



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

Tổ chức niêm yết: Ngân hàng TMCP Á Châu
Năm báo cáo: 2023

Ngày 27 Tháng 3 Năm 2024



NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU
BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN NĂM 2023

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 2023

- 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 2023

- VI.1. Bối cảnh kinh tế thế giới và trong nước năm 2023
- VI.2. Chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng Việt Nam năm 2023 và những dự báo, khuyến nghị năm 2024.

VII. GIẢI THƯỞNG, CÁC SỰ KIỆN ĐÁNG CHÚ Ý, HOẠT ĐỘNG TỪ THIỆN XÃ HỘI VÀ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG NĂM 2023

- 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 THƯỜNG DÙNG

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.
ALCO:	Assets and liabilities committee = Hội đồng quản lý tài sản có và tài sản nợ.
BĐH:	Ban điều hành.
BKS:	Ban kiểm soát.
BKTNB:	Ban Kiểm toán nội bộ.
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.
ESG:	Environmental, social and governance = Môi trường, xã hội và quản trị; Phát triển bền vững.
Fed:	The Federal Reserve System = Cục Dự trữ liên bang Mỹ.
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.
HĐQT:	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.
Net zero:	Phát thải ròng bằng không (0).
NHNNVN/ NHNN:	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
NHTM:	Ngân hàng thương mại.
NIM:	Net interest margin = Biên lãi ròng, thu nhập lãi cận biên.
NPL:	Non-performing loans = Nợ xấu.
QTCT:	Quản trị công ty.

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.
SWIFT: The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication = Hiệp hội Viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn cầu.
Tập đoàn: Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) và các công ty con.
TCTD: Tổ chức tín dụng.

==

PHÁT BIỂU CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Thưa quý cổ đông,

Năm 2023 là một năm có nhiều cơn gió ngược trên thế giới cũng như trong nước, về mặt kinh tế vĩ mô cũng như vi mô. Nhiều nền kinh tế lạm phát cao, lãi suất điều hành phải nâng lên, giá trị đồng tiền suy giảm, và tốc độ tăng trưởng kinh tế chậm lại, nhưng kinh tế Việt Nam có phần chuyển biến tích cực hơn, là một điểm sáng của kinh tế toàn cầu. Tốc độ tăng tổng sản phẩm trong nước thuộc nhóm các nước có tăng trưởng cao trong khu vực và thế giới.

Trong lĩnh vực ngân hàng, đến cuối năm 2023, tín dụng cho nền kinh tế tăng 13,78%, và huy động tiền gửi tăng 14,22%.

Trong bối cảnh hoạt động đó, ACB vẫn đạt nhiều bước tiến vững vàng: tiếp tục hoàn thành các mục tiêu về tăng trưởng quy mô; duy trì tốt mức sinh lời hàng đầu trong ngành; và đồng thời tuân thủ các giới hạn và tỷ lệ bảo đảm an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Cụ thể và tiêu biểu:

- Tăng trưởng huy động 16,6%, tăng trưởng tín dụng 17,9%, là mức tăng rộng tốt nhất của ACB trong 10 năm qua và cao hơn đáng kể so với mức tăng bình quân ngành, giúp ACB tiếp tục gia tăng thị phần, củng cố vị trí là ngân hàng bán lẻ lớn nhất trong nhóm các ngân hàng tư nhân tại Việt Nam.
- Mức sinh lời ROE đạt 25%, duy trì vị thế là ngân hàng có mức sinh lời hàng đầu Việt Nam.
- Tỷ lệ nợ xấu ở mức 1,2%, tăng cao so với cùng kỳ năm trước, trong xu hướng chung của toàn ngành; tuy nhiên tỷ lệ này thuộc nhóm thấp nhất trong các ngân hàng Việt Nam, thể hiện chất lượng tài sản vượt trội của ACB. Trong năm qua, ACB cũng là ngân hàng tư nhân duy nhất tại Việt Nam được tổ chức xếp hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới Fitch Ratings nâng hạng.

Năm 2023, ACB cũng đã có nhiều hoạt động ý nghĩa đánh dấu chặng đường 30 năm hoạt động (1993–2023). ACB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố báo cáo riêng về phát triển bền vững (ESG). Đầu năm 2024, ACB chính thức triển khai gói “Tín dụng Xanh, Xã hội” với hạn mức 2.000 tỷ đồng cùng nhiều ưu đãi dành cho các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh có lợi cho môi trường và xã hội. Ngoài việc cung cấp thêm nguồn vốn quan trọng cho doanh nghiệp, đây còn là nỗ lực của ACB cùng khách hàng phát triển bền vững, phù hợp với nhiệm vụ phát triển tín dụng ngân hàng xanh do NHNN đề ra.

Dự báo năm 2024, nền kinh tế trong nước vẫn đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức khi cầu thế giới chưa phục hồi mạnh. Với khả năng chống chịu của khu vực doanh nghiệp, cùng với vốn đầu tư nước ngoài tiếp tục gia tăng, và các giải pháp, chính sách của Chính phủ nhằm tháo gỡ khó khăn, thì tăng trưởng kinh tế có thể phục hồi.

Nhiều nhận định cho rằng chính sách tiền tệ năm nay sẽ được điều hành một cách chủ động và linh hoạt, và phối hợp đồng bộ với chính sách tài khóa cũng như các chính sách kinh tế vĩ

mô khác góp phần hỗ trợ thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát mục tiêu năm 2024 bình quân ở mức khoảng 4-4,5%. Mục tiêu tăng trưởng tín dụng cho nền kinh tế năm 2024 là khoảng 15%, có điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế.¹

Trong bối cảnh này, kế hoạch hoạt động năm 2024 ACB trình Đại hội đồng cổ đông là phù hợp với tình hình thị trường, đảm bảo cân bằng giữa lợi ích cổ đông cũng như trách nhiệm của Ngân hàng trong việc chia sẻ, đồng hành với doanh nghiệp và người dân trong khi tình hình kinh tế còn nhiều khó khăn. Kế hoạch tăng trưởng quy mô cũng là hài hòa giữa việc đảm bảo thị phần và duy trì chất lượng tài sản an toàn, bền vững trong tương lai.

Đối với ACB, giai đoạn chiến lược 2019-2024 đang dần khép lại với việc ACB đã hoàn thành tất cả các mục tiêu tài chính quan trọng. Từ năm 2019 đến năm 2023, tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu (ROE) hợp nhất luôn luôn đạt mục tiêu chiến lược trên 20%; là ngân hàng có mức sinh lời hàng đầu Việt Nam.

Để ACB tiếp tục phát triển bền vững, Hội đồng quản trị nhận định phải cân bằng giữa duy trì và phát triển; một mặt phát huy thành quả của chiến lược vừa qua và mặt khác có những điều chỉnh cần thiết, nhằm nâng cao hơn nữa vị thế của ACB, hướng đến топ ba ngân hàng thương mại cổ phần ngoài Nhà nước về thị phần và khả năng sinh lời.

Theo đó, ACB trong giai đoạn tới vẫn tập trung vào lĩnh vực bán lẻ, khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa, vốn là thế mạnh đang dẫn đầu thị trường, đồng thời sẽ phát triển những doanh nghiệp lớn đầu ngành, có hệ sinh thái phù hợp để giúp phát triển khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa một cách hiệu quả hơn. Các mục tiêu tài chính quan trọng vẫn tiếp tục được đảm bảo, trong đó mức sinh lời ROE trên 20% và tỷ lệ nợ xấu duy trì dưới 2%, tiếp tục duy trì vị thế топ ba ngân hàng bán lẻ lớn nhất Việt Nam.

Thưa quý cổ đông,

Phát triển ACB an toàn, hiệu quả, có khả năng cạnh tranh bền vững, và khẳng định vị thế hàng đầu là định hướng hành động nhất quán. Hội đồng quản trị tin rằng ACB sẽ thực hiện thắng lợi định hướng này.

Thay mặt các thành viên HĐQT, tôi xin chúc quý cổ đông năm 2024 nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Trần Hùng Huy

¹ Chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 15/01/2024 về tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của ngành ngân hàng trong năm 2024.

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 19/5/1993

Đăng ký thay đổi lần thứ 39: Ngày 26/6/2023

– **Vốn điều lệ:** 38.840.503.580.000 đồng (Bằng chữ: Ba mươi tám nghìn, tám trăm bốn mươi tỷ, năm trăm lẻ ba triệu, năm trăm tám 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 NHNNVN cấp ngày 24/4/1993, và Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993.

- **Ngày 04/6/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.**

- ACB được NHNNVN cấp đổi Giấy phép thành lập và hoạt động số 91/GP-NHNN ngày 19/9/2018 (được sửa đổi, bổ sung bởi Quyết định số 2013/QĐ-NHNN ngày 16/10/2018, Quyết định số 2438/QĐ-NHNN ngày 22/11/2019, Quyết định số 1093/QĐ-NHNN ngày 28/6/2022, và Quyết định số 1542/QĐ-NHNN ngày 08/9/2022.)

1.2.2. Thời điểm niêm yết

- ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội, sau là HNX, theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31/10/2006. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch trên HNX vào ngày 21/11/2006.

- ACB chuyển niêm yết cổ phiếu sang HOSE theo Quyết định số 753/QĐ-SGDHCM ngày 20/11/2020. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch trên HOSE vào ngày 09/12/2020.

1.2.3. Các giai đoạn phát triển

▪ Giai đoạn 1993 – 1995

- ACB khai trương hoạt động ngày 04/6/1993.
- 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.²
- 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.

² The Complete Banking Solutions: Giải pháp nghiệp vụ ngân hàng toàn diện.

- 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 NHNNVN.
- Năm 2014, ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi (core banking) từ TCBS lên DNA³, 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 I), (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.

³ DotNet application: Hệ nghiệp vụ ngân hàng DNA (tại ACB).

▪ 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 CLMS⁴, CRM⁵, ACMS⁶, ELM⁷, PASS⁸ 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 NHNNVN. 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 bổ 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

⁴ Customer loan management system: Chương trình quản lý thông tin khoản vay khách hàng.

⁵ Customer relationship management: Chương trình quản lý quan hệ khách hàng.

⁶ Application control management system (Sale CRM): Chương trình quản lý bán hàng.

⁷ Enterprise learning management: Chương trình quản lý học tập.

⁸ Professional appraisal synchronized system: Hệ thống đồng bộ (hóa) thẩm định tài sản.

tiền 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 sản 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.

