

**CHƯƠNG**

**IX**

**BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

Ban lãnh đạo ACB tin rằng việc thực hành phát triển bền vững là thể hiện vai trò và trách nhiệm của ACB với tư cách là một ngân hàng hàng đầu Việt Nam và vì người ACB yêu đất nước, yêu con người Việt Nam với một khát vọng cháy bỏng là “Ta để lại gì cho mai sau.”

Ông Trần Hùng Huy, Chủ tịch HĐQT, từng phát biểu: **“Tại ACB, chúng tôi có niềm tin mạnh mẽ rằng mỗi sản phẩm, dịch vụ hoặc sáng kiến mà chúng tôi tạo ra ngày hôm nay sẽ để lại một giá trị nhất định và là nền tảng phát triển cho mai sau.”**



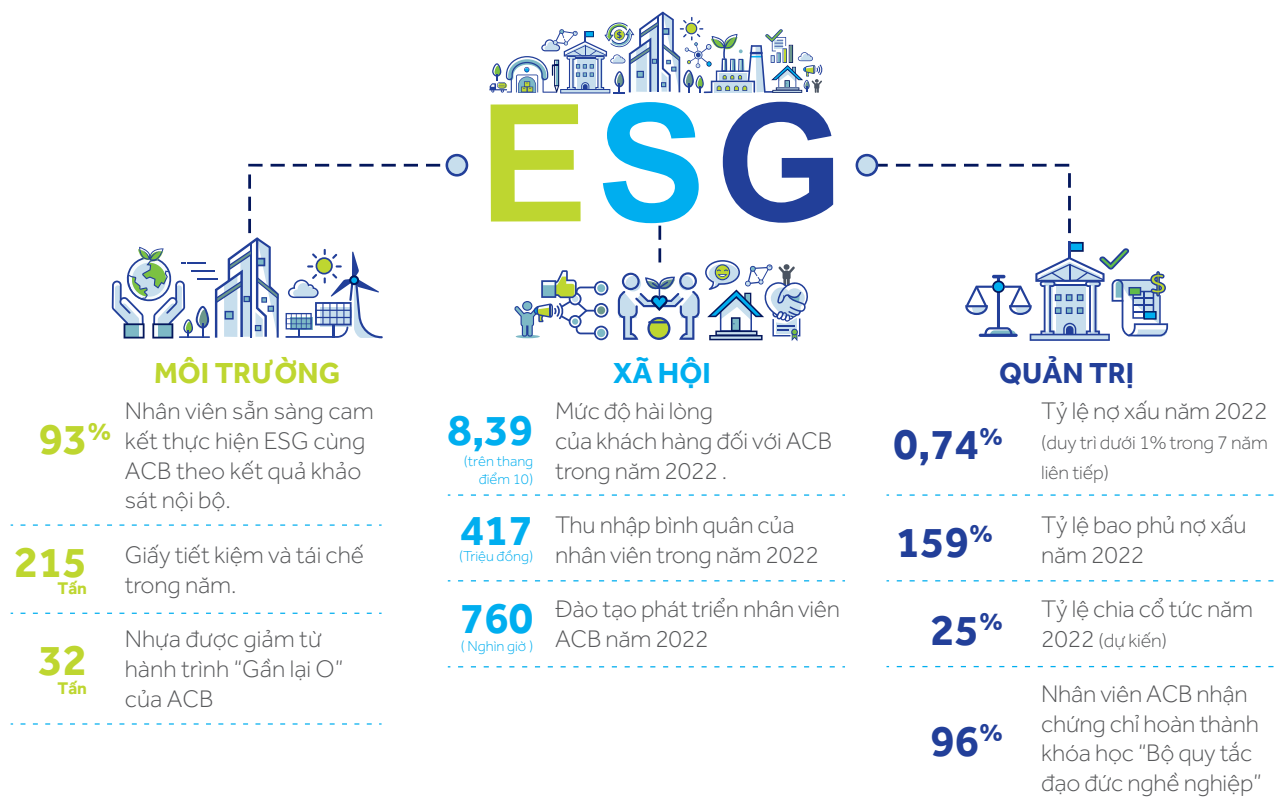
## 1. Tổng quan về phát triển bền vững

### 1.1. Định hướng phát triển bền vững

Với tham vọng “Lấy mô hình ESG của ACB làm nền tảng để khuyến khích các bên hữu quan thực hành ESG và nhân rộng mô hình này đến ngày càng nhiều cá nhân và tổ chức tại Việt Nam,” ACB hướng tới phát triển bền vững trên cả ba trụ cột gồm Môi trường, Xã hội, và Quản trị như sau:

- Môi trường: Hướng tới net zero với kỳ vọng lan tỏa các giá trị xanh của ACB tới các bên hữu quan và làm thay đổi nhận thức bảo vệ môi trường của 1 triệu người dân Việt Nam trong vòng năm năm tới.
- Xã hội: Tập trung xây dựng khía cạnh nội tại, tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên, chú trọng nâng cao chất lượng nhân sự và thúc đẩy sự đa dạng và bình đẳng; đẩy mạnh truyền tải các giá trị cốt lõi của ACB tới khách hàng thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng trải nghiệm khách hàng và bảo mật thông tin khách hàng; thực hiện tốt các trách nhiệm, đóng góp vì cộng đồng và xã hội.
- Quản trị: Tuân thủ quy định của pháp luật và áp dụng thông lệ tốt về quản trị công ty; xây dựng và duy trì văn hóa công ty lành mạnh; phát triển an toàn, hiệu quả và cạnh tranh; gắn kết, đảm bảo lợi ích cho các cổ đông, nhà đầu tư và các bên hữu quan.

## 1.2. Dấu ấn phát triển bền vững 2022





## 2. Môi trường

### 2.1. “Cùng ACB trân trọng Trái Đất này.”

Ban lãnh đạo ACB và toàn thể nhân viên tâm niệm: “Cùng ACB trân trọng Trái Đất này.”

Trong vai trò là một doanh nghiệp Việt Nam, ACB luôn nỗ lực đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam và các bên hữu quan khác trong cuộc chiến chống lại biến đổi khí hậu. Ban lãnh đạo ACB cam kết tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, thúc đẩy sáng kiến quản lý và sử dụng năng lượng hiệu quả.

Một số sáng kiến phát triển bền vững đã được hiện thực hóa thành công tại ACB, nổi bật trong đó là chương trình “Gắn lại O.”

### 2.2. Chương trình “Gắn lại O”

#### • Mục đích

O tròn là biểu tượng của Trái đất. Chương trình “Gắn lại O” của ACB có mục đích thúc đẩy mọi người hôm nay phải hành động để thế hệ mai sau có một môi trường sống tốt hơn, thông qua những hành động thiết thực cụ thể như sử dụng vật liệu hiệu quả, tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu lượng rác thải nhựa, chống phá rừng, bảo tồn đa dạng sinh học, v.v.

#### • Hình thành và phát triển

- Chương trình được khởi xướng từ năm 2013 và bắt đầu triển khai cho toàn bộ nhân viên ACB vào năm 2015.
- Từ năm 2020, các hoạt động Gắn lại O mở rộng đến cả khách hàng và đối tác.
- Năm 2021, ACB đặt ra giải thưởng O-Branch trong danh mục các giải thưởng quan trọng của ACB hằng năm để khuyến khích tất cả các đơn vị Hội sở và kênh phân phối tham gia các hoạt động vì môi trường.
- Đặc biệt, trong năm 2022, ban lãnh đạo ACB đã đổi mới cách nhìn về thúc đẩy trách nhiệm bảo vệ môi trường, không còn đơn thuần mang tính kêu gọi mà chuyển sang khuyến khích nhân viên và các bên hữu quan khác cùng chủ động thực hiện.

#### • Kết quả đạt được

- Tinh thần bảo vệ môi trường đã trở thành một nét văn hóa của ACB và dần lan tỏa đến khách hàng, đối tác và cộng đồng địa phương.
- Nhiều đơn vị đã có sáng kiến bảo vệ môi trường, như thực hiện các chương trình chuyển đổi số (Green Transactions, Go Paperless Credit, Số hóa lưu trữ chứng từ, e-Signature, D-sign, v.v.) nhằm tiết kiệm vật liệu sử dụng, đặc biệt là giấy.

- Sự kiện ESG|Net Zero được tổ chức cho lãnh đạo cấp cao.
- Đối với khách hàng, đối tác, và cộng đồng địa phương, ACB góp phần nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường thông qua các ấn phẩm, sản phẩm thương mại như lịch năm có lồng ghép nội dung bảo vệ môi trường, các sự kiện như cuộc thi Bé Vẽ O dành cho con em nhân viên thi vẽ tranh về chủ đề bảo vệ môi trường, hay chương trình O-Branch thực hiện tại các đơn vị ACB mà các đối tượng ngoài nhân viên của ACB như các thành viên trong gia đình, khách hàng, đối tác, v.v. được khuyến khích tham gia.

### Vài số liệu về kết quả liên quan đến nhân viên và mục tiêu lan tỏa

Là tỷ lệ nhân viên sẵn sàng cam kết thực hiện ESG cùng ACB (theo kết quả khảo sát nội bộ.)

**93%**

Mức độ cam kết là chỉ số tự nguyện được ghi nhận từ hoạt động khảo sát qua email với tất cả nhân viên của Tập đoàn. Kết quả đạt được có đến 99% nhân viên cam kết tự nguyện được ACB đánh giá ở mức Rất tốt.

**10%**

Là tỷ lệ mục tiêu trong tổng số hơn 10 triệu khách hàng mà ACB mong muốn tác động, lan tỏa tinh thần ESG của ACB trong vòng năm năm tới.



## 2.3. Tổng quan thực hành phát triển bền vững về mặt môi trường

### 2.3.1. Quản lý vật liệu

ACB đẩy mạnh triển khai sáng kiến sử dụng vật liệu hiệu quả, tiết kiệm giấy trên toàn Tập đoàn.

#### • Quản lý tiêu thụ giấy

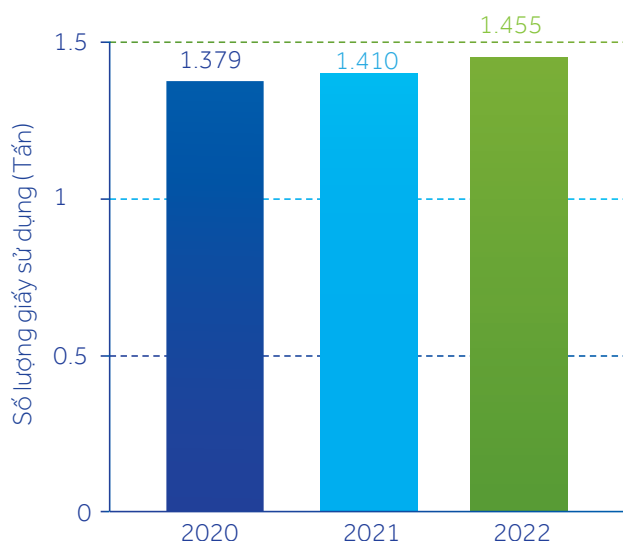
Giấy là loại vật liệu chính yếu được sử dụng trong hoạt động hàng ngày của ACB.

