



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

Tổ chức niêm yết: Ngân hàng TMCP Á Châu
Năm báo cáo: 2022

Ngày 28 Tháng 3 Năm 2023

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU
BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN NĂM 2022

MỤC LỤC

CHỮ VIẾT TẮT

PHÁT BIỂU CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

I. THÔNG TIN CHUNG

- I.1. Thông tin khái quát, quá trình hình thành và phát triển
- I.2. Ngành nghề và địa bàn kinh doanh
- I.3. Mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý
- I.4. Định hướng phát triển
- I.5. Các rủi ro

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TRONG NĂM 2022

- II.1. Tình hình hoạt động kinh doanh
- II.2. Tổ chức và nhân sự
- II.3. Tình hình đầu tư, tình hình thực hiện các dự án
- II.4. Tình hình tài chính
- II.5. Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu
- II.6. Báo cáo tác động liên quan đến môi trường và xã hội

III. BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA BAN ĐIỀU HÀNH

- III.1. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh
- III.2. Tình hình tài chính
- III.3. Những cải tiến về cơ cấu tổ chức, chính sách và quản lý
- III.4. Kế hoạch phát triển trong tương lai
- III.5. Giải trình của Ban Tổng giám đốc đối với ý kiến kiểm toán
- III.6. Báo cáo đánh giá liên quan đến trách nhiệm về môi trường và xã hội

IV. ĐÁNH GIÁ CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA ACB

- IV.1. Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động của ACB
- IV.2. Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban điều hành

IV.3. Các kế hoạch và định hướng của Hội đồng quản trị

V. QUẢN TRỊ CÔNG TY

V.1. Hội đồng quản trị

V.2. Ban kiểm soát

V.3. Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và Ban điều hành

VI. TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG VIỆT NAM NĂM 2022

VI.1. Bối cảnh kinh tế thế giới trong và ngoài nước

VI.2. Chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng Việt Nam, những dự báo và khuyến nghị năm 2023.

VII. GIẢI THƯỞNG, CÁC SỰ KIỆN ĐÁNG CHÚ Ý, HOẠT ĐỘNG TỪ THIỆN XÃ HỘI NĂM 2022

VII.1. Giải thưởng

VII.2. Các sự kiện đáng chú ý

VII.3. Hoạt động từ thiện xã hội

VIII. MẠNG LƯỚI CHI NHÁNH VÀ PHÒNG GIAO DỊCH

IX. BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

IX.1. Tổng quan về phát triển bền vững

IX.2. Môi trường

IX.3. Xã hội

IX.4. Quản trị

X. BÁO CÁO TÀI CHÍNH

X.1. Ý kiến kiểm toán

X.2. Báo cáo tài chính được kiểm toán

===

CHỮ VIẾT TẮT VÀ GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- ACB: Asia Commercial Joint Stock Bank = Ngân hàng TMCP Á Châu.
- ACBA: ACB Assets Management Company Limited = Công ty TNHH Quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu.
- ACBC: ACB Capital Management Company Limited = Công ty TNHH MTV Quản lý quỹ ACB.
- ACBL: ACB Leasing Company Limited = Công ty TNHH MTV Cho thuê tài chính Ngân hàng Á Châu.
- ACBS: ACB Securities Company = Công ty TNHH Chứng khoán ACB.
- ACMS: Application control management system (Sale CRM) = Chương trình quản lý bán hàng.
- AI: Artificial intelligence = Trí tuệ nhân tạo.
- ALCO: Assets and liabilities committee = Hội đồng quản lý tài sản có và tài sản nợ.
- AML/CFT/WMD: Anti-money laundering, combating the financing of terrorism and proliferation of weapons of mass destruction = Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- ATM: Automated teller machine = Máy giao dịch tự động, máy rút tiền tự động.
- BDH: Ban điều hành.
- BKS: Ban kiểm soát.
- CAR: Capital adequacy ratio = Tỷ lệ an toàn vốn.
- CASA: Current account and savings account = Tiền gửi không kỳ hạn.
- CIR: Cost income ratio = Tỷ lệ chi phí trên thu nhập.
- CLMS: Customer loan management system = Chương trình quản lý thông tin khoản vay khách hàng.
- CRM: Customer relationship management = Chương trình quản lý quan hệ khách hàng.
Cash recycling machine = Máy nộp, rút tiền tự động.
- CPI: Consumer price index = Chỉ số giá tiêu dùng.
- DNA: DotNet application = Hệ nghiệp vụ ngân hàng DNA (tại ACB).
- ĐVT: Đơn vị tính.
- eKYC: Electronic know your customer = Quy trình định danh khách hàng điện tử.
- ELM: Enterprise learning management = Chương trình quản lý học tập.

- EPS: Earnings per share = Lãi cơ bản trên (mỗi) cổ phiếu.
- ESG: Environmental, social and governance = Môi trường, xã hội và quản trị.
- ESOP: Employee Stock Ownership Plan = Chương trình cổ phiếu thưởng cho nhân viên.
- Fed: The Federal Reserve System = Cục Dự trữ liên bang Mỹ.
- FTX: Futures Exchange = Sàn giao dịch tiền điện tử FTX.
- GDP: Gross domestic product = Tổng sản phẩm trong nước.
- GHG: Greenhouse gas = Khí nhà kính.
- GRI: Global Reporting Initiative = Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu.
- GWP: Global warming potential = Chỉ số làm nóng trái đất.
- HDQT: Hội đồng quản trị.
- HNX: Hanoi Stock Exchange = Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.
- HOSE: Ho Chi Minh City Stock Exchange = Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh.
- ICAAP: Internal capital adequacy assessment process = Quy trình đánh giá an toàn vốn nội bộ.
- ILAAP: Internal liquidity adequacy assessment process = Quy trình đánh giá an toàn thanh khoản nội bộ.
- KPMG: Công ty TNHH KPMG (Việt Nam).
- KYC: Know your customer = Quy trình định danh khách hàng.
- LDR: Loan to deposit ratio = Tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi.
- LLR: Loan loss reserve = Tỷ lệ bao phủ nợ xấu.
- LTV: Loan to value = Tỷ lệ cho vay trên giá trị thẩm định.
- MSCI: Morgan Stanley Capital International = Công ty nghiên cứu dữ liệu đầu tư Morgan Stanley.
- MSCI All-Country Index: Chỉ số chứng khoán MSCI toàn cầu.
- Net zero: Phát thải ròng bằng không (0).
- NHNN: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- NIM: Net interest margin = Biên lãi ròng, thu nhập lãi cận biên.
- NPL: Non-performing loans = Nợ xấu.
- PASS: Professional appraisal synchronized system = Hệ thống đồng bộ (hóa) thẩm định tài sản.
- P/E, PE: Price to earning ratio = Tỷ lệ giữa giá cổ phiếu và lợi nhuận trên một cổ phiếu.

- PMI: Purchasing managers' index = Chi số quản lý mua hàng.
- QR code: Quick response code = Mã phản hồi nhanh, mã vạch hai chiều.
- ROA: Return on assets = Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên tổng tài sản.
- ROE: Return on equity = Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu.
- SME: Small and medium-sized enterprise = Doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- SWIFT: The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication = Hiệp hội Viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn cầu.
- Tập đoàn ACB: Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) và các công ty con.
- TCBS: The Complete Banking Solutions = Giải pháp ngân hàng toàn diện.
- TCTD: Tổ chức tín dụng.
- WIN: We innovate now = Chương trình thúc đẩy sáng tạo (của ACB).

==

PHÁT BIỂU CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Thưa quý cổ đông,

Trong năm 2022, nhiều nền kinh tế trên thế giới phải đối mặt với những thách thức khó khăn. Môi trường hoạt động sản xuất kinh doanh bất ổn, bất trắc và bất định. Thương mại hàng hóa toàn cầu suy giảm. Kinh tế thế giới tăng trưởng chậm hơn dự báo. Lạm phát cao xảy ra ở nhiều nước. Nhiều ngân hàng trung ương phải thắt chặt chính sách tiền tệ.

Tuy nhiên, nền kinh tế nước ta lại phục hồi mạnh mẽ, kinh tế vĩ mô ổn định, lạm phát trong tầm kiểm soát, các cân đối lớn được đảm bảo. GDP tăng 8,02% so với năm trước, có mức tăng cao nhất trong giai đoạn 2011 – 2022. CPI bình quân cả năm chỉ tăng 3,15%.¹ Chính sách tiền tệ nói chung được điều hành cân bằng giữa thúc đẩy tăng trưởng kinh tế với kiểm soát lạm phát và ổn định tỷ giá.

Trong bối cảnh đó, ACB đã thực hiện thành công các mục tiêu về tăng trưởng tổng tài sản; duy trì kết quả kinh doanh ở mức cao; đồng thời tuân thủ các giới hạn và tỷ lệ bảo đảm an toàn theo quy định của NHNN.

Tính đến cuối năm 2022, các chỉ tiêu tài chính tin dụng ACB đạt được so với ngành và/hoặc so với năm 2021 là như sau:

- Tổng tài sản hợp nhất đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng 15,18%.
- Tiền gửi khách hàng đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 8,96%, cao hơn mức tăng hơn 7,98%² của ngành.
- Dự nợ cho vay khách hàng đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 14,31%, xấp xỉ mức tăng của ngành là 14,17%.³
- Tỷ lệ nợ xấu duy trì dưới 1%, ở mức 0,74%, thấp hơn năm trước.
- Tỷ lệ bao phủ nợ xấu ở mức cao, thuộc топ những ngân hàng dẫn đầu với 159% vào cuối năm 2022.
- Tổng lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 17.114 tỷ đồng, tăng 43% và hoàn thành 114% kế hoạch.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên tổng tài sản đạt 2,41%, cao hơn mức 1,98% của năm 2021.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu đạt 26,49%, cao hơn mức 23,90% của năm 2021.

Kết quả hoạt động nói trên rất đáng ghi nhận.

¹ Thông cáo báo chí của Tổng cục Thống kê ngày 29/12/2022 về tình hình kinh tế - xã hội quý IV và năm 2022.

² Báo cáo của NHNN.

³ Báo cáo của NHNN.

Năm 2023, dự báo tình hình kinh tế thế giới và trong nước tiếp tục có cơ hội và thách thức đan xen nhau, nhưng thách thức sẽ nhiều hơn. Tuy nhiên, các TCTD nói riêng và doanh nghiệp nói chung nhận thức được và tin tưởng rằng Chính phủ tiếp tục ưu tiên giữ vững ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, thúc đẩy tăng trưởng, bảo đảm các cân đối lớn của nền kinh tế. Quốc hội đã đưa ra chỉ tiêu tốc độ tăng GDP là khoảng 6,50%, và CPI bình quân khoảng 4,50%.⁴ NHNN cũng định hướng tín dụng tăng khoảng 14-15%, có điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế.⁵

Trong bối cảnh kinh tế vĩ mô được dự báo đó, HĐQT trình cổ đông thông qua các chỉ tiêu kế hoạch tài chính chủ yếu năm 2023, theo đó tổng tài sản tăng 10%, huy động khách hàng (gồm giấy tờ có giá) tăng 8,10%, dư nợ cho vay khách hàng tăng 9,70% (và mức tăng phù hợp với hạn mức tín dụng được NHNN cấp cho ACB), và tổng lợi nhuận trước thuế tăng 17,20%. HĐQT tin rằng BDH sẽ thực hiện thành công kế hoạch.

Về lâu dài, để duy trì kết quả hoạt động ở mức cao và sức cạnh tranh bền bỉ, HĐQT và BDH cần hành động theo các định hướng sau:

1. Tiếp tục chuyển đổi mô hình kinh doanh theo hướng gia tăng tỷ trọng thu nhập từ phí trong tổng doanh thu.
2. Đẩy mạnh hơn nữa thị phần huy động và cho vay. Tập trung tăng trưởng số lượng khách hàng mới trong các phân đoạn chiến lược thông qua kênh ngân hàng số cũng như các kênh liên kết với bên ngoài.
3. Tiếp tục đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, nhất là nhân lực quản lý và thực thi các dự án chiến lược, và nhân lực phục vụ cho chuyển đổi số; đồng thời bồi dưỡng đội ngũ kế thừa phục vụ cho các kỳ vọng lâu dài của ACB, chuẩn bị cho việc triển khai chiến lược hoạt động giai đoạn mới, từ năm 2024 trở đi.
4. Mở rộng việc số hóa quy trình (digitalization).
5. Đẩy nhanh việc thực thi các dự án của chiến lược 2019 – 2024, cũng như các chương trình trọng yếu khác của các đơn vị Hội sở.
6. Hệ thống hóa chương trình hành động về ESG. Theo đó, kiên trì thực thi các nguyên tắc và thông lệ quản trị công ty vì lợi ích chung của Ngân hàng; nâng cao hơn nữa các hoạt động xã hội liên quan đến nhân viên, khách hàng và cộng đồng; và mở rộng tới mức có thể các hoạt động tiết kiệm tài nguyên, giảm ô nhiễm, giảm chất thải, và giảm phát thải khí các-bon; góp phần thực thi cam kết của Chính phủ vì mục tiêu không làm tăng tổng lượng khí nhà kính thải vào khí quyển (net zero) vào năm 2050.

Thưa quý cổ đông,

Trong chặng đường mười năm qua (cuối năm 2012 – 2022), HĐQT đã cho thiết lập và thực hiện

⁴ Nghị quyết số 68/2022/QH15 ngày 10/11/2022 về kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội năm 2023.

⁵ Chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 17/01/2023 về tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của ngành ngân hàng trong năm 2023.

một hệ thống quản lý rủi ro có hiệu quả, một bộ máy kinh doanh năng động, hoàn thành tốt các mục tiêu năm và mục tiêu chiến lược.

Trong giai đoạn năm năm đầu (2013 – 2017), HĐQT cho tập trung nguồn lực để khắc phục những hệ quả để lại từ quá khứ, thay đổi mô hình kinh doanh, bố trí nhân sự có năng lực phù hợp với vị trí công việc, củng cố hệ thống kênh phân phối, trích lập dự phòng đầy đủ các khoản nợ xấu tồn đọng, v.v.

Năm năm sau đó (2018 – 2022) là giai đoạn bứt phá về nhiều mặt. Hiệu quả kinh doanh năm sau cao hơn năm trước. Chỉ số ROE, thể hiện giá trị đem lại cho cổ đông, luôn trong nhóm cao nhất trên thị trường. Ngoài hoạt động truyền thống cơ bản, ACB còn tập trung khai phá mảng kinh doanh mới, như hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ, đã đem lại nguồn thu lớn, đẩy mạnh hoạt động ngân hàng số, v.v.

Nói chung, tổng tài sản tăng trưởng đều đặn, tỷ lệ chi phí so với thu nhập được cải thiện đáng kể, kết quả kinh doanh ấn tượng, chất lượng dịch vụ luôn cải thiện, và độ tin nhiệm được NHNN và các tổ chức xếp hạng đánh giá cao.

Và nếu nhìn lại chặng đường từ ngày thành lập, trong mỗi giai đoạn phát triển của mình, ACB quan tâm đến các lĩnh vực môi trường, xã hội và quản trị ở các mức độ khác nhau. Mười năm qua, ACB tập trung cho việc thay đổi nhận thức của nhân viên trong công tác bảo vệ môi trường, từ không quan tâm đến có quan tâm; từ nâng cao nhận thức đến cam kết sẵn sàng hành động, thực thi trách nhiệm của mỗi cá nhân đối với công tác này một cách thực chất. Trong năm 2022, chương trình bảo vệ môi trường đã bắt đầu lan tỏa đến các bên hữu quan khác của ACB.

HĐQT khẳng định chương trình ESG, nhất là yếu tố E (môi trường), sẽ là một nội dung quan trọng trong chiến lược kinh doanh của ACB.

Thưa quý cổ đông,

Tại Đại hội cổ đông thường niên năm 2023, HĐQT và BKS nhiệm kỳ 2023 – 2028 sẽ được bầu ra. HĐQT và BKS nhiệm kỳ mới sẽ có nhiệm vụ tiếp tục quản trị và giám sát Ngân hàng, cũng như chỉ đạo BĐH xây dựng ACB là ngân hàng an toàn, hiệu quả, và có khả năng cạnh tranh bền vững, như bấy lâu nay.

Ở Báo cáo thường niên năm 2018, tôi có dẫn câu “có ý chí thì có con đường;” nhưng trên con đường đi đến đích, thì tôi thường tâm niệm “chớ thấy sóng cả mà rẽ tay chèo.” Ý chí đó có vững mạnh mới vượt được khó khăn để hoàn thành nhiệm vụ.

Thay mặt các thành viên HĐQT, tôi xin chúc quý cổ đông nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Trần Hùng Huy

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thông tin khái quát, quá trình hình thành và phát triển

1.1. Thông tin khái quát

– **Tên giao dịch:**

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

Tên viết tắt bằng tiếng Việt: Ngân hàng Á Châu

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

Tên viết tắt bằng tiếng Anh: ACB

– **Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:** 0301452948

Đăng ký lần đầu: Ngày 19 tháng 5 năm 1993

Đăng ký thay đổi lần thứ 38: Ngày 04 tháng 7 năm 2022

– **Vốn điều lệ:** 33.774.350.940.000 đồng (Bằng chữ: Ba mươi ba nghìn, bảy trăm bảy mươi bốn tỷ, ba trăm năm mươi triệu, chín trăm bốn mươi nghìn đồng.)

– **Địa chỉ:** 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

– **Số điện thoại:** (84.28) 3929 0999

– **Số fax:** (84.28) 3839 9885

– **Website:** www.acb.com.vn

– **Mã cổ phiếu:** ACB

1.2. Quá trình hình thành và phát triển

1.2.1. Ngày thành lập

- ACB được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do NHNN cấp ngày 24 tháng 4 năm 1993, và Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13 tháng 5 năm 1993.
- Ngày 04 tháng 6 năm 1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.
- ACB được NHNN cấp đổi Giấy phép thành lập và hoạt động số 91/GP-NHNN ngày 19 tháng 9 năm 2018 (được sửa đổi, bổ sung bởi Quyết định số 2013/QĐ-NHNN ngày 16 tháng 10 năm 2018, Quyết định số 2438/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 11 năm 2019, Quyết định số 1093/QĐ-NHNN ngày 28 tháng 6 năm 2022, và Quyết định số 1542/QĐ-NHNN ngày 08 tháng 9 năm 2022.)

1.2.2. Thời điểm niêm yết

- ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội, sau là Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX) theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31 tháng 10 năm 2006. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch trên HNX vào ngày 21 tháng 11 năm 2006.
- ACB chuyển niêm yết cổ phiếu sang Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE) theo Quyết định số 753/QĐ-SGDHCM ngày 20 tháng 11 năm 2020. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch trên HOSE vào ngày 09 tháng 12 năm 2020.

1.2.3. Các giai đoạn phát triển

▪ Giai đoạn 1993 – 1995

- ACB khai trương hoạt động ngày 04 tháng 6 năm 1993.
- Nguyên tắc kinh doanh là “quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả.”
- Hướng về khách hàng cá nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân.

▪ Giai đoạn 1996 – 2000

- Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.
- Tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại: Tham gia chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm, do các giảng viên nước ngoài trong lĩnh vực ngân hàng thực hiện.
- Hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng: Xây dựng hệ thống mạng diện rộng và vận hành hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi là TCBS.
- Cơ cấu lại Hội sở theo hướng phân biệt đơn vị kinh doanh và hỗ trợ.
- Thành lập Công ty ACBS.

▪ Giai đoạn 2001 – 2005

- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực (i) huy động vốn, (ii) cho vay ngắn, trung và dài hạn, (iii) thanh toán quốc tế và (iv) cung ứng nguồn lực tại Hội sở.
- Ngân hàng Standard Chartered Bank (SCB) ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện, và trở thành cổ đông chiến lược của ACB.
- Triển khai giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng: (i) nâng cấp máy chủ, (ii) thay thế phần mềm xử lý giao dịch thẻ có khả năng tích hợp với nền công nghệ lõi hiện có, và (iii) lắp đặt hệ thống máy ATM.

▪ Giai đoạn 2006 – 2010

- Niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

- Đẩy nhanh việc mở rộng mạng lưới hoạt động: Thành lập mới và đưa vào hoạt động 223 chi nhánh và phòng giao dịch, tăng từ 58 đơn vị vào cuối năm 2005 lên 281 đơn vị vào cuối năm 2010.
- Thành lập Công ty ACBL.
- Phát hành thêm 10 triệu cổ phiếu mệnh giá 100 tỷ đồng, với số tiền thu được là hơn 1.800 tỷ đồng (2007); và tăng vốn điều lệ lên 6.355 tỷ đồng (2008).
- Xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn ở tỉnh Đồng Nai.
- Được Nhà nước Việt Nam trao hai huân chương lao động và được nhiều tạp chí tài chính có uy tín trong khu vực và trên thế giới bình chọn là ngân hàng tốt nhất Việt Nam.
- **Giai đoạn 2011 – 2015**
 - Định hướng Chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011 – 2015 và tầm nhìn 2020 được ban hành; trong đó nhấn mạnh đến việc chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và hướng đến áp dụng các thông lệ quốc tế tốt.
 - Đưa vào hoạt động Trung tâm Dữ liệu dạng mô-đun (enterprise module data center), xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam.
 - Trung tâm Vàng ACB là đơn vị đầu tiên trong ngành cùng một lúc được Tổ chức QMS Australia chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và Tổ chức Công nhận Việt Nam (Accreditation of Vietnam) công nhận năng lực thử nghiệm và hiệu chuẩn (xác định hàm lượng vàng) đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.
 - Sự cố tháng 8 năm 2012 đã tác động đáng kể đến hoạt động của ACB, đặc biệt là huy động và kinh doanh vàng. ACB đã ứng phó tốt sự cố rút tiền xảy ra trong tuần cuối tháng 8, nhanh chóng khôi phục toàn bộ số dư tiền gửi khách hàng VND chỉ trong thời gian ngắn sau đó, và thực thi quyết liệt việc cắt giảm chi phí trong sáu tháng cuối năm.
 - Năm 2013, hiệu quả hoạt động không như kỳ vọng nhưng ACB vẫn có mức độ tăng trưởng khả quan về tiền gửi khách hàng và cho vay, lần lượt là 10,30% và 4,30%. Nợ xấu của ACB được kiểm soát dưới mức 3%. Quy mô nhân sự cũng được tinh giản. Thực hiện lộ trình tái cơ cấu 2013 – 2015 theo quy định của NHNN.
 - Năm 2014, ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi (core banking) từ TCBS lên DNA, thay thế hệ cũ đã sử dụng 14 năm; hoàn tất việc xây dựng khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỷ lệ đảm bảo an toàn, quy mô và hiệu quả hoạt động kinh doanh của kênh phân phối được nâng cao.
 - Năm 2015, công bố nhận diện thương hiệu mới (ngày 05 tháng 01), bao gồm logo, bảng hiệu mặt tiền trụ sở chi nhánh và phòng giao dịch, v.v; hoàn thành các dự án chiến lược như (i) tái cấu trúc kênh phân phối, (ii) hình thành Trung tâm Thanh toán nội địa (giai đoạn 1), (iii) hoàn thiện phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động đơn vị và nhân viên Hội sở; đồng thời cho

khởi tạo và triển khai các dự án ngân hàng giao dịch (transaction banking), ngân hàng ưu tiên (priority banking), quản lý bán hàng (customer management system), v.v.

▪ **Giai đoạn 2016 – 2020**

- Năm 2016, ACB đã hoàn thành theo tiến độ nhiều hạng mục của các dự án công nghệ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, vận hành và quản lý hệ thống, tiêu biểu như chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS; cải tiến các chương trình CLMS, CRM, ACMS, ELM, PASS để hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ; nâng cấp hệ thống các máy ATM, trang thông tin điện tử (website) ACB, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng, v.v. Ngoài ra, ACB tiếp tục hoàn thành các dự án chiến lược như (i) ngân hàng giao dịch, (ii) ngân hàng ưu tiên, (iii) xây dựng quy trình kinh doanh – ACMS (giai đoạn 1), v.v. Đặc biệt, trong năm ACB tái cấu trúc thành công tổ chức và mô hình hoạt động, hiệu quả hoạt động của kênh phân phối tăng, và tổ chức tại Hội sở được tinh gọn hơn.
- Năm 2017, ACB tiếp tục hoàn thiện chính sách, quy trình, và các hạn mức quản lý rủi ro nhằm phù hợp với quy định hiện hành của NHNN. Đạt kết quả khả quan về hoạt động vận hành và chất lượng dịch vụ khách hàng; cụ thể tăng 20% hiệu suất nhân viên và giảm 50% lỗi nghiệp vụ. Mức độ hài lòng của khách hàng được đánh giá thuộc nhóm các ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ trên thị trường. Thực hiện kế hoạch kiện toàn tổ chức và hoạt động mạng lưới theo mô hình vùng và cụm. Điều chỉnh, phân bố lại địa bàn kinh doanh và mở rộng mạng lưới tại các thị trường tiềm năng. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của kênh phân phối năm 2017 tăng cao hơn so năm 2016, trên 94% đơn vị hoạt động có lãi. Nguồn nhân lực tiếp tục được tái cấu trúc theo hướng tập trung nhân sự cho hoạt động kinh doanh trực tiếp, có năng lực và hiệu suất cao, phát triển và nuôi dưỡng nguồn nhân lực kế thừa.
- Năm 2018, ACB tăng trưởng bền vững cho vay mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa. Tín dụng hai mảng trên tăng trưởng vượt kỳ vọng và có kiểm soát theo đúng định hướng của ALCO. Huy động tiền gửi thanh toán cải thiện, nâng CASA từ 16,70% lên mức 17,50%. Hoạt động kinh doanh thẻ cải thiện tích cực so với năm 2017. Phát hành thành công 4.400 tỷ đồng trái phiếu AAA kỳ hạn ba năm và mười năm. Xử lý, thu hồi nợ có hiệu quả, do đó thu nhập từ xử lý nợ đạt gấp bốn lần năm 2017. Bước đầu hoàn thiện các nền tảng, nâng cao năng lực hoạt động của ACB chuẩn bị cho quá trình chuyển đổi, phát triển của ACB giai đoạn 2019 – 2024.
- Năm 2019 là năm bắt đầu thực hiện Chiến lược đổi mới ACB giai đoạn 2019 – 2024 được HĐQT thông qua cuối năm 2018. Theo Chiến lược này, *tầm nhìn của ACB là trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam có khả năng sinh lời cao với chiến lược nhất quán ở ba mảng kinh doanh. Mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa là hai mảng ưu tiên chính, và mảng khách hàng doanh nghiệp lớn là ưu tiên có chọn lọc. Mục tiêu chiến lược là tăng trưởng tổng doanh thu của mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa ở mức 20%/năm, đem lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, và là một trong các ngân hàng có khả năng sinh*

lời cao hàng đầu với tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu trên 20%. Để thực hiện tham vọng này, kế hoạch chuyển đổi đã được lập ra để quản lý chặt chẽ các dự án chiến lược quan trọng.

- Năm 2020, bảng tổng kết tài sản của ACB thể hiện sự tiếp tục tăng trưởng bền vững và có chất lượng, tiền gửi khách hàng và dư nợ cho vay lần lượt tăng ở mức hơn 15% và hơn 16%, cao hơn mức tăng bình quân ngành. Thanh khoản dồi dào, tỷ lệ nợ xấu thấp và khả năng sinh lời cao. ACB chuyển sàn niêm yết từ HNX sang HOSE. ACB cũng thực hiện thành công thương vụ độc quyền bảo hiểm nhân thọ với Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Sun Life Việt Nam (thành viên của Tập đoàn Sun Life có trụ sở chính ở Canada), có giá trị lớn. Các công ty con gia tăng đóng góp lợi nhuận cho Tập đoàn.