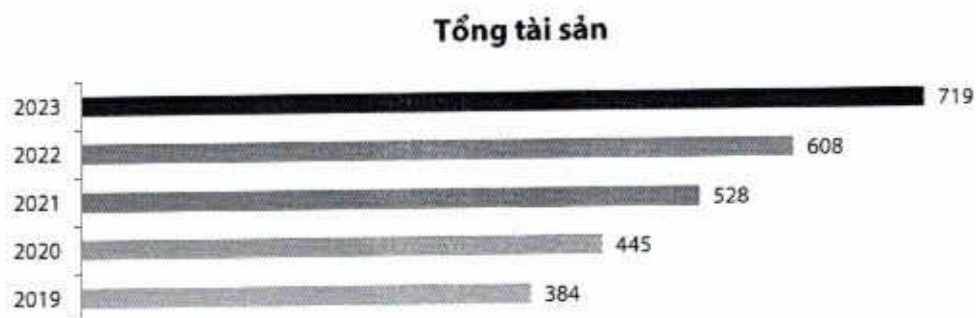
▪ Giai đoạn 2021 – 2023

- 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.
- Năm 2023, ACB đã nỗ lực thích ứng với tình hình thị trường, vượt qua khó khăn, hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch. Đánh dấu cột mốc 30 năm ngày thành lập, ACB gia nhập vào câu lạc bộ các ngân hàng có tổng lợi nhuận trước thuế trên 20.000 tỷ đồng. ACB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ứng dụng giải pháp chuyển dịch các quy trình vận hành trọng yếu lên nền tảng điện toán đám mây (private cloud) giúp nâng cao năng suất và giảm thiểu chi phí. Ngoài ra, ACB cũng là một trong số ít các ngân hàng đầu tiên triển khai thanh toán qua thẻ bằng Apple Pay và Google Pay, giúp tăng tính an toàn, linh hoạt và liền mạch cho trải nghiệm tiêu dùng của khách hàng. Ngày 27/10/2023, ACB là ngân hàng đầu tiên tại

Việt Nam công bố Báo cáo riêng về ESG 2022. ACB đã hai lần liên tiếp được xướng tên trong Tốp 50 doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam (Top 50 Corporate Sustainability Awards).

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

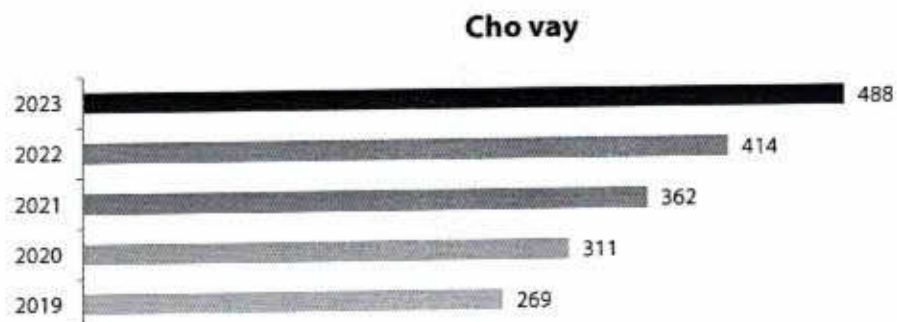
1.3.1. Tổng tài sản (nghìn tỷ đồng.)



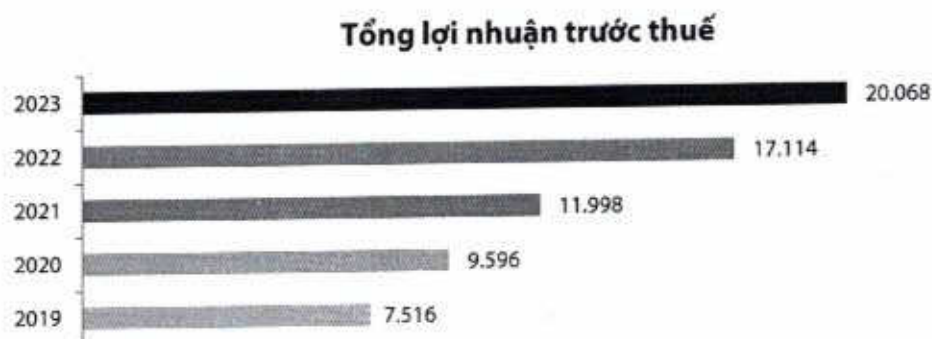
1.3.2. Tiền gửi khách hàng (nghìn tỷ đồng)



1.3.3. Tổng dư nợ cho vay (nghìn tỷ đồng)



1.3.4. Tổng lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)



1.3.5. Tổng quan tình hình kinh doanh trong năm năm (2019 – 2023)

Quy mô (tỷ đồng)	2019	2020	2021	2022	2023
Tổng tài sản	383.514	444.530	527.770	607.875	718.795
Tiền, vàng gửi và cho các TCTD khác vay	30.442	31.671	49.819	86.021	114.924
Cho vay khách hàng	268.701	311.479	361.913	413.706	487.602
Đầu tư tài chính	59.672	70.229	71.107	77.159	81.090
Tiền gửi của khách hàng	308.129	353.196	379.921	413.953	482.703
Tiền gửi và vay TCTD khác	19.249	23.875	54.394	67.841	89.507
Vốn chủ sở hữu	27.765	35.448	44.901	58.439	70.956
Vốn điều lệ	16.627	21.616	27.019	33.774	38.841
Kết quả kinh doanh (tỷ đồng)	2019	2020	2021	2022	2023
Thu nhập lãi thuần	12.112	14.582	18.945	23.534	24.960
Thu nhập ngoài lãi	3.985	3.579	4.619	5.257	7.787
Chi phí hoạt động	8.308	7.624	8.230	11.605	10.874
Chi phí dự phòng	274	941	3.336	71	1.804
Lợi nhuận trước thuế	7.516	9.596	11.998	17.114	20.068
Lợi nhuận sau thuế	6.010	7.683	9.603	13.688	16.045
Hệ số an toàn vốn (%)	2019	2020	2021	2022	2023
CAR	10,9	11,1	11,2	12,8	12,5
CAR cấp 1	9,7	10,4	11,3	12,7	12,9
Vốn chủ sở hữu/Tổng tài sản	7,2	8,0	8,5	9,6	9,9

Vốn chủ sở hữu/Tổng cho vay khách hàng	10,3	11,38	12,4	14,1	14,6
Khả năng thanh khoản (%)	2019	2020	2021	2022	2023
Dư nợ cho vay/Tổng tài sản	70,1	70,1	68,6	68,1	67,8
Tổng dư nợ cho vay/Tổng tiền gửi khách hàng theo NHNN	77,6	79,3	79,0	78,4	78,1
Chất lượng tài sản	2019	2020	2021	2022	2023
Nợ xấu (tỷ đồng)	1.449	1.840	2.799	3.045	5.887
Nợ quá hạn (tỷ đồng)	2.080	2.416	4.697	5.388	9.062
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,5	0,6	0,8	0,7	1,2
Nhóm 5/Tổng nợ xấu (%)	62,3	66,1	49,3	71,1	66,2
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	0,8	0,8	1,3	1,3	1,9
Quỹ dự phòng rủi ro/Tổng nợ xấu (%)	175,0	160,3	209,4	159,3	91,2
(Vốn chủ sở hữu + Dự phòng)/Tổng nợ xấu (số lần)	19	19	18	21	13
CASA (%)	19,1	21,6	25,5	22,3	22,0
Khả năng sinh lời (%)	2019	2020	2021	2022	2023
ROE	24,6	24,3	23,9	26,5	24,8
ROA	1,7	1,9	2,0	2,4	2,4
NIM	3,4	3,5	3,9	4,1	3,8
Thu nhập ngoài lãi/Tổng thu nhập	24,8	19,7	19,6	18,3	23,8
Chi phí hoạt động/Tổng thu nhập	51,6	42,0	34,9	40,3	33,2
Chi phí dự phòng/Lợi nhuận trước dự phòng	3,5	8,9	21,8	0,4	8,2

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 2023.

2.2. Địa bàn kinh doanh

Đến cuối năm 2023, 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, Hà Nội và miền Trung. Thị phần cho vay và thị phần tiền gửi khách hàng của ACB tăng so với năm 2022, đều đạt 3,6%.

TP. Hồ Chí Minh vẫn 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 63% tổng tiền gửi, 43% tổng dư nợ cho vay và đóng góp 50% trong tổng doanh thu toàn hàng.

Khu vực (Phân loại nội bộ)	Số lượng CN và PGD	Tỷ trọng tiền gửi (%)	Tỷ trọng cho vay (%)	Tỷ trọng doanh thu (%)
TP. Hồ Chí Minh	137	63	43	50
Miền Trung	59	5	12	10
Hà Nội	55	13	10	11
Đồng Bằng Sông Cửu Long	42	5	9	7
Đông Nam Bộ	37	7	16	14
Đông Bắc Bộ	27	4	5	4
Nam Hà Nội	27	3	5	4
Tổng cộng	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 khoản 1 Điều 32 Luật Các TCTD năm 2010, sửa đổi và 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 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 tín 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 ngăn 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 2023, ACB đã giám sát, theo dõi và có hành động kịp thời trong việc quản lý các rủi ro trọng yếu trong khuôn khổ khẩu vị rủi ro được HĐQT phê duyệt và trong hạn mức đã được Ủy ban Quản lý rủi ro thiết lập hằng năm.

(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 có.

5.9. Các vấn đề về quản lý rủi ro tiêu biểu năm 2023

Trong năm 2023, chiến lược quản lý rủi ro thận trọng, tổng thể và đa chiều đã được ghi nhận qua các sự kiện sau: (i) Tổ chức The Asian Banker trao cho ACB giải thưởng Ngân hàng quản trị rủi ro tốt nhất Việt Nam 2023; ACB là một trong vài ngân hàng đầu tiên được tổ chức tư vấn độc lập PwC rà soát và xác nhận đã tuân thủ đầy đủ các quy định về hoạt động quản lý rủi ro thị trường và quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng theo các chuẩn mực của Basel II và III.

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TRONG NĂM 2023

1. Tình hình hoạt động kinh doanh

1.1. Kết quả hoạt động kinh doanh trong năm

A. Trong một năm đầy khó khăn đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng, nhờ thích ứng với điều kiện thị trường, ACB vẫn có mức tăng trưởng ấn tượng, hoàn thành các mục tiêu kinh doanh đề ra.

- Năm 2023 ghi nhận mức tăng trưởng tín dụng cao nhất của ACB trong vòng 10 năm trở lại đây, quy mô tín dụng đạt gần 488 nghìn tỷ đồng, tăng 17,9% so với đầu năm, cao hơn mức 13,78% bình quân ngành.
- Quy mô huy động năm 2023 của ACB đạt gần 483 nghìn tỷ đồng, tăng 16,6% so với đầu năm, cao hơn mức tăng trưởng toàn ngành. Trong đó, tỷ lệ CASA về đích với mức 22%.
- Tổng lợi nhuận trước thuế đạt hơn 20 nghìn tỷ đồng, tăng 17,3% so với cùng kỳ. Tỷ lệ ROE ở mức gần 25%, hàng đầu toàn ngành.
- ACB đảm bảo duy trì tỷ lệ an toàn vốn theo chuẩn mực Basel II cao hơn mức quy định tối thiểu, ở mức 12,5%.
- ACB còn thực hiện nhiều giải pháp nhằm tiết kiệm chi phí, nhờ đó tỷ lệ CIR được cải thiện còn 33%, giảm so với mức 40% vào cuối năm 2022.