(ĐVT: tấn)

Loại vật liệu	2020	2021	2022
Giấy <sup>(1)</sup>	1.379	1.410	1.455

(1) Lượng giấy sử dụng của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

Tổng lượng giấy đã sử dụng theo năm



Lượng giấy sử dụng tăng từ 1.379 tấn vào năm 2020 lên lần lượt là 1.410 tấn và 1.455 tấn trong năm 2021 và 2022, tương ứng với tỷ lệ tăng từng năm là 2.20% và 3%.

+ Giấy sử dụng tại ACB được mua từ nhà cung cấp bên ngoài bao gồm các loại giấy in cho hợp đồng, văn bản; giấy có logo ACB để sử dụng giao dịch như biên lai thu tiền, ủy nhiệm chi và các ấn phẩm như lịch và sổ tay.

+ Tuy lượng giấy sử dụng tại ACB có tăng nhẹ trong năm 2022 do hoạt động kinh doanh của ACB đã phục hồi và phát triển trong năm 2022 sau thời gian bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19, nhưng mục tiêu sử dụng tiết kiệm sử dụng giấy luôn được ACB đẩy mạnh thực hiện trong năm 2022.

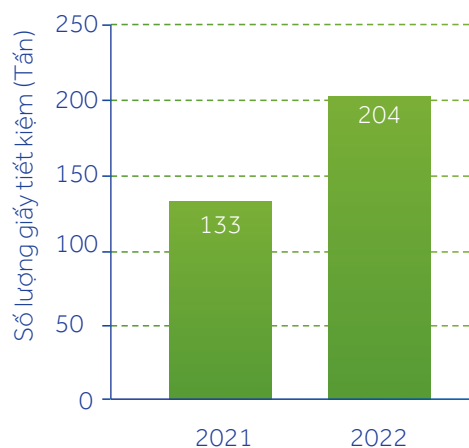
#### • Giấy tiết kiệm

+ Hàng tấn giấy được ACB tiết kiệm trong năm 2022 do liên tục thực hiện số hóa quy trình theo các chương trình Gắn Lại O, như Green Transactions, Go Paperless Credit, v.v., cụ thể là ACB đã tiết kiệm khoảng 204 tấn giấy, tăng 53% so với 133 tấn giấy của năm 2021.

(ĐVT: tấn)

Số lượng	2021	2022
Giấy tiết kiệm	133	204

Tổng lượng giấy tiết kiệm theo năm



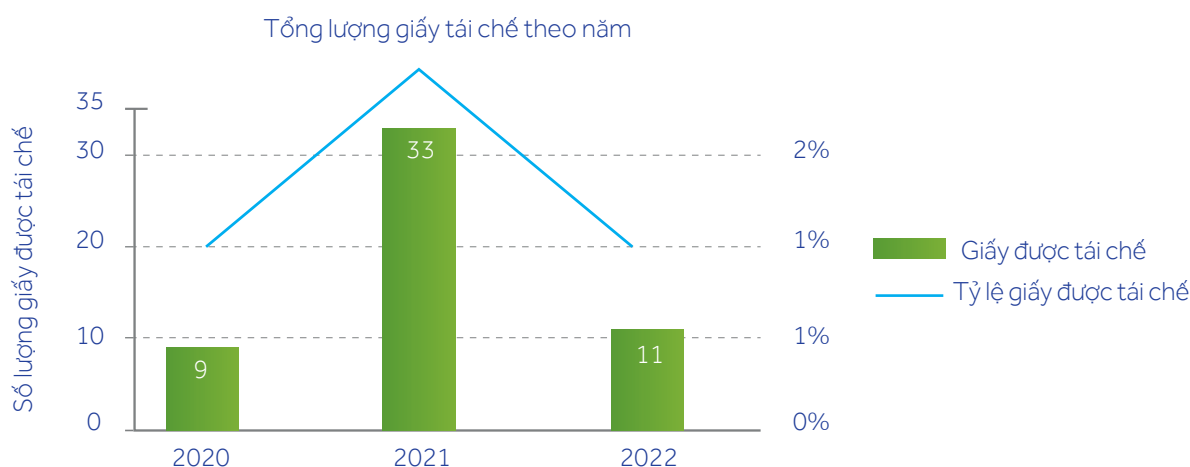
+ Bên cạnh đó, lượng giấy đã qua sử dụng cần tiêu hủy sẽ được ACB tái chế để sử dụng nhiều lần, qua đó giảm được lượng rác thải từ giấy.

#### • Giấy được tái chế

+ Đối với các chứng từ cần tiêu hủy, ACB đã chuyển cho các nhà máy giấy để cắt nhỏ, phân loại và mang đi tái chế.

(ĐVT: tấn)

Số lượng	2020	2021	2022
Giấy được tái chế	9	33	11
Tỷ lệ giấy được tái chế (%)	1	2	1



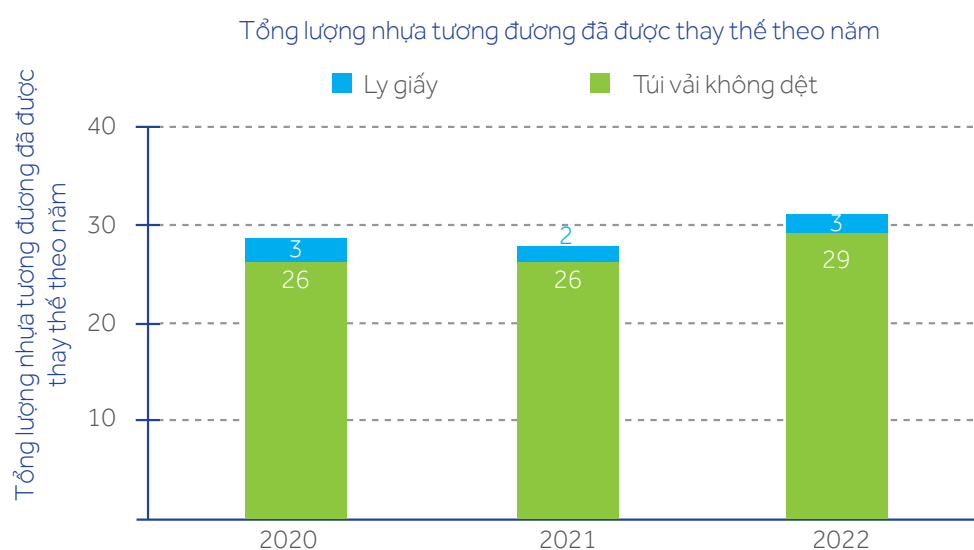
Tỷ lệ giấy được tái chế vẫn được duy trì mức 1% so với tổng lượng giấy tiêu thụ tại ACB.

**• Hạn chế sử dụng vật liệu nhựa**

+ Hầu hết các vật dụng bằng nhựa tại ACB đều được thay bằng các vật liệu thân thiện môi trường; ví dụ như túi vải thay cho túi nhựa; ly giấy thay cho ly nhựa; ly thủy tinh dùng trong phòng họp thay vì chai nhựa trong suốt (PET); bao đựng lịch tặng cho khách hàng, đối tác được làm bằng giấy thay cho nhựa, v.v. Hành động này làm giảm đáng kể lượng nhựa đang tiêu thụ tại ACB với khoảng 89 tấn nhựa tương đương đã được ACB thay thế trong ba năm bằng các vật liệu như ly giấy và túi vải không dệt, cụ thể với số liệu sau:

(ĐVT: tấn)

Số lượng nhựa tương đương được thay thế	2020	2021	2022
Túi vải không dệt	26	26	29
Ly giấy	3	2	3
<b>Tổng</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>32</b>



+ Ngoài ra, thay vì mua vật dụng có tỷ lệ nhựa cao như thảm sàn cho các tòa nhà lớn, thì ACB mua thảm tái chế từ lưới đánh cá cũ của ngư dân, góp phần giảm thiểu sử dụng nhựa và lượng khí nhà kính.

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

### 2.3.2. Tiêu thụ năng lượng

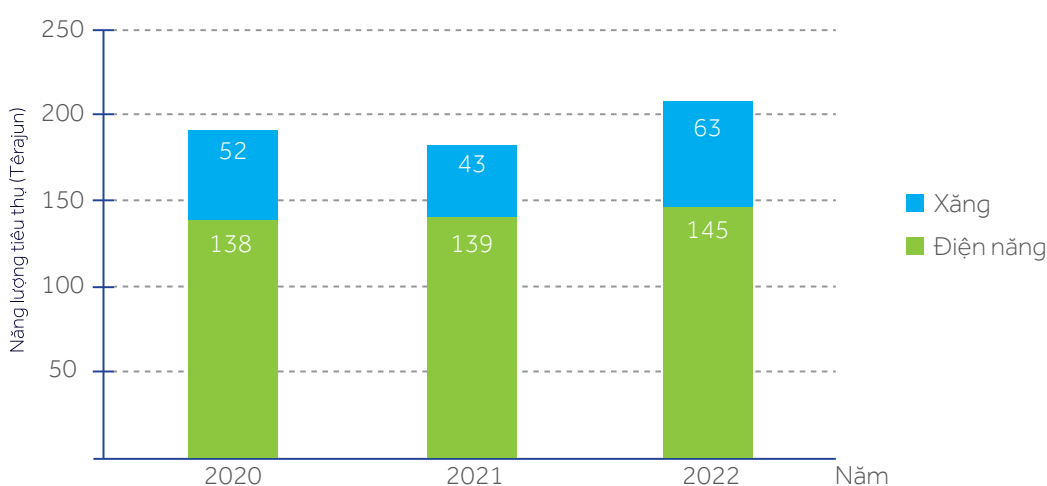
ACB hướng đến mục tiêu tiết giảm năng lượng tiêu thụ.

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

(ĐVT: Têrajun)

Loại năng lượng	2020	2021	2022
Điện năng <sup>(1)</sup>	138	139	145
Xăng <sup>(2)</sup>	52	43	63
<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>182</b>	<b>208</b>

Tổng lượng năng lượng đã tiêu thụ theo năm



(1) Điện năng tiêu thụ của Tập đoàn ACB.

(2) Xăng tiêu thụ của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

+ Do tăng nhu cầu tiêu thụ điện và xăng, nên so với năm 2021 và năm 2020, lượng năng lượng tiêu thụ tăng trong năm 2022 lần lượt là 14,30% và 9,50%. Lượng năng lượng từ tiêu thụ ở mức 182 Têrajun năm 2021 và 190 Têrajun năm 2020 lên đến 208 Têrajun trong năm 2022.

+ Đa dạng số năng lượng tiêu thụ chính của ACB là điện năng được mua trực tiếp từ Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) để vận hành cho các hoạt động tại toàn Tập đoàn ACB, với 145 Têrajun trong năm 2022, và chiếm tỷ lệ khoảng 70% so tổng lượng năng lượng tiêu thụ.

+ Từ khi dịch Covid-19 đã được kiểm soát trong năm 2022, các chính sách làm việc tại nhà cho nhân viên ACB đã kết thúc, toàn thể nhân viên và hoạt động của ACB trở lại như trước khi ảnh hưởng của dịch bệnh. Năm 2022 cũng là năm ACB đẩy mạnh phát triển mạng lưới kênh phân phối với 11 chi nhánh và phòng giao dịch được mở mới, tăng nhân sự làm

việc tại Hội sở. Do đó, điện năng sử dụng có xu hướng tăng nhẹ trong năm 2022, khoảng 4,30% và 5,10% so với năm 2021 và 2020.