▪ **Giai đoạn 2021 – 2022**

- Năm 2021, ACB tiếp tục thực hiện thành công các mục tiêu tài chính tín dụng, trong đó lợi nhuận trước thuế đạt gần 12 nghìn tỷ đồng, tăng 25% so với năm trước, nhờ đó ROE đạt 23,90%, thuộc nhóm đầu trên thị trường. Tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp, 0,77%. ACB tích cực chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ vào quá trình vận hành giúp tiết kiệm nguồn nhân lực và thời gian xử lý giao dịch, ví dụ như áp dụng công nghệ eKYC giúp khách hàng có thể mở tài khoản trực tuyến, nâng cấp ứng dụng trên thiết bị di động (mobile app) dành cho nhóm khách hàng cá nhân, triển khai tính năng giải ngân trực tuyến qua kênh ACB Online, và ra mắt ứng dụng ACB Business Application cho khách hàng doanh nghiệp, v.v. nhằm giúp khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán thuận tiện và nhanh chóng.
- Năm 2022, lợi nhuận trước thuế về đích với mức tăng trưởng ấn tượng 43% cùng với ROE tiếp tục duy trì ở vị trí hàng đầu thị trường. Lần đầu tiên ACB đạt được NIM cao (4%) nhờ vào chiến lược tập trung vào bán lẻ, cấu trúc nguồn vốn và lãi suất linh hoạt trong bối cảnh thị trường biến động. ACB ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One, đánh dấu bước chuyển đổi lớn của ACB trong định hướng số hóa hoạt động kinh doanh, và tối ưu hoá trải nghiệm của khách hàng. Mức đủ vốn và năng lực quản trị rủi ro thanh khoản tại ACB được xác nhận là đáp ứng chuẩn mực của Basel III sau kết quả tư vấn của KPMG, theo đó ACB đã cơ bản tuân thủ toàn bộ các cấu phần trọng yếu trong bộ khung quản trị thanh khoản và an toàn vốn theo Basel III.

1.3. Các biểu đồ tăng trưởng (Số liệu hợp nhất của Tập đoàn)

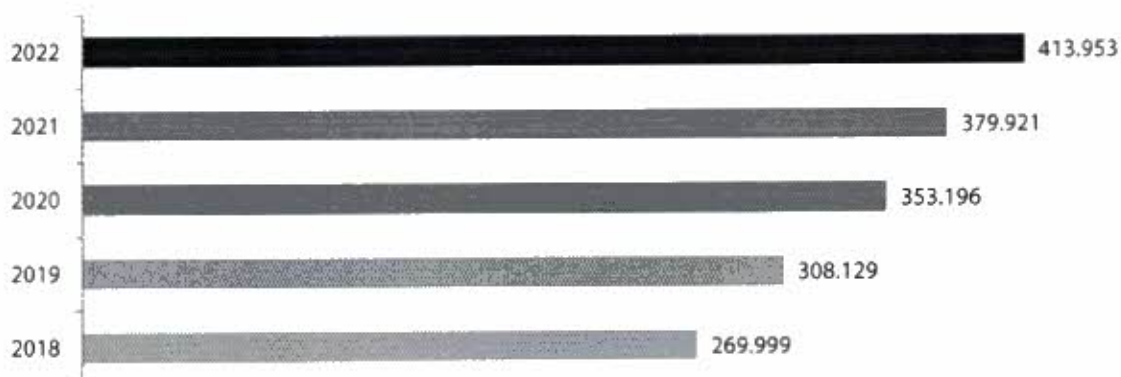
1.3.1. Tổng tài sản (tỷ đồng.)

Tổng tài sản



1.3.2. Tiền gửi khách hàng (tỷ đồng)

Tiền gửi khách hàng



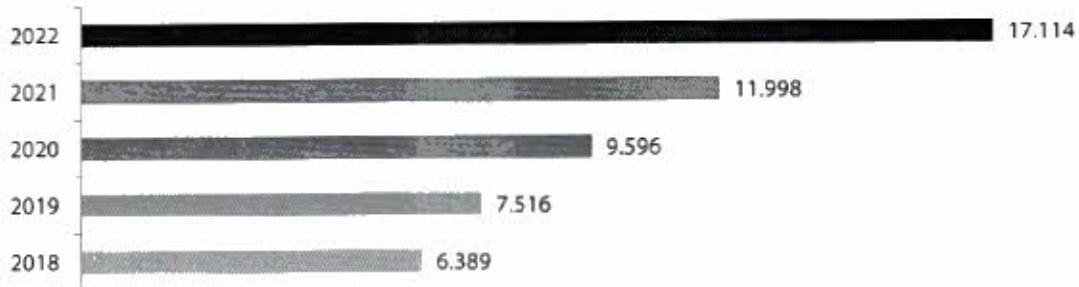
1.3.3. Tổng dư nợ cho vay (tỷ đồng)

Cho vay



1.3.4. Tổng lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)

Tổng lợi nhuận trước thuế



1.3.5. Tổng quan tình hình kinh doanh trong năm năm (2018 – 2022)

Quy mô (tỷ đồng)	2018	2019	2020	2021	2022
Tổng tài sản	329.333	383.514	444.530	527.770	607.875
Tiền, vàng gửi và cho các TCTD khác vay	18.910	30.442	31.671	49.819	86.021
Cho vay khách hàng	230.527	268.701	311.479	361.913	413.706
Đầu tư tài chính	55.337	59.672	70.229	71.107	77.159
Tiền gửi của khách hàng	269.999	308.129	353.196	379.921	413.953
Tiền gửi và vay TCTD khác	20.718	19.249	23.875	54.394	67.841
Vốn chủ sở hữu	21.018	27.765	35.448	44.901	58.439
Vốn điều lệ	12.886	16.627	21.616	27.019	33.774
Kết quả kinh doanh (tỷ đồng)	2018	2019	2020	2021	2022
Thu nhập lãi thuần	10.363	12.112	14.582	18.945	23.534
Thu nhập ngoài lãi	3.670	3.985	3.579	4.619	5.257
Chi phí hoạt động	6.712	8.308	7.624	8.230	11.605
Chi phí dự phòng	932	274	941	3.336	71
Lợi nhuận trước thuế	6.389	7.516	9.596	11.998	17.114
Lợi nhuận sau thuế	5.137	6.010	7.683	9.603	13.688
Hệ số an toàn vốn (%)	2018	2019	2020	2021	2022
CAR	10,05	10,91	11,06	11,23	12,80
CAR cấp I	8,59	9,66	10,37	11,26	12,69

Vốn chủ sở hữu/Tổng tài sản	6,38	7,24	7,97	8,51	9,61
Vốn chủ sở hữu/Tổng cho vay khách hàng	9,12	10,33	11,38	12,41	14,13
Khả năng thanh khoản (%)	2018	2019	2020	2021	2022
Dư nợ cho vay/Tổng tài sản	70,00	70,10	70,10	68,60	68,10
Tổng dư nợ cho vay/Tổng tiền gửi khách hàng theo NHNN	77,50	77,60	79,30	79,00	78,40
Chất lượng tài sản	2018	2019	2020	2021	2022
Nợ xấu (tỷ đồng)	1.675	1.449	1.840	2.799	3.045
Nợ quá hạn (tỷ đồng)	2.058	2.080	2.416	4.697	5.388
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,70	0,50	0,60	0,80	0,70
Nhóm 5/Tổng nợ xấu (%)	69,50	62,30	66,10	49,30	71,10
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	0,90	0,80	0,80	1,30	1,30
Quỹ dự phòng rủi ro/Tổng nợ xấu (%)	151,90	175,00	160,30	209,40	159,30
(Vốn chủ sở hữu + Dự phòng)/Tổng nợ xấu (số lần)	13	19	19	18	21
CASA (%)	17,50	19,10	21,60	25,50	22,30
Khả năng sinh lời (%)	2018	2019	2020	2021	2022
ROE	27,70	24,60	24,30	23,90	26,50
ROA	1,70	1,70	1,90	2,00	2,40
NIM	3,40	3,40	3,50	3,90	4,10
Thu nhập ngoài lãi/Tổng thu nhập	26,20	24,80	19,70	19,60	18,30
Chi phí hoạt động/Tổng thu nhập	47,80	51,60	42,00	34,90	40,30
Chi phí dự phòng/Lợi nhuận trước dự phòng	12,70	3,50	8,90	21,80	0,40

2. Ngành nghề và địa bàn kinh doanh

2.1. Ngành nghề kinh doanh

Xin xem Phần 1. (a) “Thành lập và hoạt động” trong Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2022.

2.2. Địa bàn kinh doanh

Đến cuối năm 2022, ACB có 384 chi nhánh (CN) và phòng giao dịch (PGD) hoạt động tại 49 tỉnh thành trong cả nước. Các thị trường trọng điểm gồm có TP. Hồ Chí Minh, Đông Nam Bộ, miền Trung và Hà Nội. Thị phần cho vay và thị phần tiền gửi khách hàng của ACB tăng so với năm 2021, lần lượt đạt 3,40% và 3,50%.

TP. Hồ Chí Minh luôn là khu vực đầu tàu của ACB về tăng trưởng và chiếm thị phần lớn trong toàn hệ thống với 137 CN và PGD, chiếm 64% tổng tiền gửi, 43% tổng dư nợ cho vay và mang lại 51% tổng doanh thu cho toàn hàng.

Khu vực	Số lượng CN và PGD	Tỷ trọng tiền gửi (%)	Tỷ trọng cho vay (%)	Tỷ trọng doanh thu (%)
TP. Hồ Chí Minh	137	64	43	51
Miền Trung	59	5	13	10
Hà Nội	55	12	9	10
Đồng bằng Sông Cửu Long	42	4	9	6
Đông Nam Bộ	37	7	16	14
Đông Bắc Bộ	27	4	5	4
Nam Hà Nội	27	3	5	4
Tổng	384	100	100	100

3. Mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý

3.1. Mô hình quản trị

- Mô hình quản trị của ACB gồm có: Đại hội đồng cổ đông, HĐQT, BKS, và Tổng giám đốc (theo Điều 23 Điều lệ ACB, khoản 1 Điều 32 Luật Các TCTD năm 2010 [sửa đổi, bổ sung năm 2017] và điểm a khoản 1 Điều 137 Luật doanh nghiệp năm 2020.)
- Người đại diện theo pháp luật là Tổng giám đốc (theo khoản 10 Điều 2 Điều lệ ACB).

3.2. Cơ cấu bộ máy quản lý

- BDH gồm có Tổng giám đốc, các phó Tổng giám đốc và Kế toán trưởng.
- ACB gồm có các đơn vị Hội sở, hệ thống CN và PGD, và Văn phòng đại diện Ngân hàng TMCP Á Châu tại Hà Nội (Văn phòng đại diện tại Hà Nội). Các đơn vị Hội sở bao gồm 10 khối và 17 phòng, ban, trung tâm và văn phòng.

3.3. Sơ đồ tổ chức

Chiến lược phát triển trung và dài hạn có các nội dung chủ yếu sau:

- *Tăng trưởng đều đặn và bền vững* để đáp ứng kỳ vọng của cổ đông, đem lại trải nghiệm tốt cho khách hàng, cải thiện hiệu quả hoạt động (về chất lượng tài sản, kiểm soát chi phí, năng suất, khả năng sinh lời); xây dựng và duy trì môi trường làm việc có sức thu hút, động viên và giữ chân tài năng.
- *Duy trì và nâng cao sự tin nhiệm đối với ACB* bằng việc thực hành quản trị công ty tốt, đảm bảo các chức năng quản trị, kiểm soát và điều hành được thực thi vì quyền lợi của cổ đông và các bên hữu quan, đảm bảo nhân viên tôn trọng và sống với các giá trị cốt lõi.
- *Chuyển đổi tổ chức* cho phù hợp với những thay đổi về chiến lược của ACB, chính sách quản lý của Nhà nước, phát triển công nghệ, v.v.

4.3. Các mục tiêu phát triển bền vững (môi trường, xã hội và quản trị) và chương trình liên kết đến ngắn hạn và trung hạn của Ngân hàng

(Xin xem Chương IX “Báo cáo Phát triển bền vững.”)

5. Các rủi ro

Các loại rủi ro trọng yếu ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh ngân hàng gồm có: rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động (vận hành), rủi ro thanh khoản, rủi ro tập trung, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, rủi ro danh tiếng. Để quản lý các loại rủi ro này, ACB sử dụng các phương pháp nhận dạng, đo lường, v.v. khác nhau để đưa ra các giải pháp phù hợp.

5.1. Rủi ro tín dụng

Chiến lược quản lý rủi ro tín dụng tại ACB có các cấu phần chính như sau:

- Ban hành các chính sách, quy định, thẩm quyền phê duyệt, giám sát rủi ro liên quan đến công tác cấp tín dụng, phù hợp với hạn mức, lĩnh vực ưu tiên do NHNN quy định và định hướng kinh doanh của ACB.
- Xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, phân loại nợ, cảnh báo nợ sớm, nợ có vấn đề, hoặc các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng để có kế hoạch phòng ngừa và xử lý rủi ro kịp thời.
- Quy định việc áp dụng các hình thức đảm bảo tiền vay khác nhau và được rà soát điều chỉnh theo từng thời kỳ nhằm phù hợp thực tế trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và kiểm soát được rủi ro.
- Ứng dụng công nghệ, dữ liệu để triển khai các chương trình quản lý rủi ro tín dụng theo chuẩn mực của hiệp ước Basel II, và các thông lệ quốc tế.
- Giám sát hạn mức rủi ro tín dụng toàn hàng, gồm: (i) hạn mức cấp tín dụng theo đối tượng khách hàng, ngành hoặc lĩnh vực kinh tế trên cơ sở khả năng trả nợ của khách hàng, rủi ro tín

dụng của ngành hoặc lĩnh vực kinh tế; và (ii) hạn mức cấp tín dụng theo sản phẩm và hình thức bảo đảm trên cơ sở rủi ro tín dụng tương ứng.

5.2. Rủi ro thị trường

Đối với rủi ro thị trường, ACB đã xây dựng các công cụ đo lường, giám sát liên tục về mức độ tổn thất có khả năng xảy ra, từ đó đưa ra cảnh báo giúp nâng cao công tác quản lý các hạn mức quy mô, hạn mức ngân lỗ phù hợp với khẩu vị rủi ro.

5.3. Rủi ro hoạt động

Chiến lược quản lý rủi ro hoạt động của ACB có các cấu phần chính như sau:

- Thiết lập và giám sát khung quản lý rủi ro hoạt động thông qua các quy định, quy trình, hạn mức. Áp dụng các phương pháp làm việc mới (linh hoạt, tinh gọn, tư duy thiết kế) để phân tích và tập trung nguồn lực kiểm soát sự thay đổi, hoặc thêm mới sản phẩm, dịch vụ, hệ thống.
- Giám sát các hoạt động thuê ngoài, đảm bảo nhận diện, đo lường, và kiểm soát những rủi ro có khả năng phát sinh từ hoạt động thuê ngoài, bao gồm thuê ngoài dịch vụ công nghệ thông tin. Mua bảo hiểm để giảm thiểu tổn thất trong trường hợp có sự kiện rủi ro xảy ra, nhưng không thay thế công tác kiểm soát nội bộ.
- Xây dựng các quy định quản lý rủi ro công nghệ thông tin, trong đó phân tách công tác phát triển ứng dụng, vận hành hệ thống và hoạt động quản lý rủi ro. Triển khai các tiêu chuẩn an toàn bảo mật và công cụ phát hiện, cảnh báo sớm các sự kiện đánh cắp hoặc rò rỉ thông tin.
- Xây dựng kế hoạch duy trì hoạt động liên tục tối thiểu trong các trường hợp như mất tài liệu hoặc cơ sở dữ liệu quan trọng, hệ thống công nghệ thông tin bị sự cố, hoặc xảy ra các sự kiện bất khả kháng, v.v.
- Đề cao văn hóa quản lý rủi ro và giá trị đạo đức tự kiểm soát, phát hiện và báo cáo rủi ro. Đồng thời, tổ chức truyền thông, cảnh báo và đẩy mạnh ý thức lên tiếng và tố giác nhằm kịp thời cung cấp thông tin đến các đơn vị chủ sở hữu rủi ro.

5.4. Rủi ro thanh khoản

Để quản lý rủi ro toàn diện theo tiêu chuẩn quốc tế, ACB đã xây dựng và triển khai chuẩn mực “Đánh giá nội bộ về an toàn thanh khoản theo quy định của ngân hàng trung ương châu Âu” (ILAAP) và áp dụng chuẩn mực Basel III trên kết quả rà soát của KPMG. Chủ động nhận diện và lập kế hoạch ứng phó những rủi ro mang tính hệ thống, xử lý căng thẳng tài chính (stress test), tối ưu hóa phương án tăng vốn khi có nhu cầu.

5.5. Rủi ro tập trung

Rủi ro tập trung tại ACB được giảm thiểu thông qua chiến lược đa dạng hóa danh mục cấp tín dụng theo nguyên tắc sau:

- Thiết lập giới hạn và quản lý danh mục dư nợ tín dụng toàn hàng đối với: từng khách hàng thông thường; nhóm khách hàng có liên quan; nhóm hạn chế cấp tín dụng theo Luật Các TCTD; và một số mục đích, ngành, loại tài sản bảo đảm tiềm ẩn rủi ro.
- Xác định mức độ đa dạng và mức độ tương tác giữa các sản phẩm tín dụng, ngành, lĩnh vực kinh tế.

Trong năm 2022, ACB đã giám sát và theo dõi các rủi ro trọng yếu trong khuôn khổ của tuyên bố khẩu vị rủi ro được HĐQT phê duyệt và trong hạn mức đã được Ủy ban Quản lý rủi ro thiết lập.

(Xin xem thêm Mục 45 “Quản lý rủi ro tài chính” trong Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất năm 2022.)

5.6. Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng

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

5.7. Rủi ro danh tiếng:

Rủi ro danh tiếng được ACB quản lý và giám sát tập trung tại Hội sở bởi đơn vị chuyên môn về truyền thông và thương hiệu.

5.8. Rủi ro về môi trường, thiên tai, dịch bệnh: Không phát sinh.

5.9. Các vấn đề về quản lý rủi ro tiêu biểu năm 2022

Trong năm 2022, ACB tiếp tục theo đuổi chiến lược quản lý rủi ro đa chiều.

- Giám sát chặt chẽ các tỷ lệ an toàn thanh khoản theo quy định của NHNN và đáp ứng nhu cầu thanh khoản trong những điều kiện căng thẳng.
- Hoàn thành ILAAP- Basel III giúp cho đối tác, khách hàng an tâm hơn về sức mạnh tài chính của ACB.
- Nâng cấp chương trình AML/CFT/WMD, bao gồm hoạt động xác minh khách hàng, kiểm soát giao dịch và phát hiện các hành vi đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng chống rửa tiền.

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TRONG NĂM 2022

1. Tình hình hoạt động kinh doanh

1.1. Kết quả hoạt động kinh doanh trong năm

Kết thúc năm 2022, một năm đầy biến động đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng, ACB vẫn tăng trưởng mạnh mẽ, an toàn và có hiệu quả.

- Tổng tài sản ACB đã tăng trưởng tốt ngay cả trong bối cảnh chịu tác động của đại dịch Covid-19 và những tác động khách quan khác từ nền kinh tế. Nguồn vốn và sử dụng vốn được cân đối phù hợp và linh hoạt để đảm bảo khả năng thanh khoản.
- Chất lượng tài sản có tiếp tục cải thiện, trong đó tài sản có sinh lời tăng 15% so với cùng kỳ. Tỷ lệ nợ xấu tiếp tục được kiểm soát dưới 1%.
- Cuối năm 2022, lợi nhuận trước thuế của Tập đoàn đạt hơn 17 nghìn tỷ đồng, tăng 43% so với cùng kỳ. Mức tăng trưởng vượt trội này từ tăng trưởng tín dụng, tăng thu nhập phí dịch vụ, thu hồi nợ xấu và hoàn nhập dự phòng từ khách hàng vay bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.
- Tỷ lệ an toàn vốn ở mức 12,80%, cao so với mức quy định tối thiểu là 8%.
- Cuối năm 2022, ACB triển khai xong các nội dung trọng yếu ILAAP và chuẩn mực Basel III, một trong các yêu cầu về vốn và quản lý rủi ro thanh khoản. Hoàn thành Basel III và ILAAP đồng nghĩa với việc ACB gia tăng mức độ an toàn, đặc biệt đối với rủi ro thanh khoản cũng như quản lý rủi ro chung toàn hàng.
- **Hoạt động của Khối Khách hàng cá nhân**
 - Trong năm 2022, ACB đã thu hút thêm gần 1 triệu khách hàng cá nhân mới thông qua sản phẩm dịch vụ cạnh tranh, nâng số lượng khách hàng cá nhân của ACB lên 5,2 triệu khách hàng.
 - Dự nợ cho vay cá nhân đạt mức tăng trưởng 18%, chủ yếu từ các sản phẩm cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, mua nhà và cho vay tiêu dùng.
 - Hoạt động liên kết bảo hiểm (bancassurance) với Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Sun Life Việt Nam đã đóng góp 55% trong thu nhập phí dịch vụ.
 - Hoạt động kinh doanh thẻ tiếp tục đóng vai trò mũi nhọn trong việc hoàn thiện trải nghiệm khách hàng cá nhân, với hơn 1,7 triệu thẻ phát hành mới, nâng tổng số lượng thẻ ACB đang lưu hành trên thị trường lên 4,6 triệu thẻ. Thị phần của ACB về doanh số giao dịch thẻ Visa đã được nâng từ 6% lên 7,20%, tăng một bậc từ vị trí 6 lên vị trí thứ 5; riêng thẻ ghi nợ Visa (Visa Debit), tăng hai bậc và đứng vị trí số 2 với 17,60% thị phần thẻ Visa trên thị trường. Năm 2022 ACB đã ra mắt thẻ tín dụng Visa Infinite dành cho khách hàng cao cấp.
- **Hoạt động của Khối Khách hàng doanh nghiệp**

- Trong năm 2022, tín dụng doanh nghiệp tăng ròng gần 10 nghìn tỷ đồng cho tín dụng doanh nghiệp, qua đó nâng tổng danh mục tín dụng doanh nghiệp của ACB lên 141 nghìn tỷ đồng.
- ACB đẩy mạnh hợp tác với các doanh nghiệp và trường học với tổng số lượng khách hàng tham gia Gói dịch vụ tài chính dành cho nguồn nhân lực Việt (ACB Employee Banking) lên đến trên 25 nghìn tổ chức.
- ACB đã nâng cấp các ứng dụng ngân hàng số dành cho khách hàng doanh nghiệp, với tên gọi ACB One Biz và ACB One Pro. Một số tính năng mới được cập nhật cho phép người dùng tiết kiệm thời gian thao tác khi chuyển tiền bằng mã QR; truy vấn tức thì danh sách các loại tài khoản: tiền gửi, tiền vay, thẻ; cùng với khả năng phân quyền, quản lý tài chính, thanh toán phức tạp, đòi hỏi tính chính xác và bảo mật cao.

1.2. Tình hình thực hiện so với kế hoạch

Trong năm 2022, tăng trưởng tín dụng trong nước ước đạt 14,17% so với cuối năm 2021, và tiền gửi khách hàng tăng khoảng trên 7,98%.⁶ Trong bối cảnh đó, ACB thực hiện thành công kế hoạch kinh doanh, cụ thể như sau:

- Tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng 15%, vượt 3% so với kế hoạch. Tỷ trọng tài sản Có sinh lời, đạt đến 97% tổng tài sản vào cuối năm 2022.
- Tiền gửi khách hàng đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng gần 9%, thấp hơn số kế hoạch là 11% nhưng đã cao hơn so với mức tăng năm 2021, giúp cải thiện thị phần cho ACB.
- Dự nợ cho vay đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 14,30%, trong đó dự nợ tín dụng riêng lẻ tăng 15,20%, gần như toàn dụng hạn mức mà NHNN phân bổ trong năm.
- Lợi nhuận trước thuế là 17.114 tỷ đồng, tăng 43%, vượt 14% so với số kế hoạch là 15.018 tỷ đồng.
- Tỷ lệ nợ xấu ở mức 0,74%, thuộc hàng thấp nhất trong ngành.

2. Tổ chức và nhân sự

2.1. Ban điều hành (Ban Tổng giám đốc và Kế toán trưởng)

2.1.1. Danh sách Ban điều hành

⁶ Theo báo cáo của NHNN.

STT	Thành viên	Nhiệm vụ chính ⁷	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ⁸
1	Từ Tiến Phát, Tổng giám đốc	Điều hành chung hoạt động của Ngân hàng. Chỉ đạo hoạt động của Khối Công nghệ thông tin, Khối Khách hàng cá nhân, Khối Ngân hàng số, Phòng Sáng tạo, Văn phòng Quản lý chuyển đổi, Phòng Phân tích tin dụng, Phòng Pháp chế, Phòng Tổng hợp, và Văn phòng Tổng giám đốc.	0,02
2	Bùi Tấn Tài, Phó Tổng giám đốc thường trực	Điều hành hoạt động của Ngân hàng theo ủy quyền của Tổng giám đốc khi Tổng giám đốc vắng mặt. Giám đốc Khối Vận hành. Chỉ đạo hoạt động của Khối Quản lý rủi ro, Phòng Dữ liệu và phân tích, và Phòng Tuân thủ.	0,01 (*)
3	Nguyễn Văn Hòa, Phó Tổng giám đốc kiêm Kế toán trưởng và Giám đốc Tài chính	Điều hành hoạt động của Ngân hàng theo ủy quyền của Tổng giám đốc khi Tổng giám đốc vắng mặt. Chỉ đạo hoạt động của Khối Tài chính, Phòng Quản lý nợ, và Phòng Đầu tư. Chỉ đạo hoạt động của Công ty ACBS, Công ty ACBL, và Công ty ACBA.	0,01 (*)
4	Đàm Văn Tuấn, Phó Tổng giám đốc	Chỉ đạo hoạt động của Khối Quản trị hành chính. Giám đốc Văn phòng HĐQT. Duyệt chi tiêu theo quy định và theo ủy quyền của Tổng giám đốc. Người (được ủy quyền) công bố thông tin.	0,01 (*)
5	Nguyễn Đức Thái Hân,	Chỉ đạo hoạt động của Khối Thị trường tài chính. Chỉ đạo hoạt động của Công ty ACBC.	0,00 (*)

⁷ Theo Thông báo số 13/CVNB-TH.23 ngày 18 tháng 01 năm 2023 về việc phân công nhiệm vụ BDH.

⁸ Số liệu tỷ lệ sở hữu cổ phần: Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.