B. Hoạt động của Khối Khách hàng cá nhân

- ACB đã phát triển thêm 1,5 triệu khách hàng mới trong năm 2023, nâng tổng danh mục khách hàng cá nhân lên xấp xỉ 7 triệu khách hàng. Riêng mảng khách hàng ưu tiên có thu nhập cao mang lại 55% tổng doanh thu cho Khối.
- Quy mô cấp tín dụng cá nhân của ACB tiếp tục tăng trưởng 18%, trong đó tiếp tục tập trung vào các giải pháp tài chính hỗ trợ sản xuất kinh doanh, mua nhà ở và tiêu dùng cá nhân. Cùng với các giải pháp tài chính cá nhân linh hoạt, quy mô huy động tiền gửi cá nhân cũng tăng trên 15%, trong đó xấp xỉ 19% là CASA và 10% là tiền gửi trên kênh trực tuyến (online).
- Hoạt động kinh doanh thẻ cũng ghi nhận nhiều kết quả khả quan. Trong năm 2023, ACB đã phát hành gần 2 triệu thẻ mới, nâng tổng danh mục thẻ ACB đang lưu hành trên thị trường lên 5,4 triệu thẻ; đóng góp gần 33% tổng thu nhập ngoài lãi. Với việc phát hành thành công sản phẩm thẻ đồng thương hiệu ACB Visa-Urbox, kết nối thành công thẻ Visa với Apple Pay, doanh số giao dịch thẻ Visa trên thị trường của ACB tiếp tục được nâng cao từ 6,6% năm 2022 lên 8,6% năm 2023, tăng thêm một bậc từ vị trí 5 lên vị trí thứ 4.
- Hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ (bancassurance) của ACB tiếp tục khẳng định vị thế trong bối cảnh kinh doanh không thuận lợi của năm 2023, nhờ sản phẩm cạnh tranh cũng như chất lượng tư vấn và bán hàng.

C. Hoạt động của Khối Khách hàng doanh nghiệp

- Trong năm 2023, ACB đã nâng tổng quy mô cấp tín dụng doanh nghiệp lên 166 nghìn tỷ đồng, trong đó 83% là cho vay phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đặc biệt trong năm 2023, ACB đã hoàn tất ban hành quy định Chương trình Tín dụng xanh nằm trong mục tiêu thực hiện các cam kết ESG.
- Ngoài các giải pháp hỗ trợ vốn, ACB còn đảm bảo các nhu cầu giao dịch trực tuyến của khách hàng thông qua các giải pháp chuẩn hóa mô hình bán sản phẩm ngân hàng giao dịch, thanh toán thuế thông qua sản phẩm thanh toán song phương. Với việc cung ứng các sản phẩm thanh toán, tỷ lệ CASA của khách hàng doanh nghiệp cuối năm 2023 hiện đang ở mức 40%.
- ACB chính thức triển khai phiên bản sandbox (xây dựng, phát triển và thử nghiệm có kiểm soát) của hệ thống ACB One Connect dành cho các khách hàng doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ kết nối kỹ thuật thông qua open API (giao tiếp lập trình ứng dụng mở). Với ACB One Connect, các nhu cầu tài chính của doanh nghiệp như quản lý dòng tiền, thanh toán, dịch vụ fintech đều được thực hiện dễ dàng thông qua nền tảng kết nối và tự động hóa, giúp khách hàng tối ưu quy trình vận hành, tiết giảm chi phí nguồn lực so với phương thức giao dịch truyền thống.

1.2. Tình hình thực hiện so với kế hoạch

ACB hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2023.

- Tổng tài sản đạt 719 nghìn tỷ đồng, tăng 18,2% so với năm 2022 và vượt 7% so với kế hoạch. Tỷ trọng tài sản có sinh lời, đạt đến 97% tổng tài sản vào cuối năm 2023.
- Quy mô huy động bao gồm phát hành giấy tờ có giá đạt hơn 535 nghìn tỷ đồng, tăng 16,8% so với đầu năm, vượt 8% kế hoạch.
- Cho vay khách hàng đạt 488 nghìn tỷ đồng, tăng 17,9% so với năm 2022, là mức tăng ròng cao nhất trong lịch sử (74 nghìn tỷ đồng), đồng thời bám sát theo hạn mức tăng trưởng tín dụng mà NHNN giao trong năm. ACB có mức tăng trưởng tín dụng cao hơn những năm trước và bình quân của ngành là nhờ chiến lược cân bằng, giữa cung cố gắng cho vay khách hàng cá nhân và tăng cường cho vay khách hàng doanh nghiệp.
- Tổng lợi nhuận trước thuế là 20.068 tỷ đồng, tăng 17,3%, hoàn thành 100% kế hoạch năm (20.058 tỷ đồng), có đóng góp của thu nhập ngoài lãi tăng 48% so với cùng kỳ từ dịch vụ mua bán ngoại tệ và hoạt động đầu tư, đồng thời kiểm soát tốt chi phí hoạt động.
- Trong bối cảnh nợ xấu toàn ngành nói chung và tại ACB nói riêng đều có xu hướng tăng lên, ACB vẫn duy trì được tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp hàng đầu thị trường. Tỷ lệ nợ xấu tới cuối năm là 1,2%, thấp hơn mức kế hoạch (dưới 2%).

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

STT	Thành viên	Nhiệm vụ chính ⁹	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁰
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, Phòng Phân tích tín dụng, Phòng Pháp chế, Phòng Tổng hợp, Văn phòng Tổng giám đốc, và Văn phòng Quản lý chuyển đổi.	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 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 chỉ tiêu theo quy định và theo ủy quyền của Tổng giám đốc. Người (được ủy quyền) công bố thông tin.	0,01 (*)

⁹ Theo Thông báo số 237/CVNB-TH.23 ngày 02/6/2023 về việc phân công nhiệm vụ BDH Ngân hàng TMCP Á Châu.

¹⁰ Số liệu tỷ lệ sở hữu cổ phần tại thời điểm ngày 31/12/2023.

STT	Thành viên	Nhiệm vụ chính ⁹	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁰
5	Nguyễn Đức Thái Hân, Phó Tổng giám đốc	Chỉ đạo hoạt động của Khối Thị trường tài chính. Chỉ đạo hoạt động của Công ty ACBC. Phát triển mối quan hệ với các đối tác kinh doanh trong và ngoài nước.	0,00 (*)
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	Giám đốc 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

- 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.
- Được bổ nhiệm Phó Tổng giám đốc năm 2015 và Tổng giám đốc năm 2022.
- 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

- (Xin xem Mục 5.1.2 “Lý lịch tóm tắt” của các thành viên HĐQT.)

Ông Đàm Văn Tuấn, Phó Tổng giám đốc

- (Xin xem Mục 5.1.2 “Lý lịch tóm tắt” của các thành viên HĐQT.)

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 NHNN – 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, Giám đốc Vùng, và Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp.
- 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.

2.2. Những thay đổi trong BDH

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

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 2019 – 2023 (theo BCTC hợp nhất)

Tính đến ngày 31/12/2023, ACB có 13.655 nhân viên.



Mức thu nhập bình quân của người lao động (2019 – 2023)

Thu nhập bình quân của nhân viên trong năm 2023 là 441 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 2023, 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/GPHĐKD Chứng khoán	4.000	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	06/GP-NHNN Cho thuê tài chính	500	100	-	100

	Tám, Quận 3, TP. HCM.					
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

A. Kết quả hoạt động

Năm 2023 là một năm khó khăn đối với các doanh nghiệp chứng khoán nhưng ACBS đã biến thách thức thành cơ hội, thể hiện qua kết quả sau:

- Tăng trưởng cao đồng thời duy trì được cấu trúc tài chính lành mạnh, thanh khoản dồi dào, an toàn vốn cao.
- Tổng tài sản tăng mạnh về quy mô, hơn gấp đôi so với cùng kỳ, đạt xấp xỉ 12 nghìn tỷ đồng, mức cao nhất kể từ khi đi vào hoạt động tới nay. Dư nợ cho vay tăng vượt trội, 123% so cùng kỳ, đạt kỷ lục ~4,6 nghìn tỷ đồng. Chất lượng tài sản tốt, không phát sinh nợ xấu.
- Nguồn cung vốn đa dạng dồi dào, với tổng dư nợ cho vay đạt ~6 nghìn tỷ đồng. Hạn mức tín dụng được cấp bởi các tổ chức tín dụng đạt trên 10 nghìn tỷ đồng, đáp ứng đầy đủ, linh hoạt nhu cầu sử dụng vốn của công ty và tiếp tục được nâng cấp cả về chiều sâu và chiều rộng, đảm bảo ACBS luôn có đầy đủ nguồn vốn phục vụ hoạt động kinh doanh và tài trợ vốn vay ký quỹ cho các nhà đầu tư.
- Thị phần môi giới tăng cao, đạt bình quân 2,33% cả năm, tăng 0,12% so với bình quân cả năm 2022.
- Lợi nhuận trước thuế (LNTT) đạt hơn ba lần LNTT cùng kỳ năm 2022, vượt kế hoạch đề ra. Khả năng sinh lời được cải thiện. ROA đạt mức 5,6% và ROE đạt mức 10,1%. Tỷ lệ chi phí hoạt động so với thu nhập được cải thiện, giảm mạnh chỉ còn 38% so với mức 63% vào cuối năm 2022.
- Về năng lực quản lý, ACBS đã hoàn thành sắp xếp lại cơ cấu tổ chức; kế hoạch kinh doanh, chính sách, quy trình và thủ tục hoạt động được xây dựng phù hợp và triển khai có hiệu quả.

B. Kế hoạch hoạt động năm 2024

- Thay hệ thống giao dịch chứng khoán lõi mới, triển khai hệ thống công nghệ thông tin KRX, cung cấp/nâng cấp các sản phẩm/lệnh/app/web mới, nâng cao năng lực cạnh tranh trong kinh doanh.
- Phối hợp chặt chẽ với ACB trong việc triển khai các sản phẩm và dịch vụ chứng khoán tới khách hàng của Ngân hàng ACB như: sản phẩm chứng chỉ quỹ, chứng quyền, mở tài khoản, vay tiền, tư vấn phát hành ra công chứng trái phiếu doanh nghiệp cho các tổ chức kinh tế.
- Mở rộng một số hoạt động kinh doanh có chọn lọc như mua bán/đầu tư thứ cấp các sản phẩm chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu doanh nghiệp có tài sản đảm bảo.
- Các chỉ tiêu tài chính dự kiến năm 2024:

- Tổng tài sản dự kiến tăng >50%.
- Dư nợ cho vay tăng >50%.
- Lợi nhuận trước thuế tăng >50%.
- Tỷ lệ nợ xấu 0%.