+ Xăng dùng cho các phương tiện vận chuyển mà ACB sở hữu hoặc kiểm soát (xe công vụ, xe chuyên dùng, v.v.) là loại năng lượng tiêu thụ chính thứ hai của ACB, với 63 Têrajun trong năm 2022, khoảng 30% so tổng lượng năng lượng tiêu thụ.

+ Nhu cầu tín dụng tăng mạnh của khách hàng đã góp phần dẫn đến nhu cầu sử dụng và lượng xăng tiêu thụ cho xe công vụ để thẩm định tài sản thế chấp tăng trong năm 2022.

Nhận thức rõ năng lượng không tái tạo ngày càng khan hiếm không chỉ tại Việt Nam mà trên cả toàn cầu "cũng như các tác động đến môi trường từ việc sử dụng năng lượng không tái tạo", dù nhu cầu tiêu thụ năng lượng cho hoạt động tăng nhưng ACB luôn đặt mục tiêu giảm tiêu thụ năng lượng lên hàng đầu.





### • Điện năng

- + ACB đã sớm thay đèn huỳnh quang bằng đèn LED có hiệu suất chiếu sáng và mức độ tiết kiệm điện năng cao hơn. ACB cũng đã sử dụng kính đôi trong các tòa nhà lớn để lấy ánh sáng tự nhiên và hạn chế nhiệt bên trong tòa nhà, qua đó làm giảm lượng điện cần cho chiếu sáng và hệ thống điều hòa.
- + Trồng cây, phủ rộng mảng xanh để hạn chế sử dụng năng lượng cho hệ thống điều hòa cũng là biện pháp mà ACB thực hiện từ những năm qua.
- + ACB đã có kế hoạch dần chuyển đổi điện năng mua từ lưới điện EVN sang dạng năng lượng tái tạo như năng lượng mặt trời để phát điện chiếu sáng và đun nóng. Hiện tại, ACB đang bước đầu khảo sát,

lựa chọn địa điểm phù hợp để lắp tấm năng lượng mặt trời, với 38 toà nhà lớn đã được lên kế hoạch thực hiện và có từ 1-2 địa điểm để thử nghiệm lắp đặt trong năm 2023.

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

### • Xăng

Lượng xăng tiêu thụ phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng, nhưng ACB luôn kiểm soát để tối ưu hóa lượng xăng sử dụng, đáp ứng yêu cầu cần thiết của công việc.

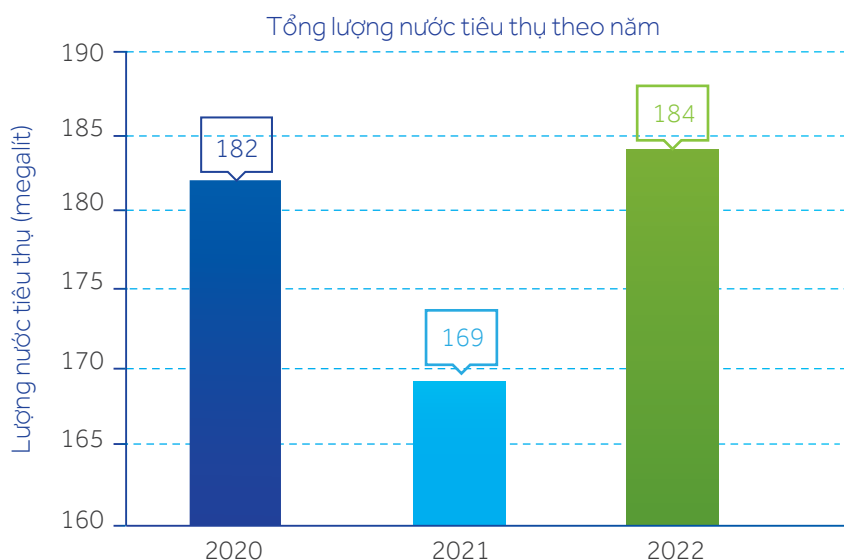
### 2.3.3. Tiêu thụ nước

ACB xây dựng và đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước trong nhân viên.

Nước tiêu thụ tại ACB được mua từ nguồn cấp nước đô thị và dùng cho sinh hoạt hàng ngày của nhân viên ACB, chi tiết:

(ĐVT: megalít)

	2020	2021	2022
Lượng nước tiêu thụ (megalít) <sup>(1)</sup>	182	169	184



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

So với năm 2021 và năm 2020, tổng lượng nước tiêu thụ tăng năm 2022 lần lượt là 8,90% và 1,10%. Tổng lượng nước tiêu thụ tăng từ tiêu thụ 169 megalít trong năm 2021 và 182 megalít trong năm 2020 lên đến 184 megalít trong năm 2022.

Lượng nước tiêu thụ tại ACB có xu hướng tăng nhẹ qua các năm và đặc biệt là trong năm 2022 là do ACB đã hoàn toàn phục hồi các hoạt động, vốn bị giảm sút do tác động của dịch Covid-19 trong năm 2020 và 2021. Số lượng nước tiêu thụ trong năm 2022 gia tăng một phần là do mở rộng mạng lưới kênh phân phối, cụ thể là 11 chi nhánh, phòng giao dịch được mở mới và có thêm nhân sự làm việc tại Hội sở.

Mặc dù phải tiêu thụ nhiều nước hơn cho phục hồi và phát triển hoạt động, nhưng ACB luôn xây dựng và đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước trong nhân viên ACB thông qua các bản tin gửi đến nhân viên.

### 2.3.4. Phát thải khí nhà kính

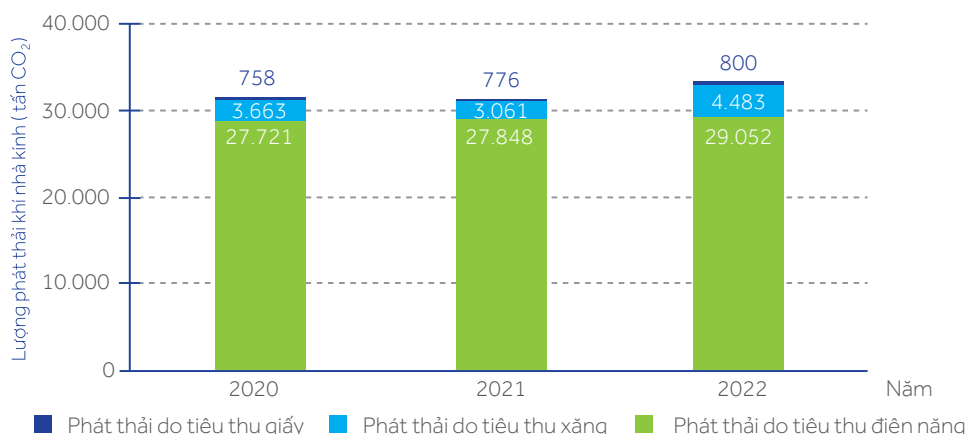
ACB sử dụng năng lượng hợp lý và thực hiện các biện pháp trung hòa, góp phần giảm phát thải khí nhà kính.

Nguồn phát thải khí nhà kính từ ACB vào môi trường chủ yếu đến từ hai loại năng lượng đang được sử dụng là điện, xăng và một phần nhỏ phát sinh từ tiêu thụ giấy; chi tiết như bảng bên dưới:

(ĐVT: tấn CO<sub>2</sub>)

Nguồn phát thải	2020	2021	2022
Điện năng <sup>(1)</sup>	27.721	27.848	29.052
Xăng <sup>(2)</sup>	3.663	3.061	4.483
Giấy <sup>(2)</sup>	758	776	800
<b>Tổng</b>	<b>32.142</b>	<b>31.685</b>	<b>34.335</b>

Tổng lượng phát thải khí nhà kính theo năm



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

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

- So với năm 2021 và năm 2020, tổng lượng phát thải khí nhà kính năm 2022 tăng nhẹ lần lượt là 8,40% và 6,80%. Lượng khí nhà kính tăng từ mức phát thải 31.685 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2021 và 32.142 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2020 lên đến mức 34.335 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2022 do tăng lượng phát thải chủ yếu từ tiêu thụ điện và xăng tại ACB.

- Lượng phát thải khí nhà kính từ tiêu thụ điện năng chiếm phần lớn của tổng lượng phát thải, với tỷ lệ khoảng 85% và 29.052 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2022. [Phát thải từ điện năng được ACB quy đổi theo hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2021 trong Công văn số 1278 ĐĐKH-TTBVTOD của Cục Biến đổi khí hậu, Bộ Tài nguyên và Môi trường và cũng đang được xếp vào loại phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2) theo tiêu chuẩn của GRI.]

- Lượng phát thải khí nhà kính từ tiêu thụ điện năng trong năm 2022 cũng tăng nhẹ tương ứng ở mức 4,30% và 4,80% so với năm 2021 và năm 2020 do nhu cầu hoạt động sau khi kết thúc dịch Covid-19.

- Tương tự, lượng phát thải khí nhà kính từ lượng xăng dùng cho các phương tiện vận chuyển mà ACB sở hữu hoặc kiểm soát là nguồn phát thải chính thứ hai, với 4.483 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2022, 13% của tổng lượng phát thải khí nhà kính. [Phát thải khí nhà kính từ xăng được ACB quy đổi theo hệ số phát thải của Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường và chỉ số GWP căn cứ trên khung thời gian 100 năm từ báo cáo đánh giá của Ủy ban Liên chính phủ về biến đổi khí hậu (IPCC) năm 2021. Hiện số liệu đang được xếp vào loại phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1) theo tiêu chuẩn của GRI.]

- Ngoài hai nguồn phát thải chính từ điện và xăng,

một phần phát thải khác tại ACB là lượng phát thải khí nhà kính phát sinh từ việc tiêu thụ giấy cho các hoạt động hàng ngày, với 800 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2022, chiếm 2% của tổng lượng phát thải khí nhà kính. [Phát thải khí nhà kính từ giấy được ACB quy đổi theo hệ số phát thải của Cơ quan Quản lý Năng lượng và Môi trường Pháp (ADEME) năm 2009. Hiện số liệu đang được xếp vào loại phát thải khí nhà kính gián tiếp khác (Phạm vi 3) theo tiêu chuẩn của GRI.]

- Lượng phát thải khí nhà kính từ giấy cũng tăng nhẹ tương ứng với lượng tăng của giấy dùng cho các hoạt động mà đã phục hồi và phát triển trong năm 2022 của ACB sau thời gian bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.

Mặc dù lượng phát thải khí nhà kính tăng nhẹ trong năm 2022 nhưng so với các doanh nghiệp hoạt động trong các ngành nghề khác, với hoạt động đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, ACB được đánh giá là không phát thải nhiều khí thải nhà kính. Đồng thời, ACB luôn cam kết kiểm soát, giảm lượng phát thải khí nhà kính xuống mức thấp nhất có thể để góp phần thực hiện **hai mục tiêu lớn là phát thải ròng bằng không (net zero) và trung hòa carbon (carbon neutrality).**

» Phát thải ròng bằng không

• Tiết kiệm tiêu thụ điện năng là biện pháp nhanh nhất và hiệu quả nhất mà ACB hiện nay đang thực hiện.