STT	Thành viên	Nhiệm vụ chính ⁷	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ⁸
	Phó Tổng giám đốc	Phát triển mối quan hệ với các đối tác kinh doanh trong và ngoài nước.	
6	Nguyễn Thị Hai, Phó Tổng giám đốc	Chỉ đạo hoạt động của Phòng Thẩm định tài sản và Trung tâm Phê duyệt tín dụng tập trung.	Không sở hữu
7	Nguyễn Thị Tuyết Vân, Phó Tổng giám đốc	Chỉ đạo hoạt động của Phòng Đối ngoại. Trưởng Văn phòng đại diện của ACB tại Hà Nội. Thực hiện nhiệm vụ đối ngoại theo phân công của Tổng giám đốc.	0,00 (*)
8	Nguyễn Khắc Nguyễn, Phó Tổng giám đốc	Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực. Chỉ đạo hoạt động của Phòng Quản trị trải nghiệm khách hàng và Phòng Quản trị truyền thông và thương hiệu.	0,01 (*)
9	Ngô Tấn Long, Phó Tổng giám đốc	Chỉ đạo hoạt động của Khối Khách hàng doanh nghiệp.	0,00 (*)

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

2.1.2. Lý lịch tóm tắt

Ông Từ Tiến Phát, Tổng giám đốc (từ ngày 14 tháng 01 năm 2022)

- Vào ACB năm 1996.
- Trải qua các vị trí sau: Phó Phòng tín dụng, Giám đốc chi nhánh, Phó giám đốc và Giám đốc Khối Khách hàng cá nhân (năm 2012).
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2015.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế ngành tài chính tín dụng và thạc sĩ quản trị kinh doanh của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Ông Bùi Tấn Tài, Phó Tổng giám đốc thường trực

- Vào ACB năm 1995.

- Trải qua các vị trí sau: Giám đốc Khối Khách hàng cá nhân (2004 – 2007), Giám đốc Khối Công nghệ thông tin (2021 – 2022), và Giám đốc Khối Vận hành (2023).
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2007.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh, cử nhân quản trị kinh doanh của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, và thạc sĩ quản trị kinh doanh của Trường Đại học Nam California, Hoa Kỳ.

Ông Nguyễn Văn Hòa, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 1995.
- Trải qua các vị trí sau: Kế toán trưởng Chi nhánh Đà Nẵng, Kế toán trưởng Hội sở (2002) và Giám đốc Tài chính (2015).
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2017.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế và thạc sĩ tài chính ngân hàng của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

Ông Đàm Văn Tuấn, Phó Tổng giám đốc

- (Xin xem Mục 5.1.2 “Lý lịch tóm tắt” của các thành viên Hội đồng quản trị.)

Ông Nguyễn Đức Thái Hân, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 1994.
- Trải qua các vị trí sau: Phó phòng Phòng Nghiên cứu và phát triển, Phó phòng Phòng Tín dụng, Trưởng phòng Phòng Kinh doanh tiền tệ, Giám đốc Khối Ngân quỹ, Giám đốc Khối Thị trường tài chính. Ông hiện là Phó Chủ tịch Hội đồng thành viên Công ty ACBS.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2008.
- Tốt nghiệp cử nhân khoa học ngành vật lý lý thuyết của Trường Đại học Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.

Bà Nguyễn Thị Hai, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 1993.
- Trải qua các vị trí sau: Trưởng phòng Phòng Tín dụng, Giám đốc Sở giao dịch (nay là Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh) từ năm 2002 đến năm 2011.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2011.
- Tốt nghiệp cử nhân ngành ngân hàng của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Bà Nguyễn Thị Tuyết Vân, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 2008.

- Trải qua các vị trí sau: Giám đốc Khối Phát triển kinh doanh, Giám đốc Đối ngoại (2013 – 2020). Trước đó, bà công tác tại Ngân hàng Nhà nước – Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2015.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh và cử nhân ngành luật kinh tế của Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh.

Ông Nguyễn Khắc Nguyễn, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 2006.
- Trải qua các vị trí sau: Giám đốc Truyền thông nội bộ, Giám đốc Quản trị truyền thông và thương hiệu, Phó Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực, Giám đốc Trung tâm học tập, và Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2022.
- Tốt nghiệp cử nhân tài chính, tiền tệ, ngân hàng của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, và thạc sĩ kinh doanh quốc tế của Trường Đại học Curtin, Úc.

Ông Ngô Tấn Long, Phó Tổng giám đốc

- Vào ACB năm 2008.
- Trải qua các vị trí sau: Trưởng phòng Phòng Phân tích tín dụng, Phó Giám đốc Khối khách hàng doanh nghiệp kiêm Giám đốc Trung tâm phê duyệt tín dụng doanh nghiệp, Giám đốc chi nhánh, và Giám đốc Vùng.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2023.
- Tốt nghiệp cử nhân quản trị kinh doanh và thạc sĩ kinh tế của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Bà Nguyễn Ngọc Như Uyên, Phó Tổng giám đốc (đến ngày 31 tháng 10 năm 2022)

- Vào ACB năm 2015.
- Trải qua các vị trí sau: Giám đốc Đầu tư, Giám đốc Khối Ngân hàng số (2022), Chủ tịch Hội đồng Đầu tư của ACBS. Trước đó, bà công tác tại Công ty kiểm toán Arthur Andersen, Công ty TNHH KPMG Việt Nam, giữ chức vụ Giám đốc Đầu tư tại Mekong Capital và Giám đốc nghiệp vụ tại Dragon Capital.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2018.
- Bà tốt nghiệp cử nhân hệ thống thông tin của Trường Đại học Monash, Úc và thạc sĩ quản trị kinh doanh của Trường Đại học Melbourne, Úc.

2.2. Những thay đổi trong Ban điều hành

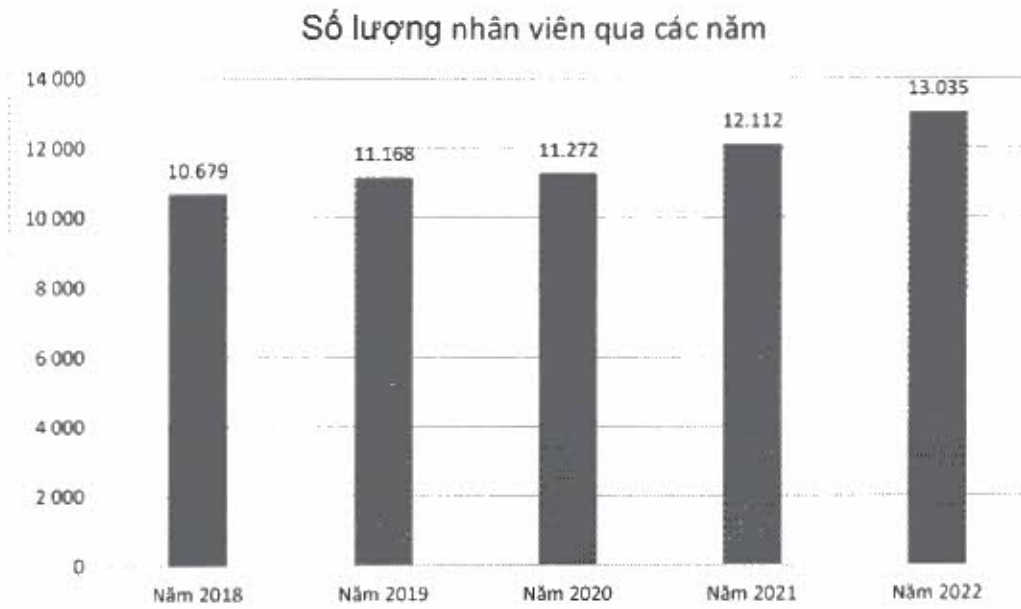
- Bà Nguyễn Ngọc Như Uyên thôi chức vụ Phó Tổng giám đốc ngày 01 tháng 11 năm 2022.

- Ông Ngô Tấn Long được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc ngày 12 tháng 01 năm 2023.

2.3. Số lượng cán bộ nhân viên, tóm tắt chính sách và thay đổi trong chính sách đối với người lao động

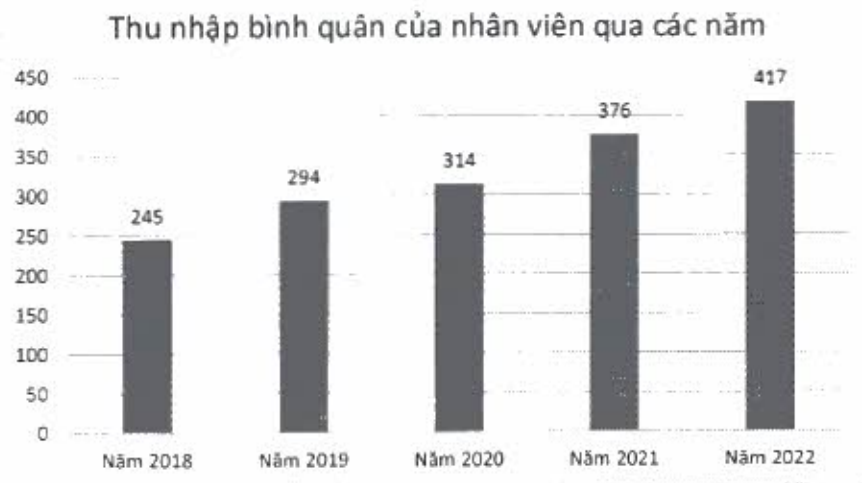
2.3.1. Số lượng cán bộ nhân viên 2018 – 2022 (theo BCTC hợp nhất)

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022, ACB có 13.035 nhân viên.



Mức thu nhập bình quân của người lao động (2018 – 2022)

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



2.3.2. Tóm tắt chính sách và thay đổi trong chính sách đối với người lao động

(Xin xem Mục 6.6. “Chính sách liên quan đến người lao động” của chương II này.)

3. Tình hình đầu tư, tình hình thực hiện các dự án

3.1. Các khoản đầu tư lớn

Trong năm 2022, ACB không thực hiện đầu tư tài chính. Các khoản đầu tư cho các dự án chiến lược nằm trong kế hoạch thu nhập chi phí hàng năm.

3.2. Các công ty con, công ty liên kết

Tập đoàn ACB có bốn công ty con.

Tên công ty	Địa chỉ	Giấy phép hoạt động/ Lĩnh vực kinh doanh chính	Vốn điều lệ thực góp (tỷ đồng)	% đầu tư trực tiếp bởi ACB	% đầu tư gián tiếp bởi công ty con	Tổng % đầu tư
ACBS	Tầng 3, Tòa nhà Léman Luxury, 117 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM.	06/GPHDKD Chứng khoán	3.000	100	-	100
ACBA	Lầu 8 Tòa nhà ACB, 444A - 446 Cách Mạng Tháng Tám, Quận 3, TP. HCM.	0303539425 Quản lý nợ và khai thác tài sản	5	100	-	100
ACBL	Lầu 9, Tòa nhà ACB, 444A - 446 Cách Mạng Tháng Tám, Quận 3, TP. HCM.	06/GP-NHNN Cho thuê tài chính	500	100	-	100
ACBC	Lầu 12 Tòa nhà ACB, 480 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, TP. HCM.	41/UBCK-GP Quản lý quỹ	50	-	100	100

3.2.1. Tóm tắt về tình hình hoạt động của ACBS

Kinh tế, chính trị thế giới năm 2022 trải qua nhiều khó khăn, bất ổn. Kinh tế Việt Nam cũng đối mặt nhiều thách thức, lãi suất gia tăng, lực cầu sụt giảm, doanh thu và lợi nhuận các doanh nghiệp suy yếu. Với tình hình nhiều biến động, thị trường chứng khoán đã không tránh khỏi các ảnh hưởng tiêu cực, dẫn tới việc hầu hết các công ty chứng khoán không thể hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2022.

Kết quả hoạt động kinh doanh

Năm 2022, ACBS đạt lợi nhuận hoạt động là 214,8 tỷ đồng, trong đó lợi nhuận trước thuế là 97,8 tỷ đồng, tương ứng với 24% kế hoạch, chi tiết như sau:

DVT: Tỷ đồng

Lợi nhuận hoạt động ACBS năm 2022



- Lợi nhuận từ cho vay ký quỹ (margin) đạt 174 tỷ đồng, tăng nhẹ 12% so với năm 2021 (155 tỷ đồng). Tuy thị trường bất lợi nhưng lãi cho vay ký quỹ thuần vẫn tăng nhẹ 12% so với năm 2021 và không phát sinh nợ xấu.
- Lợi nhuận từ phí môi giới đạt 245 tỷ đồng, tăng nhẹ 11% so với năm 2021 (220 tỷ đồng), tuy thị trường chứng khoán Việt Nam giảm 32,80% và kết thúc năm với chỉ số VN-Index đạt 1.007,1 điểm. Thanh khoản trên thị trường chứng khoán cũng giảm mạnh từ mức bình quân 24.203,6 tỷ đồng/phiên trong quý 1/2022, thanh khoản giảm 57,20% và chỉ đạt bình quân 10.351,4 tỷ đồng/phiên trong quý 4/2022, nhưng phí môi giới thuần vẫn tăng.
- Lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh vốn đạt 86 tỷ đồng, tăng 41% so với cùng kỳ, trong khi năm 2021 đạt 61 tỷ đồng.
- Hoạt động đầu tư lỗ 290 tỷ đồng, chủ yếu giảm về bán và đánh giá lại cổ phiếu giảm giá so với năm 2021.

Tình hình đầu tư

- Năm 2022 nền kinh tế Việt Nam suy giảm kèm theo những sự kiện ảnh hưởng đến dòng vốn. Cũng chính vì xu thế đó mà quy mô đầu tư của ACBS đã phải liên tục thu hẹp để giảm thiểu

ảnh hưởng đến lợi nhuận công ty cũng như phòng tránh những biến cố bất ngờ có thể xảy ra làm xấu đi niềm tin đầu tư của thị trường. Đến cuối năm 2022, các khoản đầu tư lớn đã giảm mạnh về quy mô để dành vốn chờ cơ hội giải ngân trở lại.

- Các đợt phát hành chứng quyền có bảo đảm (covered warrants) cũng mang tính phòng thủ và tích trữ tài sản hơn với những cổ phiếu đầu tư chất lượng tốt hơn. Các mã chứng quyền có bảo đảm được phát hành bởi ACBS luôn nằm trong nhóm có thanh khoản tốt, được nhà đầu tư ưa chuộng. ACBS thuộc топ các tổ chức phát hành có thị phần theo giá trị giao dịch cao, chiếm tỷ lệ xấp xỉ 20%.

Triển vọng thị trường 2023

- Nền kinh tế thế giới trong năm 2023 dự kiến có nhiều tín hiệu lạc quan trong sáu tháng cuối năm với lạm phát, lãi suất dự kiến sẽ dần hạ nhiệt, thúc đẩy tiêu dùng toàn cầu phục hồi. Đối với Việt Nam, đây cũng sẽ là tín hiệu tốt giúp cho các hoạt động kinh tế.
- Thị trường chứng khoán Việt Nam dự kiến đi trước sự đảo chiều của nền kinh tế với những đợt giải ngân sớm từ quý 2/2023 nhằm đón đầu những tín hiệu lạc quan đó. ACBS ước tính chỉ số VN-Index năm 2023 sẽ đạt 1.217 điểm theo kịch bản cơ sở với mức tăng trưởng lợi nhuận là 12,80% và P/E là 11,3x. Kịch bản cơ sở này dựa trên hai giả định: khả năng phục hồi của ngành ngân hàng nhờ chất lượng tài sản và NIM duy trì ổn định và lạm phát năm 2023 trong tầm kiểm soát giúp Chính phủ có nhiều dư địa hơn để xúc tiến đầu tư công, qua đó thúc đẩy các ngành liên quan như vật liệu xây dựng, logistics, khu công nghiệp, v.v.

Định hướng hoạt động năm 2023

Trong điều kiện thị trường chứng khoán được đánh giá sẽ tiếp tục đối mặt nhiều khó khăn trong năm 2023 do môi trường lãi suất cao, thanh khoản tín dụng hạn chế, lợi nhuận các doanh nghiệp được dự báo suy giảm, ACBS định hướng hoạt động kinh doanh trong năm 2023 như sau:

- **Đối với các mảng kinh doanh hiện tại**
 - Mở rộng hoạt động môi giới bán lẻ, hoạt động cho vay giao dịch ký quỹ;
 - Tiếp tục đẩy mạnh việc phát hành chứng quyền có bảo đảm ra thị trường với định hướng ACBS sẽ trở thành công ty chứng khoán hàng đầu trong việc cung ứng các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến chứng quyền có bảo đảm;
 - Đối với mảng tự doanh, ACBS tuân thủ chủ trương đầu tư thận trọng, tập trung tận dụng các cơ hội và các nhịp thị trường;
 - Đẩy mạnh hoạt động tư vấn doanh nghiệp, gia tăng quy mô tư vấn và mở rộng tập khách hàng của mảng dịch vụ này;
 - Cơ cấu lại nguồn vốn để gia tăng hiệu quả hoạt động vay và gửi tiền, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- **Đối với việc mở rộng thị phần kinh doanh:** Chủ trương đẩy mạnh việc phát triển tập khách hàng mới, trong đó, với lợi thế là công ty con của ACB, ACBS dự kiến sẽ chủ động tiếp cận và phát triển các sản phẩm phục vụ tập khách hàng tiềm năng này.
- **Đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ:** Đẩy mạnh việc sắp xếp lại các kênh phục vụ khách hàng, trong đó phải kể đến sự ra đời của Phòng giao dịch chứng khoán trực tuyến. Đây sẽ là một kênh kinh doanh, chăm sóc và gia tăng số lượng khách hàng, đồng thời giúp ACBS khôi phục, kích hoạt lại các khách hàng đã lâu chưa sử dụng dịch vụ của Công ty.

Với các định hướng kinh doanh nêu trên, ACBS hy vọng sẽ đạt được các mục tiêu năm 2023.

3.2.2. Tóm tắt về tình hình hoạt động của ACBA

- ACBA tập trung vào bán các tài sản từ xử lý nợ đã mua trước đó. Trong năm 2022, ACBA đã bán một tài sản mua để xử lý nợ từ năm 2016. Tính đến cuối năm, ACBA còn đang quản lý ba tài sản với tổng giá trị 201 tỷ đồng.
- Doanh thu và lợi nhuận đạt được chủ yếu từ việc bán tài sản.
 - Doanh thu năm 2022 đạt 86,426 triệu đồng.
 - Lợi nhuận trước thuế đạt 28,846 triệu đồng.
- Kế hoạch hoạt động năm 2023 là tập trung bán các tài sản đang quản lý để thu hồi vốn.

3.2.3. Tóm tắt về tình hình hoạt động của ACBL

- **Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022**
 - Dự nợ cho thuê tài chính: 1.505 tỷ đồng, tăng 20% so với năm 2021.
 - Lợi nhuận trước thuế: 67,4 tỷ đồng, tăng 77% so với năm 2021.
 - Tỷ lệ nợ xấu: 0,77%, giảm 1,30% so với năm 2021.
 - Tài sản cho thuê tài chính chủ yếu là phương tiện vận tải, có tính phổ biến và thanh khoản cao.
 - ACBL đã xây dựng quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ để triển khai việc nhận tiền gửi từ các tổ chức kinh tế.
 - Đa dạng hóa kênh bán hàng trong năm 2022, cụ thể là đã phối hợp với ACB xây dựng, triển khai Chương trình phối hợp bán hàng giữa ACB và ACBL từ tháng 9 năm 2022; triển khai Chương trình bán hàng trực tuyến thông qua kỹ thuật tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO) trang thông tin điện tử (website); và đẩy mạnh việc bán hàng qua nhà cung cấp tại khu vực phía Bắc.

- **Thị trường cho thuê tài chính**

- Hiện nay ở Việt Nam có 10 công ty cho thuê tài chính có vốn điều lệ trong khoảng từ 200 tỷ đồng đến 1.989 tỷ đồng, trong đó có bốn công ty có vốn đầu tư nước ngoài. Vốn điều lệ của ACBL là 500 tỷ đồng.
- Tổng dư nợ cho thuê tài chính tại Việt Nam tính đến ngày 30 tháng 6 năm 2022 ước tính khoảng 40.000 tỷ đồng, trong đó dư nợ của ACBL chiếm khoảng 4% toàn thị trường cho thuê tài chính.

- **Kế hoạch hoạt động năm 2023**

- Dư nợ cho thuê tài chính: 1.800 tỷ đồng, tăng trưởng 20% so với năm 2022.
- Lợi nhuận trước thuế: 75 tỷ đồng, tăng trưởng 12% so với năm 2022.
- Tỷ lệ nợ xấu: $\leq 3\%$.
- Các giải pháp chính:
 - + Tập trung vào khách hàng thuộc các ngành: xây dựng, thi công cơ sở hạ tầng, dịch vụ hậu cần (logistics), vận tải hành khách, in ấn, bao bì.
 - + Mở rộng mạng lưới hoạt động của ACBL: dự kiến quý III/2023 CN ACBL Đà Nẵng sẽ chính thức đi vào hoạt động.
 - + Tăng cường việc huy động vốn từ tổ chức kinh tế và TCTD khác.
 - + Đẩy mạnh bán hàng qua kênh phân phối ACB, bán hàng qua nhà cung cấp, và bán hàng trực tuyến.

3.2.4. Tóm tắt về tình hình hoạt động của ACBC

- Kết quả hoạt động năm 2022:
 - Vốn điều lệ: 50 tỷ đồng.
 - Lợi nhuận trước thuế: 2,61 tỷ đồng.
 - Tỷ lệ an toàn vốn khả dụng (ngày 31 tháng 12 năm 2022): 534%.

4. Tình hình tài chính

4.1. Tình hình tài chính

Quy mô (tỷ đồng)	2022	2021	+/- (%)
Tổng tài sản (TTS)	607.875	527.770	15
Tiền, vàng gửi và cho các TCTD khác vay	85.971	49.819	73
Cho vay khách hàng	413.706	361.913	14
Đầu tư tài chính	77.159	71.107	9
Tiền gửi của khách hàng	413.953	379.921	9
Tiền gửi và vay TCTD khác	67.841	54.394	25

Vốn chủ sở hữu (VCSH)	58.439	44.901	30
Vốn điều lệ	33.774	27.019	25
Kết quả kinh doanh (tỷ đồng)			
Thu nhập lãi thuần	23.534	18.945	24
Thu nhập ngoài lãi	5.257	4.619	14
Chi phí hoạt động	11.605	8.230	41
Chi phí dự phòng	71	3.336	-98
Lợi nhuận trước thuế	17.114	11.998	43
Lợi nhuận sau thuế	13.688	9.603	43

4.2. Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu

Các chỉ số hoạt động	2022	2021	+/- (%)
Hệ số an toàn vốn (%)			
CAR	12,80	11,20	1,60
CAR Tier 1	12,70	11,30	1,40
Vốn chủ sở hữu/Tổng tài sản	9,60	8,50	1,10
Vốn chủ sở hữu/Tổng cho vay khách hàng	14,10	12,40	1,70
Khả năng thanh khoản (%)			
Dư nợ cho vay/Tổng tài sản	68,10	68,60	-0,50
Tổng dư nợ/Tổng tiền gửi khách hàng	99,90	95,30	4,70
Tổng dư nợ/Tổng tiền gửi khách hàng theo NHNN	78,40	79	-0,60
Chất lượng tài sản			
Nợ xấu N3-5 (tỷ đồng)	3.045	2.799	8,80
Nợ quá hạn N2-5 (tỷ đồng)	5.388	4.697	14,70
Nợ xấu/Tổng dư nợ (%)	0,70	0,80	0
Nhóm 5/Tổng nợ xấu (%)	71,10	49,30	21,80
Nợ quá hạn/Tổng dư nợ (%)	1,30	1,30	0
Quỹ dự phòng rủi ro tín dụng/Tổng nợ xấu (%)	159,3	209,4	-50,1
(Vốn chủ sở hữu + Dự phòng)/Tổng nợ xấu (số lần)	20,8	18,1	265,1%
CASA (%)	22,3	25,5	-3,2
Khả năng sinh lời (%)			
Lợi nhuận thuần sau thuế/Vốn chủ sở hữu (ROE)	26,5	23,9	2,6
Lợi nhuận thuần sau thuế/Tổng tài sản (ROA)	2,4	2,0	0,4
Thu nhập lãi cận biên lũy kế (NIM)	4,1	3,9	0,2
Thu nhập ngoài lãi/Tổng thu nhập	18,3	19,6	-1,3
Chi phí hoạt động/Tổng thu nhập	40,3	34,9	5,4
Chi phí dự phòng nợ xấu/Lợi nhuận trước dự phòng	0,4	21,8	-21,3

5. Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu (Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.)

5.1. Cổ phần

Tổng số 3.377.435.094 cổ phần phổ thông ACB (tương ứng với vốn điều lệ là 33.774.350.940.000 đồng) bao gồm:

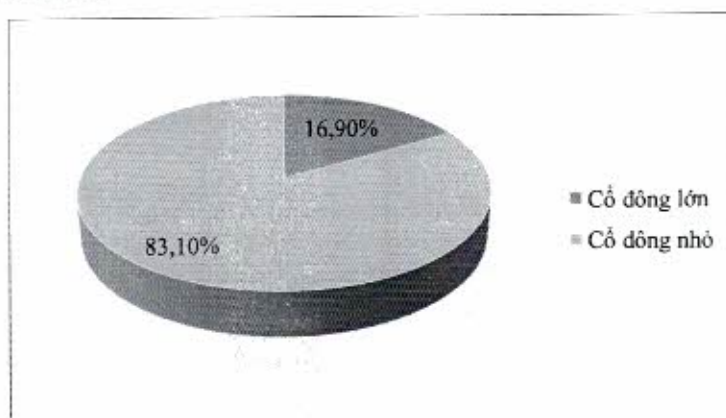
- Số lượng cổ phần lưu hành: 3.377.435.094 cổ phần
- Số lượng cổ phiếu quỹ: 0 cổ phiếu
- Số lượng cổ phần tự do chuyển nhượng: 3.222.774.079 cổ phần
- Số lượng cổ phần hạn chế chuyển nhượng: 154.661.015 cổ phần

5.2. Cơ cấu cổ đông

5.2.1. Theo tiêu chí tỷ lệ sở hữu (cổ đông lớn [*], cổ đông nhỏ)

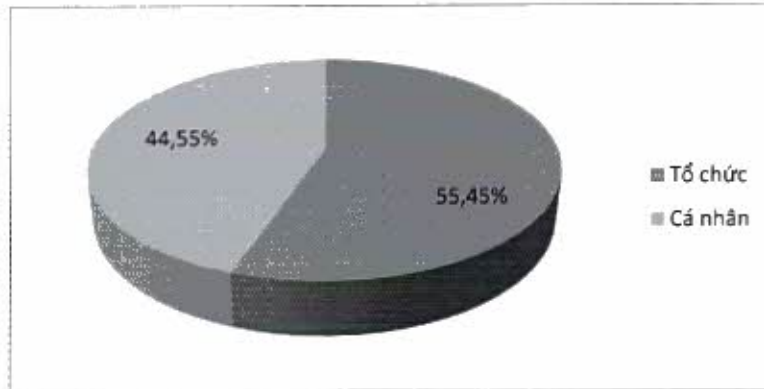
	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%)
Cổ đông lớn	3	570.926.138	16,90
Cổ đông nhỏ	55.368	2.806.508.956	83,10
Tổng cộng	55.370	3.377.435.094	100

[*] Theo khoản 26 Điều 4 của Luật Các TCTD năm 2010 thì “cổ đông lớn của tổ chức tín dụng cổ phần là cổ đông sở hữu trực tiếp, gián tiếp từ 5% vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của tổ chức tín dụng cổ phần đó.”