C. Định hướng chiến lược

Chiến lược phát triển năm năm, giai đoạn 2023-2028, có tầm nhìn sau:

- Trở thành một trong các công ty chứng khoán hàng đầu trong mảng bán lẻ.
- Có tăng trưởng tổng thu nhập ở mức cao, và có tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) từ 12%/năm trở lên.
- Tập trung cho các phân đoạn mục tiêu ở khách hàng cá nhân, đồng thời phát triển có chọn lọc khách hàng định chế; và cung cấp những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.
- Đầu tư và phát triển hệ thống hạ tầng công nghệ, đào tạo chuyên sâu đội ngũ nhân sự, xây dựng năng cao mô hình quản trị rủi ro, và mô hình quản trị doanh nghiệp.
- Mục tiêu tăng trưởng cụ thể:
 - Tổng tài sản dự kiến tăng bình quân 20-25%/năm.
 - Dư nợ cho vay tăng 20-25%/năm.
 - Lợi nhuận trước thuế tăng khoảng 15-20%/năm.
 - Tỷ lệ nợ xấu 0%.

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 2023, không phát sinh mua bán tài sản. Tính đến cuối năm, còn ba tài sản đang quản lý với tổng giá trị 201 tỷ đồng.
- Doanh thu và lợi nhuận đạt được chủ yếu từ lãi tiền gửi có kỳ hạn và hoàn nhập dự phòng các khoản phải thu.
 - Doanh thu năm 2023 đạt 3,376 triệu đồng.
 - Lợi nhuận trước thuế đạt 1,064 triệu đồng.
- Kế hoạch hoạt động năm 2024: 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

A. Kết quả hoạt động

- Dư nợ cho thuê tài chính: 1.751 tỷ đồng, tăng 16,4% so với năm 2022.
- Lợi nhuận trước thuế: 75 tỷ đồng, tăng 13%.
- Tỷ lệ nợ xấu: 2,1%, tăng 1,3% (nằm trong phạm vi kiểm soát là dưới mức 3%).
- Đặt nền tảng cho phát triển bền vững các năm sau như: Ngoài vốn do ACB cấp, đã huy động được nguồn vốn giá rẻ từ thị trường 1 và thị trường 2; Mở rộng kênh phân phối, cụ thể khai trương chi nhánh Đà Nẵng và mở điểm bán hàng tại Nghệ An và Hải Phòng; Mở rộng kết nối, cụ thể đã kết nối được một số hiệp hội ngành nghề định hướng, qua đó kết nối với doanh nghiệp hội viên, quảng bá hình ảnh thương hiệu của ACBL, và tiếp cận khách hàng

tiềm năng.

B. Thị trường cho thuê tài chính

- Hiện nay ở Việt Nam có 10 công ty cho thuê tài chính có vốn điều lệ 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 31 tháng 12 năm 2023 ước tính khoảng hơn 40.000 tỷ đồng, trong đó dư nợ của ACBL chiếm khoảng gần 5% toàn thị trường.

C. Kế hoạch hoạt động năm 2024

- Dư nợ cho thuê tài chính: 2.000 tỷ đồng (theo hạn mức tăng trưởng do NHNNVN thông báo.)
- Lợi nhuận trước thuế: 90 tỷ đồng, tăng 20% so với năm 2023.
- Tỷ lệ nợ xấu: $\leq 3\%$.
- Các giải pháp chính: Tập trung vào khách hàng doanh nghiệp và từng bước mở rộng khách hàng có vốn đầu tư nước ngoài; Mở rộng mạng lưới hoạt động; Đẩy mạnh bán hàng qua kênh phân phối của ACB, bán hàng qua nhà cung cấp và bán hàng trực tiếp thông qua việc phân tích dữ liệu khách hàng chuyên sâu; và Tăng cường việc huy động vốn từ tổ chức kinh tế và TCTD khác, với giá vốn thấp để hạ chi phí đầu vào, tăng khả năng cạnh tranh của ACBL.

D. Định hướng chiến lược

Gia tăng thị phần của ACBL thông qua một số định hướng sau:

- Mạng lưới hoạt động: Thành lập thêm chi nhánh và các điểm bán hàng tại các địa bàn tiềm năng.
- Kênh bán hàng: Gia tăng hiệu quả bán hàng qua nhà cung cấp, kênh phân phối của ACB, và kênh bán trực tiếp.
- Ngành nghề: Logistics, vận tải hành khách, xây dựng, in ấn, bao bì, nhựa, cơ khí, và y tế.
- Khách hàng: Doanh nghiệp nhỏ và vừa và một số nhóm khách hàng có vốn đầu tư nước ngoài.
- Tài sản cho thuê tài chính: Có tính thanh khoản cao.
- Nguồn vốn: Tăng cường huy động nguồn vốn giá thấp.

3.2.4. Tóm tắt về tình hình hoạt động của ACBC

Kết quả hoạt động:

- Vốn điều lệ: 50 tỷ đồng.
- Lợi nhuận trước thuế: 2,78 tỷ đồng.

- Tỷ lệ an toàn vốn khả dụng (31/12/2023): 513%.

4. Tình hình tài chính

4.1. Tình hình tài chính

Quy mô (tỷ đồng)	2023	2022	+/- (%)
Tổng tài sản	718.795	607.875	18
Tiền, vàng gửi và cho các TCTD khác vay	114.924	86.021	34
Cho vay khách hàng	487.602	413.706	18
Đầu tư tài chính	81.090	77.159	5
Tiền gửi khách hàng	482.703	413.953	17
Tiền gửi và vay TCTD khác	89.507	67.841	32
Vốn chủ sở hữu	70.956	58.439	21
Vốn điều lệ	38.841	33.774	15
Kết quả kinh doanh (tỷ đồng)			
Thu nhập lãi thuần	24.960	23.534	6
Thu nhập ngoài lãi	7.787	5.257	48
Chi phí hoạt động	10.874	11.605	-6
Chi phí dự phòng	1.804	71	2.448
Lợi nhuận trước thuế	20.068	17.114	17
Lợi nhuận sau thuế	16.045	13.688	17

4.2. Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu

Các chỉ số hoạt động	2023	2022	+/- (%)
Hệ số an toàn vốn (%)			
CAR	12,5	12,8	-0,3
CAR cấp 1	12,9	12,7	0,2
Vốn chủ sở hữu/Tổng tài sản	9,9	9,6	0,3
Vốn chủ sở hữu/Tổng cho vay khách hàng	14,6	14,1	0,5
Khả năng thanh khoản (%)			

Dư nợ cho vay/Tổng tài sản	67,8	68,1	-0,3
Tổng dư nợ/Tổng tiền gửi khách hàng	101,0	99,9	1,1
Tổng dư nợ/Tổng tiền gửi khách hàng (theo NHNN)	78,1	78,4	-0,3
Chất lượng tài sản			
Nợ xấu N3-N5 (tỷ đồng)	5.887	3.045	93
Nợ quá hạn N2-N5 (tỷ đồng)	9.062	5.390	68
Nợ xấu/Tổng dư nợ (%)	1,2	0,7	0,5
Nợ nhóm 5/Tổng nợ xấu (%)	66,2	71,1	-4,9
Nợ quá hạn/Tổng dư nợ (%)	1,9	1,3	0,6
Quỹ dự phòng rủi ro tín dụng/Tổng nợ xấu (%)	91,2	159,3	-68,1
(Vốn chủ sở hữu + Dự phòng)/Tổng nợ xấu (số lần)	13,0	20,8	-7,8
CASA (%)	22,0	22,3	-0,3
Khả năng sinh lời (%)			
Lợi nhuận thuần sau thuế/ Vốn chủ sở hữu (ROE)	24,8	26,5	-1,7
Lợi nhuận thuần sau thuế/Tổng tài sản (ROA)	2,4	2,4	0,0
Thu nhập lãi cận biên lũy kế (NIM)	3,8	4,1	-0,4
Thu nhập ngoài lãi/Tổng thu nhập	23,8	18,3	5,5
Chi phí hoạt động/Tổng thu nhập	33,2	40,3	-7,1
Chi phí dự phòng nợ xấu/Lợi nhuận trước dự phòng	8,2	0,4	7,8

5. Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu (Tính đến ngày 31/12/2023.)

5.1. Cổ phần

Tổng số 3.884.050.358 cổ phần phổ thông ACB (tương ứng với vốn điều lệ là 38.840.503.580.000 đồng) bao gồm:

- Số lượng cổ phần lưu hành: 3.884.050.358 cổ phần
- Số lượng cổ phiếu quỹ: 0 cổ phiếu

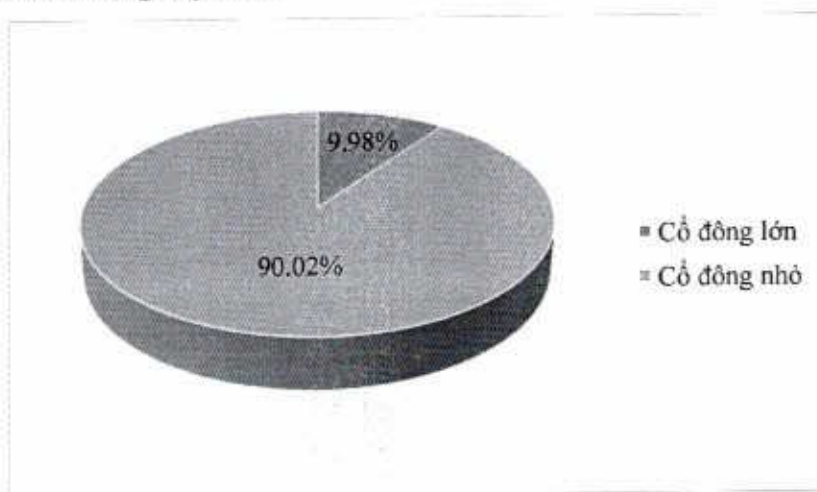
- Số lượng cổ phần tự do chuyển nhượng: 3.694.569.892 cổ phần
- Số lượng cổ phần hạn chế chuyển nhượng: 189.480.466 cổ phần

5.2. Cơ cấu cổ đông

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

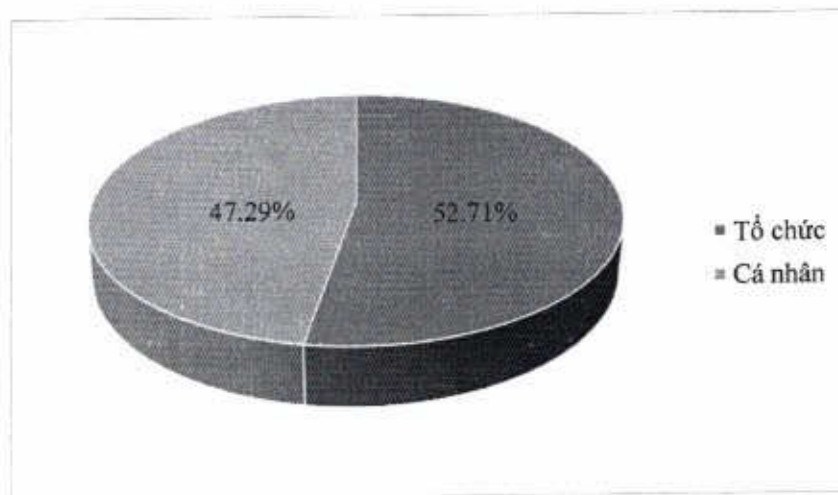
	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần
Cổ đông lớn	2	387.814.372	9,98%
Cổ đông nhỏ	60.032	3.496.235.986	90,02%
Tổng cộng	60.034	3.884.050.358	100,00%

[*] 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.”