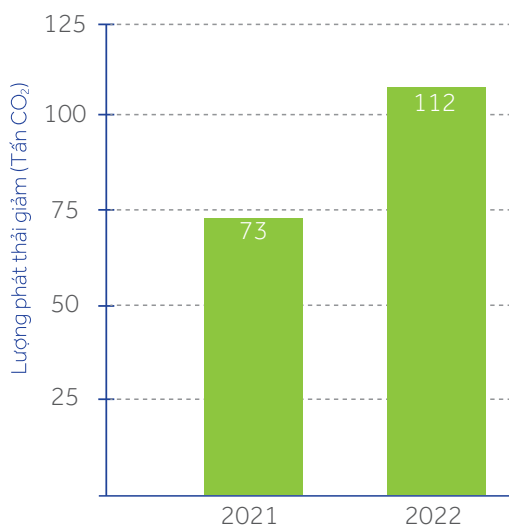
• Ngoài ra, các chương trình tiết kiệm giấy từ các dự án số hóa quy trình đang được thực hiện tại ACB cũng góp phần làm giảm lượng phát thải khí nhà kính. Cụ thể, ACB đã giảm phát thải tương đương 112 tấn CO<sub>2</sub> trong năm 2022 nhờ vào việc thực hiện tiết kiệm giấy. Lượng giảm này tăng hơn 53% từ mức 73 tấn CO<sub>2</sub> tương đương được giảm trong năm 2021.

(ĐVT: tấn CO<sub>2</sub>)

Các biện pháp giảm phát thải (tấn CO <sub>2</sub> )	2021	2022
Tiết kiệm giấy	73	112

• Việc thực hiện thu gom và phân loại rác thải cũng như tái chế giấy và trồng cây xanh mà ACB đã và đang tích cực thực hiện theo chương trình “Gắn Lại O” cũng góp phần vào công tác trung hòa khí nhà kính.

Lượng phát thải giảm theo năm



» Trung hòa carbon

• Lượng phát thải khí nhà kính phát sinh trong hoạt động vận hành hàng ngày, nhất là khí CO<sub>2</sub>, là không thể tránh khỏi, nên ACB chú trọng thực hiện các biện pháp trung hòa carbon bằng cách loại bỏ carbon hoặc đền bù carbon. Trong năm 2022, khoảng 182 tấn CO<sub>2</sub> tương đương đã được ACB đền bù thông qua sử dụng thảm tái chế và các chương trình Gắn lại O.

(ĐVT: tấn CO<sub>2</sub>)

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

Bảng Tổng lượng trung hòa carbon năm 2022

• Thảm tái chế từ lưới đánh cá là loại thảm trong Chương trình Thảm trung hòa carbon (The Carbon Neutral Floors) được chứng nhận tiêu chuẩn PAS 2060 của Viện Tiêu chuẩn Anh về nỗ lực quản lý và giảm phát thải khí nhà kính. ACB đã dùng loại thảm này cho các tòa nhà lớn của mình.



### 2.3.5. Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường

ACB tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, và có ý thức tích hợp yếu tố “xanh” vào hoạt động vận hành và kinh doanh.

#### Nội bộ: ACB cam kết tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường

- ACB xem xét, kiểm tra cẩn thận các sản phẩm, dự án trước khi thực hiện để đảm bảo các nội dung, tiêu chí của sản phẩm, dự án đáp ứng đầy đủ yêu cầu của pháp luật về bảo vệ môi trường. Đơn vị thực hiện là Phòng Tuân thủ. Hơn nữa, ACB luôn sẵn sàng thực hiện đánh giá tác động môi trường cho các sản phẩm, dự án khi pháp luật yêu cầu.
- ACB luôn báo cáo đầy đủ và kịp thời về công tác bảo vệ môi trường cho các cơ quan quản lý Nhà nước. Trong năm 2022, các báo cáo về công tác bảo vệ môi trường ở các tòa nhà chính cho thấy các chỉ số về môi trường luôn nằm trong giới hạn cho phép.
- ACB thường xuyên rà soát các bản tin từ các trang thông tin điện tử (website) về văn bản pháp luật Việt Nam cũng như các khuyến nghị của Phòng Pháp chế để cập nhật kịp thời những thay đổi trong quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường có tác động tới lĩnh vực ngân hàng. Đơn vị thực hiện là Phòng Tuân thủ.

- Chức danh Giám đốc Chuyên trách môi trường, xã hội và quản trị (Giám đốc ESG) đã được thiết lập trong năm 2022.

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

- ACB ưu tiên vốn tín dụng và nguồn lực tài chính vào lĩnh vực tín dụng xanh, thân thiện môi trường. ACB không hướng vốn tín dụng vào những dự án gây ảnh hưởng tới môi trường. Định hướng này sẽ được quy trình hóa trong chính sách quản lý rủi ro tín dụng mà sẽ được đưa vào thực hiện trong 2023 của ACB.
- ACB thực hiện kiểm tra nghiêm ngặt tác động môi trường trong hồ sơ pháp lý theo khung pháp lý hồ sơ tín dụng doanh nghiệp của ACB khi thẩm định khoản cấp tín dụng của dự án, thông qua các báo cáo của khách hàng như Quyết định phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường, giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường, văn bản xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường.
- Hơn nữa, mặc dù các dự án đã được tài trợ, ACB vẫn thực hiện giám sát định kỳ việc thực hiện các tiêu chí tuân thủ luật môi trường của khách hàng trong suốt thời gian tài trợ vốn.



### 3. Xã hội

#### 3.1. Tổng quan thực hành phát triển bền vững về mặt xã hội

Ban lãnh đạo ACB luôn chú trọng đến việc tạo ra môi trường làm việc thuận lợi, đào tạo và phát triển người lao động, đem lại trải nghiệm tốt cho khách hàng, đóng góp cho cộng đồng, vv. Tổng quan thực hành phát triển bền vững về mặt xã hội.

#### 3.2. Nguồn nhân lực: Tài sản quý giá nhất của ACB

ACB luôn tạo môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi để người lao động có thể thực hiện công việc tốt nhất và phát triển năng lực bản thân và luôn trân trọng họ như nhân tài/vốn nhân lực.

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

ACB xem mối quan hệ giữa mình với người lao động là quan hệ “đối tác sự nghiệp” của nhau, hợp tác vì mục tiêu chung, tạo cơ hội để nhân viên phát triển giá trị bản thân và nâng cao sự thịnh vượng của Ngân hàng.

#### ACB chú trọng phát triển cho người ACB qua ba khía cạnh “Work:Live:Learn” (Làm việc: Sinh hoạt: Học tập)

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

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

- **Learn:** Với chiến lược đầu tư vào con người và phát triển như một tổ chức học tập, ACB tập trung đẩy mạnh các hoạt động đào tạo và phát triển nhân viên. Không chỉ đào tạo một chiều, ACB áp dụng hình thức học tập kết hợp (blended learning) với đa dạng cách thức triển khai, nâng cao năng lực để đáp ứng nhiệm vụ công việc và mục tiêu lâu dài của tổ chức. Kết hợp mô hình Learn:Do:Share (học tập, áp dụng và chia sẻ

kinh nghiệm thực tiễn), kiến thức của học viên không dừng lại ở việc được tích lũy mà còn áp dụng vào thực tế, chứng minh hiệu quả, đồng thời lan tỏa chia sẻ cách làm hay đến với hệ thống.

Năm 2022 là lần thứ tư liên tiếp ACB nhận giải thưởng “Nơi làm việc tốt nhất châu Á” từ HR Asia, một tạp chí hàng đầu về nhân sự ở châu Á.

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022, ACB có 13.035 nhân viên. So với năm 2021 và năm 2020, tổng số lượng nhân viên tăng lần lượt là 7,60% và 15,60%.



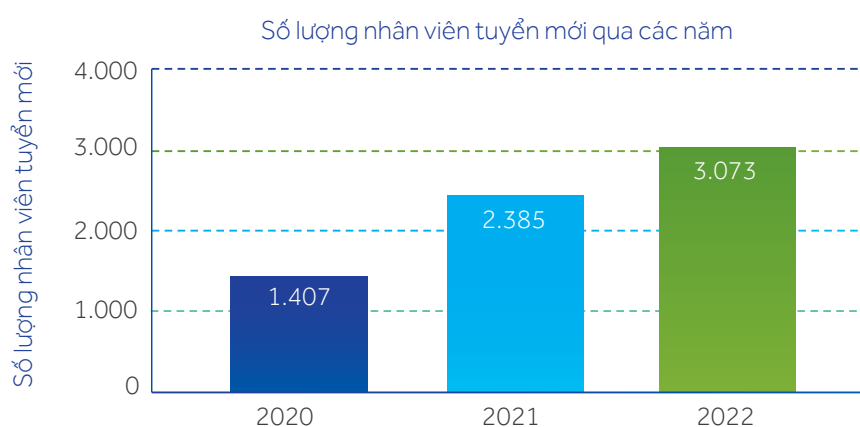
### 3.2.1. Tuyển dụng

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

- Để tạo nguồn nhân lực cho phát triển, ACB đã và đang triển khai một số chương trình The Next Banker và ACB Experience. Các chương trình này đã thu hút đồng đẳng sinh viên từ các trường đại học hàng đầu trên cả nước tham gia để trải nghiệm thực tế hoạt động ngân hàng.
- Năm 2022 qua chương trình “ĐỐI TÁC SỰ NGHIỆP – CÙNG ACB KHẮNG ĐỊNH VỊ THẾ”, ACB đã kết nối và tuyển dụng hơn 3.000 đối tác sự nghiệp trên khắp cả nước là nhân tài trong các lĩnh vực kinh doanh, phát triển khách hàng, công nghệ thông tin, v.v.

(ĐVT: nhân viên)

	2020	2021	2022
Số lượng nhân viên tuyển mới (*)	1.407	2.385	3.073



(\*) Số lượng nhân viên tuyển dụng mới của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.



• Số liệu tuyển dụng:

- Trong năm 2022, tỷ lệ tuyển dụng mới của ACB tăng 29% so với năm 2021 chiếm 10% tổng số nhân sự và đáp ứng 93%, theo thời gian và chất lượng người tuyển dụng.

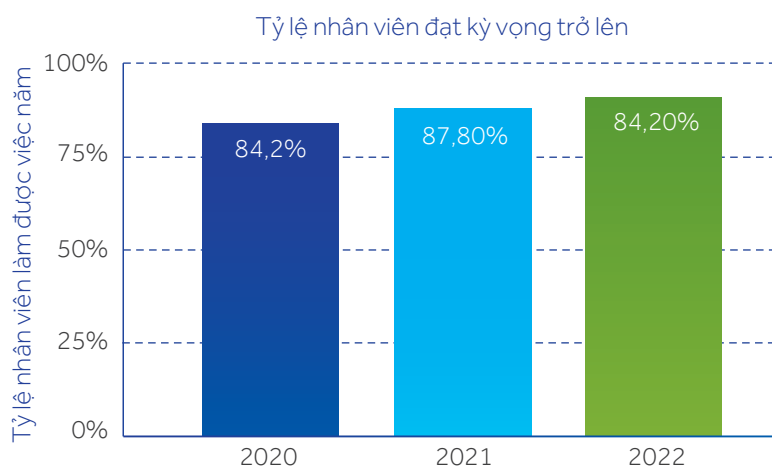
- Hơn 70% nhân sự gia nhập mới thuộc thế hệ Z. ACB đầu tư nhân sự tại các vị trí phát triển kinh doanh và tại Hội sở. Ngoài các vị trí nghiệp vụ, ACB chú trọng đầu tư vào các vị trí liên quan đến chuyển đổi, ngân hàng số, công nghệ thông tin và phân tích dữ liệu.