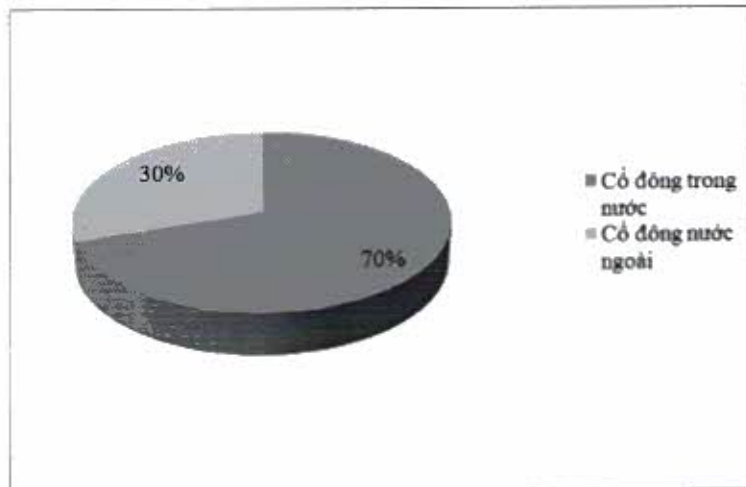
5.2.2. Theo tiêu chí cổ đông tổ chức và cổ đông cá nhân

	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%)
Tổ chức	328	1.872.728.696	55,45
Cá nhân	55.042	1.504.706.398	44,55
Tổng cộng	55.370	3.377.435.094	100



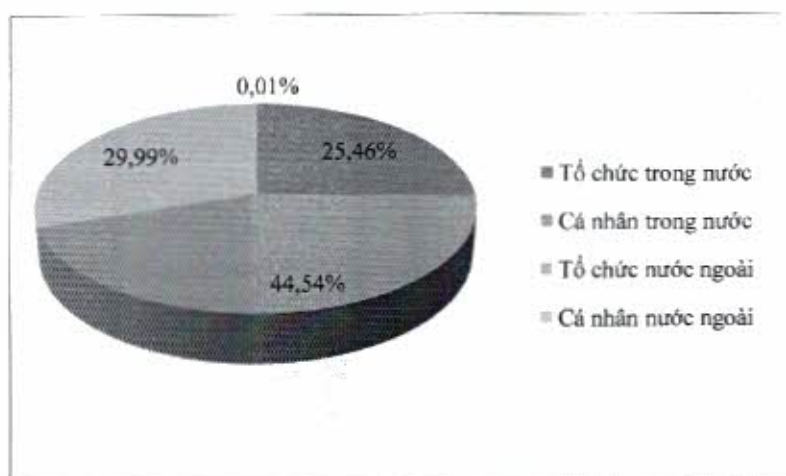
5.2.3. Theo tiêu chí cổ đông trong nước và cổ đông nước ngoài

	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%)
Cổ đông trong nước	55.271	2.364.204.566	70
Cổ đông nước ngoài	99	1.013.230.528	30
Tổng cộng	55.370	3.377.435.094	100



5.2.4. Theo tiêu chí cổ đông trong nước và cổ đông nước ngoài, cổ đông tổ chức và cổ đông cá nhân

	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%)
<i>Cổ đông trong nước (1)</i>	55.271	2.364.204.566	70
- Tổ chức	266	859.753.250	25,46
- Cá nhân	55.005	1.504.451.316	44,54
<i>Cổ đông nước ngoài (2)</i>	99	1.013.230.528	30
- Tổ chức	62	1.012.975.446	29,99
- Cá nhân	37	255.082	0,01
Cộng (1) & (2)	55.370	3.377.435.094	100



5.2.5. Cổ đông lớn nước ngoài

Tỷ lệ sở hữu nước ngoài tối đa tại ACB là 30%.

Cổ đông lớn nước ngoài sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp từ 5% vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên, gồm có:

STT	Tên	Địa chỉ	Ngành nghề	Số lượng cổ phần
1	Dragon Financial Holdings Limited	P.O Box 71, Craigmuir Chambers, Road Town, British Virgin Islands	Đầu tư	233.696.248 (6,92%)
2	Alp Asia Finance (Vietnam) Limited là tổ chức sở hữu cổ phần gián tiếp thông qua hai công ty con là cổ đông của ACB sau đây:			
2	Sather Gate Investments Limited	Kingston Chambers, PO Box 173, Road Town, Tortola, British Virgin Islands	Đầu tư	168.614.945 (4,99%)
3	Whistler Investments Limited	Kingston Chambers, PO Box 173, Road Town, Tortola, British Virgin Islands	Đầu tư	168.614.945 (4,99%)

5.3. Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Sự thay đổi về vốn cổ đông như sau trong ba năm qua như sau:

- Vốn điều lệ năm 2023 (tại thời điểm ngày 28 tháng 02): 33.774.350.940.000 đồng.
- Vốn điều lệ năm 2022: 27.019.480.750.000 đồng.
- Vốn điều lệ năm 2021: 21.615.584.600.000 đồng.

ACB đã niêm yết toàn bộ tổng số 3.377.435.094 cổ phiếu đã phát hành (theo Quyết định số 454/QĐ-SGDHCM ngày 04 tháng 7 năm 2022 của Tổng giám đốc HOSE.)

5.4. Giao dịch cổ phiếu quỹ

Không phát sinh vì ACB không sở hữu cổ phiếu quỹ từ ngày 01 tháng 4 năm 2020.

5.5. Các chứng khoán khác

Trong năm 2022:

- ACB không phát hành trái phiếu ra công chúng, mà phát hành cho nhà đầu tư chứng khoán chuyên nghiệp.
 - Tổng cộng có 12 đợt trái phiếu riêng lẻ tương đương với 10.950 tỷ đồng.
 - Trái phiếu ACB đáp ứng đầy đủ điều kiện về phát hành.

- Số lượng trái phiếu riêng lẻ đáo hạn trong năm đạt gần 5 nghìn tỷ đồng và không phát sinh việc mua lại trái phiếu trước hạn. Gốc, lãi trái phiếu được thanh toán đúng hạn cho nhà đầu tư.
- Tại thời điểm 31 tháng 12 năm 2022, số dư trái phiếu của ACB đạt 35.953 tỷ đồng, tương đương 6,5% tổng nợ phải trả.

6. Báo cáo tác động liên quan đến môi trường và xã hội

(Xin vui lòng xem Chương IX “Báo cáo Phát triển bền vững.”)

6.1. Tác động lên môi trường

6.2. Quản lý nguồn nguyên vật liệu

6.3. Tiêu thụ năng lượng

6.4. Tiêu thụ nước

6.5. Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường

6.6. Chính sách liên quan đến người lao động

6.6.1. Số lượng lao động, mức lương trung bình đối với người lao động

(Xin xem Mục 2.3 của Chương II này.)

6.6.2. Chính sách lao động nhằm đảm bảo sức khỏe, an toàn và phúc lợi của người lao động

(Xin vui lòng xem Chương IX “Báo cáo Phát triển bền vững.”)

6.7. Báo cáo liên quan đến trách nhiệm đối với cộng đồng địa phương

(Xin vui lòng xem Chương IX “Báo cáo Phát triển bền vững.”)

6.8. Báo cáo liên quan đến hoạt động thị trường vốn xanh theo hướng dẫn của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước

(Không áp dụng.)

III. BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA BAN ĐIỀU HÀNH

1. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh

1.1. Phân tích tổng quan về hoạt động của Ngân hàng

Năm 2022, trong bối cảnh chính sách tiền tệ vừa thắt chặt để kiểm soát lạm phát vừa phải đảm bảo thanh khoản hệ thống và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, việc điều hành chính sách ở cấp Nhà nước và điều hành hoạt động kinh doanh của các ngân hàng đều khó khăn. Tuy vậy ACB đã vượt qua được những khó khăn đó. Kết quả là:

- Chất lượng tài sản luôn đứng ở hàng đầu thị trường với tỷ lệ nợ xấu thấp, chỉ ở mức 0,74%. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu luôn được duy trì ở mức cao là 159%, thuộc nhóm có tỷ lệ cao trong ngành.
- ACB sở hữu một danh mục đầu tư trái phiếu lành mạnh nhất thị trường với trái phiếu Chính phủ chiếm 85%, còn lại là trái phiếu các TCTD, tất cả đều là tài sản thanh khoản cao. ACB cũng là một trong vài ngân hàng không đầu tư vào trái phiếu doanh nghiệp.
- Trong bối cảnh thanh khoản căng thẳng toàn thị trường, ACB duy trì được chỉ số quản lý rủi ro, thanh khoản ở mức rất tốt, và tốt hơn năm 2021.
- ROA và ROE liên tục cải thiện qua các năm, trong đó ROE đạt mức 26,50%, thuộc nhóm hai ngân hàng dẫn đầu thị trường.

1.2. Những tiến bộ ACB đã đạt được

- Tỷ lệ nợ xấu liên tiếp bảy năm liền được kiểm soát dưới 1% và tỷ lệ này năm 2022 thấp hơn năm trước.
- Trong năm, đã chủ động nâng cấp công tác quản lý an toàn vốn; và hoàn thành các nội dung trọng yếu ILAAP và chuẩn mực Basel III, đáp ứng các chuẩn mực quốc tế về quản lý rủi ro thanh khoản.
- Ra mắt thương hiệu ngân hàng số ACB One, đồng thời cải tiến và tích hợp nhiều tính năng công nghệ, góp phần đẩy mạnh doanh số và số lượng giao dịch trực tuyến (online) lên hơn 1,5 lần so với năm 2021.
- Nhận được nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế, trong đó có giải thưởng nhận liên tiếp trong nhiều năm liền.
- Được các tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế đánh giá cao.

– Xếp hạng của Moody's ngày 21 tháng 7 năm 2022:

Hạng mục	Xếp hạng
Xếp hạng năng lực độc lập (BCA)	Ba3
Xếp hạng tiền gửi	Ba3

Xếp hạng đơn vị phát hành dài hạn	Ba3
Triển vọng	Ổn định

– Xếp hạng của Fitch Ratings ngày 22 tháng 11 năm 2022:

Hạng mục	Xếp hạng
Xếp hạng phát hành nợ dài hạn	BB-
Xếp hạng phát hành nợ ngắn hạn	B
Xếp hạng sức mạnh độc lập	bb-
Xếp hạng hỗ trợ của Chính phủ	b+
Triển vọng tiền gửi ngoại tệ dài hạn	Ổn định

Các mức xếp hạng tín nhiệm nói trên của ACB là thứ hạng cao trong các ngân hàng được xếp hạng tại Việt Nam.

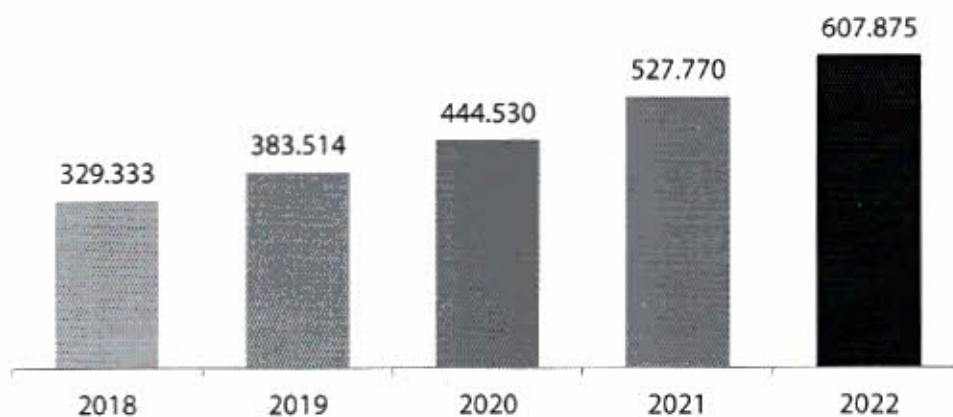
2. Tình hình tài chính

2.1. Phân tích bảng cân đối kế toán

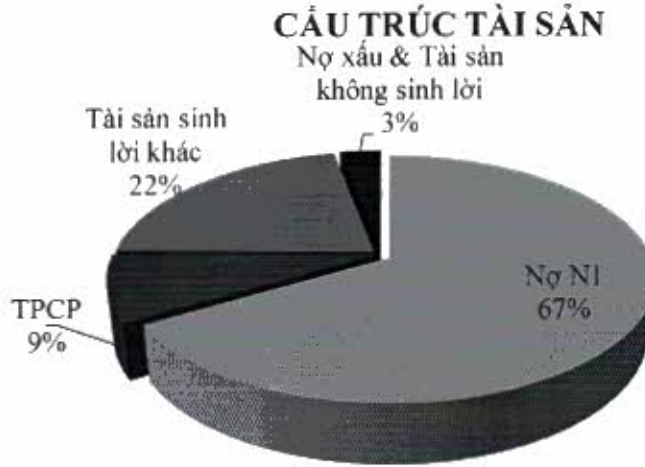
2.1.1. Tổng tài sản

- Tổng tài sản hợp nhất tăng trưởng đều đặn trong năm năm liên tiếp từ 2018 – 2022, với tốc độ tăng trưởng bình quân là 17%. Cụ thể, tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng hơn 15% so với cuối năm 2021, và vượt 3% kế hoạch đã đề ra.

Tổng tài sản



- Cơ cấu tài sản tiếp tục duy trì cấu trúc theo hướng gia tăng tỷ trọng tài sản sinh lời, đạt đến 97% tổng tài sản, riêng nợ nhóm 1 chiếm đến khoảng 67%, đảm bảo tối đa hóa hiệu quả sử dụng vốn.



2.1.2. Vốn

- Đến hết năm 2022, tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất đạt ở mức 12,80%, cao hơn nhiều mức 8% theo quy định. Tổng vốn tự có đạt hơn 58 nghìn tỷ đồng, tăng 32% so với năm 2021.

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2021	2022
An toàn vốn (%)	10,05	10,91	11,06	11,23	12,80
An toàn vốn cấp 1 (%)	8,59	9,66	10,37	11,26	12,69
Tổng tài sản có rủi ro (tỷ đồng)	240.968	283.931	338.337	395.018	457.049
Vốn tự có (tỷ đồng)	24.226	30.977	37.414	44.374	58.519

- ACB là một trong những ngân hàng hoàn thành sớm ba trụ cột của Basel II theo Thông tư số 41/2016/TT-NHNN, và Thông tư số 13/2018/TT-NHNN để nâng cao năng lực quản trị rủi ro. ACB đã áp dụng ICAAP, trụ cột thứ hai của Basel III, thông qua việc thiết lập các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động gắn liền với rủi ro, định hướng danh mục kinh doanh.
- Cuối năm 2022, ACB đã chính thức hoàn thành triển khai các nội dung trọng yếu ILAAP và chuẩn mực Basel III, một trong những chuẩn mực yêu cầu cao về vốn và quản lý rủi ro thanh khoản.

2.1.3. Khả năng chi trả

- ACB luôn đảm bảo khả năng chi trả cao và linh hoạt trong chính sách điều hành hoạt động kinh doanh. Tỷ lệ dự trữ thanh khoản luôn vượt xa so với quy định tối thiểu (10%), ở mức

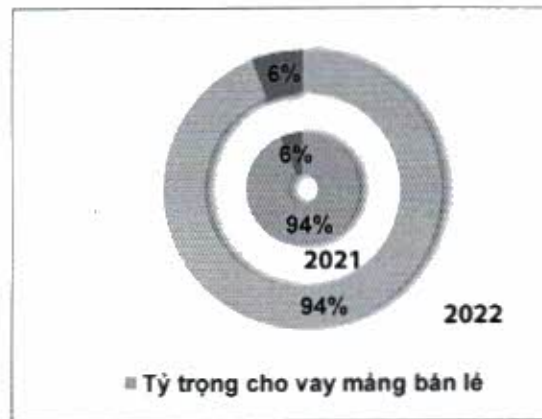
16,14% vào cuối năm 2022. Tỷ lệ của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung hạn và dài hạn thì thấp hơn nhiều so với mức quy định tối đa (34%), đạt 19,63%. Về khả năng chi trả trong 30 ngày, đối với VND tỷ lệ này ở mức 71,89%, cao hơn nhiều quy định tối thiểu 50%; tỷ lệ này đối với các ngoại tệ khác luôn ở mức cao.

Chi tiêu (%)	2022	2021	Quy định
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	16,14	22,45	≥ 10
Khả năng chi trả trong 30 ngày			
VND	71,89	73,91	≥ 50
Ngoại tệ khác	156,90	283,81	≥ 10
Tỷ lệ của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng cho vay trung hạn và dài hạn	19,63	22,69	≤ 34
Tổng dư nợ cho vay/Tổng tiền gửi	78,38	78,99	≤ 85

2.1.4. Hoạt động tín dụng

- Dư nợ cho vay đến cuối năm đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 14,30% so với năm 2021. Cho vay vẫn duy trì theo hướng cho vay có tài sản thế chấp phù hợp với khẩu vị rủi ro hiện hành, với 98% khoản vay có tài sản đảm bảo và tỷ lệ LTV của danh mục chỉ khoảng 54%.
- Tín dụng khách hàng cá nhân vẫn là động lực tăng trưởng tín dụng toàn hàng, với quy mô 272 nghìn tỷ đồng, tăng 18% so với năm 2021. Tổng danh mục cho vay của nhóm khách hàng mảng bán lẻ chiếm đến 94% trên tổng số dư nợ cho vay.

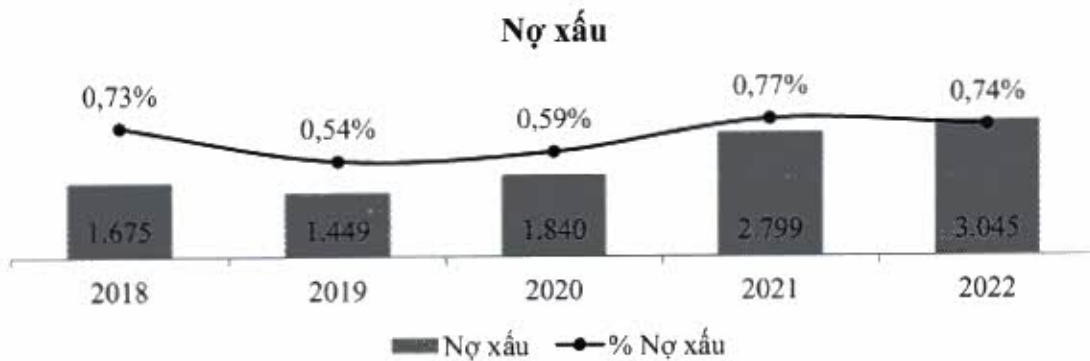




2.1.5. Chất lượng tín dụng

- Nợ xấu của ACB được kiểm soát chặt chẽ, chỉ chiếm 0,74% tổng dư nợ cho vay, mức tỷ lệ thấp hàng đầu thị trường. Tỷ lệ dự phòng/tổng nợ xấu được duy trì ở mức cao trong toàn ngành với mức 159%.

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2021	2022
Nợ nhóm 3-5 (tỷ đồng)	1.675	1.449	1.840	2.799	3.045
Tỷ lệ nợ nhóm 3-5/Tổng dư nợ cho vay (%)	0,73	0,54	0,59	0,77	0,74
Dự phòng/Tổng nợ xấu (%)	152	175	160	209	159



2.1.6. Hoạt động huy động vốn

- Trong năm vừa qua, huy động tiền gửi khách hàng trở thành mảng cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng. Trong bối cảnh đó, ACB vẫn đạt mức tăng trưởng cao 9%, cao hơn so với năm 2021.



- ACB có tỷ trọng tiền gửi từ khách hàng cá nhân lên đến 80% tổng tiền gửi. Trong năm 2022, lãi suất tiền gửi tăng cao, tiền gửi có xu hướng chuyển dịch qua có kỳ hạn. Tiền gửi có kỳ hạn của ACB, đặc biệt là quý IV, tăng trưởng tốt với quy mô 322 nghìn tỷ đồng, tăng 14% so với năm 2021 (mức tăng trưởng cao nhất trong năm năm gần đây). Trong khi đó, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn giảm từ 25% xuống 22% trên tổng tiền gửi, tuy nhiên vẫn duy trì vị trí top 4 trên thị trường.



2.1.7. Vốn chủ sở hữu

- Vốn chủ sở hữu tăng 30% so với năm 2021 và đạt 58 nghìn tỷ đồng, trong đó vốn điều lệ tăng 25% từ việc chi trả cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 25%. Lợi nhuận chưa phân phối hơn 15 nghìn tỷ đồng.

DVT: tỷ đồng.

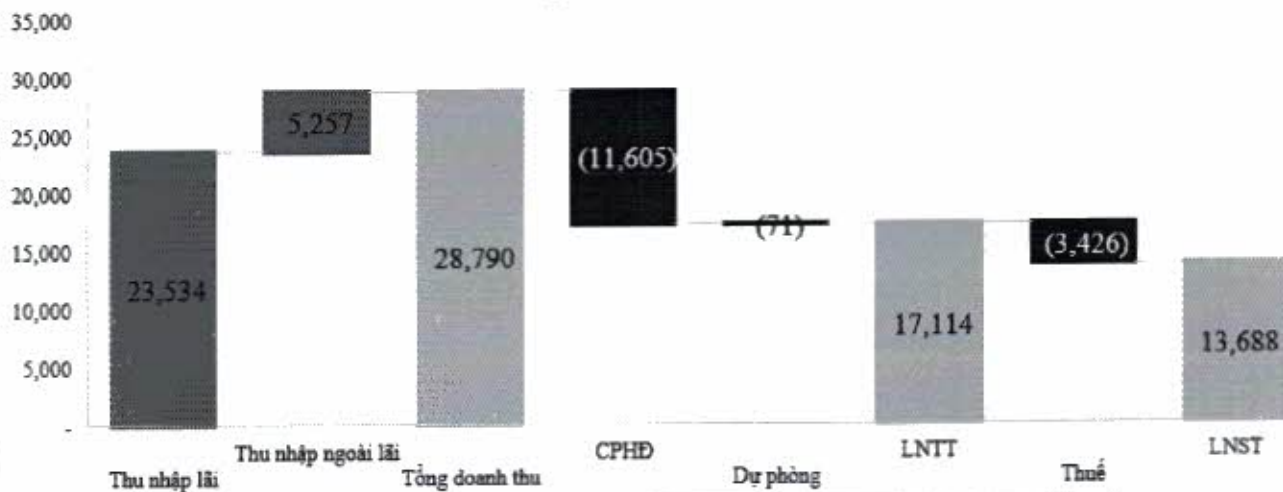
Chi tiêu	2022	2021	% tăng giảm
Vốn điều lệ	33.774	27.019	25
Thặng dư vốn cổ phần	272	272	0
Cổ phiếu quỹ	-	-	0
Quỹ của TCTD	9.220	7.164	29
Chênh lệch tỷ giá	-	-	0
Lợi nhuận chưa phân phối	15.172	10.445	45
Tổng vốn chủ sở hữu	58.439	44.901	30

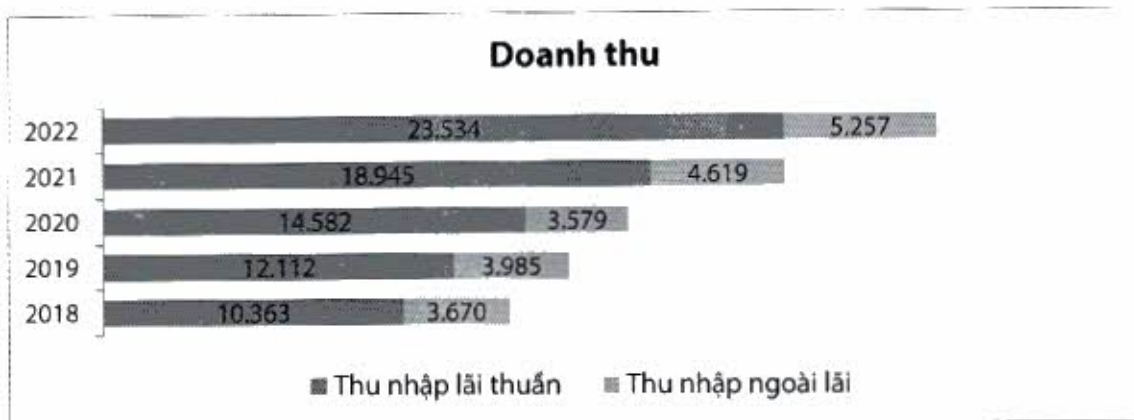
2.2. Phân tích kết quả kinh doanh

2.2.1. Thu nhập

- Lợi nhuận trước thuế là 17.114 tỷ đồng, tăng 43% so với năm 2021 và vượt 14% so với kế hoạch.
- Tổng thu nhập trong năm của ACB đạt 28.790 tỷ đồng, tăng 22% so với cùng kỳ. NIM được cải thiện so với năm 2021, lần đầu vượt trên 4% nhờ vào chiến lược tập trung mạnh hơn vào phân khúc bán lẻ, dịch chuyển huy động vốn sang các nguồn vốn giá rẻ cũng như điều hành lãi suất linh hoạt.

Kết quả kinh doanh 2022





- Thu nhập ngoài lãi năm 2022 tăng 14%, đạt gần 5,3 nghìn tỷ đồng, đóng góp 18% trên tổng doanh thu. Thu nhập từ hoạt động đầu tư chứng khoán giảm do thanh khoản thị trường sụt giảm mạnh. Thu nhập phí tăng trưởng tốt 22% so với cùng kỳ, nhờ các loại phí chủ lực gồm đại lý bảo hiểm nhân thọ, thẻ và thanh toán quốc tế.
 - Doanh thu từ hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ đóng góp tỷ trọng lớn trong thu nhập phí với tỷ lệ 55%, đạt gần 2 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 31% so với năm 2021.
 - Hoạt động kinh doanh thẻ tăng trưởng mạnh mẽ ở mức 86% so với năm 2021, chủ yếu đến từ các dòng thẻ tín dụng quốc tế cao cấp (Visa Platinum, Visa Signature) và dòng thẻ ghi nợ. Với các dòng thẻ chủ lực trên, doanh số chỉ tiêu thẻ tăng 64% so với năm trước và số lượng thẻ phát hành mới tăng 58% so với năm 2021.
 - Hoạt động thanh toán quốc tế đóng góp tỷ trọng lớn thứ ba, chiếm 11% trong tổng phí dịch vụ. Hoạt động xuất nhập khẩu năm 2022 của cả nước tiếp tục đạt kỷ lục mới về mặt quy mô, với kim ngạch xuất nhập khẩu đạt con số hơn 700 tỷ USD. Nhờ đó, doanh số thanh toán quốc tế của ACB đạt mức tăng trưởng cao 24% so với năm 2021, đạt 11,7 tỷ USD.

2.2.2. Chi phí hoạt động

- Chi phí hoạt động của Ngân hàng tới cuối năm 2022 gần 12 nghìn tỷ đồng, tăng 41% so với cùng kỳ, chủ yếu do trích lập bổ sung Quỹ Khoa học và công nghệ. Nếu không gồm các khoản chi phí này, chi phí hoạt động chỉ tăng 29% so với cùng kỳ, do tăng chi phí cho nhân viên cũng như tăng chi phí phục vụ kinh doanh như hội nghị, công tác phí, chi phí truyền thông, khuyến mại, chăm sóc khách hàng, v.v. Tỷ lệ CIR cuối năm ở mức 40%.