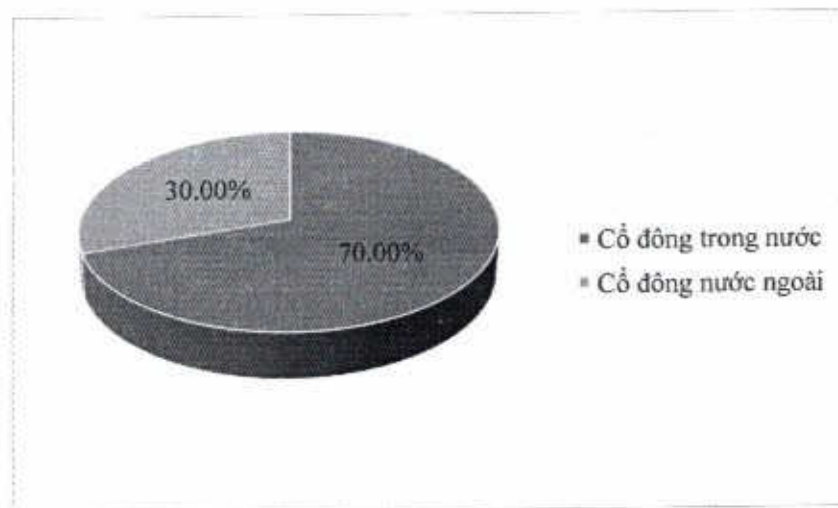
5.2.2. Theo tiêu chí cổ đông tổ chức và cổ đông cá nhân

	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần
Tổ chức	410	2.047.145.559	52,71%
Cá nhân	59.624	1.836.904.799	47,29%
Tổng cộng	60.034	3.884.050.358	100,00%



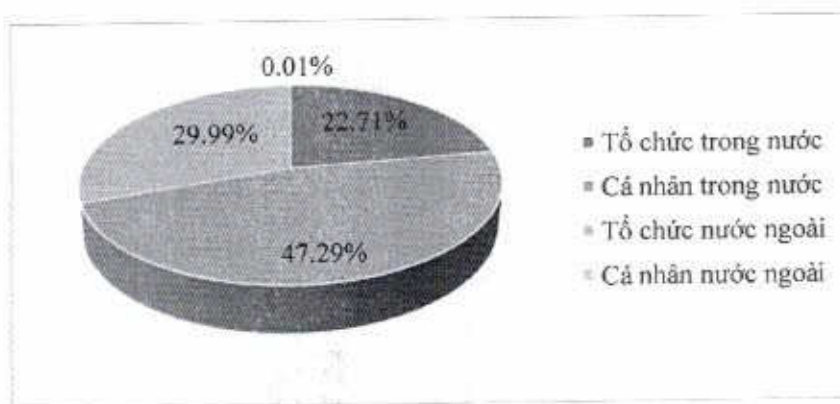
5.2.3. Theo tiêu chí cổ đông trong nước và cổ đông nước ngoài

	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần
Cổ đông trong nước	59.882	2.718.839.251	70,00%
Cổ đông nước ngoài	152	1.165.211.107	30,00%
Tổng cộng	60.034	3.884.050.358	100,00%



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
Cổ đông trong nước (1)	59.882	2.718.839.251	70,00%
- Tổ chức	296	882.168.182	22,71%
- Cá nhân	59.586	1.836.671.069	47,29%
Cổ đông nước ngoài (2)	152	1.165.211.107	30,00%
- Tổ chức	114	1.164.977.377	29,99%
- Cá nhân	38	233.730	0,01%
Cộng (1) & (2)	60.034	3.884.050.358	100,00%



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
	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:			
1	Sather Gate Investments Limited	Kingston Chambers, PO Box 173, Road Town, Tortola, British Virgin Islands	Đầu tư	193.907.186 (4,99%)
2	Whistler Investments Limited	Kingston Chambers, PO Box 173, Road Town, Tortola, British Virgin Islands	Đầu tư	193.907.186 (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 2024 (tại thời điểm ngày 29/02): 38.840.503.580.000 đồng.
- Vốn điều lệ năm cuối năm 2023: 38.840.503.580.000 đồng.
- Vốn điều lệ năm cuối năm 2022: 33.774.350.940.000 đồng.

ACB đã niêm yết toàn bộ tổng số 3.884.050.358 cổ phiếu đã phát hành (theo Quyết định số 316/QĐ-SGDHCM ngày 04/7/2023.)

5.4. Giao dịch cổ phiếu quỹ

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

5.5. Các chứng khoán khác

- ACB đã phát hành 18.900 tỷ đồng trái phiếu riêng lẻ. Cả chín đợt phát hành đều đảm bảo điều kiện về phát hành theo quy định của pháp luật.
- Khối lượng trái phiếu đáo hạn trong năm đạt 16.300 tỷ đồng, trong đó 10.000 tỷ đồng đáo hạn là do mua lại trái phiếu trước hạn theo điều kiện điều khoản đã thỏa thuận với nhà đầu tư tại thời điểm phát hành. Tại thời điểm 31/12/2023, dư nợ trái phiếu của ACB đạt 38.642 tỷ đồng, tương đương 6% 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 năm 2023

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

Năm 2023, nền kinh tế đã trải qua nhiều thách thức và áp lực. Tuy nhiên, tín dụng ngành vẫn tăng 13,78% và tiền gửi khách hàng tăng ở mức cao là 14,22%. Đối với ACB, các chỉ tiêu kế hoạch đều hoàn thành.

- Tổng lợi nhuận trước thuế trên 20 nghìn tỷ đồng.
- Chất lượng tài sản đứng hàng đầu thị trường. Tỷ lệ nợ xấu của ACB tuy tăng lên 1,2% nhưng vẫn thấp hơn mức cho phép (dưới 2%), thấp hơn nhiều so với tỷ lệ nợ xấu toàn ngành (4,55%), và là một trong số các ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu thấp nhất thị trường.
- Danh mục đầu tư được đánh giá là lành mạnh với trái phiếu chính phủ chiếm 60%, còn lại là trái phiếu và chứng chỉ tiền gửi của các TCTD, đều là tài sản có tính thanh khoản cao. ACB cũng là một trong vài ngân hàng không đầu tư vào trái phiếu doanh nghiệp.
- Trong năm, ACB đã thực hiện nhiều giải pháp giúp kiểm soát chi phí hoạt động một cách hiệu quả. Nhờ đó tỷ lệ CIR được cải thiện còn 33%, giảm so với cùng kỳ năm 2022 (40%).
- Khả năng sinh lời luôn thuộc nhóm ngân hàng dẫn đầu thị trường, với tỷ lệ ROE đạt mức 24,8%, liên tục duy trì trên 20%.

1.2. Những tiến bộ ACB đã đạt được

- ACB ghi nhận mức tăng rộng tín dụng và huy động tiền gửi cao nhất trong lịch sử nhờ thích ứng được với những chuyển biến liên tục của thị trường.
- ACB tiên phong hoàn thành khung quản lý rủi ro lãi suất và thị trường theo chuẩn mực quốc tế, hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng có mô hình quản lý rủi ro tốt nhất trên thị trường.
- ACB là ngân hàng tiên phong trong việc tiến hành các hoạt động liên quan đến phát triển bền vững, có tăng trưởng nhưng ít để lại tác động xấu tới môi trường, và là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố báo cáo riêng về ESG.
- Được các tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế đánh giá cao.
 - Xếp hạng của Moody's ngày 03/11/2023:

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 20/12/2023:

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	bb-
Triển vọng tiền gửi ngoại tệ dài hạn	Ổn định

Xếp hạng tín nhiệm nói trên là thứ hạng cao trong các ngân hàng được xếp hạng tại Việt Nam.

1.3. Đánh giá vị thế của ACB

Thị trường: NHTM Nhà nước (chủ yếu là 4 ngân hàng lớn) và NHTM cổ phần.

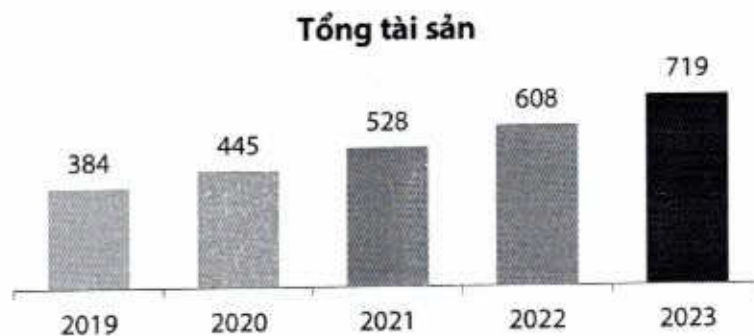
Tiêu chí	Vị thế của ACB
Tổng tài sản	Có vị trí thứ 7 trên thị trường và thứ 4 trong nhóm NHTM cổ phần.
Quy mô huy động	Có vị trí thứ 6 trên thị trường và thứ 3 trong nhóm NHTM cổ phần. Xét riêng mảng bán lẻ, ACB giữ vị trí thứ 2 trong nhóm NHTM cổ phần.
Quy mô tín dụng	Có vị trí thứ 7 trên thị trường và thứ 4 trong nhóm NHTM cổ phần. Xét riêng mảng bán lẻ, ACB dẫn đầu trong nhóm NHTM cổ phần.
Tỷ lệ CASA	Có vị trí thứ 6 trên thị trường và dẫn đầu trong nhóm NHTM bán lẻ.
Lợi nhuận trước thuế	Có vị trí thứ 6 trên thị trường và thứ 3 trong nhóm NHTM cổ phần.
Tỷ lệ nợ quá hạn	Vị trí thứ 2 trong các ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn thấp nhất.
Tỷ lệ nợ xấu	Vị trí thứ 4 trong các ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu thấp nhất.
ROE	Vươn lên vị trí hàng đầu với ROE đạt 24,8%.

2. Tình hình tài chính

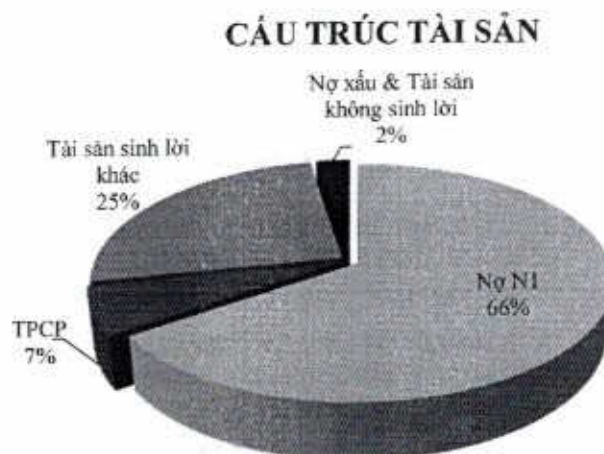
2.1. Phân tích bảng cân đối kế toán

2.1.1. Tổng tài sản

- Tổng tài sản hợp nhất tăng trưởng đều đặn trong 5 năm liên tiếp từ 2019 đến 2023, với tốc độ tăng trưởng bình quân là 17%. Cuối năm 2023, tổng tài sản đạt 719 nghìn tỷ đồng, tăng hơn 18% so cuối năm 2022, và vượt 7% kế hoạch.