• Chất lượng nhân viên:

- Chất lượng nhân viên của ACB được nâng cao hơn qua từng năm thể hiện ở tỷ lệ nhân viên đạt kỳ vọng trở lên. ACB tổng hòa các chính sách liên quan đến chất lượng đầu vào, đãi ngộ, đầu tư cho đào tạo và sự đồng hành từ các cấp quản lý trong việc hỗ trợ và dẫn dắt nhân viên thực hiện tốt nhiệm vụ.

- ACB cũng giới hạn tỷ lệ nghỉ của nhóm đạt kỳ vọng trở lên dưới 10%/năm. Trong năm 2022, tỷ lệ nhóm nhân viên đạt kỳ vọng trở lên thôi việc là 9,80%. ACB đã xây dựng chính sách, cơ chế và lộ trình tác động kịp thời, tích cực đến nhóm nhân viên thường xuyên không đạt yêu cầu.

	2020	2021	2022
Tỷ lệ nhân viên đạt kỳ vọng trở lên (*)	84,20%	87,80%	90,80%



(\*) Tỷ lệ nhân viên đạt kỳ vọng trở lên của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

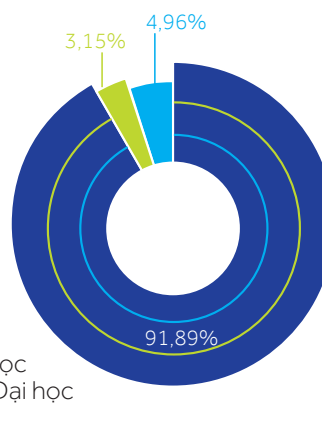
**3.2.2. Đào tạo và phát triển**

ACB thường xuyên cập nhật, nâng cao kiến thức nghiệp vụ chuyên môn cho người lao động trong lĩnh vực phụ trách để họ làm chủ công việc và có cơ hội thăng tiến.

**Trình độ học vấn của nhân viên ACB**

Trình độ học vấn	Số lượng (nhân viên)	Tỷ trọng (%)
Đại học	11.978	91,89
Sau đại học	411	3,15
Khác	646	4,96
<b>Tổng cộng</b>	<b>13.035</b>	<b>100</b>

Tỷ trọng nhân viên theo trình độ học vấn





## Đào tạo

Chương trình đào tạo của ACB được lên kế hoạch và tổ chức hàng năm dựa trên các quy định bắt buộc của NHNN, tính chất công việc của các phòng ban, vị trí và nguyện vọng của nhân viên. Các khóa học được phân nhóm như sau: khóa học theo quy định của NHNN, khóa học về quản lý con người, khóa học nâng cao năng lực chuyển đổi số, v.v. Đặc biệt trong năm 2022, ACB đẩy mạnh các khóa học liên quan đến nội dung chuyển đổi số liên kết với các đơn vị cấp chứng chỉ uy tín, đáp ứng mục tiêu và định hướng ngân hàng số.

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

Năm 2022 đánh dấu hoạt động học tập mạnh mẽ của nhân viên ACB với tổng số giờ học của tổ chức hơn 760.105 giờ. Nhân viên toàn hệ thống tham gia các hoạt động học tập với số ngày học trung bình 10,5 ngày/nhân viên/năm, so với chín ngày của năm 2021.

Ngân sách cho đào tạo bao gồm học phí, chi phí tổ chức các lớp học và các khoản chi phí liên quan khác tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, tổng ngân sách đào tạo tăng đến 85% trong năm 2021 và tiếp tục đà tăng 4% trong năm 2022.

### Số giờ đào tạo/học trung bình mỗi năm

Năm 2022, nhân viên ACB có tổng số giờ học là 760.105 giờ, tăng 17% so với năm 2021. Theo đó, số giờ học trung bình toàn hệ thống và theo phân nhóm như sau:



Phân nhóm	Tổng số giờ học	Số lượng NV tham gia	Số giờ học trung bình
Nhân viên	670.879	10.506	63,86
Quản lý	89.227	1.554	57,42
<b>Tổng</b>	<b>760.105</b>	<b>12.060</b>	<b>63,03</b>



### **Phát triển nghề nghiệp**

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

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

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

### **Chương trình “The Next Leader” (Nhà lãnh đạo tiếp nối)**

Là chương trình phát triển đội ngũ nhân sự tiềm năng, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng quản lý và chuẩn bị các yếu tố sẵn sàng để kế thừa các vị trí chủ chốt trong tương lai. Ngoài ra, ACB luôn tạo điều kiện và cơ hội hỗ trợ các nhân viên có nhu cầu tự nguyện chuyển vị trí công việc, địa điểm làm việc sang các phòng ban khác.

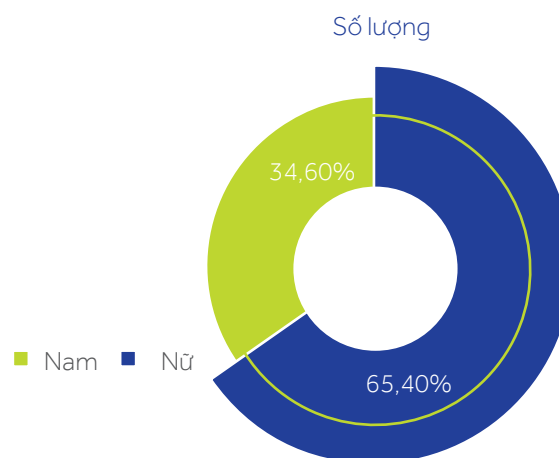
### **3.2.3. Bình đẳng giới tính và cơ hội**

ACB tạo cơ hội phát triển cho toàn thể nhân viên, bình đẳng và không phân biệt đối xử giới tính, vùng miền, v.v.

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

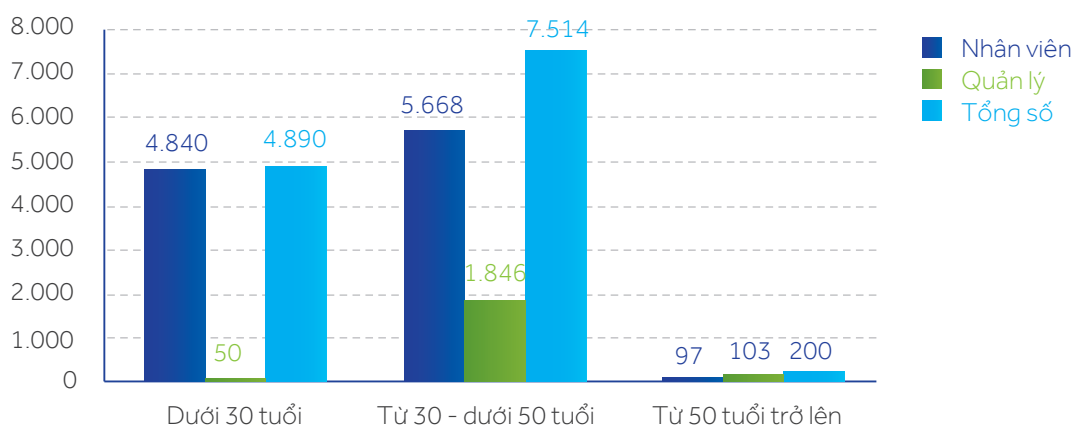
Tỷ lệ nhân viên nữ tại ACB tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022 là 65,40%.

Giới tính	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Nữ	8.526	65,40
Nam	4.509	34,60
<b>Tổng cộng</b>	<b>13.035</b>	<b>100</b>



Cơ cấu lao động theo nhóm tuổi(*)	Nhân viên	Quản lý	Tổng số
Dưới 30 tuổi	4.840	50	4.890
Từ 30 - dưới 50 tuổi	5.668	1.846	7.514
Từ 50 tuổi trở lên	97	103	200
<b>Tổng cộng</b>	<b>10.605</b>	<b>1.999</b>	<b>12.604</b>

Cơ cấu lao động theo nhóm tuổi trong năm 2022



(\*) Cơ cấu lao động theo nhóm tuổi của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con

### 3.2.4. Đãi ngộ

Các chế độ đãi ngộ có tham chiếu thị trường và luôn được điều chỉnh, nâng cao, thực hiện công bằng và minh bạch.

Các chế độ đãi ngộ của ACB có tham chiếu thị trường và luôn được điều chỉnh, nâng cao, thực hiện công bằng và minh bạch.

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

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

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

**Phúc lợi khác**

**- Sức khỏe:** Mỗi năm ACB nâng hạn mức chương trình chăm sóc sức khỏe toàn diện (**ACB Care**) cho toàn bộ nhân viên. Ngoài ra, ACB còn có chương trình hỗ trợ bảo hiểm sức khỏe cho người thân, góp phần tạo động lực cho nhân viên an tâm công tác. Trong năm 2023, ACB sẽ đưa ra chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần (mental care) cho nhân viên thông qua các chuyên gia tâm lý tư vấn và trị liệu, các buổi truyền thông, hội thảo về đề tài sức khỏe tinh thần.

Ngân sách cho chương trình ACB Care tăng liên tục qua các năm, cụ thể tăng đến 98% trong năm 2021 và tiếp tục đà tăng 1% trong năm 2022. Thêm vào đó, ngân sách kế hoạch cho chương trình ACB Care trong năm 2023 tăng 56% so với năm 2022.

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

ACB là một trong những **ngân hàng đầu tiên triển khai khu tái tạo năng lượng Eneji station chăm sóc nhân viên** với các dịch vụ: ăn uống, thư giãn, vận động nhẹ, ghế mát-xa tại phòng nghỉ trưa, v.v. tại tòa nhà Hội sở. **Eneji station** được tạo nên từ sự quan tâm của ban lãnh đạo đối với nhân viên theo tinh thần Work:Live:Learn. Đây là chương trình nằm trong dự án nâng cao chất lượng môi trường làm việc của ACB.

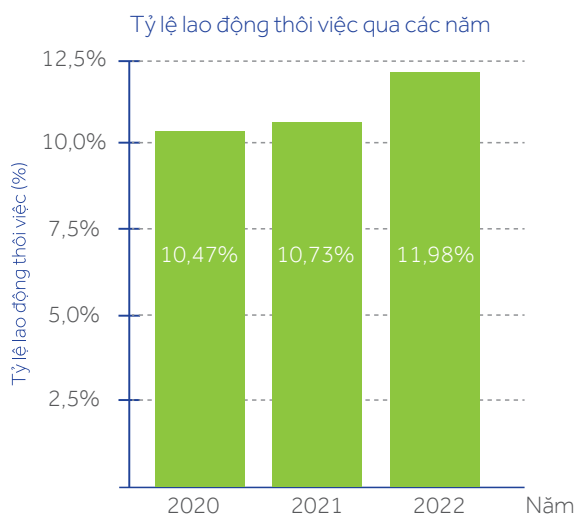
**- Chính sách giữ nhân tài:** ACB sẵn sàng chi trả mức thu nhập cạnh tranh cho nhân viên, có các chính sách cho nhân viên vay với lãi suất ưu đãi.

Đối với cấp quản lý, ACB có các chính sách đãi ngộ khác biệt như: trợ cấp chi phí di chuyển xa, thưởng cổ phiếu (ESOP), khám sức khỏe định kỳ tại bệnh viện cao cấp, hưởng các gói khám sức khỏe tốt, khen thưởng bằng chuyến du lịch nước ngoài, v.v.