Chỉ tiêu (ĐVT: tỷ đồng)	2022	2021	% tăng giảm	Tỷ trọng 2022 (%)
Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	14	11	35	0
Chi phí cho nhân viên	6.069	5.129	18	52
Chi về tài sản	1.734	1.692	2	15
Chi cho hoạt động quản lý công vụ	3.287	1.737	89	28

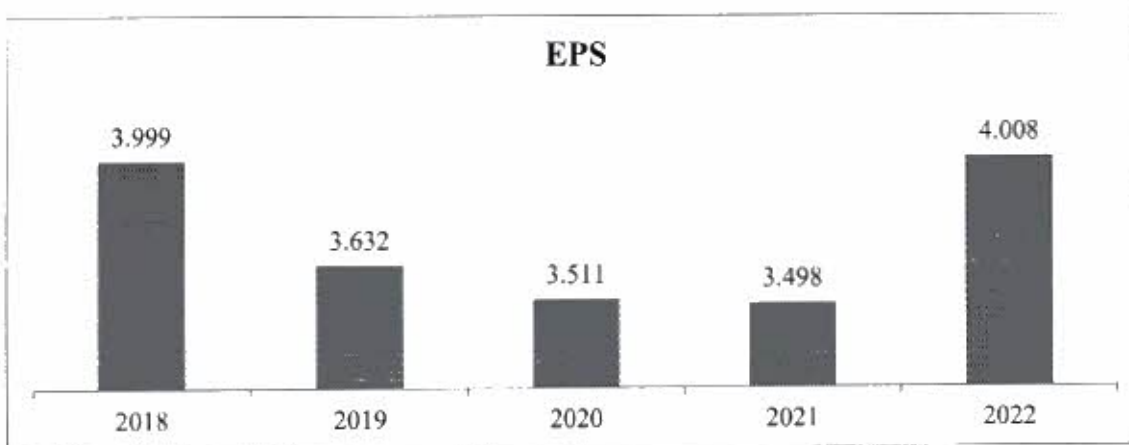
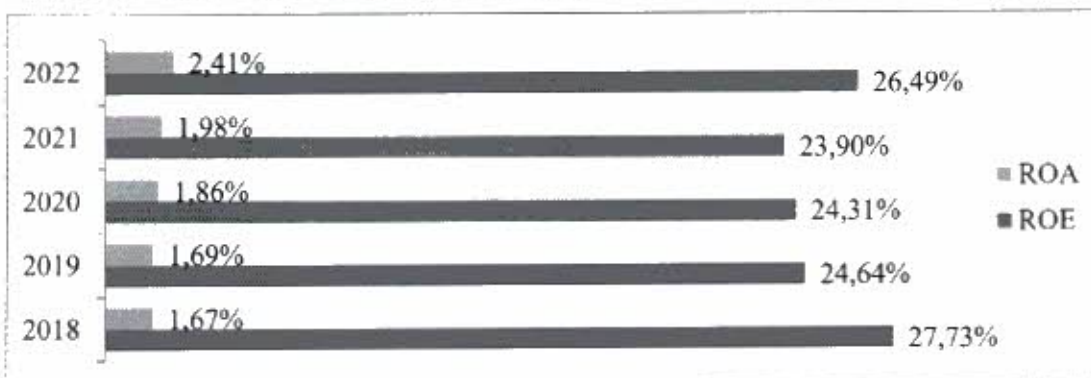
Chi tiêu (ĐVT: tỷ đồng)	2022	2021	% tăng giảm	Tỷ trọng 2022 (%)
Chi nộp phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi của khách hàng	455	420	9	4
Chi phí dự phòng giảm giá các khoản đầu tư dài hạn và dự phòng nợ khó đòi	45	(758)	-106	0
Tổng cộng	11.605	8.230	41	100%

2.2.3. Chi phí dự phòng

- Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng giảm còn 71 tỷ đồng, giảm 98% so với cùng kỳ năm trước, chủ yếu nhờ hoàn nhập dự phòng từ khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 đã phục hồi năng lực tài chính. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu chiếm 159%, đây là mức cao trong ngành.

2.2.4. Tỷ suất lợi nhuận, lãi cơ bản mỗi cổ phiếu

- ACB vẫn duy trì được tỷ suất lợi nhuận cao hàng đầu trong ngành. Nhiều năm liền, ACB có ROE trên 20%; và đạt 26,50% trong năm 2022. ROA tiếp tục tăng qua các năm, cuối năm 2022 đạt 2,4%.
- EPS hiện đạt mức 4.008 đồng/cổ phiếu, tăng so với EPS năm 2021 (3.498 đồng/cổ phiếu).



3. Những cải tiến về cơ cấu tổ chức, chính sách và công tác quản lý

3.1. Thay đổi cơ cấu tổ chức

- Trong năm 2022, ACB đã thành lập Văn phòng Tổng giám đốc để tham mưu, điều phối, triển khai các chương trình hành động, kế hoạch công tác, và chỉ đạo của Tổng giám đốc.
- Có chủ trương sáp nhập Phòng Tuân thủ vào Khối Quản lý rủi ro, nhằm phối hợp hiệu quả các đơn vị của tuyến phòng thủ thứ hai trong quản lý rủi ro.

3.2. Cải tiến công tác quản lý

Trong năm 2022, hoạt động vận hành tiếp tục được cải tiến theo hướng số hóa quy trình nhằm giảm thủ tục và giấy tờ ký kết giữa ACB với khách hàng, và giảm thời gian giao dịch của khách hàng. Dưới đây là một số cải tiến tiêu biểu:

- (i) Số hóa quy trình giải ngân (giải ngân online) đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa, giúp giải ngân nhanh chóng với quy trình 100% tự động qua nền tảng web ACB One.
- (ii) Triển khai các tính năng giúp khách hàng giao dịch tại kênh máy ATM/CRM không cần sử dụng thẻ:
 - + Tạo - rút tiền bằng mã giao dịch (Cash by Code).
 - + Rút tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán bằng mã QR (QR Cash ATM).
 - + Nộp tiền vào tài khoản tiền gửi thanh toán bằng mã QR (QR Deposit CRM).

ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai các tiện ích này, giúp việc giao dịch của khách hàng tại máy giao dịch tự động thuận tiện dễ dàng hơn.

- (iii) Triển khai thành công Dự án Sáng kiến đổi mới thanh toán toàn cầu (GPI < Global Payments Innovation Initiative) của Tổ chức SWIFT, giúp cho việc tra soát giao dịch thanh toán được thực hiện nhanh chóng và minh bạch.
- (iv) Ứng dụng công nghệ OCR (optical character recognition, nhận dạng ký tự quang học) hỗ trợ tự động kiểm tra, đối soát chứng từ trước và sau giải ngân, giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ giải ngân cho khách hàng và giảm sai sót.
- (v) Số hóa lưu trữ hồ sơ cấp tín dụng được thực hiện E2E (end-to-end, quy trình đầu cuối) từ khâu tiếp nhận, thẩm định phân tích, phê duyệt, giải ngân đến khi tiêu hủy hồ sơ theo quy định mà không phải lưu trữ quá nhiều hồ sơ giấy.

4. Kế hoạch phát triển trong tương lai

4.1. Tăng trưởng quy mô hoạt động giai đoạn 2023 – 2027

Mục tiêu tăng trưởng của ACB giai đoạn 2023 – 2027 dự phóng như sau:

- Tổng tài sản dự kiến tăng bình quân 14%/năm;
- Tiền gửi khách hàng tăng 13%/năm;

- Dự nợ cho vay tăng 14%/năm;
- Vốn chủ sở hữu tăng khoảng 19%/năm, trong đó vốn điều lệ tăng khoảng 11%;
- Lợi nhuận trước thuế tăng khoảng 18%/năm;
- Tỷ lệ nợ xấu dưới 2%.

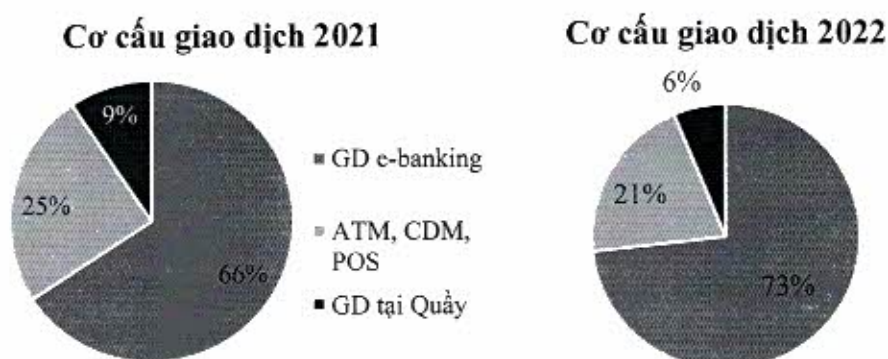
4.2. Kế hoạch quản lý rủi ro 2023 – 2025

ACB sẽ tiếp tục phát triển năng lực quản lý rủi ro và tập trung nguồn lực vào năm lĩnh vực: (1) rủi ro dịch vụ ngân hàng số, và tội phạm tài chính; (2) chất lượng dữ liệu, mô hình và định lượng; (3) rủi ro tín dụng tập trung và xuyên suốt vòng đời sản phẩm; (4) xây dựng hồ sơ rủi ro (risk profile) cho từng đơn vị, sản phẩm, nhóm nghiệp vụ, tài sản số; và (5) rủi ro ESG.

4.3. Hoạt động ngân hàng số

- Việt Nam nằm trong top 10 quốc gia có số lượng sử dụng điện thoại thông minh cao nhất thế giới với trên 63% dân số sở hữu điện thoại thông minh và gần 70% dân số sử dụng internet. Quan trọng hơn, đến năm 2022, có trên 70% người trưởng thành có tài khoản ngân hàng, với 90% người dùng trong độ tuổi 25-35. Nhận thấy tiềm năng tăng trưởng người dùng ngân hàng số là điều kiện tiên quyết trong quá trình chuyển dịch các giao dịch truyền thống tại quầy sang kênh trực tuyến, ACB tiếp tục xác định chuyển đổi số là mục tiêu trọng điểm trong năm 2022.
- Ngày 14 tháng 02 năm 2022, ACB chính thức ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One dành cho khách hàng cá nhân và Ngân hàng số ACB One Biz, ACB One Pro dành cho khách hàng doanh nghiệp. Tính đến cuối năm 2022, ACB có trên 4,6 triệu người dùng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, tăng 31% so với năm trước và chiếm 84% tổng danh mục khách hàng của ACB.
- Từ tháng 8 năm 2022, ACB chính thức triển khai dịch vụ Ngân hàng số ACB One Pro 2.0 dành cho khách hàng doanh nghiệp lớn cần sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử chuyên nghiệp để thực hiện các tác vụ quản lý tài chính, thanh toán phức tạp, đòi hỏi tính chính xác, bảo mật cao đi kèm với khả năng tùy biến, phân quyền, kiểm soát chi tiết. Với ACB One Pro 2.0, ACB chính thức trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam có cung cấp tính năng mua bán ngoại tệ và thanh toán quốc tế qua kênh trực tuyến với quy trình đơn giản và giá ưu đãi.
- Các tính năng mới liên tục được cập nhật và cải tiến, từng bước hoàn thiện bộ trải nghiệm số đầy đủ cho khách hàng bằng việc ứng dụng những tính năng công nghệ mới như e-KYC, video call, QR, ví điện tử (MoMo, ZaloPay, AirPay, GHTKPay), mở thẻ trực tuyến trên nền tảng ví điện tử MoMo, cung cấp giải pháp công nghệ số giúp quản lý các khoản phải thu thông qua dịch vụ tài khoản định danh (virtual account). Đồng thời, ACB cũng đã áp dụng quy trình quản lý khiếu nại, sự cố ngân hàng số tập trung, cũng như những khiếu nại, sự cố từ các kênh tiếp nhận như chi nhánh, phòng giao dịch của ACB.
- Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch trực tuyến tăng mạnh ở mức tương ứng 67% và 60% so với năm trước, trong đó có đến 81% doanh số giao dịch thực hiện trên ACB Mobile App. Cơ

cấu giao dịch tiếp tục dịch chuyển mạnh từ kênh truyền thống sang kênh điện tử. Theo đó, tỷ lệ giao dịch điện tử tăng từ 66% lên 73%, giao dịch tại quầy chỉ còn 6% tính đến cuối năm 2022 cho thấy xu hướng ngân hàng số đang dần trở thành kênh giao dịch phổ biến.



- Hoạt động ngân hàng số sẽ được nâng cao như sau:
 - Phát triển quan hệ hợp tác và kết nối với các công ty có hệ sinh thái số để cùng khai thác danh mục khách hàng, đồng thời tiếp tục nâng cấp công nghệ cũng như khai thác nền tảng số của các đối tác liên kết để phát triển khách hàng mới.
 - Triển khai khu vực dành riêng cho các dịch vụ đầu tư liên kết với ACBS trên các kênh ngân hàng số để khách hàng có thể mở tài khoản đầu tư chứng khoán, xem danh mục đầu tư, liên kết tài khoản ACB với tài khoản đầu tư chứng khoán.
 - Xây dựng năng lực tiếp thị tự động (automation marketing) thông qua các kênh ngân hàng số để gửi các thông điệp bán hàng được cá nhân hóa đến đúng đối tượng khách hàng phù hợp.

5. Giải trình của Ban điều hành đối với ý kiến kiểm toán

Công ty KPMG không có ý kiến không chấp thuận đối với báo cáo tài chính của ACB.

6. Báo cáo đánh giá liên quan đến trách nhiệm về môi trường và xã hội

6.1. Đánh giá liên quan đến các chỉ tiêu môi trường

6.2. Đánh giá liên quan đến vấn đề người lao động

6.3. Đánh giá liên quan đến trách nhiệm xã hội của ACB đối với cộng đồng địa phương

Mục 6 này: Xin xem Chương IX “Báo cáo phát triển bền vững.”

IV. ĐÁNH GIÁ CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA ACB

1. Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động của ACB

ACB trong năm 2022 tiếp tục tăng về quy mô tài sản, đạt lợi nhuận cao, và tuân thủ các giới hạn và tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động.

Một là hoạt động kinh doanh năm 2022 tăng mạnh so với năm 2021.

- Tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng 15,18% và hoàn thành 103% kế hoạch.
- Tiền gửi khách hàng đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 8,96% và hoàn thành 98% kế hoạch.
- Dự nợ cho vay đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 14,31% và hoàn thành 99% kế hoạch.

Hai là lợi nhuận cao vượt kế hoạch so với năm 2021.

- Lợi nhuận trước thuế của Tập đoàn năm 2022 đạt 17.114 tỷ đồng, tăng 43% so với năm 2021 và hoàn thành 114% kế hoạch đã trình cho cổ đông (15.018 tỷ đồng).
- ROA đạt mức 2,41%, cao hơn mức 1,98% của năm 2021; và ROE đạt mức 26,49%, cao hơn mức 23,90% của năm 2021.

Ba là an toàn.

- Tỷ lệ nợ xấu ở mức 0,74%, thấp hơn mức kế hoạch cho phép 2%.
- Các giới hạn và tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động ngân hàng luôn được ACB giám sát chặt chẽ, bảo đảm tuân thủ quy định của Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15/11/2019 và Thông tư số 41/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016.
- Tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất được duy trì trên mức 10% tại mọi thời điểm trong năm. Tỷ lệ này năm 2022 là cao hơn mức 11,23% của năm 2021.

2. Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban điều hành

HDQT nhận thấy BDH đã thực hiện nhiệm vụ thành công, như sau:

- BDH đã thực thi kế hoạch kinh doanh năm 2022 thành công, đạt các chỉ tiêu tăng trưởng về quy mô tài sản, hiệu quả hoạt động, an toàn theo đúng định hướng chiến lược hoạt động 2019 – 2024.
- Cân đối được nguồn vốn và các nguồn lực khác cho các cơ hội kinh doanh và sử dụng vốn linh hoạt và có hiệu quả.
- Đảm bảo các quy định của pháp luật và quy định nội bộ được tuân thủ chặt chẽ, và hệ thống kiểm soát nội bộ được củng cố.
- Đảm bảo nguồn nhân lực phù hợp, đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu kinh doanh.
- Xây dựng văn hóa kinh doanh năng động và lành mạnh, tạo động lực cho nhân viên đồng hành

và gắn kết.

HĐQT ghi nhận và đánh giá cao nỗ lực của BDH.

3. Các kế hoạch và định hướng của Hội đồng quản trị năm 2023

- Tăng trưởng tín dụng trong cả năm với tốc độ hợp lý và theo chủ trương, định hướng của NHNN.
- Tiếp tục kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.
- Tăng trưởng nguồn vốn theo hướng cân đối với tăng trưởng tín dụng.
- Phát triển đa dạng sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng mục tiêu.
- Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

V. QUẢN TRỊ CÔNG TY

1. Hội đồng quản trị

1.1. Thành viên và cơ cấu của Hội đồng quản trị nhiệm kỳ 2018 – 2023

1.1.1. Danh sách

STT	Thành viên	Chức danh	Chức vụ tại các ủy ban	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ⁹
1	Trần Hùng Huy	Chủ tịch	- Chủ nhiệm Ủy ban Nhân sự và Ủy ban Chiến lược, - Thành viên Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Đầu tư.	3,43
2	Nguyễn Thành Long	Phó chủ tịch	- Chủ nhiệm Ủy ban Quản lý rủi ro, - Thành viên Ủy ban Nhân sự và Ủy ban Đầu tư.	0,04
3	Đinh Thị Hoa	Thành viên	- Thành viên Ủy ban Chiến lược.	0,00 (*)
4	Đặng Thu Thủy	Thành viên	- Phó Chủ nhiệm Ủy ban Nhân sự.	1,19
5	Đàm Văn Tuấn	Thành viên	- Thành viên Ủy ban Nhân sự, Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Chiến lược.	0,01 (*)
6	Hiep Van Vo	Thành viên độc lập	- Chủ nhiệm Ủy ban Đầu tư, - Thành viên Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Chiến lược.	Không sở hữu
7	Huang Yuan Chiang	Thành viên độc lập	- Thành viên Ủy ban Nhân sự, - Thành viên Ủy ban Quản lý rủi ro.	Không sở hữu
8	Dominic Timothy Charles Scriven	Thành viên	- Thành viên (đến 29/6/2022.)	Không sở hữu

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

1.1.2. Lý lịch tóm tắt

⁹ Số liệu: Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.

Ông Trần Hùng Huy, Chủ tịch Hội đồng quản trị

- Thành viên HĐQT ACB từ năm 2006 và giữ chức danh Chủ tịch từ năm 2012 đến nay.
- Vào ACB năm 2002 và trải qua các vị trí/chức danh: Giám đốc Marketing, Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực, Phó Tổng giám đốc (2008). Ông từng là Trợ lý giám đốc Nhóm tư vấn sáp nhập tổ chức tài chính của Tập đoàn Tài chính Rothschild, Anh Quốc, từ năm 2010 – 2011.
- Tốt nghiệp cử nhân chuyên ngành quản trị kinh doanh, tài chính và kinh doanh quốc tế vào năm 2000, và thạc sĩ quản trị kinh doanh vào năm 2002 tại Trường Đại học Chapman, Hoa Kỳ. Nhận học vị tiến sĩ quản trị kinh doanh của Trường Đại học Golden Gate, Hoa Kỳ năm 2010.

Ông Nguyễn Thành Long, Phó Chủ tịch Hội đồng quản trị

- Thành viên HĐQT ACB từ tháng 12 năm 2012, và giữ chức danh Phó Chủ tịch từ năm 2013 đến nay.
- Từng là Tổng giám đốc Công ty Vàng bạc đá quý Sài Gòn (SJC), Chủ tịch HĐQT Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam (Eximbank), Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt. Ông hiện là Chủ tịch HĐQT Tổng Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long.
- Tốt nghiệp cử nhân thương mại học, chứng chỉ cao học 1 ngành tiền tệ ngân hàng tại Viện Đại học Vạn Hạnh (Sài Gòn); và tốt nghiệp cử nhân Anh văn, Đại học Ngoại ngữ Hà Nội.

Bà Đinh Thị Hoa, Thành viên Hội đồng quản trị

- Thành viên HĐQT ACB từ năm 2013 đến nay, và thành viên BKS ACB (1998 – 2007).
- Bà từng/đang giữ vị trí lãnh đạo cấp cao tại nhiều tổ chức như Công ty cổ phần phim Thiên Ngân, Công ty cổ phần Chứng khoán Thiên Việt, Công ty cổ phần Truyền thông và Giải trí Galaxy, Công ty cổ phần Galaxy Play, Công ty cổ phần Cơ Điện Lạnh (REE). Bà cũng từng là Chuyên viên và Điều phối viên Bộ Ngoại giao, Chuyên viên dự án Chương trình Lương thực thế giới.
- Tốt nghiệp cử nhân khoa báo chí quốc tế Trường Đại học Quốc gia Quan hệ quốc tế Matxcova, Nga, và thạc sĩ quản trị kinh doanh Trường Kinh doanh Harvard, Hoa Kỳ.

Bà Đặng Thu Thủy, Thành viên Hội đồng quản trị

- Thành viên HĐQT ACB từ năm 2011 đến nay.
- Công tác tại ACB từ ngày thành lập (ngày 04 tháng 6 năm 1993), trải qua các vị trí Chánh văn phòng và Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh và cử nhân ngoại ngữ của Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn TP. Hồ Chí Minh.

Ông Đàm Văn Tuấn, Thành viên Hội đồng quản trị

- Thành viên HĐQT ACB từ tháng 12 năm 2012 đến nay.
- Vào ACB năm 1994. Trải qua các vị trí phó giám đốc chi nhánh, giám đốc chi nhánh, Trưởng phòng Quan hệ quốc tế, Trưởng Ban Chiến lược, Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc Công ty ACBA, Giám đốc Khối Quản trị nguồn nhân lực. Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2001. Trước đó, ông là giảng viên tiếng Anh và tiếng Trung.
- Tốt nghiệp thạc sĩ ngữ văn của Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn TP. Hồ Chí Minh, cử nhân kinh tế của Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, và thạc sĩ tài chính ngân hàng của Trường Đại học Khoa học ứng dụng Tây Bắc Thụy Sĩ.

Ông Hiệp Van Vo (Vo Hiep Van), Thành viên độc lập Hội đồng quản trị

- Thành viên độc lập HĐQT ACB từ năm 2018 đến nay.
- Trải qua các giữ vị trí lãnh đạo cấp cao tại Citi Group, Vietnam Partners LLC, Deutsche Bank, VIGroup. Từ năm 2005 đến nay, ông là Giám đốc điều hành CVC Asia Pacific (Singapore).
- Tốt nghiệp cử nhân kỹ thuật vật lý Học viện Quân sự Hoa Kỳ (US Military of Academy) West Point, và thạc sĩ quản trị kinh doanh của Trường Kinh doanh Harvard, Hoa Kỳ.

Ông Huang Yuan Chiang (Hoàng Viễn Tường), Thành viên độc lập Hội đồng quản trị

- Thành viên độc lập HĐQT ACB từ năm 2018 đến nay.
- Từng công tác tại Standard Chartered Merchant Bank Asia Limited, HSBC Investment Bank Asia Ltd., Samuel Montagu & Co. Ltd., Bankers Trust Company, Deutsche Bank AG.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế và luật của Trường Đại học Monash, Úc.

Ông Dominic Timothy Charles Scriven, Thành viên Hội đồng quản trị (đã từ nhiệm)

- Thành viên HĐQT ACB (2008 – 2011) và từ năm 2015 đến tháng 6 năm 2022.
- Ông giữ vị trí lãnh đạo cấp cao tại nhiều tổ chức tài chính tại Việt Nam và nước ngoài: Cố đồng sáng lập và Chủ tịch HĐQT Công ty Dragon Capital Group Ltd., Chủ tịch HĐQT Viet Fund Management, v.v. Ông được Nữ hoàng Anh trao tặng huân chương OBE năm 2006; hai lần được Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh trao tặng bằng khen về việc đóng góp vào sự phát triển của thị trường chứng khoán (2008 và 2010). Ông cũng được Chủ tịch nước Việt Nam trao tặng Huân chương Lao động hạng ba (2014).
- Tốt nghiệp cử nhân luật và xã hội học của Trường Đại học Exeter, Anh Quốc.

1.1.3. Thay đổi thành viên Hội đồng quản trị

Ông Dominic Timothy Charles Scriven từ nhiệm kể từ ngày 30 tháng 6 năm 2022. Do đó, HĐQT từ tám thành viên còn bảy thành viên từ ngày 30 tháng 6 năm 2022.

1.2. Các ủy ban thuộc Hội đồng quản trị

Hiện nay, ACB có bốn ủy ban thuộc Hội đồng quản trị, là Ủy ban Quản lý rủi ro, Ủy ban Nhân sự, Ủy ban Chiến lược, và Ủy ban Đầu tư.

Hoạt động của Ủy ban Quản lý rủi ro

Ủy ban Quản lý rủi ro bao gồm mười thành viên, trong đó có sáu thành viên HĐQT.

Trong năm 2022, Ủy ban Quản lý rủi ro đã tổ chức năm phiên họp định kỳ, qua đó thảo luận các chương trình hành động ưu tiên nhằm tăng cường công tác quản lý bảy loại rủi ro trọng yếu gồm: rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động, rủi ro thanh khoản, rủi ro tập trung, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng và rủi ro danh tiếng.

Hoạt động của Ủy ban Nhân sự

Ủy ban Nhân sự hiện nay có tám thành viên, trong đó có năm thành viên HĐQT.

Trong năm 2022, Ủy ban Nhân sự đã phê duyệt hoặc trình HĐQT phê duyệt một số vấn đề quan trọng thuộc các lĩnh vực sau: (i) bổ nhiệm và tái bổ nhiệm nhân sự quản lý, trong đó có việc bổ nhiệm Tổng giám đốc, một Phó Tổng giám đốc; (ii) phê duyệt thành lập Khối Ngân hàng số, điều chỉnh quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức các hội đồng trực thuộc Tổng giám đốc; (iii) thông qua chính sách nhân sự như nguyên tắc phân bổ ngân sách nhân sự và điều chỉnh thu nhập năm 2022, v.v.

Hoạt động của Ủy ban Chiến lược

Ủy ban Chiến lược hiện tại gồm có sáu thành viên, trong đó có bốn thành viên HĐQT.

Trong năm 2022, Ủy ban Chiến lược chỉ đạo triển khai chiến lược 2019 – 2024 thông qua các cuộc họp với Văn phòng Quản lý chuyển đổi và các đơn vị liên quan khác để rà soát tiến độ, phương pháp tiếp cận, cũng như hiệu quả triển khai của các dự án chiến lược.

Hoạt động của Ủy ban Đầu tư

Ủy ban Đầu tư hiện có năm thành viên, trong đó có ba thành viên HĐQT.

Trong năm 2022, Ủy ban Đầu tư đã đưa ra định hướng đầu tư cho các công ty con đồng thời tăng cường khung quản lý các công ty con, giám sát hiệu quả hoạt động đầu tư của Tập đoàn và thoái vốn các khoản đầu tư cũ.

1.3. Hoạt động của Hội đồng quản trị

Trong năm 2022, HĐQT đã tổ chức họp năm lần và thực hiện lấy ý kiến bằng văn bản sáu lần đối với các vấn đề phát sinh; và ban hành tổng cộng 74 quyết định liên quan đến chủ trương, chính sách đối với các hoạt động trọng yếu, tổ chức bộ máy và nhân sự cấp quản lý. Các báo cáo quản

trị công ty định kỳ sáu tháng và cả năm được thực hiện đầy đủ và báo cáo cho cơ quan quản lý Nhà nước.

1.4. Hoạt động của thành viên độc lập Hội đồng quản trị

Trong năm 2022, cả hai thành viên độc lập tham gia đầy đủ các phiên họp của HĐQT, các ủy ban có liên quan, và tích cực thảo luận về các vấn đề.