- Tài sản sinh lời trong cơ cấu tài sản tiếp tục tăng, đạt đến 97% tổng tài sản; riêng nợ nhóm 1 chiếm đến khoảng 66%, đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn.



2.1.2. Vốn

- Đến cuối năm 2023, tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất ở mức 12,48%, cao hơn mức quy định tối thiểu 8%. Tổng vốn tự có đạt hơn 68 nghìn tỷ đồng, tăng 16% so với năm 2022.

Chỉ tiêu	2019	2020	2021	2022	2023
An toàn vốn (%)	10,91	11,06	11,23	12,80	12,48
An toàn vốn cấp 1 (%)	9,66	10,37	11,26	12,69	12,94
Tổng tài sản có rủi ro (tỷ đồng)	283.931	338.337	395.018	457.049	545.026
Vốn tự có (tỷ đồng)	30.977	37.414	44.374	58.519	68.029

- ACB là ngân hàng đầu tiên hoàn thành hệ thống quản lý rủi ro liên quan đến lãi suất và thị trường theo một số chuẩn mực quốc tế và theo quy định tại Thông tư số 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ, giúp nhà đầu tư và khách hàng yên tâm khi đầu tư và giao dịch với Ngân hàng. ACB cũng tiên phong trong việc triển khai áp dụng các chuẩn mực của Ủy ban Basel về rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng và rủi ro thị trường. Các hành động này khẳng định nền tảng vững vàng và mức độ trưởng thành cao của công tác quản trị rủi ro của ACB, uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.1.3. Các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng

- ACB luôn đảm bảo tuân thủ và vượt các quy định về tỷ lệ an toàn thanh khoản theo quy định của NHNN. Cụ thể, tỷ lệ dự trữ thanh khoản luôn cao hơn quy định tối thiểu (10%), ở mức 16,67% vào cuối năm 2023. 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 (30%), đạt 17,30%. Về khả năng chi trả trong 30 ngày, đối với VND, tỷ lệ này ở mức 66,07%, cao hơn nhiều quy định tối thiểu 50%; còn đối với ngoại tệ khác, tỷ lệ này luôn ở mức cao.

Chỉ tiêu (%)	2023	2022	Quy định
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	16,67	16,14	≥ 10
Khả năng chi trả trong 30 ngày			
<i>VND</i>	<i>66,07</i>	<i>71,89</i>	≥ 50
<i>Ngoại tệ khác</i>	<i>206,47</i>	<i>156,90</i>	≥ 10
Tỷ lệ của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng cho vay trung hạn và dài hạn	17,30	19,63	≤ 30
Tổng dư nợ cho vay/Tổng tiền gửi	78,14	78,38	≤ 85

2.1.4. Hoạt động tín dụng

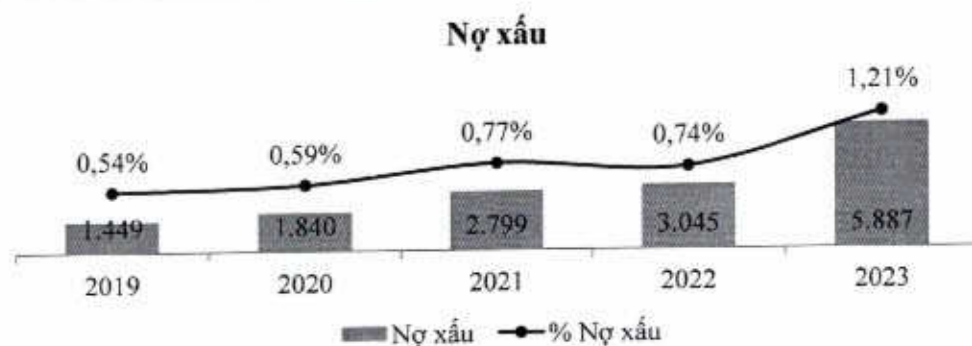
- Trong năm 2023, hoạt động tín dụng của toàn thị trường gặp nhiều khó khăn, dẫn tới tín dụng trở thành mảng cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng. Trong bối cảnh đó, ACB vẫn tăng trưởng cao hơn bình quân ngành. Dư nợ cho vay đến cuối năm đạt 488 nghìn tỷ đồng, tăng 17,9% so với năm 2022. Cho vay nhất quán theo hướng cân trọng, với 98% khoản vay có tài sản đảm bảo và tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản bảo đảm (LTV) của danh mục khoảng 55%.
- Tiếp tục đẩy mạnh mảng bán lẻ. Tín dụng khách hàng cá nhân vẫn là động lực tăng trưởng toàn hàng, với quy mô 322 nghìn tỷ đồng, tăng 18% so với năm 2022. Nhận thấy tiềm năng phát triển khách hàng doanh nghiệp, ACB đã gia tăng khai thác mảng này và đạt mức tăng trưởng cao nhất trong vòng 5 năm qua, ở mức 16%, và có mức tăng ròng tín dụng cao nhất trong lịch sử.



2.1.5. Chất lượng tín dụng

- ACB chủ động và nghiêm túc trong việc kiểm soát và xử lý nợ xấu. Trong bối cảnh tỷ lệ nợ xấu toàn ngành nói chung và tại ACB nói riêng có xu hướng tăng trên 1%, ở mức 1,2%, ACB vẫn có tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp hàng đầu thị trường.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nợ nhóm 3-5 (tỷ đồng)	1.449	1.840	2.799	3.045	5.887
Tỷ lệ nợ nhóm 3-5/Tổng dư nợ cho vay (%)	0,54	0,59	0,77	0,74	1,21
Dự phòng/Tổng nợ xấu (%)	175	160	209	159	91

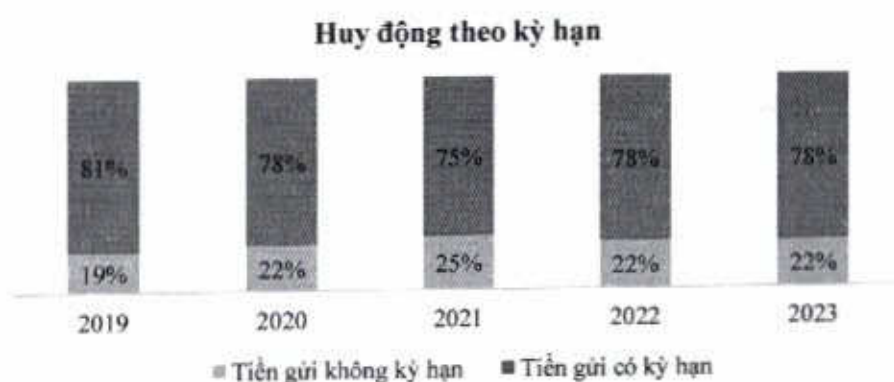


2.1.6. Hoạt động huy động vốn

- Hoạt động nhận tiền gửi cũng ghi nhận mức tăng trưởng cao nhất trong vòng 5 năm trở lại đây, ở mức 17%, đạt 483 nghìn tỷ đồng, góp phần cải thiện thị phần tiền gửi khách hàng.



- ACB có ưu thế về ngân hàng bán lẻ; tỷ trọng tiền gửi từ khách hàng cá nhân lên đến gần 80% tổng tiền gửi. Trong năm 2023, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn trên tổng tiền gửi tương đương so với năm 2022, duy trì ở mức 22%, đứng vị trí thứ 6 trên thị trường.



2.1.7. Vốn chủ sở hữu

- Vốn chủ sở hữu tăng 21% so với năm 2022 và đạt 71 nghìn tỷ đồng. Trong năm, ACB chi trả cổ tức cho cổ đông bằng tiền mặt với tỷ lệ 10% và cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 15%, do đó vốn điều lệ tăng tương ứng 15% so với năm 2022.

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023	2022	% tăng giảm
Vốn điều lệ	38.841	33.774	15
Thặng dư vốn cổ phần	272	272	0
Cổ phiếu quỹ	-	-	0

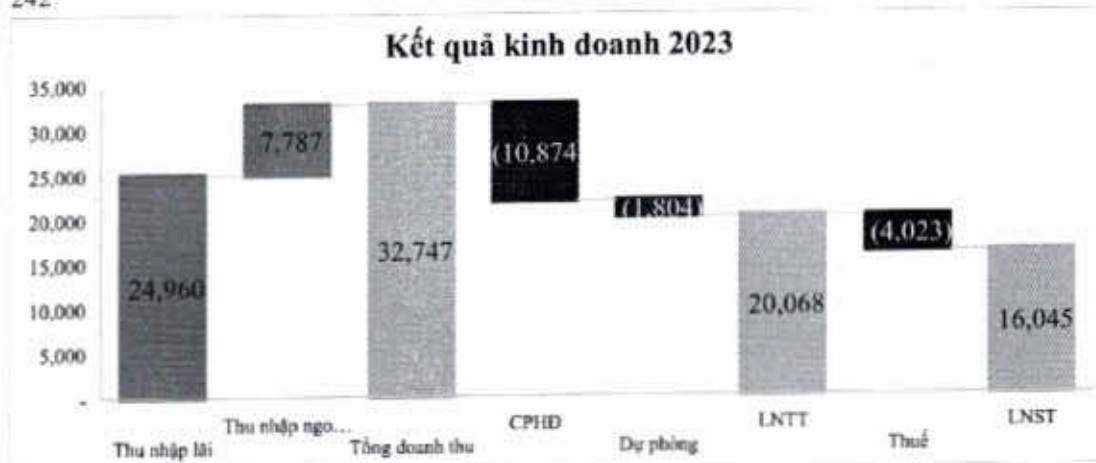
Quỹ của TCTD	11.557	9.220	25
Chênh lệch tỷ giá	-	-	0
Lợi nhuận chưa phân phối	20.286	15.172	34
Tổng vốn chủ sở hữu	70.956	58.439	21