**Tình hình thôi việc tại Ngân hàng**

Tỷ lệ thôi việc tại ACB năm 2022 tăng nhẹ ở mức 1,25% và nằm trong mức kế hoạch.

	2020	2021	2022
Tỷ lệ người lao động thôi việc (%)	10,47	10,73	11,98



(\*) Tỷ lệ lao động thôi việc của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

Từ cuối năm 2019, ACB triển khai các chính sách tác động đến nhóm không đạt kỳ vọng nhằm gia tăng chất lượng nhân sự. Với các phúc lợi dành cho nhân viên và chính sách giữ nhân tài, tỷ lệ giữ chân nhân sự có thâm niên trên ba năm là 90%<sup>(\*)</sup>.

(\*) Tỷ lệ giữ chân nhân sự của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con



### 3.3. Thấu hiểu và tập trung vào khách hàng

Tại ACB, tư duy “khách hàng là trọng tâm” được thể hiện như sau:

#### 3.3.1. Trải nghiệm khách hàng

Với định hướng khách hàng là trọng tâm, ACB nỗ lực từng ngày trong hoạt động thiết kế hành trình trải nghiệm mới dành cho phân khúc khách hàng mục tiêu đối với dịch vụ cũng như sản phẩm của ACB. ACB không ngừng cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông qua việc lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng.

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

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



#### 3.3.2. Lắng nghe khách hàng

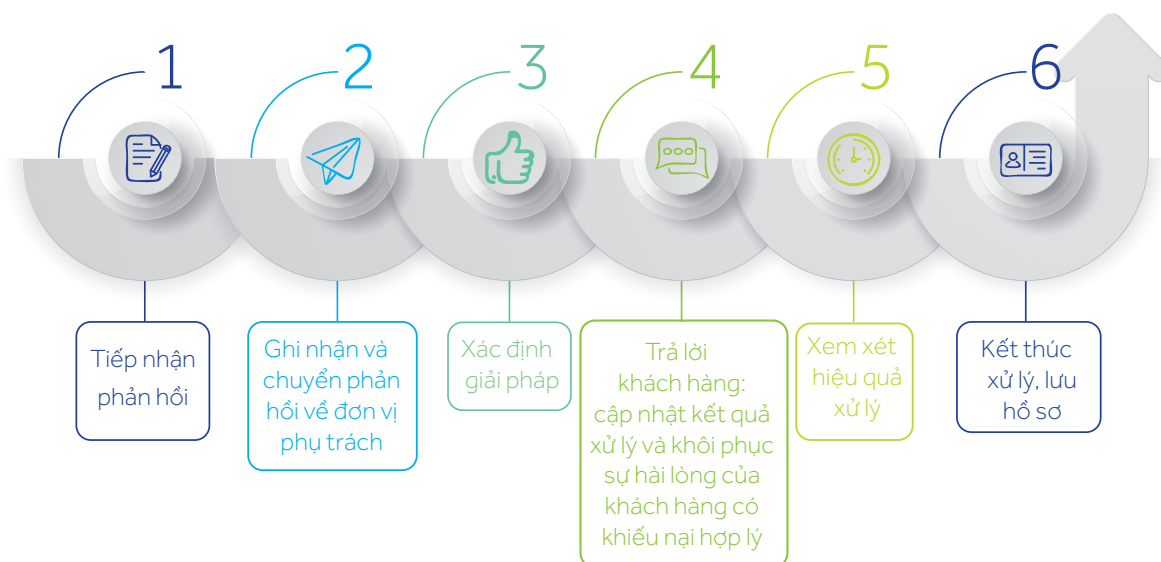
Mức độ hài lòng của khách hàng với ACB được duy trì ở điểm số rất tốt. ACB dành nhiều nguồn lực cho hoạt động thấu hiểu khách hàng (phân tích chân dung, nhu cầu, hành vi tài chính, trải nghiệm của khách hàng tại từng điểm chạm, kênh tương tác, sản phẩm) nhằm thu thập thông tin toàn diện cho hoạt động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

Để đảm bảo phản hồi của khách hàng được tiếp cận và giải quyết kịp thời, triệt để nhằm duy trì, nâng cao chất lượng phục vụ và làm cơ sở cho việc xem xét cải tiến sản phẩm dịch vụ, quy trình, quy định, v.v. ACB đã xây dựng quy trình tiếp nhận phản hồi khách hàng một cách có hệ thống thông qua các kênh trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch hoặc Hội sở ACB, điện thoại, chat, email, văn bản, chương trình tiếng nói khách hàng (Voice of Customer) và các hình thức tiếp nhận thông tin khác từ cơ quan truyền thông, cơ quan Nhà nước hoặc mạng xã hội.

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



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





Quy trình xử lý phản hồi khách hàng của ACB có sự phối hợp giữa **Trung tâm thẻ (24/7), chi nhánh/phòng giao dịch** với **đơn vị quản lý nghiệp vụ tại Hội sở**.

- + Trung tâm thẻ (24/7):** tiếp nhận và tập trung giải quyết phản hồi liên quan đến thẻ (áp dụng từ 2022).
- + Khối Ngân hàng số:** tiếp nhận và tập trung giải quyết phản hồi liên quan đến ngân hàng số (áp dụng từ 2022).
- + Ban giám đốc chi nhánh, phòng giao dịch:** tiếp nhận và giải quyết thông tin phản hồi khách hàng theo hồ sơ đang phụ trách.

<b>100%</b>	Phản hồi từ khách hàng được xem xét và xử lý trong năm 2022
<b>99%</b>	Khách hàng đồng ý với việc xử lý của ACB đối với các phản hồi trong năm 2022

### 3.3.3. Bảo mật thông tin khách hàng

Với ACB, mục tiêu bảo mật thông tin khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu, vừa tuân thủ quy định của pháp luật liên quan, vừa gia tăng lòng tin của khách hàng.

#### a. Hệ thống công nghệ thông tin

Năm 2022, ACB bắt đầu triển khai chương trình "Sáng kiến bảo mật", qua đó nâng cấp toàn bộ hệ thống về phòng chống mã độc, nâng công suất hệ thống bảo mật lõi cùng với các dự án năng lượng mới như Chống giao dịch tự động "SMS Brandname", "Threat Intelligence", v.v. Các hệ thống này cộng

hưởng cùng nhau để tạo thành hệ sinh thái giúp phát hiện, cập nhật và ngăn chặn các dấu hiệu tấn công.

ACB thiết lập Trung tâm Điều hành an ninh mạng 24/7 (SOC) có nhiệm vụ bảo vệ cơ sở dữ liệu khỏi các sự kiện tấn công của "hacker". Hệ thống công nghệ thông tin của ACB được tích hợp tính năng phân tích hành vi của khách hàng, có khả năng đưa ra cảnh báo khi phát hiện dấu hiệu bất thường. Bằng việc áp dụng công cụ điều phối SOAR, SOC có khả năng tự động xử lý các sự kiện/cảnh báo vi phạm an toàn thông tin (ATTT) cấp độ thấp/đơn giản. Năm 2022 có 8.319 trên tổng số 8.494 sự vụ, tương đương 98% sự vụ được xử lý tự động.

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

#### b. Quy định bảo mật thông tin khách hàng

ACB khẳng định cam kết tuân thủ chặt chẽ về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động được quy định tại Thông tư số 09/2020/TT-NHNN ngày 21/10/2020. Theo đó, ACB đã ban hành Quy chế bảo mật dữ liệu toàn diện hướng dẫn về việc phân loại, sử dụng và bảo vệ dữ liệu trong nội bộ cũng như chia sẻ dữ liệu ra bên ngoài. Thêm vào đó, ACB còn thiết lập các nguyên tắc và phân chia thẩm quyền cụ thể trong việc tiếp cận thông tin, dữ liệu của khách hàng nói riêng và toàn bộ thông tin của Ngân hàng nói chung.



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

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

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

### d. Trách nhiệm nhân viên về bảo mật thông tin khách hàng

ACB cũng chú trọng các hoạt động nâng cao nhận thức của nhân viên để bảo mật thông tin khách hàng thông qua hoạt động đào tạo và quy định kỷ luật trách nhiệm cụ thể nếu vi phạm. Năm 2022, 93,80% cán bộ nhân viên ACB đã được trang bị kiến thức về phòng chống thất thoát thông tin và bảo mật dữ liệu thông qua các khóa đào tạo an toàn an ninh mạng cơ bản.

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

### e. Giáo dục tăng ý thức tự bảo vệ cho khách hàng

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

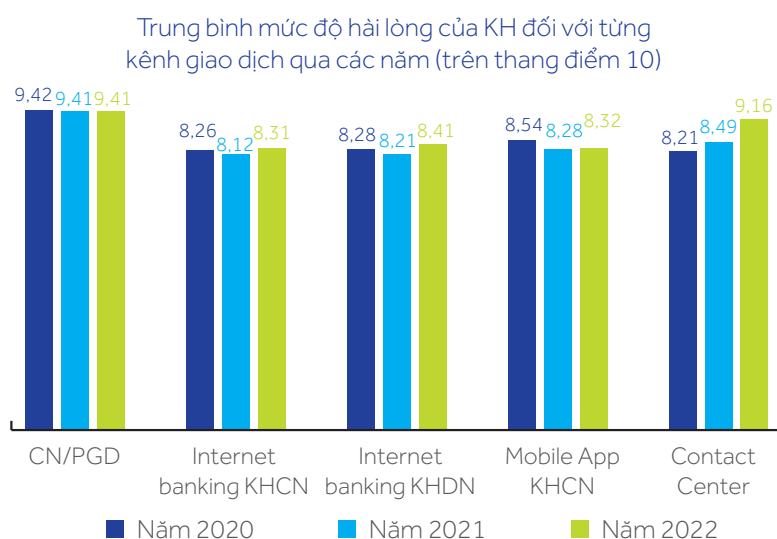
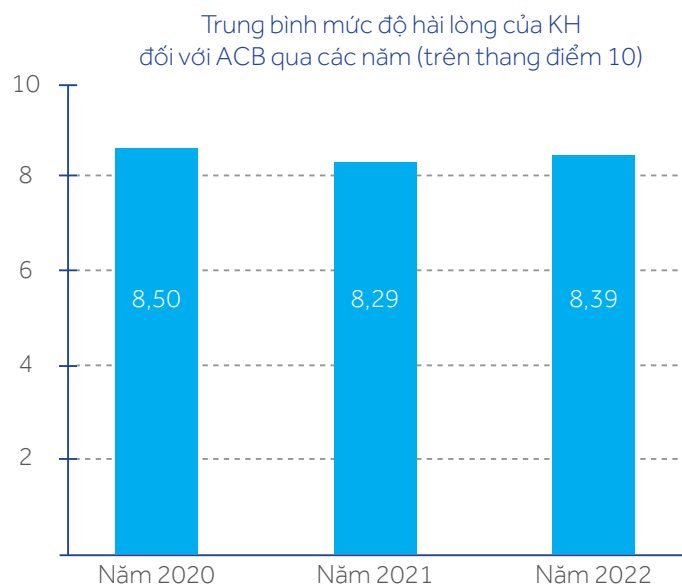
#### 3.3.4. Thống kê số liệu nổi bật:





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

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



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

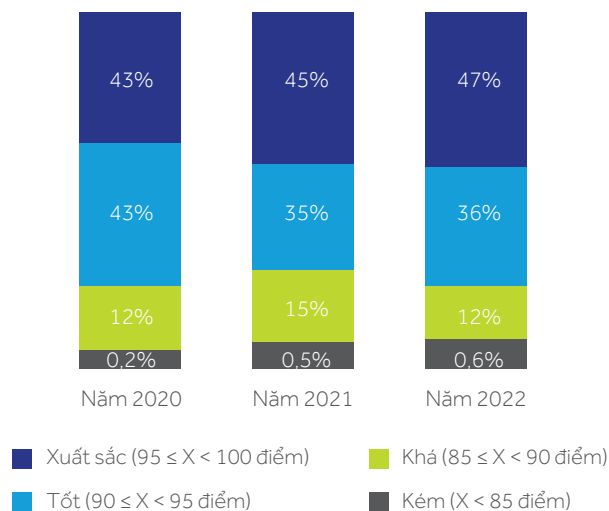
- Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chi nhánh/phòng giao dịch được ghi nhận qua hệ thống QR-code đặt tại chi nhánh/phòng giao dịch.