1.5. Danh sách các thành viên Hội đồng quản trị có chứng chỉ đào tạo về quản trị công ty hoặc tham gia các chương trình về quản trị công ty trong năm

Các thành viên HĐQT ACB có nhiều năm kinh nghiệm quản trị điều hành TCTD và/hoặc các tổ chức kinh tế khác; và đã từng tham dự một số hội thảo về quản trị công ty.

- Ông Trần Hùng Huy tham dự Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT (company directors course) của Australian Institute of Company Directors (AICD) năm 2019.
- Ông Nguyễn Thành Long tham dự Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT của Viện Thành viên HĐQT Việt Nam (VIOD) năm 2020.
- Ông Đàm Văn Tuấn tham dự Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT của Thai Institute of Directors Association (Thai IOD) năm 2015 và Chương trình International Directors Banking Programme của INSEAD năm 2019.

1.6. Số lượng chức danh thành viên hội đồng quản trị do từng thành viên Hội đồng quản trị của ACB nắm giữ tại các công ty khác (đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.)

STT	Thành viên	Chức danh tại ACB	Chức danh tại công ty khác
1	Trần Hùng Huy	Chủ tịch	Không có
2	Nguyễn Thành Long	Phó Chủ tịch	
	- Công ty ACBS		Thành viên HĐQT
	- Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long		Chủ tịch HĐQT
3	Đinh Thị Hoa	Thành viên	
	- Công ty Cổ phần Truyền thông và giải trí Galaxy		Chủ tịch HĐQT
	- Công ty Cổ phần Galaxy Play		Chủ tịch HĐQT

STT	Thành viên	Chức danh tại ACB	Chức danh tại công ty khác
	- Công ty Cổ phần Chứng khoán Thiên Việt		Phó Chủ tịch HĐQT
	- Công ty Cổ phần Galaxy Education		Phó Chủ tịch HĐQT
	- Công ty Cổ phần Phim Thiên Ngân		Thành viên HĐQT
4	Đặng Thu Thủy	Thành viên	Không có
5	Đàm Văn Tuấn	Thành viên	Không có
6	Hiep Van Vo	Thành viên độc lập	Không có
7	Huang Yuan Chiang	Thành viên độc lập	Không có

1.7. Người phụ trách quản trị công ty

HĐQT đã bổ nhiệm ông Đàm Văn Tuấn, thành viên HĐQT, làm Người phụ trách quản trị công ty (ngày 21 tháng 5 năm 2019).

2. Ban kiểm soát

2.1. Thành viên và cơ cấu của Ban kiểm soát nhiệm kỳ 2018 – 2023

2.1.1. Danh sách

STT	Thành viên	Chức vụ	Lĩnh vực phân công	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁰
1	Huỳnh Nghĩa Hiệp	Trưởng Ban	Phụ trách chung về việc tổ chức và thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn của BKS. Chỉ đạo Ban Kiểm toán nội bộ.	0,02

¹⁰ Số liệu: Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.

STT	Thành viên	Chức vụ	Lĩnh vực phân công	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁰
2	Nguyễn Thị Minh Lan	Thành viên chuyên trách	Giám sát (i) việc ban hành các văn bản nội bộ phù hợp với quy định của pháp luật; (ii) hoạt động kinh doanh chủ yếu, các giới hạn, các tỷ lệ bảo đảm an toàn; (iii) việc thực hiện kiến nghị của Cơ quan Thanh tra giám sát ngân hàng.	Không sở hữu
3	Hoàng Ngân	Thành viên chuyên trách	Kiểm soát công tác hạch toán kế toán, hoạt động tài chính và thẩm định báo cáo tài chính của Ngân hàng.	0,00 (*)
4	Phùng Thị Tốt	Thành viên không chuyên trách	Kiểm soát sổ sách kế toán, tài sản cố định, chi tiêu nội bộ của Ngân hàng.	0,01

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

2.1.2. Lý lịch tóm tắt

Ông Huỳnh Nghĩa Hiệp, Trưởng Ban kiểm soát

- Trưởng BKS ACB từ năm 2008.
- Công tác tại ACB từ ngày thành lập (1993).
- Trải qua các vị trí/chức danh: Kế toán trưởng (1993 – 1994), Phó Tổng giám đốc (1994 – 2008). Trước đó, ông giảng dạy tại Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (1978 – 1993).
- Tốt nghiệp cử nhân thương mại học tại Viện Đại học Vạn Hạnh (Sài Gòn) và tốt nghiệp cử nhân ngành ngân hàng Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Bà Nguyễn Thị Minh Lan, Thành viên

- Thành viên BKS ACB từ năm 2013 đến nay.
- Từng làm việc tại NHNN Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (1986 – 2009), trải qua một số vị trí như Phó Phòng Kế toán, Trưởng Phòng Tiền tệ kho quỹ và Trưởng Phòng Quản lý ngoại hối. Bà cũng từng là trợ lý tổng giám đốc và phó tổng giám đốc của một ngân hàng thương mại Việt Nam (2009 – 2013).

- Tốt nghiệp cử nhân ngân hàng tại Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh và cử nhân hành chính học của Học viện Hành chính quốc gia.

Bà Hoàng Ngân, Thành viên

- Thành viên BKS ACB từ năm 1998 đến nay.
- Từng giảng dạy tại Trường Trung học Ngân hàng III Trung ương (1978 – 1988), giữ chức vụ Kế toán trưởng và Trưởng BKS Công ty Vàng bạc đá quý Sài Gòn (SJC) (1988 – 2009).
- Tốt nghiệp cử nhân ngân hàng tại trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Bà Phùng Thị Tốt, Thành viên

- Thành viên BKS ACB từ năm 2003 đến nay.
- Công tác tại ACB từ ngày thành lập (1993).
- Trải qua chức vụ Kế toán trưởng (1994 – 2002) và Kiểm toán trưởng (2002 – 2004). Trước đó, bà giảng dạy tại Trường Trung học Ngân hàng III Trung ương (1978 – 1993).
- Tốt nghiệp cử nhân ngân hàng tại Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

2.1.3. Thay đổi thành viên Ban kiểm soát.

Trong năm 2022, không có thay đổi gì về thành viên BKS.

2.2. Hoạt động của Ban kiểm soát

BKS thực hiện chức năng nhiệm vụ thông qua các quyết nghị ở các phiên họp.

Trong năm 2022, BKS họp năm phiên có quyết nghị, tham dự các phiên họp của HĐQT, Ủy ban Quản lý rủi ro, các hội nghị triển khai hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

BKS cũng đã giám sát việc thực hiện các quy định của NHNN liên quan đến việc chấp hành các tỷ lệ bảo đảm an toàn, việc thực hiện các chỉ thị của NHNN, việc thực hiện các kiến nghị của Cơ quan Thanh tra giám sát ngân hàng; giám sát hoạt động hệ thống thông qua bộ máy kiểm toán nội bộ; giám sát thực hiện chi phí điều hành thông qua kiểm tra việc tuân thủ quy chế chi tiêu nội bộ của Ngân hàng và kiểm tra việc thực hiện chi phí với kế hoạch chi phí; giám sát việc thực hiện nghị quyết Đại hội cổ đông thông qua; và thẩm tra báo cáo tài chính của Ngân hàng và báo cáo tài chính hợp nhất sáu tháng đầu năm và cả năm 2022.

2.3. Hoạt động của Ban Kiểm toán nội bộ

Ban Kiểm toán nội bộ thực hiện kế hoạch kiểm toán theo định hướng rủi ro và toàn diện, chú trọng các CN và PGD có rủi ro và chưa được kiểm toán trong thời hạn ba năm; các quy trình nghiệp vụ, sản phẩm, đơn vị thuộc Hội sở có phát sinh rủi ro và ảnh hưởng trọng yếu đến hoạt động Ngân hàng.

Trong năm 2022 đã kiểm toán 85 CN và PGD; và 12 chuyên đề bao gồm: (1) kiểm toán việc đánh giá mức dư vốn của ACB; (2) kiểm toán quy trình quản lý, xử lý nợ trễ hạn, nợ xấu, (3) kiểm toán

sản phẩm tài trợ hợp đồng thương mại trong nước đối với KHDN; (4) kiểm toán nghiệp vụ kinh doanh vốn và giấy tờ có giá trên thị trường liên ngân hàng; (5) kiểm toán quản lý sự cố công nghệ thông tin; (6) kiểm toán việc miễn, giảm lãi vay, giảm vốn đối với khoản cấp tín dụng được xử lý nợ; (7) kiểm toán việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch Covid-19; (8) kiểm toán quy trình phân tích tín dụng doanh nghiệp; (9) kiểm toán sản phẩm cho vay mua nhà ở, đất ở đối với khách hàng cá nhân; (10) kiểm toán việc tuân thủ quy định an toàn thông tin; (11) kiểm toán hoạt động cho thuê tài chính tại Công ty ACBL; (12) kiểm toán sản phẩm dịch vụ bảo hiểm nhân thọ. Ngoài ra còn thực hiện kiểm toán, kiểm tra các nội dung theo yêu cầu của HĐQT, BKS, BDH, và Cơ quan Thanh tra giám sát ngân hàng.

Kết quả kiểm toán có các kiến nghị đề xuất nhằm khắc phục các sai sót, vi phạm; điều chỉnh, bổ sung quy định, quy trình nghiệp vụ; tăng cường hệ thống kiểm tra kiểm soát nội bộ; kiến nghị xử lý trách nhiệm cá nhân có sai phạm tại các đơn vị được kiểm toán.

Ban Kiểm toán nội bộ còn làm đầu mối hỗ trợ Hội sở và các đơn vị trong hệ thống liên quan đến công tác thanh tra giám sát của NHNN. Giám sát, đôn đốc các đơn vị thực hiện khắc phục các kiến nghị sau thanh tra.

3. Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và Ban điều hành

3.1. Lương, thưởng, thù lao và các khoản lợi ích

Xin xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2022, phần Thuyết minh, mục 44 “Giao dịch với các bên liên quan.”

3.2. Giao dịch cổ phiếu ACB của người nội bộ

Trong năm 2022, thành viên HĐQT, BKS, và BDH không có giao dịch cổ phiếu ACB.

Số lượt và khối lượng giao dịch cổ phiếu ACB của thư ký công ty (một người) là:

	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu
Mua	02	6.000
Bán	06	6.000
Cộng	08	12.000

3.3. Hợp đồng hoặc giao dịch với người nội bộ

- ACB sử dụng các dịch vụ do Công ty ACBS cung ứng, bao gồm dịch vụ tư vấn và đại lý phát hành, đại lý lưu ký và thanh toán đối với việc phát hành 10.950 tỷ đồng trái phiếu.
- ACB hợp tác với ACBS liên quan đến giao dịch hợp đồng tương lai trái phiếu Chính phủ.

- ACB cấp hạn mức tín dụng đối với Công ty ACBL là 1.200.000.000.000 VND.

3.4. Đánh giá việc thực hiện các quy định về quản trị công ty

- ACB đã ban hành các văn bản liên quan đến quản trị công ty sau đây:
 - Điều lệ (cập nhật ngày 01 tháng 8 năm 2022.)
 - Quy chế quản trị nội bộ (cập nhật ngày 23 tháng 4 năm 2019.)
 - Quy chế về cơ cấu tổ chức và hoạt động của HĐQT (cập nhật ngày 23 tháng 4 năm 2019.)
 - Quy chế về cơ cấu tổ chức và hoạt động của BKS (cập nhật ngày 23 tháng 4 năm 2019.)
 - Quy chế công bố thông tin (cập nhật ngày 03 tháng 8 năm 2022.)
- ACB lập báo cáo quản trị công ty định kỳ sáu tháng (theo quy định tại Thông tư số 155/2015/TT-BTC ngày 06 tháng 10 năm 2015.)

VI. TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG VIỆT NAM NĂM 2022

1. Bối cảnh kinh tế thế giới và trong nước năm 2022

1.1. Kinh tế thế giới năm 2022

Kinh tế thế giới năm 2022 bước vào giai đoạn phục hồi sau hai năm chống chọi với dịch Covid-19 và chịu đựng sự suy giảm lớn cùng nhiều tổn thất về sinh mạng và của cải mặc dù nhiều chính phủ đã tung ra những gói cứu trợ tài khóa và tiền tệ lớn chưa từng thấy. Nỗ lực đẩy lùi dịch bệnh và chuyển hướng chiến lược thích ứng linh hoạt gắn với đẩy mạnh tiêm chủng vắc-xin đã tạo nên chuyển biến tích cực về bình thường hóa đời sống, khôi phục dần sản xuất kinh doanh, từng bước nối lại giao thương quốc tế. Song chiều hướng tăng trưởng cũng như tốc độ phục hồi sau Covid-19 đã bị chệch hướng và chậm đi nhiều so với dự báo do nhiều tác nhân lớn: (i) Chiến sự Nga – Ukraine bùng nổ từ ngày 24 tháng 02 năm 2022 và vẫn diễn biến ác liệt cho đến nay, tạo thêm những đỉnh đốn, đứt gãy mới trên chuỗi cung ứng toàn cầu; tác động tiêu cực nhiều mặt của chiến sự cũng như các biện pháp trừng phạt, trả đũa giữa Phương Tây và Nga, (ii) Giá vật tư nguyên liệu, nhất là năng lượng và lương thực tăng giảm đột biến, thất thường, (iii) Căng thẳng kinh tế và quan hệ chính trị Mỹ – Trung về vấn đề Đài Loan vẫn không lắng dịu, (iv) Chiến lược zero-Covid của Trung Quốc khiến nền kinh tế lớn thứ hai thế giới bị suy giảm nghiêm trọng (cả năm chỉ tăng 3% so với mục tiêu 5,50%) và ảnh hưởng tiêu cực về cả cung lẫn cầu đến nền kinh tế toàn cầu, (v) Sự khác biệt về chiều hướng và mức độ thắt chặt chính sách tiền tệ giữa các nước và khu vực kinh tế chủ chốt gây biến động đầy bất ổn cho thị trường tài chính và tiền tệ quốc tế, tạo thêm nhiều khó khăn cho phục hồi sản xuất kinh doanh.

Kinh tế thế giới năm 2022 chỉ tăng khoảng 3,40% so với 6% năm 2021 và còn chậm hơn trong năm 2023 (dự báo 2,90% theo IMF). Có khả năng kinh tế thế giới sẽ suy thoái nhẹ vào năm 2023. Khu vực Đông Nam Á tăng 5,50% trong năm 2022; và dự báo tăng 4,70% năm 2023 (theo ADB).

Lạm phát nhiều quốc gia cũng như toàn cầu lên cao và khá phổ biến, đạt mức đỉnh lịch sử nhiều chục năm, đến cuối năm 2022 hầu như đã qua mức cao nhất song vẫn tiếp tục vượt xa mục tiêu trong năm 2023 và chỉ có thể dịu bớt vào khoảng năm 2024 – 2025.

Lạm phát toàn cầu tăng từ 4,70% năm 2021 lên 8,80% năm 2022, sẽ giảm dần còn 6,50% năm 2023 và 4,10% năm 2024. Trong khi đó thì lạm phát của Nhật Bản và Trung Quốc vẫn rất thấp, vì vậy mà chính sách tiền tệ của hai nước vẫn chưa thắt chặt như Mỹ, Châu Âu, thậm chí còn nới lỏng (Trung Quốc).

Để đẩy lùi lạm phát, các ngân hàng trung ương trên thế giới, dẫn đầu là Mỹ đã khởi động và tiếp tục cuộc đua thắt chặt chính sách tiền tệ, tăng lãi suất, và tuyên bố chưa dừng lại cho đến năm 2023. Đã có khoảng 90 ngân hàng trung ương tăng lãi suất, ít nhất là một lần trong cả năm 2022. Mức đỉnh vẫn chưa được công bố, nhưng dự báo sẽ dừng lại khoảng 5% ở Mỹ và 3% ở Châu Âu vào một số thời điểm từ giữa năm 2023 về sau, từ mức tương ứng 4,25% và 2% hiện nay. Tốc độ và mức tăng mỗi đợt có thể giảm dần. Điều cần lưu ý là lãi suất tuy tăng nhanh và mạnh trong năm 2022 là từ mức 0% (Fed) hay - 0,5% (ECB), và vẫn còn thấp xa so với lạm phát (thực âm) kể cả

khi đã đạt tới mức đỉnh dự báo. Điều này cho thấy lạm phát không chỉ giảm đơn là do chính sách tài khóa hay tiền tệ, và việc tăng lãi suất phải dựa vào đánh giá tình tảo, chính xác của mỗi nước phù hợp với hoàn cảnh lịch sử cụ thể.

Thị trường tài sản, tài chính lâm vào cảnh bất ổn, sa sút và khó có thể phục hồi bình thường cho đến năm 2023, khi mà chính sách tài khóa và tiền tệ vẫn thắt chặt; kinh tế suy giảm hoặc suy thoái, lạm phát vẫn cao; chiến sự Ukraine chưa kết thúc; quan hệ kinh tế giữa Phương Tây và Nga; giữa Mỹ và Trung Quốc vẫn căng thẳng; dịch Covid-19 chưa chấm dứt và chiến lược từ bỏ zero-Covid của Trung Quốc vẫn gặp không ít trở ngại.

Bất động sản nhiều nước đóng băng, suy giảm, thậm chí khủng hoảng (Trung Quốc). Tiền ảo không còn là nơi trú ẩn an toàn với việc giảm giá mạnh của đồng Bitcoin (khoảng 75% trong năm 2022), sản giao dịch tiền điện tử FTX phá sản. Chỉ số chứng khoán MSCI All Country giảm 20%, vốn hóa giảm 18.000 tỷ USD so với đầu năm. Giá cả hàng hóa nguyên liệu, năng lượng tăng giảm với biên độ lớn. Đồng USD có thời điểm lên đỉnh 20 năm so với nhiều đồng tiền mạnh khác, đến cuối năm 2022 vẫn cao giá trên 10% so với Bảng Anh, Yên Nhật và nhiều đồng tiền khác. Giá vàng từ đỉnh 2000 USD/oz giảm còn khoảng 1600 USD vào tháng 9 và đang phục hồi từ cuối năm 2022 – đầu năm 2023 nhưng vẫn chưa rõ hướng đi. Nợ công nhiều nước tăng cao, một số nước bị vỡ nợ và chiều hướng vẫn tiếp tục xấu đi trong năm 2023.

1.2. Kinh tế Việt Nam

Kinh tế Việt Nam đã vượt qua năm 2022 đầy khó khăn và thách thức, đạt được một số thành quả rất ấn tượng. 13/15 chỉ tiêu kế hoạch đầu năm đã được hoàn thành và hoàn thành vượt mức, nhất là tăng trưởng GDP đạt 8,02%, mức cao nhất kể từ năm 2012 và kiểm soát lạm phát bình quân ở mức 3,15% so với mục tiêu 4%.

Tuy nhiên Việt Nam đã và sẽ phải ứng phó với nhiều thách thức cả bên trong lẫn bên ngoài. Nhu cầu hàng hóa dịch vụ của Việt Nam đang sụt giảm dần, nhất là từ các đối tác lớn, kể từ cuối quý III/2022 và còn tiếp tục trong năm 2023 do kinh tế thế giới tăng trưởng chậm lại, suy thoái có thể xảy ra khiến xuất khẩu mất dần động lực tăng trưởng. Cầu nội địa không đủ bù đắp để tạo động lực thay thế do giải ngân đầu tư công vẫn ỉ ạch. Tiêu dùng của dân cư chậm lại vì phải tận dụng tối đa những nguồn tích lũy để chống chọi với khó khăn thời dịch bệnh, nay lại thiếu hoặc mất việc làm. Kinh doanh đã và sẽ còn khó hồi phục nhanh vì lãi suất tăng cao và cơ hội tiếp cận tín dụng bị hạn chế. Thị trường trái phiếu doanh nghiệp, một kênh huy động vốn quan trọng, bị đình đốn và sẽ còn có những bất ổn khó lường. Bất động sản có thể đến cuối năm 2023 mới bước đầu hồi phục nếu có những hỗ trợ tốt hơn về tài chính và pháp lý. Một vài TCTD yếu kém đã kinh doanh thua lỗ, thanh khoản thiếu hụt, đang và sẽ làm cho cả hệ thống ngân hàng phải chịu những tác động tiêu cực kéo dài, nhất là từ cuối quý III/2022 và sẽ còn dai dẳng trong thời gian tới.

Chỉ số PMI sản xuất giảm dần từ những tháng cuối năm 2022: Từ 52,5 tháng 9 sang tháng 10 còn 50,6; tháng 11 còn 47,2; đến tháng 12 chỉ còn 46,4 dưới mức tăng trưởng và dự báo có thể còn ở mức thấp trong quý I/2023. Mục tiêu tăng trưởng cả năm 6,50% tuy không quá tham vọng, nhưng

không dễ trở thành hiện thực, nếu vẫn kéo dài tình trạng thiếu vắng những quyết sách điều hành khôn khéo, linh hoạt, quyết liệt và dũng cảm của các ngành, các cấp của bộ máy Nhà nước.

2. Chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng Việt Nam năm 2022, và những dự báo và khuyến nghị năm 2023

Năm 2022, NHNN vẫn kiên trì theo đuổi chính sách tiền tệ thận trọng, linh hoạt, bám sát mục tiêu kiểm soát lạm phát bình quân khoảng 4%; tiếp tục hỗ trợ nền kinh tế lấy lại đà tăng trưởng sau hai năm bị "tàn phá" bởi dịch Covid-19; khuyến khích các TCTD thực hiện giãn, hoãn, giảm nợ cho tổ chức và cá nhân bị tổn hại vì dịch bệnh mà có triển vọng phục hồi; tập trung cho vay các lĩnh vực trọng yếu và tiềm ẩn ít rủi ro với lãi suất hợp lý; có biện pháp giảm lãi suất bằng nguồn lực bản thân của TCTD lẫn hỗ trợ từ ngân sách cho những đối tượng chính sách hoặc thuộc diện cần ưu tiên phát triển. Trong khi nhiều ngân hàng trung ương lớn và các đối tác thương mại quan trọng chuyển nhanh sang thắt chặt tài khóa, tăng mạnh lãi suất, giảm giá đồng nội tệ trước áp lực lạm phát quốc tế và cuộc đua lãi suất toàn cầu, thì NHNN đã nỗ lực giữ ổn định lãi suất điều hành và tỷ giá hối đoái, kim giữ lạm phát, ổn định giá trị đồng tiền và mặt bằng lãi suất để thúc đẩy tăng trưởng cho đến quý III. Việc GDP quý III tăng 13,70% so với cùng kỳ có đóng góp rất quan trọng của chính sách tiền tệ và của hệ thống ngân hàng nếu so với những hỗ trợ khiêm tốn và giải ngân rất chậm các trợ giúp từ tài khóa cho sản xuất kinh doanh và đời sống.

Tuy nhiên, vòng xoáy lạm phát và các biện pháp tăng mạnh lãi suất của các ngân hàng trung ương mà Fed dẫn đầu khiến cho kinh tế thế giới đứng trước áp lực suy giảm mạnh, đồng nội tệ nhiều nước mất giá nhanh so với đồng USD; dòng vốn ngoại rút nhiều khỏi các nền kinh tế mới nổi, lãi suất cho vay quốc tế tăng, v.v. đã ảnh hưởng ngày một mạnh hơn đến Việt Nam. Từ cuối tháng 9 năm 2022, NHNN đã chuyển nhanh sang chính sách tiền tệ thắt chặt trước hết là nhằm đối phó với việc VND mất giá lớn, đe dọa đẩy lạm phát vượt tầm kiểm soát. Sau khi đã sử dụng khoảng 20% dự trữ ngoại hối nhằm can thiệp thị trường song vẫn chưa đủ để kiềm chế được VND bị giảm giá đến 8,50% so với đầu năm, NHNN đã tăng mạnh lãi suất điều hành 2 đợt trong vòng khoảng một tháng với tổng mức tăng 2%; nâng trần lãi suất huy động dưới một tháng lên 1%, dưới sáu tháng lên đến 6%; nới biên độ giao dịch tỷ giá từ $\pm 3\%$ lên $\pm 5\%$.

Việc một số doanh nghiệp nhất là doanh nghiệp trong lĩnh vực bất động sản gặp khó khăn trong thanh toán trái phiếu đến hạn hoặc trong việc phát hành mới để tạo dòng tiền, cùng với việc có ngân hàng bị đặt vào kiểm soát đặc biệt và nhiều vụ án hình sự liên quan đến một số tổ chức kinh tế lớn trong lĩnh vực phát triển bất động sản đã làm cho bất ổn tiềm ẩn trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam bùng phát. Thanh khoản hệ thống ngân hàng trở nên căng thẳng. Lãi suất huy động và cho vay tăng cao đột biến khiến mặt bằng lãi suất tăng thêm từ 2 – 4% so với cùng kỳ. Lãi suất liên ngân hàng qua đêm tháng 10 năm 2022 đã lên tới 5,80%, trong khi NHNN vẫn giữ hạn mức tín dụng cả năm là 14% và đến hết tháng 11 các ngân hàng cũng mới thực hiện được khoảng 11,50% hạn mức được cấp.

NHNN đã tìm cách bơm thêm thanh khoản cho nền kinh tế; nâng kỳ hạn cho vay chiết khấu lên tối đa 91 ngày và mở rộng danh mục các loại giấy tờ có giá được tái chiết khấu tại NHNN. Hạn

mức tín dụng từ ngày 05 tháng 12 năm 2022 được nới thêm 1,50% - 2%, đồng thời thông qua Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam vận động các TCTD giới hạn trần lãi suất huy động bằng VND không quá 9,05%; tiết giảm chi phí để giữ vững ổn định và giảm lãi suất cho vay; tháo gỡ khó khăn để mở rộng nhanh hơn gói hỗ trợ lãi suất 2% của Chính phủ, v.v., tạo điều kiện để doanh nghiệp và dân cư duy trì đà phục hồi kinh tế trước "con gió ngược" của kinh tế thế giới.

Đến khoảng cuối năm 2022, những bất ổn trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam có phần lắng dịu. Mức độ căng thẳng về thanh khoản đã giảm bớt. Tỷ giá hối đoái không chỉ hạ nhiệt mà còn khiến cho VND lên giá rõ rệt so với kết thúc quý III. Chỉ trong tuần lễ kể từ ngày 05 đến ngày 12 tháng 12 năm 2022, VND đã lên giá 2,10% so với đồng USD, đưa mức giảm giá cả năm còn khoảng 3,50%. Áp lực lạm phát do biến động tỷ giá, do ảnh hưởng của lạm phát bên ngoài đã được đẩy lùi. Tăng trưởng tuy chậm lại nhiều trong quý IV song GDP cả năm 2022 của Việt Nam vẫn tăng 8,02%, vượt xa mục tiêu 6,50% - 7% và thuộc топ đầu trong khu vực. Lạm phát vẫn giữ mục tiêu dưới 4% tính bình quân, tuy so với cùng kỳ CPI tháng 12 đã lên 4,50%. Tín dụng cho nền kinh tế tăng 14,20% cả năm.