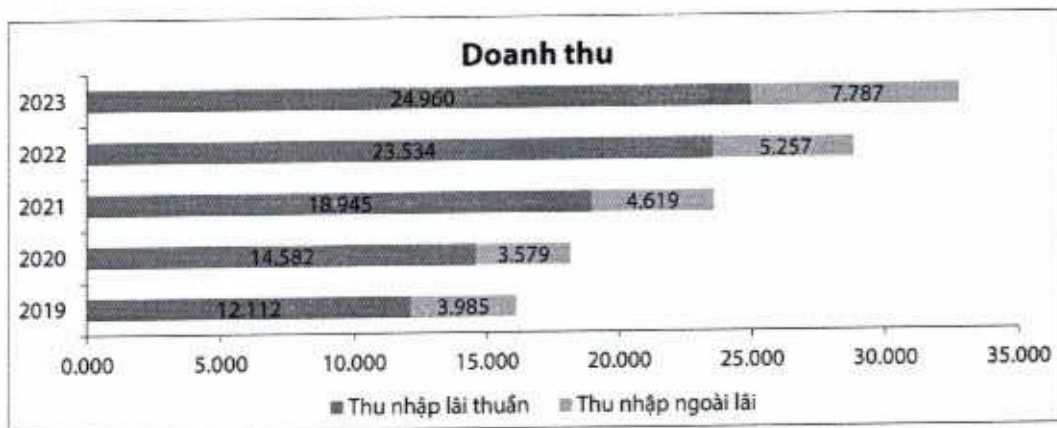
2.2. Phân tích kết quả kinh doanh

2.2.1. Thu nhập

- Lợi nhuận trước thuế toàn Tập đoàn là 20.068 tỷ đồng, tăng 17% so với năm 2022 và hoàn thành 100% kế hoạch.
- Tổng thu nhập trong năm của ACB đạt 32.747 tỷ đồng, tăng 14% so với cùng kỳ, chủ yếu nhờ vào thu nhập ngoài lãi tăng 48%. NIM có sự sụt giảm so với năm 2022, còn 3,76%, do mất bằng lãi suất cho vay giảm nhanh hơn lãi suất huy động và ACB thực hiện giảm lãi suất cho vay để hỗ trợ khách hàng trong bối cảnh kinh tế khó khăn.

242





- Thu nhập ngoài lãi năm 2023 tăng 48%, đạt 7,8 nghìn tỷ đồng, tăng tỷ trọng đóng góp trong tổng doanh thu từ 18% của năm 2022 lên 24%. Thu nhập từ hoạt động đầu tư chứng khoán và mua bán ngoại tệ tăng trưởng tốt nhờ tận dụng được các điều kiện thị trường thuận lợi. Thu nhập phí giảm 17% so với cùng kỳ, nguyên nhân chủ yếu từ hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ (bancassurance) giảm mạnh theo tình hình chung của toàn thị trường.
 - Hoạt động kinh doanh thẻ tăng trưởng 10% so với năm 2022, đạt gần 732 tỷ đồng, chủ yếu đến từ các dòng thẻ tín dụng quốc tế cao cấp (Visa Platinum, Visa Signature), dòng thẻ ghi nợ với tiện ích chi tiêu, mua sắm tại nước ngoài, và dòng thẻ tín dụng Visa Digi cho nhóm khách hàng quảng cáo trên các nền tảng mạng xã hội. Với các dòng thẻ chủ lực trên, doanh số chi tiêu thẻ tăng 42% so với năm 2022, ứng với số lượng thẻ phát hành mới tăng trưởng 17%.
 - Hoạt động thanh toán quốc tế, đóng góp tỷ trọng lớn thứ ba trong tổng phí dịch vụ của ACB, cũng ghi nhận giảm 10% so với năm 2022 do chịu ảnh hưởng những khó khăn chung của hoạt động xuất nhập khẩu của khu vực doanh nghiệp trong năm 2023.
 - Doanh thu từ hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ đóng góp tỷ trọng lớn trong thu nhập phí với tỷ lệ 58%, đạt gần 1,6 nghìn tỷ đồng, giảm 20% so với năm 2022. Tuy nhiên, hoạt động này của ACB tiếp tục giữ vững vị thế dẫn đầu về doanh số bán trong năm 2023.

2.2.2. Chi phí hoạt động

- Chi phí hoạt động của ACB tới cuối năm gần 11 nghìn tỷ đồng, giảm 6% so với cùng kỳ, chủ yếu nhờ các biện pháp kiểm soát chi phí, giảm tỷ lệ CIR từ 40% của năm 2022 xuống còn 33%.

Chỉ tiêu (ĐVT: Tỷ đồng)	2023	2022	Tăng trưởng (%)	Tỷ trọng 2023 (%)
Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	19	14	30	0

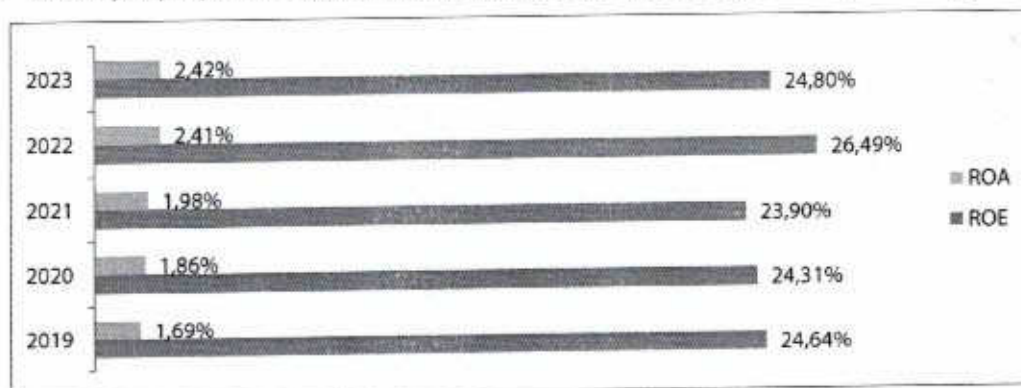
Chi phí cho nhân viên	6.215	6.069	2	57
Chi về tài sản	1.780	1.734	3	16
Chi cho hoạt động quản lý công vụ	2.346	3.287	-29	22
Chi nộp phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi của khách hàng	505	455	11	5
Chi phí dự phòng giảm giá các khoản đầu tư dài hạn và dự phòng nợ khó đòi	9	45	-79	0
Tổng cộng	10.874	11.605	-6	100

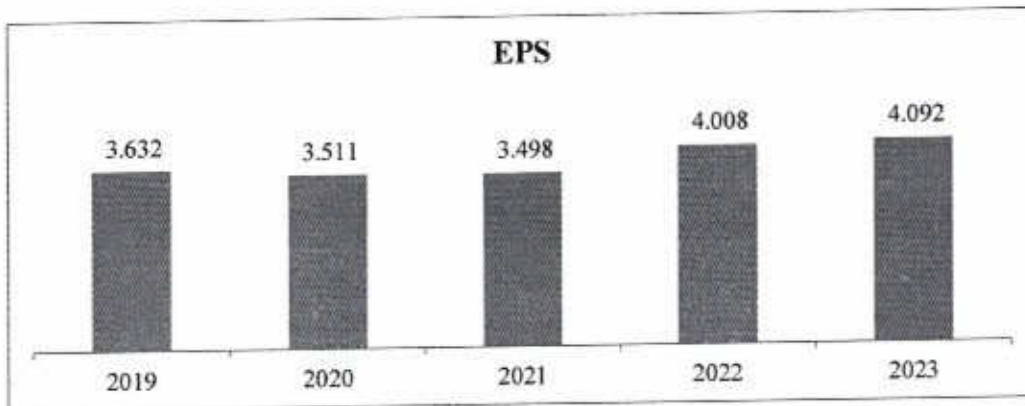
2.2.3. Chi phí dự phòng

- Trong năm 2023, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng ở hầu hết các ngân hàng đều tăng cao. Chi phí này của ACB năm 2023 là (1.804) tỷ đồng, tăng (1.733) tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu đạt 91%, ở 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, ROE ở mức trên 20%; và đạt gần 25% trong năm 2023. ROA tiếp tục tăng qua các năm, cuối năm 2023 đạt 2,4%.
- EPS hiện đạt mức ~4.092 đồng/cổ phiếu, tăng so với EPS năm 2022 (4.008 đồng).

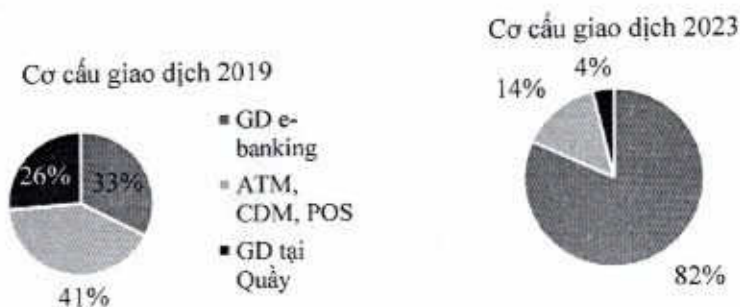




2.2.5. Hoạt động ngân hàng số

- Năm 2023 tiếp tục là một năm đổi mới về hoạt động ngân hàng số khi cho ra mắt nhiều sản phẩm và tiện ích mới, mang đến nhiều trải nghiệm tốt hơn cho người dùng. Mở đầu là việc ra mắt dòng thẻ liên kết Urbox tích điểm đổi quà và ngân hàng tự động ACB Lite cung cấp nhiều dịch vụ nổi bật như mở tài khoản thanh toán bằng công nghệ eKYC¹¹ và video call (dịch vụ thoại có kèm hình ảnh), phát hành nhanh thẻ Visa Debit. Ngoài ra, ACB cũng đem đến giải pháp thanh toán thông minh cho doanh nghiệp thông qua ứng dụng ACB One Connect.
- Các sản phẩm và tính năng hỗ trợ người dùng trực tuyến không ngừng được bổ sung và nâng cấp, như giải ngân trực tuyến, mua bán ngoại tệ trực tuyến, liên kết ví điện tử / thu hộ với các đối tác fintech. Trong năm 2023, ACB được ghi nhận là 1 trong 6 ngân hàng đầu tiên cung cấp dịch vụ thanh toán liên kết với Apple Pay tại Việt Nam.
- Hoạt động phát triển khách hàng thông qua các giải pháp tiếp thị tự động (automation marketing - Insider), với công cụ theo dõi mạng (tracking tool - AppsFlyer) và liên kết với các đối tác fintech tiếp tục được ACB triển khai tích cực trong năm 2023. Hiện ACB đang có gần 1,6 triệu khách hàng trực tuyến eKYC và 60 nghìn doanh nghiệp thông qua dịch vụ đăng ký trực tuyến e-form.
- Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch trực tuyến tăng mạnh ở mức tương ứng là 51% và 15% so với năm trước, trong đó có đến 78% 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 33% lên 82%, giao dịch tại quầy chỉ còn 4% tính đến cuối năm 2023; cho thấy xu hướng ngân hàng số đang dần trở thành kênh giao dịch phổ biến.

¹¹ Electronic know your customer: Quy trình định danh khách hàng theo phương thức điện tử.



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 2023, để đáp ứng yêu cầu tuân thủ quy định của pháp luật và/hoặc nhu cầu riêng của mình, ACB đã sửa đổi và bổ sung chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của một số đơn vị tại Hội sở, cụ thể là Khối Công nghệ thông tin, Khối Quản lý rủi ro, Khối Khách hàng cá nhân, Khối Khách hàng doanh nghiệp, và Phòng Quản trị truyền thông và thương hiệu.