Chất lượng dịch vụ đang được giám sát theo **hành trình trải nghiệm khách hàng** bao gồm không gian giao dịch, nhân viên bảo vệ, nhân viên các chức danh có tiếp xúc với khách hàng, v.v. Trong năm 2022, các đơn vị chi nhánh hay phòng giao dịch của ACB cũng đã nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng với điểm trung bình là **93,40** điểm và đạt số điểm yêu cầu của ACB.



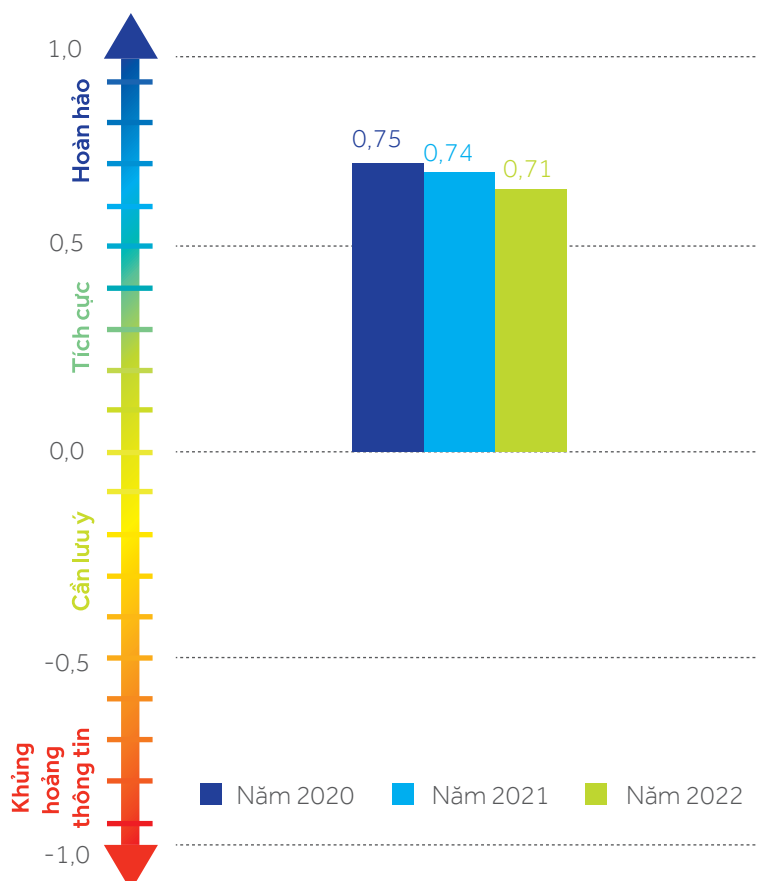
Điểm trung bình  
Chất lượng dịch vụ  
năm 2022  
(không đổi so với  
kết quả đánh giá năm 2021)

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



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

(1) Giám sát thảo luận khách hàng trên trang mạng xã hội do Buzzmetrics thực hiện (tính đến 30.11.2022).



- Giám sát thảo luận khách hàng trên trang mạng xã hội do Buzzmetrics thực hiện (tính đến 30.11.2022).

### 3.4. Xã hội

ACB cam kết thực thi trách nhiệm xã hội doanh nghiệp đối với môi trường và cộng đồng địa phương cần hỗ trợ.

Các hoạt động tài trợ giáo dục, xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học và hỗ trợ các đối tượng chính sách và người nghèo tiếp tục được ACB thực hiện trong khả năng tài chính của mình.

Trách nhiệm xã hội của ACB được ghi nhận qua giải thưởng Ngân hàng thực hiện trách nhiệm xã hội tốt nhất 2022 (Best CSR Bank Vietnam 2022) từ Global Banking & Finance Review.

Năm 2022, ACB đã dành ngân sách hơn 3 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng xã hội. Ngân sách phân bổ cho các mảng hoạt động như sau:

- Tài trợ các hoạt động giáo dục (chiếm 50%),
- Tài trợ các đối tượng chính sách và người nghèo (chiếm 30%),
- Tài trợ xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học (chiếm 16%)
- Tài trợ khác (chiếm 5%).

#### Thống kê số liệu nổi bật

<b>1.582</b>	Suất học bổng và quà tặng hỗ trợ bao gồm 13.000 tập sách và 1.240 ba lô cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn tương ứng với hơn 1,6 tỷ đồng.
<b>1.055 (tỷ đồng)</b>	Tài trợ cho người nghèo tại các tỉnh thành trên cả nước như Thành phố Hồ Chí Minh, Bến Tre, Quảng Nam, Bắc Giang, Vĩnh Long, Nghệ An, Hải Dương, Thái Nguyên, Quảng Ngãi, v.v. Trong đó có 500 triệu đồng tài trợ cho quỹ "Vì người nghèo".
<b>5</b>	Căn nhà được hỗ trợ kinh phí xây dựng cho các gia đình chính sách gặp khó khăn.
<b>1</b>	Ki-lô-mét đường được hỗ trợ kinh phí thấp sáng.

Trong năm 2022, ACB tạm thu hẹp thực hiện các chương trình an sinh xã hội theo cách truyền thống để xây dựng chương trình mới, có cách thức thực hiện khác nhằm nâng cao hiệu quả, ý nghĩa và tầm ảnh hưởng của các chương trình này.



## 4. Quản trị

Ý thức được quản trị hiệu quả chính là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của một tổ chức, ACB luôn thực hiện, duy trì các nguyên tắc và thông lệ tốt về quản trị.

Nguyên tắc phát triển bền vững về mặt quản trị của ACB gồm các cấu phần sau:

### 4.1. Tuân thủ quy định của pháp luật và áp dụng thông lệ tốt về quản trị công ty

*Quy định của pháp luật tại Việt Nam:*

ACB tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật tại Việt Nam, bao gồm Luật Các TCTD 2010 (sửa đổi năm 2017), Luật doanh nghiệp 2014 (sửa đổi năm 2020); Luật chứng khoán 2006 (sửa đổi năm 2010, 2019); Nghị định số 71/2017/NĐ-CP ngày 06/6/2017 về hướng dẫn quản trị công ty đại chúng; v.v.

*Bộ nguyên tắc quản trị công ty của Tổ chức OECD:*

Sáu nguyên tắc cơ bản của Bộ nguyên tắc quản trị công ty nói trên được ACB áp dụng vào quản trị phát triển bền vững tại ACB, bao gồm:

- (1) Đảm bảo cơ sở cho một khuôn khổ quản trị công ty hiệu quả;
- (2) Quyền của cổ đông;
- (3) Đối xử bình đẳng đối với cổ đông;

(4) Vai trò của các bên có quyền lợi liên quan;

(5) Công bố thông tin và tính minh bạch; và

(6) Trách nhiệm (giải trình) của HĐQT.

ACB đã ban hành Quy chế quản trị nội bộ, Quy chế về tổ chức và hoạt động của HĐQT, Quy chế về tổ chức và hoạt động của BKS (cả ba cập nhật năm 2019), Quy chế công bố thông tin (cập nhật năm 2022) để thực thi các yêu cầu về quản trị công ty.

Việc tách bạch giữa quản trị và điều hành được nhấn mạnh; trong đó, HĐQT xem xét và định hướng chiến lược thông qua ngân sách và kế hoạch kinh doanh hàng năm; đồng thời theo dõi việc thực hiện mục tiêu, v.v. HĐQT đưa ra phán quyết độc lập, khách quan về các vấn đề của công ty. BĐH thực thi chỉ đạo, quyết nghị của HĐQT.

### 4.2. Xây dựng và duy trì văn hóa công ty lành mạnh

Văn hóa một công ty được thể hiện qua các giá trị theo đuổi, niềm tin về sứ mệnh của công ty, và cách thức mà ban lãnh đạo và nhân viên của một công ty hành động, ứng xử với nhau và với các bên hữu quan, để đạt mục tiêu đã đề ra.

#### Giá trị cốt lõi

Các giá trị cốt lõi đóng vai trò là kim chỉ nam đối với mọi hành động của ban lãnh đạo và nhân viên của một doanh nghiệp. ACB theo đuổi năm giá trị cốt lõi sau đây:



### Quy tắc đạo đức nghề nghiệp

- Quy định về Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp áp dụng đối với nhân viên ACB được ban hành kèm theo Quyết định số 754/TCQĐ/-HQQT.18 ngày 12 tháng 03 năm 2018.
- Quy định này đưa ra các quy tắc ứng xử mà ban lãnh đạo ACB nhận định là có tính chất chuẩn mực hoặc khuôn mẫu phù hợp với các giá trị cốt lõi của ACB mà tất cả nhân viên cần thiết phải thực hiện theo để giữ gìn uy tín nghề nghiệp của mình và danh tiếng của ACB. Bộ quy tắc này là nội dung đào tạo bắt buộc cho toàn bộ nhân viên ACB hằng năm.
- Có bảy quy tắc đạo đức nghề nghiệp, được trình bày theo thứ tự từ lớn đến nhỏ về mặt nội dung, lần lượt là: tôn trọng quyền con người, tuân thủ pháp luật, bảo vệ tài sản doanh nghiệp, ứng xử với các đối tượng hữu quan chính (khách hàng, đồng nghiệp), ứng xử với hai vấn đề quan trọng trong tài chính ngân hàng (bảo mật thông tin và chống gian lận/tham nhũng).