Kết quả kinh doanh của các ngân hàng thương mại Việt Nam cũng khởi sắc nhiều so với năm 2021. Điều tra sơ bộ cho thấy có đến hơn 90% số NHTM ở Việt Nam có lợi nhuận dương so với năm 2021. Riêng với 27 ngân hàng niêm yết trên thị trường chứng khoán (chiếm 71% tổng dư nợ tín dụng và 68% tổng tiền gửi khách hàng toàn hệ thống) thì báo cáo tài chính đến ngày 30 tháng 9 năm 2022 cho thấy lợi nhuận tăng đến 39% so với cùng kỳ với các nguồn thu đa dạng như nhờ tín dụng tăng nhanh ba quý đầu năm; tăng thu nhập phi tín dụng nhất là từ hoạt động đại lý bảo hiểm; tăng năng suất lao động nhờ đẩy mạnh công nghệ số; nhờ tiết giảm chi phí (CIR giảm từ 34% xuống 32%). Mức tăng trên đã không duy trì được cho đến hết năm 2022, vì quý IV có nhiều khó khăn bất thường cả trong và ngoài nước; cũng như 9 tháng năm 2021 kết quả đạt thấp. Song số liệu sơ bộ vẫn phản ánh hoạt động ngân hàng thương mại năm 2022 đạt nhiều thành quả lớn. 21 ngân hàng niêm yết chiếm 89% vốn hóa toàn ngành đạt mức tăng lợi nhuận sau thuế quý IV là 23,70%, giảm 3,90% so với quý III. Ngành ngân hàng vừa có nhiều nỗ lực thực hiện nhiệm vụ kinh doanh tiền tệ tín dụng để hỗ trợ phát triển, chia sẻ gánh nặng và khó khăn với doanh nghiệp và dân cư; đồng thời có những bước tiến đáng khích lệ trong lộ trình tái cơ cấu, như tăng vốn; xúc tiến hoàn thành các trụ cột của Basel II, bước đầu có ngân hàng áp dụng các chuẩn mực Basel III; tăng trích lập dự phòng nợ xấu và phòng ngừa các rủi ro trong hoạt động tiền tệ tín dụng. CAR của khối ngân hàng thương mại cổ phần tăng từ 11,90% lên 12%; đã có 20 ngân hàng áp dụng đủ các chuẩn mực Basel II; khoảng 8 ngân hàng bước đầu áp dụng một hoặc một vài chuẩn mực Basel III; Nợ xấu đã và sẽ tiếp tục tăng, dự báo năm 2023 nợ xấu nội bảng khoảng 2%; nợ xấu gộp khoảng 4%; NIM bị thu hẹp, lãi suất tiền gửi dự báo vẫn cao cho đến cuối năm trong khi lãi suất cho vay bị áp lực giảm; tổng hạn mức tăng trưởng tín dụng dự kiến tăng khoảng 14 – 14,50% cả năm, song mức cụ thể chưa xác định và sẽ khác biệt giữa các ngân hàng; lợi nhuận dự kiến sẽ giảm nhiều so với năm 2022.

Triển vọng năm 2023 là có phần thiếu sáng sủa cho hoạt động ngân hàng Việt Nam. Kinh tế toàn cầu vẫn tiếp đà suy giảm từ quý IV/2022, trong khi lạm phát vẫn cao và quá trình tăng lãi suất của nhiều ngân hàng trung ương vẫn chưa dừng lại. Động lực xuất khẩu và tiêu dùng trong nước yếu đi, trong khi lãi suất vay vốn ở mức cao và dự kiến vẫn khó giảm cho đến cuối 2023. Thị trường trái phiếu doanh nghiệp chưa thể phục hồi, thậm chí không loại trừ xuất hiện một số vụ vỡ nợ trái phiếu gây bất ổn cho thị trường tài chính. Quá trình xử lý các ngân hàng yếu kém có thể còn kéo dài và sẽ đòi hỏi nguồn tài chính lớn trong một vài năm. Lòng tin của doanh nghiệp, dân cư, thậm chí lòng tin giữa các TCTD với nhau vẫn khó có thể trở lại bình thường.

Cơ hội chủ yếu về mặt kinh tế dựa nhiều vào tăng quy mô và giải ngân vốn đầu tư công; tranh thủ cung ứng cho các đối tác chủ yếu mà sự suy thoái được dự báo sẽ không xảy ra, cũng như nhờ lợi thế của việc chuyển dịch chuỗi cung ứng toàn cầu khi Việt Nam vẫn là điểm đến được lựa chọn. Song cơ hội lớn hơn và có tính quyết định nằm ở bản thân hệ thống ngân hàng, với sự điều hành thận trọng, khôn ngoan, quyết đoán nhưng linh hoạt về chính sách tiền tệ, cũng như việc quản trị của từng ngân hàng.

==

VII. GIẢI THƯỞNG, CÁC SỰ KIỆN ĐÁNG CHÚ Ý, HOẠT ĐỘNG TỪ THIỆN XÃ HỘI NĂM 2022

I. Giải thưởng

STT	Tên giải thưởng	Tổ chức trao giải
1	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2022 (Best Corporate Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
2	Ngân hàng có quản trị công ty tốt nhất Việt Nam năm 2022 (Best Corporate Governance Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
3	Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam năm 2022 (Best CSR Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
4	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2022 (Best Commercial Bank Vietnam 2022)	International Banker (UK)
5	Ngân hàng bền vững tốt nhất Châu Á năm 2022 (Most Sustainable Bank Asia 2022)	International Banker (UK)
6	Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á năm 2022 (Best Customer Service Provider Asia 2022)	International Banker (UK)
7	ACB - Doanh nghiệp xuất sắc châu Á năm 2022 (Corporate Excellence)	Enterprise Asia
8	Ông Trần Hùng Huy - Doanh nhân xuất sắc châu Á năm 2022 (Master Entrepreneur)	Enterprise Asia
9	ACB - Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng tốt nhất năm 2022 (Inspirational Brand)	Enterprise Asia
10	ACB - Một trong những tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất châu Á năm 2022 (Best Companies to Work for in Asia 2022)	HR Asia
11	Tốp 10 báo cáo thường niên năm 2021 tốt nhất nhóm vốn hóa lớn	HOSE và Báo Đầu tư

STT	Tên giải thưởng	Tổ chức trao giải
12	Tốp 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam năm 2022	Tạp chí Forbes Việt Nam
13	Tốp 10 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân uy tín năm 2022	Vietnam Report
14	Tốp 50 công ty đại chúng uy tín và hiệu quả (VIX50) năm 2022	Vietnam Report
15	Tốp 50 công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam năm 2022	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
16	Tốp 50 doanh nghiệp phát triển bền vững năm 2022	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
17	Doanh nghiệp niêm yết có hoạt động quan hệ nhà đầu tư tốt nhất năm 2022	Vietstock

2. Các sự kiện đáng chú ý

Thời gian	Sự kiện
13 – 15/01	Hội nghị Triển khai kinh doanh 2022 (TP. Hồ Chí Minh)
21/01	Khánh thành tòa nhà Hội sở Ngân hàng TMCP Á Châu (TP. Hồ Chí Minh)
	Hội thảo ACB Analyst Meeting (Online)
22/01	Khánh thành trụ sở mới - CN Châu Văn Liêm (TP. Hồ Chí Minh)
17/02	Tổ chức hội thảo Tư duy làm việc linh hoạt (TP. Hồ Chí Minh)
01/3	Khánh thành trụ sở mới - PGD Bình Chiểu (TP. Hồ Chí Minh)
	Khánh thành trụ sở mới - CN Thuận An (Bình Dương)
14/3	Khánh thành trụ sở mới - CN Quảng Trị
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện Cam Lộ, Tỉnh Quảng Trị
07/4	Đại hội cổ đông thường niên (TP. Hồ Chí Minh)

Thời gian	Sự kiện
26/4	Khánh thành trụ sở mới - PGD Đồng Thạnh (TP. Hồ Chí Minh)
29/4	Hội thảo ACB Analyst Meeting - 1Q22 (Online)
23/6	Khánh thành trụ sở mới - PGD Tháp Mười (Đồng Tháp)
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện Tháp Mười, Tỉnh Đồng Tháp
	Khánh thành trụ sở mới - PGD Võ Văn Vân (TP. Hồ Chí Minh)
01 – 03/7	Hội nghị Cập nhật kinh doanh 2022 (Quảng Nam)
07/7	Khánh thành trụ sở mới - PGD Hoàng Văn Thụ (TP. Hồ Chí Minh)
13/7	Khánh thành trụ sở mới - PGD Kim Liên (Hà Nội)
26/7	Khánh thành trụ sở mới - PGD Vũng Liêm (Vĩnh Long)
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện Vũng Liêm, Tỉnh Vĩnh Long
27/7	Khánh thành trụ sở mới - PGD Nguyễn Thái Bình (TP. Hồ Chí Minh)
28/7	Khai trương sảnh Ngân hàng Ưu tiên tại CN Daklak
04/8	Triển lãm "Ngày Chuyển đổi số ngành ngân hàng" (Hà Nội)
25/8	AFDI - Hội thảo dành cho khách hàng FDI (TP. Hồ Chí Minh)
30/8	Khánh thành trụ sở mới - PGD An Thới (Kiên Giang)
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện An Thới, Tỉnh Kiên Giang
	Khánh thành trụ sở mới - PGD Hàm Thuận Nam (Bình Thuận)
5/9	Khánh thành trụ sở mới - PGD Đông Hòa (Phú Yên)
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện Đông Hòa, Tỉnh Phú Yên
06/9	Khánh thành trụ sở mới - PGD An Biên (Kiên Giang)
	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện An Biên, Tỉnh Kiên Giang

Thời gian	Sự kiện
	Khánh thành trụ sở mới - PGD Lý Nhân (Hà Nam)
14/9	Khánh thành trụ sở mới - PGD Ninh Phước (Ninh Thuận)
	Khánh thành trụ sở mới - PGD Mỏ Cày (Bến Tre)
16/9	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Huyện Mỏ Cày, Tỉnh Bến Tre
21/9	Khánh thành trụ sở mới - PGD Tô Hiệu (Hải Phòng)
21/9	Khánh thành trụ sở mới - PGD Lê Chân (Hải Phòng)
21/9	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Tỉnh Hải Phòng
	Khánh thành trụ sở mới - PGD Phú Bài (Thừa Thiên Huế)
23/9	Hành trình tôi yêu cuộc sống - Thị xã Hương Thủy, Tỉnh Thừa Thiên Huế
27/10	Hội thảo ACB Analyst Meeting (Online)
21/11	Khai trương Eneji Station - Chuỗi hệ thống cơ sở chăm sóc tinh thần, sức khỏe nhân viên (TP. Hồ Chí Minh)
22/11	Khánh thành trụ sở mới - PGD Tân Biên (Tây Ninh)
25/11	AFDI - Hội thảo dành cho khách hàng FDI (TP. Hồ Chí Minh)
30/11	Hội thảo ESG-Net Zero (TP. Hồ Chí Minh)
01/12	Lễ kỷ niệm 2 năm ký kết hợp tác ACB và Sun Life Việt Nam (TP. Hồ Chí Minh)
08/12	Hội thảo Leading Change cho cấp lãnh đạo (TP. Hồ Chí Minh)
14/12	Khánh thành trụ sở mới - PGD Bồng Sơn (Bình Định)
22/12	Khánh thành trụ sở mới - CN Bến Tre
22/12	Hành trình tôi yêu cuộc sống tại Tỉnh Bến Tre
28/12	Khánh thành trụ sở mới - PGD Hà Huy Giáp (TP. Hồ Chí Minh)

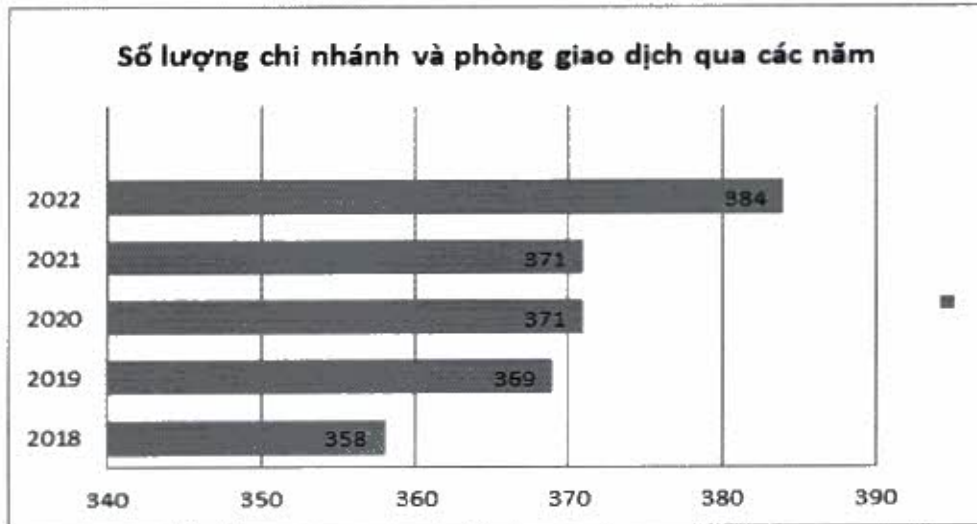
3. Hoạt động từ thiện xã hội

STT	Nội dung	Số tiền (đồng)
1	Tài trợ cho hoạt động giáo dục, bao gồm học bổng và phần thưởng cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn, quà cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn và các chương trình liên quan đến học sinh.	2.082.000.000
2	Tài trợ an sinh xã hội cho các đối tượng hộ nghèo, hộ chính sách, v.v.	1.055.000.000
3	Tài trợ xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học, v.v.	550.000.000
4	Tài trợ khác	169.502.000
	Cộng	3.856.502.000

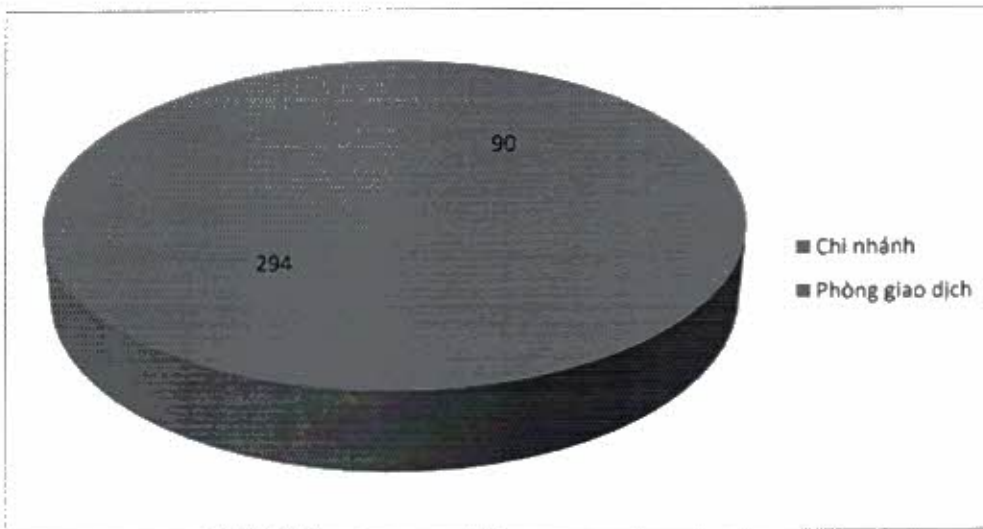
VIII. MẠNG LƯỚI CHI NHÁNH VÀ PHÒNG GIAO DỊCH

Tính đến cuối năm 2022, ACB có 90 CN và 294 PGD, tổng cộng là 384 đơn vị, hiện diện trên 49 tỉnh thành trong số 63 tỉnh thành cả nước. CN và PGD của ACB tập trung chủ yếu tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

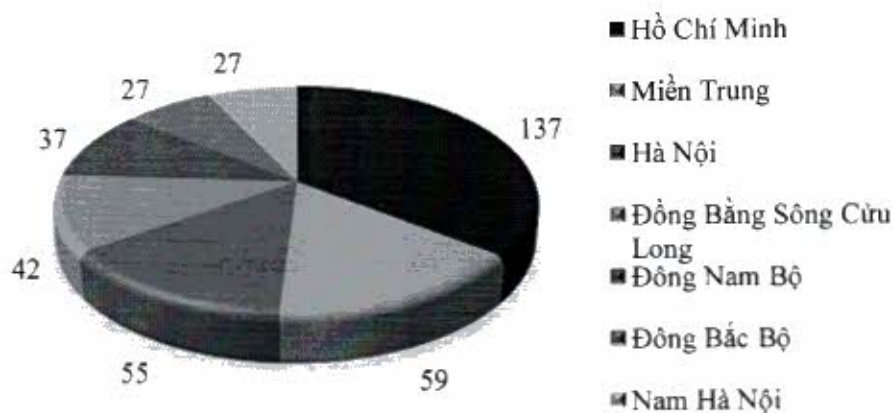
Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch trong năm năm qua



Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch cuối năm 2022

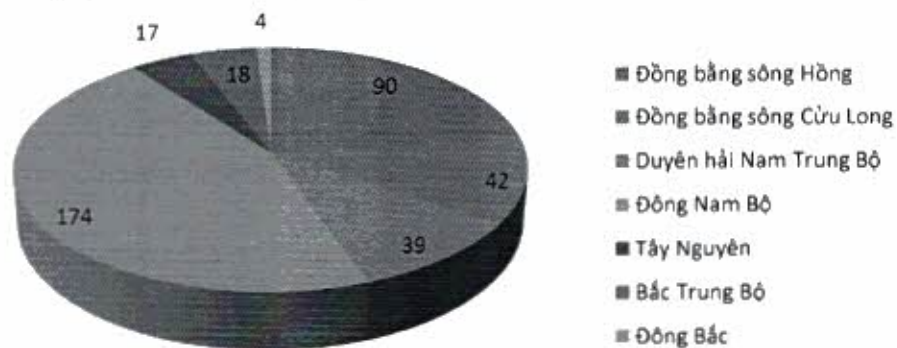


Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch chia theo vùng của ACB



Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch chia theo vùng địa lý (Nhà nước)

Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch chia theo vùng địa lý



Ghi chú:

Tây Bắc:	<i>Chưa hiện diện: 7/7, gồm có Lào Cai, Yên Bái, Phú Thọ, Điện Biên, Lai Châu, Sơn La, Hòa Bình.</i>
Đông Bắc:	<i>Thái Nguyên, Bắc Giang. Hiện diện: 2/7. Chưa hiện diện: Hà Giang, Cao Bằng, Bắc Kạn, Tuyên Quang, Lạng Sơn.</i>
Đồng bằng sông Hồng:	<i>Hà Nội, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Hà Nam, Nam Định, Thái Bình. Hiện diện: 10/11. Chưa hiện diện: Ninh Bình.</i>
Bắc Trung Bộ:	<i>Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị . Hiện diện: 5/5.</i>
Duyên hải Nam Trung Bộ:	<i>Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận. Hiện diện 9/9.</i>
Tây Nguyên:	<i>Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Lâm Đồng. Hiện diện: 4/5. Chưa hiện diện: Đắk Nông.</i>
Đông Nam Bộ:	<i>Bình Phước, Tây Ninh, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu, TP. Hồ Chí Minh. Hiện diện: 6/6.</i>
Đồng bằng sông Cửu Long:	<i>Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, Vĩnh Long, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau. Hiện diện: 13/13.</i>

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

Môi trường	93%	Nhân viên sẵn sàng cam kết thực hiện ESG cùng ACB theo kết quả khảo sát nội bộ
	215 (tấn)	Giấy tiết kiệm và tái chế trong năm
	32 (tấn)	Nhựa được giám từ hành trình “Gắn lại O” của ACB
Xã hội	8,39 (trên thang điểm 10)	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2022
	417 (triệu đồng)	Thu nhập bình quân của nhân viên trong năm 2022

	760 (nghìn giờ)	Đào tạo phát triển nhân viên ACB năm 2022
Quản trị	0,74%	Tỷ lệ nợ xấu năm 2022 (duy trì dưới 1% trong 7 năm liên tiếp)
	159%	Tỷ lệ bao phủ nợ xấu năm 2022
	25%	Tỷ lệ chia cổ tức năm 2022
	96%	Nhân viên ACB nhận chứng chỉ hoàn thành khóa học “Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp”

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**

93%	Là tỷ lệ nhân viên sẵn sàng cam kết thực hiện ESG cùng ACB (theo kết quả khảo sát nội bộ). 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:**

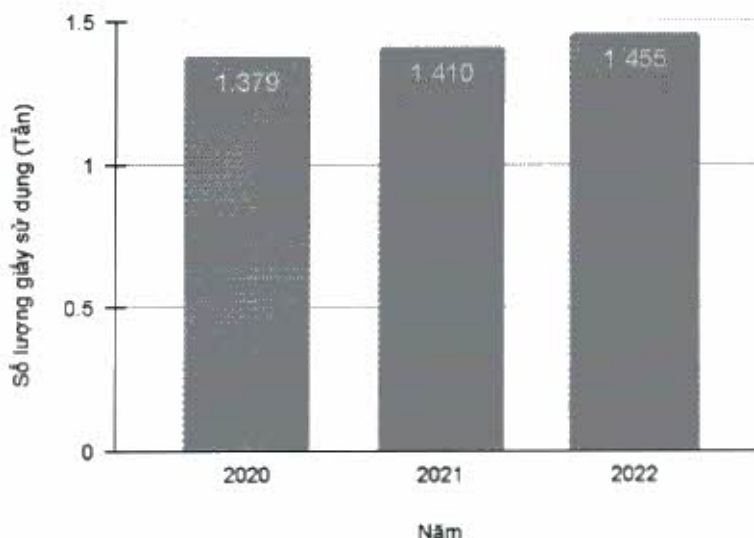
Giấy là loại vật liệu chính yếu được sử dụng trong hoạt động hàng ngày của ACB.

(ĐVT: tấn)

Loại vật liệu	2020	2021	2022
Giấy ⁽¹⁾	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

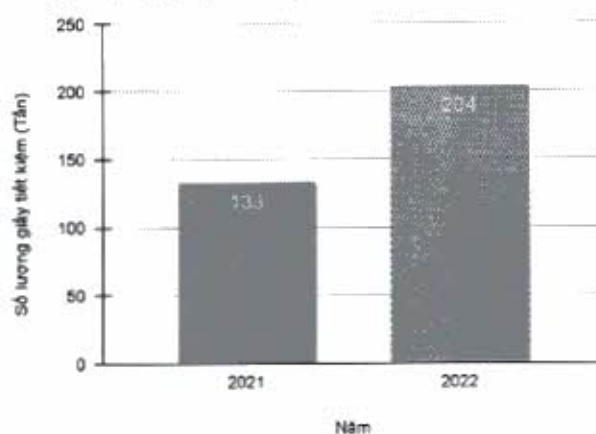


- + Lượng giấy sử dụng tăng từ 1.379 tấn vào năm 2020 lên lần lượt là 1.410 tấn và 1.455 tấn trong năm 2021 và 2022, tương ứng với tỷ lệ tăng từng năm là 2.20% và 3%.
 - + Giấy sử dụng tại ACB được mua từ nhà cung cấp bên ngoài bao gồm các loại giấy in cho hợp đồng, văn bản; giấy có logo ACB để sử dụng 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.

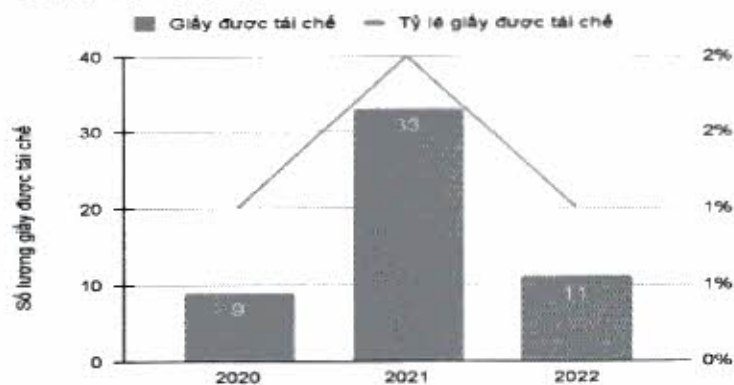
• Giấy được tái chế

+ 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.

(DVT: tấn)

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

Tổng lượng giấy tái chế theo năm



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

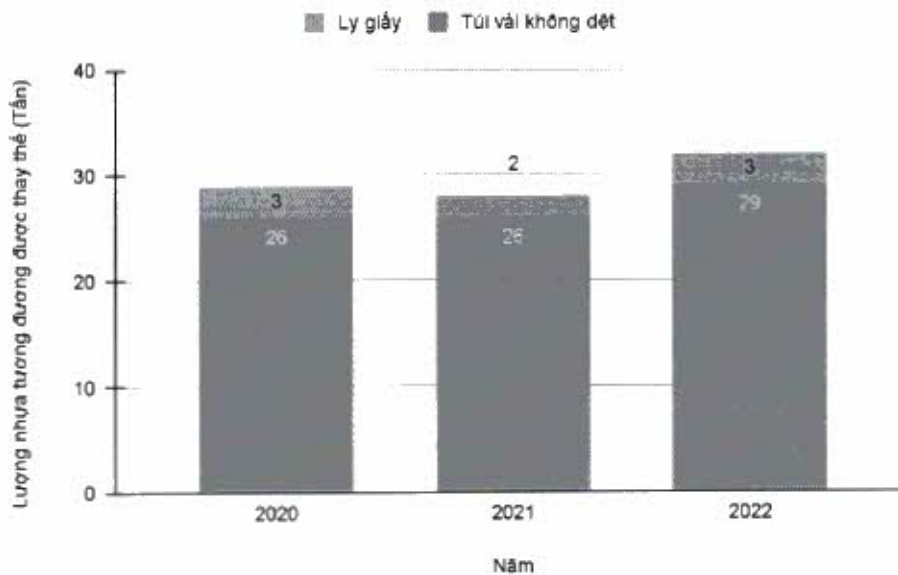
• **Hạn chế sử dụng vật liệu nhựa**

- + 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
Tổng	29	28	32

Tổng lượng nhựa tương đương đã được thay thế theo năm



- + 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

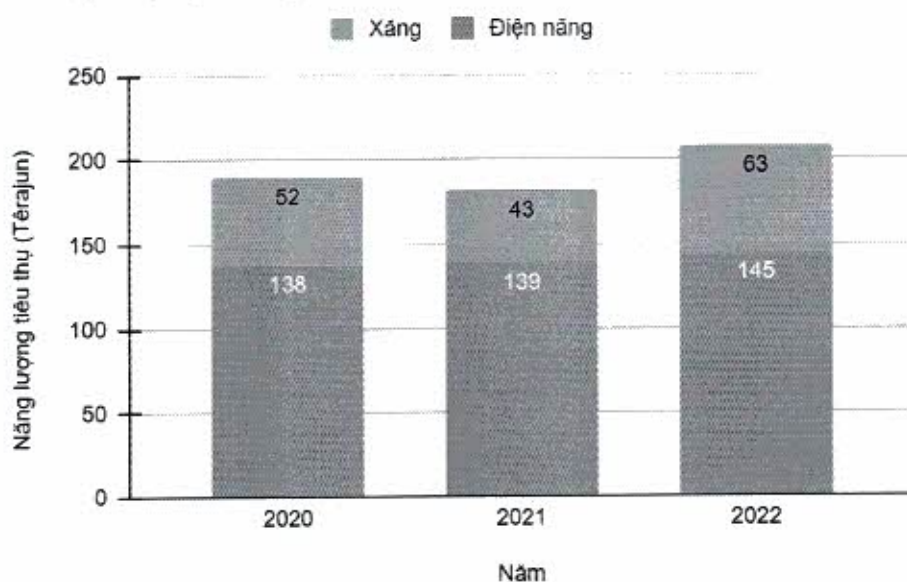
ACB hướng đến mục tiêu tiết giảm năng lượng tiêu thụ.

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 ⁽¹⁾	138	139	145
Xăng ⁽²⁾	52	43	63
Tổng	190	182	208

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 đa 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.