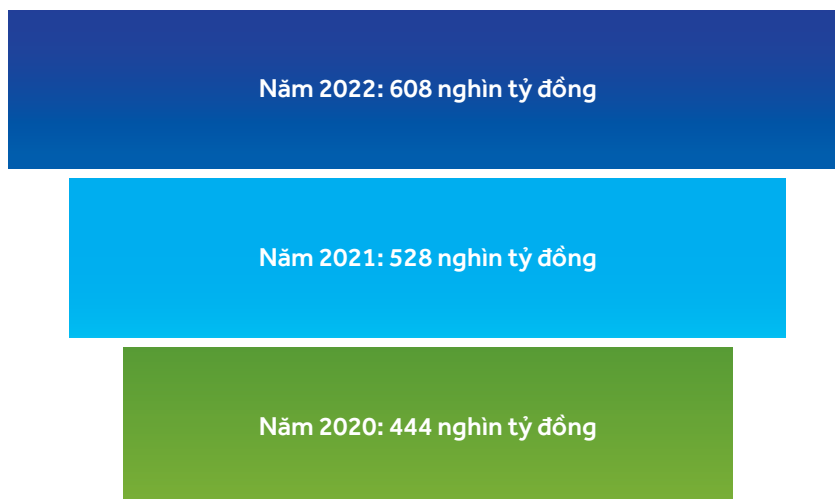


### 4.3. Phát triển an toàn, hiệu quả và cạnh tranh

ACB đã chứng minh khả năng phát triển bền vững qua một số chỉ tiêu như sau:

#### Tổng tài sản tăng trưởng hằng năm

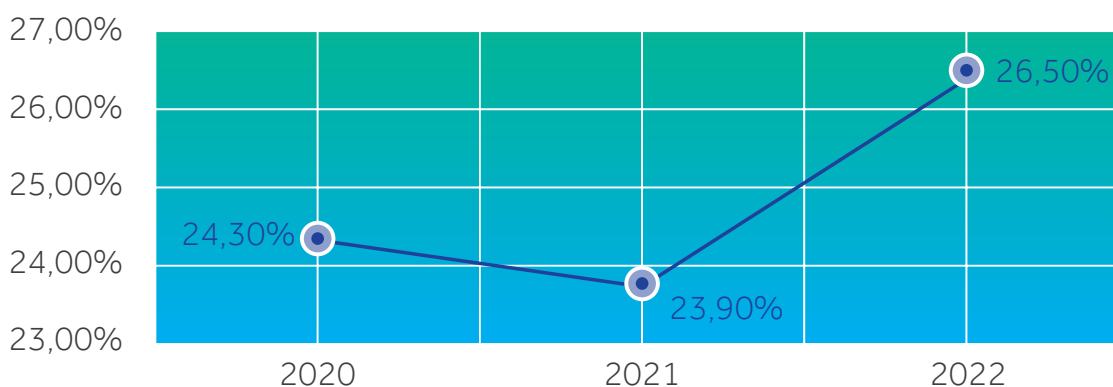
Tổng tài sản tại ACB liên tục tăng trong giai đoạn ba năm 2020 - 2022. Trong năm 2022, tổng tài sản tại ACB tăng 15%, từ 528 nghìn tỷ đồng trong năm 2021 lên 608 nghìn tỷ đồng.



#### ROE duy trì ở mức cao

Trong năm 2021, do ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, ROE tại ACB có sự giảm nhẹ 0,40% so với năm 2020, đạt 23,90%. Tuy nhiên, bước sang năm 2022, ACB đã phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch, với mức tăng 2,60% đạt 26,50%, mức cao nhất trong vòng ba năm qua. Tại ACB, một trong các mục tiêu chiến lược trong giai đoạn 2019 – 2024 là ROE đạt trên 20%. Tính đến thời điểm hiện tại, ACB đã và đang hoàn thành tốt mục tiêu này.

#### TỶ SUẤT SINH LỜI TRÊN VỐN CHỦ SỞ HỮU



#### Tỷ lệ nợ xấu thấp, tỷ lệ bao phủ nợ xấu cao

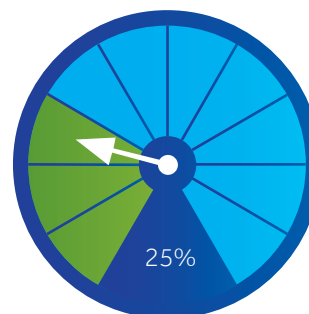
Trong bảy năm qua, ACB duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 1%, là tỷ lệ thấp nhất trong các ngân hàng thương mại cổ phần. Trong khi đó, tỷ lệ bao phủ nợ xấu luôn giữ ở mức cao, cho phép ACB linh hoạt hơn trong việc giảm dự phòng và cải thiện lợi nhuận.

	2020	2021	2022
NPL	0,59%	0,77%	0,74%
LLR	160%	209%	159%

### Tỷ lệ chia cổ tức giữ nguyên trong ba năm qua

Tỷ lệ chia cổ tức (dividend payout ratio) giữ vững ở mức 25% trong năm 2020 - 2021 và dự kiến tiếp tục giữ nguyên trong năm 2022.

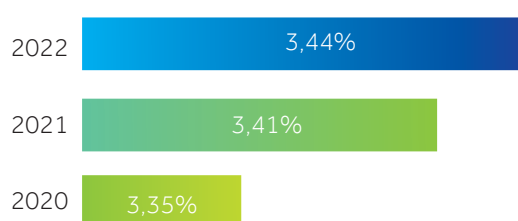
Tỷ lệ chia cổ tức giữ nguyên trong ba năm qua



### Thị phần cho vay

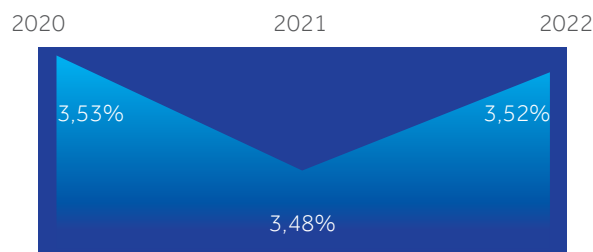
ACB tiếp tục duy trì tăng trưởng thị phần cho vay, với mức tăng nhẹ 0,03% trong năm 2022 so với thị phần 3,41% đã đạt được trong năm 2021 (tính trên tổng tăng trưởng tín dụng của nền kinh tế trên website sbv.gov.vn), sau khi tăng 0,06% so với năm 2020.

Thị phần cho vay trong ba năm 2020 - 2022



### Thị phần tiền gửi khách hàng

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



Thị phần tiền gửi khách hàng trong ba năm 2020-2022

## 4.4. Gắn kết với các bên hữu quan

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



	Cổ đông & Nhà đầu tư	Khách hàng
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thông tin minh bạch.</li> <li>- Hướng tới nền tảng tài chính khỏe mạnh và bền vững.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng.</li> <li>- Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.</li> <li>- Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng. Đảm bảo sự minh bạch trong quy trình thấu và trong quá trình hợp tác.</li> </ul>
Hình thức gắn kết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tương tác qua đại hội cổ đông thường niên hoặc bất thường.</li> <li>- Báo cáo thường niên.</li> <li>- Kênh truyền thông như Facebook, trang web của ACB.</li> <li>- Trao đổi qua điện thoại, hòm thư điện tử, v.v.</li> <li>- Các cuộc họp hàng quý hoặc các cuộc họp riêng theo đề xuất của nhà đầu tư và giới phân tích.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tương tác qua hệ thống thu thập trải nghiệm của khách hàng trên từng kênh giao dịch (Trung tâm DVKH 24/7, chi nhánh/ phòng giao dịch, website và ứng dụng ngân hàng số).</li> <li>- Điều phối nhân sự thực hiện khôi phục sự hài lòng của khách hàng có phản hồi chưa hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ.</li> </ul>
Kết quả nổi bật 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi trả cổ tức bằng cổ phiếu tỷ lệ 100:25.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 41% khách hàng sẵn sàng giới thiệu ACB cho bạn bè và người thân trong năm 2022.</li> </ul>





	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo chính sách thu hút nhân tài, môi trường việc làm, chương trình đào tạo và phát triển, cơ chế lương thưởng hợp lý.</li> <li>- Trong khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên hàng năm, các chỉ số đánh giá bao gồm học tập và phát triển, các sáng kiến bền vững, văn hóa và thương hiệu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ quy định của pháp luật.</li> <li>- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế.</li> <li>- Cung cấp thông tin, phối hợp làm việc cùng cơ quan quản lý Nhà nước khi có yêu cầu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo chất lượng dịch vụ và nguồn gốc hàng hóa.</li> <li>- Thanh toán đầy đủ và đúng thời gian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đồng hành vì sự phát triển của cộng đồng địa phương.</li> <li>- Đóng góp cho cộng đồng địa phương.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tương tác qua khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên được thực hiện hàng năm.</li> <li>- Tương tác qua chương trình tiếp nhận chủ động ý kiến, đo lường mức độ hài lòng của nhân viên ACB về dịch vụ nội bộ của các phòng ban hàng năm nhằm cung cấp thông tin cần thiết cho hoạt động cải tiến dịch vụ nội bộ và giữ vững môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham gia các buổi đối thoại từ phía Chính phủ và các cơ quan chức năng khi có yêu cầu.</li> <li>- Đóng góp ý kiến dự thảo luật.</li> <li>- Đồng hành cùng các mục tiêu của Chính phủ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tương tác qua các dự án hoặc các giao dịch định kỳ.</li> <li>- Quy trình lựa chọn nhà cung cấp minh bạch và toàn diện.</li> <li>- Đối xử công bằng và tôn trọng nhà cung cấp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chung tay góp sức, tài trợ các hoạt động thiện nguyện như xây trường học tình nghĩa.</li> <li>- Tích cực tham gia các hoạt động xã hội, hướng tới cộng đồng.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 57% nhân viên đánh giá là hài lòng và rất hài lòng với gói phúc lợi hiện tại.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ACB đã nộp ngân sách hơn 2.569 tỷ đồng thuế năm 2022, trong đó hơn 1.580 tỷ đồng thuế thu nhập doanh nghiệp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không có khiếu nại từ nhà cung cấp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ACB đã dành ngân sách hơn 3 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng xã hội.</li> </ul>



# LỄ VINH DANH

## DOANH NGHIỆP NIÊM YẾT HOẠT ĐỘNG IR TỐT NHẤT IR AWARDS 2022

Tp. HCM, ngày 15.09.2022



### Công bố thông tin

ACB thực hiện công bố thông tin theo quy định tại Thông tư số 96/2020/TT-BTC ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán, và các quy định liên quan của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. ACB tin rằng một mối quan hệ lành mạnh, chặt chẽ và minh bạch với cổ đông và nhà đầu tư là yếu tố quyết định giúp ACB gắn kết với cổ đông và nhà đầu tư từ đó gia tăng niềm tin và sự tiếp tục đồng hành, hướng đến tương lai.

Trong năm 2022, ACB đạt giải thưởng “Doanh nghiệp niêm yết có hoạt động quan hệ nhà đầu tư tốt nhất” do Công ty cổ phần Tài Việt (vietstock.vn) tổ chức nhằm tôn vinh các doanh nghiệp đã góp phần xây dựng một thị trường chứng khoán minh bạch, công bằng và tối đa hóa giá trị doanh nghiệp niêm yết nhờ hoạt động quan hệ nhà đầu tư (IR) hiệu quả.

# ACB

## KỶ VỌNG

Trải qua 30 năm thành lập và phát triển, ACB đã có những bước tiến vững chắc, vươn mình trở thành một trong các ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam. Thành quả này là tổng hòa của nỗ lực của ban lãnh đạo và nhân viên ACB, sự đồng hành và ủng hộ của cổ đông và nhà đầu tư, sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng, của đối tác cung cấp dịch vụ, sự hỗ trợ của cơ quan quản lý Nhà nước. Ban lãnh đạo ACB, qua báo cáo phát triển bền vững này, xin bày tỏ lời cảm ơn sâu sắc đến tất cả các bên hữu quan.

Riêng trên lộ trình phát triển vốn xanh còn nhiều thử thách với đất nước và cộng đồng doanh nghiệp, trong đó có ACB, thì ACB tự hào là ngân hàng tiên phong trong công tác thúc đẩy bảo vệ môi trường. Ban lãnh đạo ACB tiếp tục đẩy mạnh công tác này trong nội bộ, đến các bên hữu quan, và kỳ vọng nhận được sự đồng hành để **Cùng ACB trân trọng Trái đất này.**