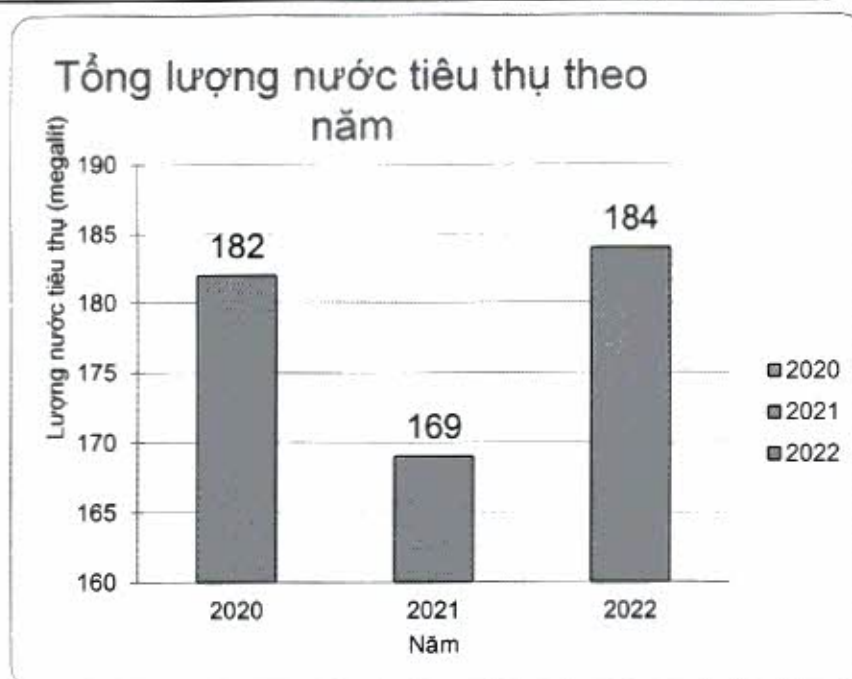
2.3.3. Tiêu thụ nước

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) ⁽¹⁾	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

dụng 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

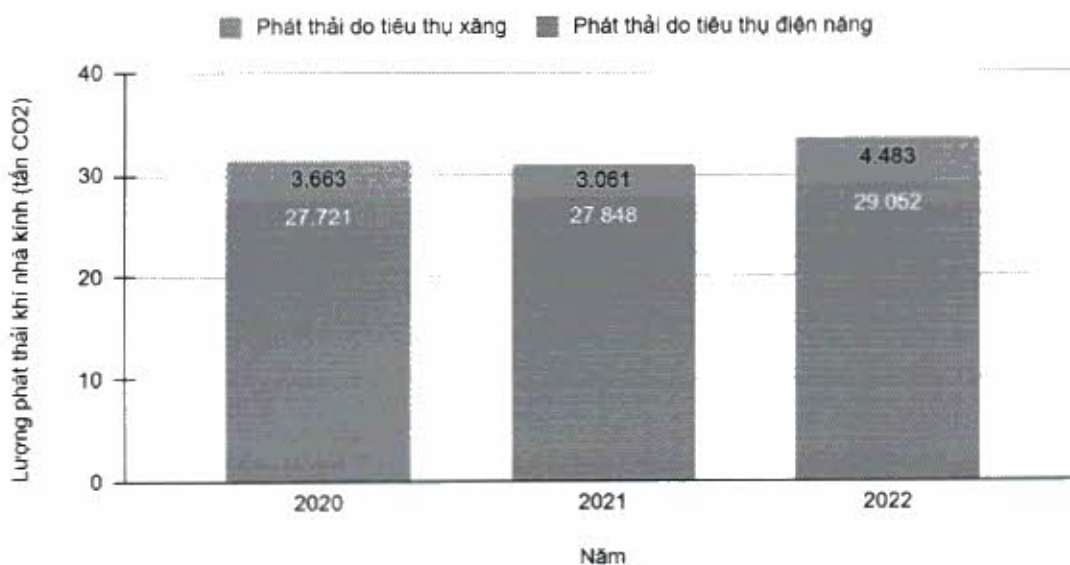
ACB sử dụng năng lượng hợp lý và thực hiện các biện pháp trung hòa, góp phần giảm phát thải khí nhà kính.

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 và xăng, chi tiết như bảng bên dưới:

(DVT: tấn CO₂)

Nguồn phát thải	2020	2021	2022
Điện năng ⁽¹⁾	27.721	27.848	29.052
Xăng ⁽²⁾	3.663	3.061	4.483
Tổng	31.384	30.909	33.535

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 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 **8,50%** và **6,90%**. Lượng khí nhà kính tăng từ mức phát thải 30.909 tấn CO₂ trong năm 2021 và 31.384 tấn CO₂ trong năm 2020 lên đến mức 33.535 tấn CO₂ trong năm 2022 do tăng lượng phát thải 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 87% và 29.052 tấn CO₂ 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 ĐDKH-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 CO₂ 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.]

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).**

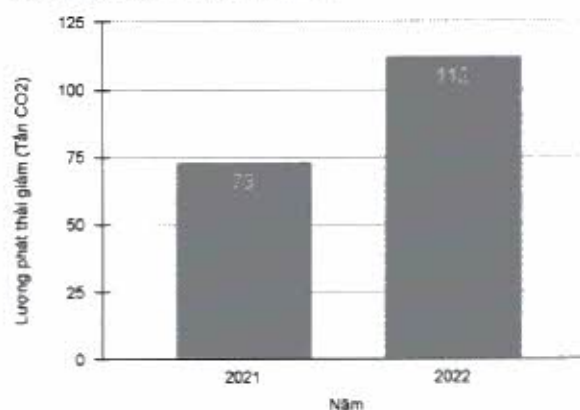
❖ **Phát thải ròng bằng không:**

- 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 CO₂** trong năm 2022 nhờ vào việc thực hiện tiết kiệm giấy. Lượng giảm này tăng hơn **53%** từ mức 73 tấn CO₂ tương đương được giảm trong năm 2021.

(ĐVT: tấn CO₂)

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

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 CO₂, 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 CO₂ tương đương đã được ACB đền bù thông qua sử dụng thảm tái chế và các chương trình Gắn lại O.

(ĐVT: tấn CO₂)

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

Bảng Tổng lượng trung hòa carbon năm 2022

- 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.

- 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 “Gần Lại O” cũng góp phần vào công tác trung hòa khí nhà kính.

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, v.v. **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 bốn 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

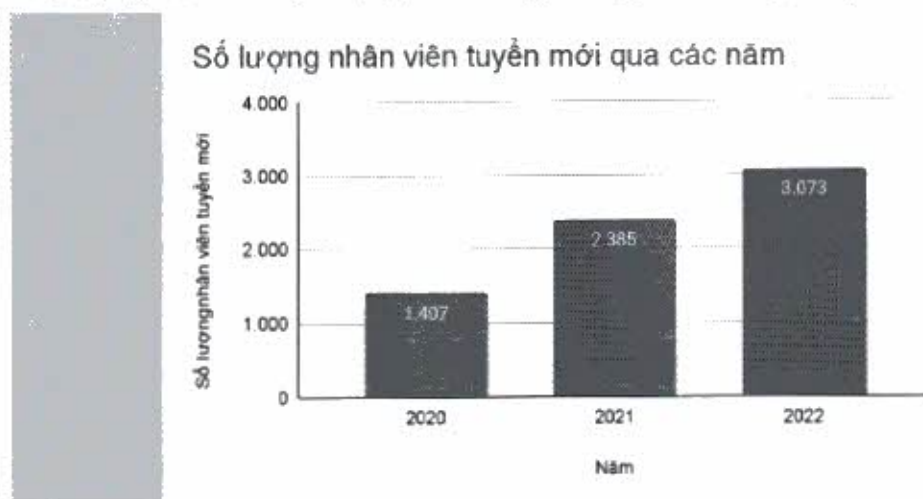
ACB có các chính sách tuyển dụng tập trung vào việc thu hút và xây dựng lực lượng nhân tài có tầm nhìn và tinh thần làm chủ sự phát triển của Ngân hàng, tích hợp các yếu tố về bình đẳng giới và đa dạng cơ hội trong các hoạt động tuyển dụng.

- 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 đông đảo sinh viên từ các trường đại học hàng đầu trên cả nước tham gia để trải nghiệm thực tế hoạt động ngân hàng.
- Năm 2022 qua chương trình “ĐỐI TÁC SỰ NGHIỆP – CÙNG ACB KHẲNG ĐỊNH VỊ THẾ”, ACB đã kết nối và tuyển dụng hơn 3.000 đối tác sự nghiệp trên khắp cả nước là nhân tài trong các lĩnh vực kinh doanh, phát triển khách hàng, công nghệ thông tin, v.v.

(DVT: 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.



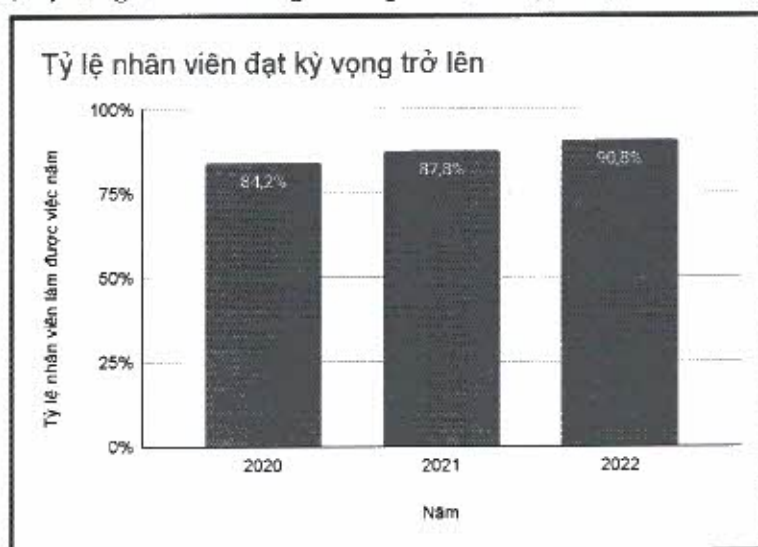
(*) Số lượng nhân viên tuyển dụng mới của Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

- 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.



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

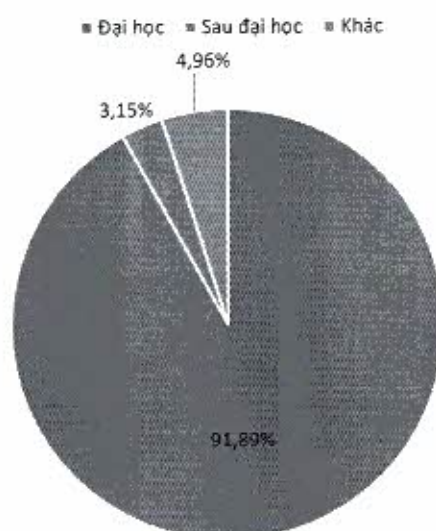
3.2.2. Đào tạo và phát triển

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
Tổng cộng	13.035	100

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 bình quân	Số giờ học trung bình
Nhân viên	670.879	10.506	63,86
Quản lý	89.227	1.554	57,42
Tổng	760.105	12.060	63,03

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 tương lai)

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%.

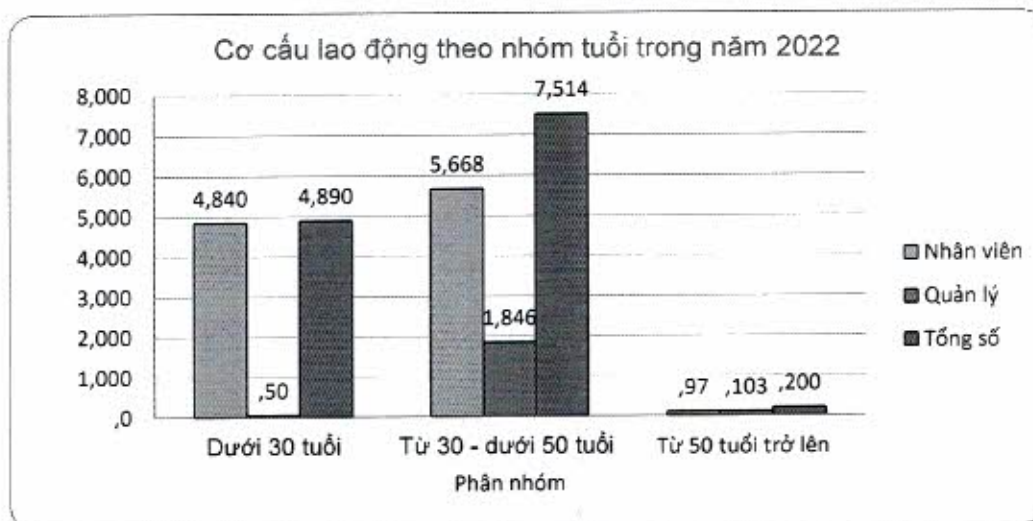
Thống kê theo giới tính

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



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
Tổng cộng	10.605	1.999	12.604

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



(*) 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 đã 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.

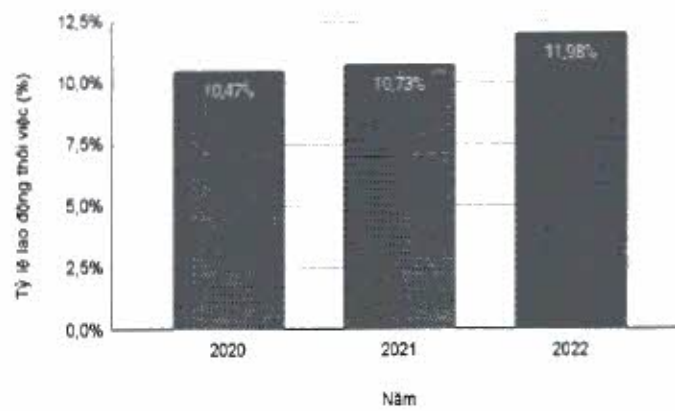
Tình hình thôi việc tại ngân hàng

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.

Tỷ lệ lao động thôi việc qua các năm



^(*) Tỷ lệ lao động thôi việc được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ 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%^(*).

^(*) 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

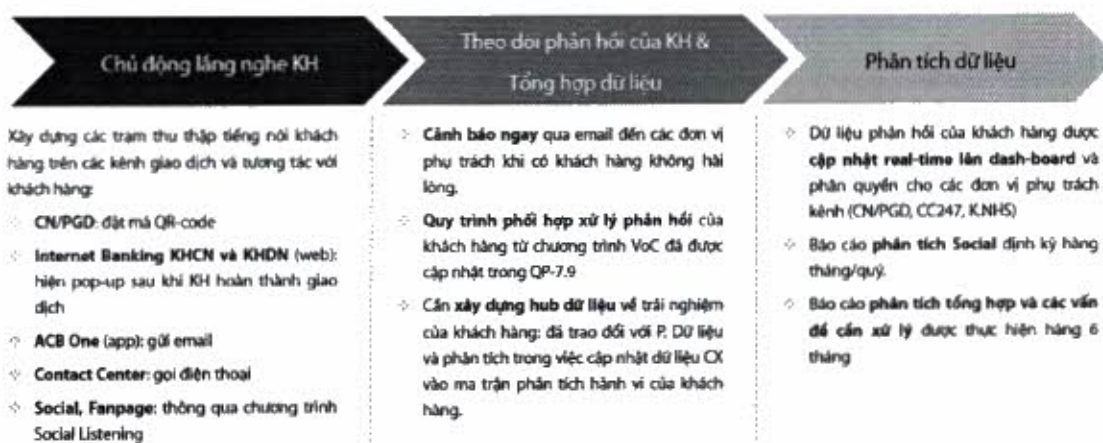
(4) Xây dựng hành trình khách hàng.

3.3.2. Lắng nghe khách hàng

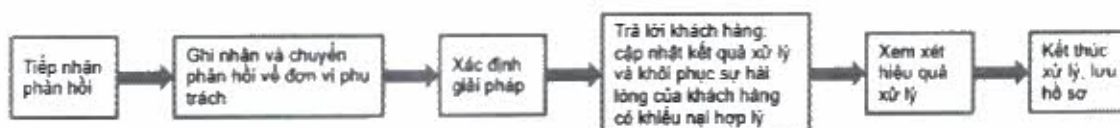
Mức độ hài lòng của khách hàng với ACB được duy trì ở điểm số rất tốt. ACB dành nhiều nguồn lực cho hoạt động thấu hiểu khách hàng (phân tích chân dung, nhu cầu, hành vi tài chính, trải nghiệm của khách hàng tại từng điểm chạm, kênh tương tác, sản phẩm) nhằm thu thập thông tin toàn diện cho hoạt động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

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

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.

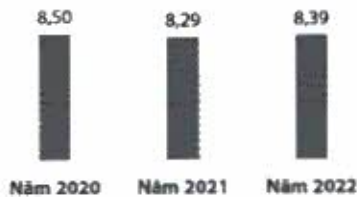
3.3.4. Thống kê số liệu nổi bật:

8,39 (trên thang điểm 10)	Là mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2022 Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB được ghi nhận từ hoạt động khảo sát trong vòng hai ngày sau khi khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ.
93,4 (trên thang điểm 100)	Là điểm trung bình chất lượng dịch vụ của ACB 2022 Đây là kết quả ghi nhận từ chương trình đánh giá mức độ tuân thủ chuẩn mực dịch vụ khách hàng thông qua Chương trình Khách hàng bí mật.
0,71 (trên thang điểm 1)	Là mức độ yêu thích ACB của khách hàng trên mạng xã hội và các trang mạng điện tử trong 11 tháng đầu năm 2022. ACB đang giữ vị trí cao trong số các ngân hàng tại Việt Nam.

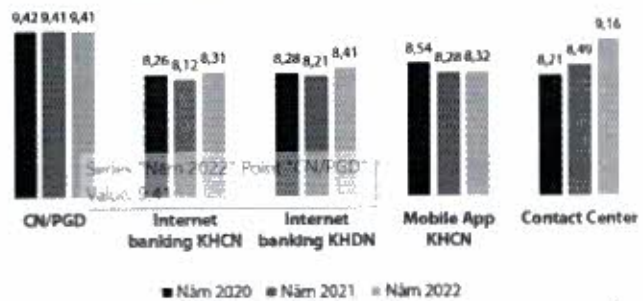
Số liệu kết quả đo lường trải nghiệm khách hàng 2020 – 2022

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

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



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



- Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB được ghi nhận qua hình thức email đến khách hàng vừa có giao dịch tại quầy.
- Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chi nhánh/phòng giao dịch được ghi nhận qua hệ thống QR-code đặt tại chi nhánh/phòng giao dịch.

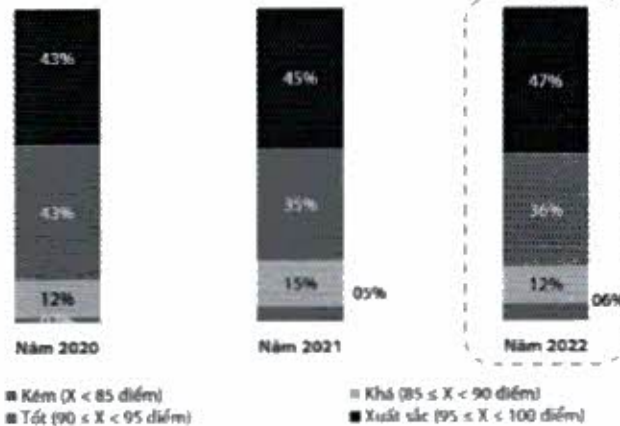
Chất lượng dịch vụ đang được giám sát theo **hành trình trải nghiệm khách hàng** bao gồm không gian giao dịch, nhân viên bảo vệ, nhân viên các chức danh có tiếp xúc với khách hàng, v.v. Trong năm 2022, các đơn vị chi nhánh hay phòng giao dịch của ACB cũng đã nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch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

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



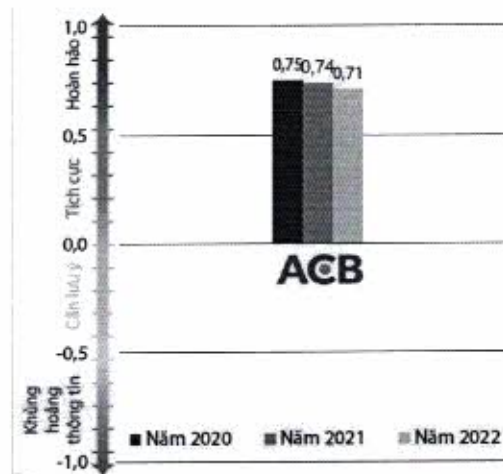
Điểm trung bình
Chất lượng dịch vụ
năm 2022

(không đối so với kết quả đánh giá năm 2021)



- 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:

1.582	Suất học bổng và quà tặng hỗ trợ bao gồm 13.000 tập sách và 1.240 ba lô cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn tương ứng với hơn 1,6 tỷ đồng.
1.055	Tài trợ cho người nghèo tại các tỉnh thành trên cả nước như Thành phố Hồ Chí

(tỷ đồng)	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 “Vi người nghèo”.
5	Căn nhà được hỗ trợ kinh phí xây dựng cho các gia đình chính sách gặp khó khăn.
1	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/-HĐQT.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 đối 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 hàng 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.



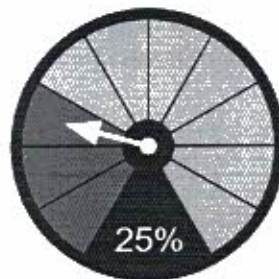
Tỷ lệ nợ xấu thấp, tỷ lệ bao phủ nợ xấu cao

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%

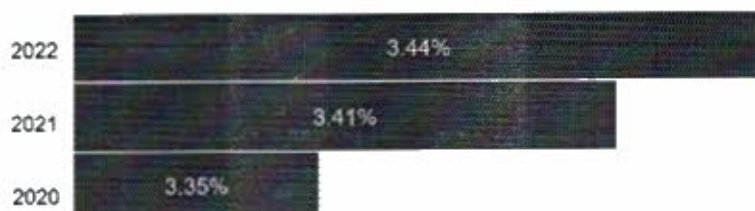
Tỷ lệ chia cổ tức giữ nguyên trong ba năm qua

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.



Thị phần cho vay

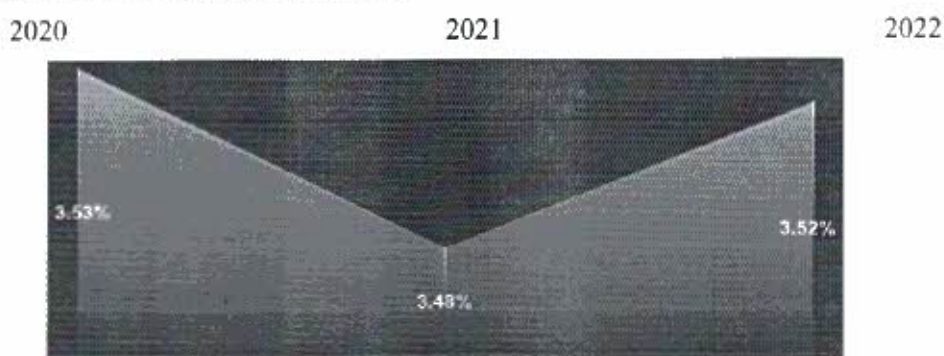
ACB tiếp tục duy trì tăng trưởng thị phần cho vay, với mức tăng nhẹ 0,03% trong năm 2022 so với thị phần 3,41% đã đạt được trong năm 2021 (tính trên tổng tăng trưởng tín dụng của nền kinh tế trên [website sbv.gov.vn](http://website.sbv.gov.vn)), sau khi tăng 0,06% so với năm 2020.



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](http://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	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
Trách nhiệm	<p>Đảm bảo thông tin minh bạch.</p> <p>Hướng tới nền tảng tài chính khỏe mạnh và bền vững.</p>	<p>Nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng.</p> <p>Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.</p> <p>Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng</p> <p>Đảm bảo sự minh bạch trong quy trình đầu và trong quá trình hợp tác.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Tuân thủ quy định của pháp luật.</p> <p>Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế.</p> <p>Cung cấp thông tin, phối hợp làm việc cùng cơ quan quản lý Nhà nước khi có yêu cầu.</p>	<p>Đảm bảo chất lượng dịch vụ và nguồn gốc hàng hóa.</p> <p>Thanh toán đầy đủ và đúng thời gian.</p>	<p>Đông hành vì sự phát triển của cộng đồng địa phương.</p> <p>Đóng góp cho cộng đồng địa phương.</p>

	Cổ đông & Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
Hình thức gắn kết	<ul style="list-style-type: none"> - Tương tác qua đại hội cổ đông thường niên hoặc bất thường. - Báo cáo thường niên. - Kênh truyền thông như Facebook, trang web của ACB. - Trao đổi qua điện thoại, hòm thư điện tử, v.v. - Các cuộc họp hàng quý hoặc các cuộc họp riêng theo đề xuất của nhà đầu tư và giới phân tích. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tương tác qua hệ thống thu thập trải nghiệm của khách hàng trên từng kênh giao dịch (Trung tâm DVKH 24/7, chi nhánh/phòng giao dịch, website và ứng dụng ngân hàng số). - Điều phối nhân sự thực hiện khôi phục sự hài lòng của khách hàng có phản hồi chưa hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tương tác qua khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên được thực hiện hàng năm. - Tương tác qua chương trình tiếp nhận chủ động ý kiến, đo lường mức độ hài lòng của nhân viên ACB về dịch vụ nội bộ của các phòng ban hàng năm nhằm cung cấp thông tin cần thiết cho hoạt động cải tiến dịch vụ nội bộ và giữ vững môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia các buổi đối thoại từ phía Chính phủ và các cơ quan chức năng khi có yêu cầu. - Đóng góp ý kiến dự thảo luật. - Đồng hành cùng các mục tiêu của Chính phủ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tương tác qua các dự án hoặc các giao dịch định kỳ. - Quy trình lựa chọn nhà cung cấp minh bạch và toàn diện. - Đối xử công bằng và tôn trọng nhà cung cấp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chung tay góp sức, tài trợ các hoạt động thiện nguyện như xây trường học tình nghĩa. - Tích cực tham gia các hoạt động xã hội, hướng tới cộng đồng.

	Cổ đông & Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
Kết quả nổi bật 2022	- Chi trả cổ tức bằng cổ phiếu tỷ lệ 100:25.	- 41% khách hàng sẵn sàng giới thiệu ACB cho bạn bè và người thân trong năm 2022.	- 57% nhân viên đánh giá là hài lòng và rất hài lòng với gói phúc lợi hiện tại.	- 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.	- Không có khiếu nại từ nhà cung cấp.	- ACB đã dành ngân sách hơn 3 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng xã hội.

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.

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 tới tất cả bên hữu quan.

Riêng trên lộ trình phát triển xanh vốn 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.**

—

IX. BÁO CÁO TÀI CHÍNH

9.1 Ý kiến kiểm toán

Xin xem Báo cáo kiểm toán độc lập của Công ty TNHH KPMG (Việt Nam) gửi cổ đông Ngân hàng TMCP Á Châu trong Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2022 ký ngày 28 tháng 02 năm 2023.

9.2 Báo cáo tài chính được kiểm toán

Xin xem Báo cáo tài chính đính kèm.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 3 năm 2023
NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT



Nơi nhận:

- Ngân hàng Nhà nước CN TP. HCM,
- Ủy ban Chứng khoán Nhà nước,
- Sở GD&ĐT TP. Hồ Chí Minh.

Đính kèm:

- Báo cáo tài chính kiểm toán ACB năm 2022 (hợp nhất và riêng).