3.2. Cải tiến về chính sách quản lý rủi ro

Dự án Nâng cấp hệ thống phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt được triển khai trong năm 2023 và dự kiến kết thúc trong năm 2024. Dự án này nhằm nâng cao hiệu quả giám sát, cảnh báo rủi ro thông qua việc tự động hóa các quy trình sàng lọc, đánh giá rủi ro khách hàng, sàng lọc và giám sát giao dịch, chuẩn hóa các báo cáo quản trị về hoạt động phòng chống rửa tiền. Các chính sách, quy định, quy trình được hoàn thiện theo hướng tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, tiệm cận các chuẩn mực quốc tế, và cân bằng với thực tiễn hoạt động kinh doanh và định hướng phát triển của Ngân hàng.

3.3. Cải tiến về công tác quản lý về mảng vận hành

Trong năm 2023, hoạt động vận hành tiếp tục được cải tiến theo hướng số hóa quy trình, nhằm giảm thủ tục, giấy tờ ký kết giữa ACB với khách hàng, giảm thời gian giao dịch và xử lý giao dịch của khách hàng. Dưới đây là một số cải tiến tiêu biểu:

- (i) Tiếp tục mở rộng phạm vi giải ngân online đối với khách hàng doanh nghiệp để thanh toán tiền hàng nhập khẩu qua kênh ACB One Biz. Đồng thời, triển khai tính năng giải ngân online đối với khách hàng cá nhân với sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động qua kênh ACB One.
- (ii) Số hóa quy trình tư vấn và cung ứng dịch vụ giao dịch tại quầy, tối thiểu hóa lượng chứng từ giấy phải in, tăng mức độ tự động trong quy trình xử lý, giảm thời gian thao tác/điểm chạm của khách hàng trong giao dịch tại kênh phân phối:
 - Hệ thống Green Transactions (giao dịch xanh) được nâng cấp cho phép cùng lúc xử lý tự động nhiều giao dịch (nhiều loại nghiệp vụ) theo nhu cầu của khách hàng.

- Hệ thống thu nợ được hạch toán tự động khi tiếp nhận lệnh giúp giảm thời gian chờ và điểm chạm của khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán hoặc tắt toán nợ vay.
- (iii) Triển khai thành công chuyển điện thanh toán ra nước ngoài theo chuẩn điện MX - ISO20022, đáp ứng lộ trình của Tổ chức SWIFT. Việc thanh toán theo chuẩn ISO20022 giúp giảm thời gian tra soát, giảm số lượng điện bị tri hoãn, tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền.
- (iv) Tiếp tục đẩy mạnh các dịch vụ không dùng thẻ (cardless) trên hệ thống ATM/CRM như tạo và rút tiền bằng mã giao dịch (cash by code); rút tiền bằng mã QR¹² (QR Cash ATM); nộp tiền bằng mã QR (QR Deposit CRM).
- (v) Hợp tác với Công ty Cổ phần Thanh toán quốc gia Việt Nam (NAPAS) triển khai thành công tính năng rút tiền bằng VietQR (VietQR Cash). Với tính năng này, khách hàng của tổ chức thành viên NAPAS có thể sử dụng mobile app của ngân hàng phát hành thẻ để thực hiện giao dịch rút tiền tại ATM/CRM bằng mã QR. ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai các tính năng này.

3.4. Cải tiến về hoạt động sáng tạo

Trong năm 2023, hoạt động đổi mới sáng tạo tiếp tục bám sát thực tiễn hoạt động của Ngân hàng. Cụ thể:

- (i) Đối với hoạt động nghiên cứu phát triển: Đã ứng dụng mạnh mẽ các công nghệ mới như AI, RPA, IDP. Trong đó:
 - **Dự án AI Chatbot¹³:** Ứng dụng công nghệ AI trong hoạt động tư vấn sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, đã hỗ trợ lên tới hơn sáu triệu lượt khách hàng chỉ sau 6 tháng triển khai; với hơn 1,4 triệu khách hàng thường xuyên sử dụng. Hiện có hơn 244 nghiệp vụ khác nhau được hỗ trợ qua Chat Bot, với chỉ số hài lòng khách hàng (CSAT < customer satisfaction score) đạt 74.04%, là mức tốt nhất thị trường;
 - **Dự án RPA¹⁴:** Đã tự động hoá hơn 157 quy trình khác nhau, giúp thay thế một phần công việc của 3.087 nhân viên toàn hệ thống, giảm thời gian xử lý công việc thuộc nhóm vận hành tín dụng, vận hành giao dịch và phân tích tín dụng xuống từ 90-100%, với thời gian xử lý bình quân một tác vụ giảm từ 20 phút xuống 0,76 giây. Tiết kiệm tới 85.000 giờ công (*tương đương ~ 10 tỷ đồng*) chi phí nhân công/tháng.
 - **Dự án Tự động xử lý bóc tách thông tin** của ~ 1.350 mẫu hồ sơ các loại, với số lượng xử lý đồng thời lên tới 100 trang/bộ hồ sơ chỉ trong vòng 7,26 giây. Thay thế công việc của 1.187 nhân viên toàn hệ thống, giúp tiết kiệm lên tới 10.000 giờ công (*~ 2 tỷ đồng*)/ tháng. Tăng năng suất lao động và thời gian xử lý hồ sơ lên gấp 200 lần so với trước đây.
- (ii) Đối với các hoạt động đổi mới sáng tạo và cải tiến liên tục:

¹² QR: Quick response code: Mã vạch hai chiều.

¹³ Chatbot: Phần mềm mô phỏng và xử lý cuộc hội thoại của con người.

¹⁴ Robotic process automation: Tự động hóa quy trình.

- **Dự án Customer Journey (Hành trình khách hàng):** Tái cấu trúc và cải tiến lại toàn bộ các quy trình, quy định, mẫu biểu của ACB theo đúng hành trình trải nghiệm khách hàng, tinh gọn và đảm bảo tương thích với quá trình chuyển đổi số. Với hơn 899 cải tiến được đề xuất, 879 cải tiến đã được phê duyệt triển khai, 264 cải tiến đã được hoàn thành thực tế.
- **Chương trình thi đua đổi mới ACB Up:** Kích hoạt tinh thần đổi mới liên tục của toàn hệ thống với hơn 1.994 ý tưởng đổi mới được đề xuất tới từ toàn thể nhân viên ACB.

4. Kế hoạch phát triển trong tương lai

4.1. Tăng trưởng quy mô hoạt động giai đoạn 2024 – 2028

Mục tiêu tăng trưởng của ACB giai đoạn 2024 – 2028 dự phóng như sau:

- Tổng tài sản dự kiến tăng bình quân 13%/năm.
- Tiền gửi khách hàng tăng 12%/năm.
- Dự nợ cho vay tăng 13%/năm.
- Vốn chủ sở hữu tăng khoảng 19%/năm, trong đó vốn điều lệ tăng khoảng 15%.
- Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu duy trì ở mức cao, trên 20%.
- Tỷ lệ nợ xấu dưới 2%.

4.2. Kế hoạch quản lý rủi ro 2024 – 2026

ACB tiếp tục phát triển năng lực quản lý rủi ro và tập trung nguồn lực vào sáu 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; (5) Rủi ro ESG; và (6) Rủi ro về bảo mật và an toàn thông tin khách hàng.

4.3. Phát triển hoạt động ngân hàng số giai đoạn 2024 - 2026

- Nghiên cứu, xây dựng, triển khai mô hình điểm giao dịch cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tự phục vụ (self-service) trên cơ sở ứng dụng công nghệ số.
- Thúc đẩy nghiên cứu và triển khai các ứng dụng công nghệ AI và các công nghệ số trong cung ứng sản phẩm và dịch vụ ngân hàng, tự động hóa quy trình, cải thiện hiệu quả hoạt động, nâng cao trải nghiệm của khách hàng.
- Nghiên cứu và triển khai áp dụng các công nghệ số trong công tác quản lý rủi ro.

4.4. Vai trò của dữ liệu và phân tích đối với hoạt động phát triển kinh doanh của ACB 2024-2026

Trong bối cảnh vừa có cơ hội do tiến bộ công nghệ đem lại vừa có những thách thức từ sự cạnh tranh của các công ty công nghệ tài chính (fintech), thì đối với ngân hàng, vai trò của dữ liệu và phân tích không chỉ quan trọng hơn mà còn là một yếu tố quyết định cho sự thành công. Giai đoạn 2024-2026, ACB sẽ tăng cường sử dụng dữ liệu và phân tích để định hình

chiến lược, tối ưu hóa quy trình và tăng cường trải nghiệm khách hàng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

4.5. Mở rộng mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch giai đoạn 2024-2025

Cuối năm 2023, mạng lưới kênh phân phối của ACB có 384 đơn vị, gồm 90 chi nhánh và 294 phòng giao dịch. Năm 2024, ACB dự kiến nâng cấp 5 phòng giao dịch lên chi nhánh và mở mới 4 phòng giao dịch, nâng tổng số đơn vị từ 384 lên 388 đơn vị, hoạt động tại 49 trên 63 tỉnh thành trong cả nước.

5. Giải trình của Ban Tổng giám đốc 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 2023 tiếp tục tăng về quy mô tài sản, đạt lợi nhuận so với kế hoạch trình ĐHĐCĐ, và tuân thủ các giới hạn và tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động.

Một là hoạt động kinh doanh năm 2023 tăng trưởng cao.

- Tổng tài sản đạt 719 nghìn tỷ đồng, tăng 18,25% và hoàn thành 107% kế hoạch. Các khoản mục trong bảng tổng kết tài sản tiếp tục tăng trưởng ổn định.
- Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá đạt 535 nghìn tỷ đồng, tăng 16,77% và hoàn thành 108% kế hoạch. Phát hành thành công 33.650 tỷ đồng giấy tờ có giá, kỳ hạn bình quân 1,56 năm với chi phí hợp lý, góp phần tăng quy mô nguồn vốn.
- Cho vay khách hàng đạt 488 nghìn tỷ đồng, tăng 17,86% và hoàn thành 98% kế hoạch. Trong đó, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng 50 nghìn tỷ đồng, tương đương 18,43%.

Hai là kế hoạch lợi nhuận hoàn thành.

- Lợi nhuận trước thuế của Tập đoàn năm 2023 đạt 20.068 tỷ đồng, tăng 17% so với năm 2022 và hoàn thành 100% kế hoạch (20.058 tỷ đồng).

Ba là an toàn.

- Tỷ lệ nợ xấu cuối năm 2023 là 1,21%, dưới mức 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.

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 tốt kế hoạch kinh doanh năm 2023: tổng tài sản, vốn chủ sở hữu và lợi nhuận tăng trưởng như kế hoạch, theo đúng định hướng chiến lược hoạt động 2019 – 2024.
- Hệ thống quản lý rủi ro và kiểm soát nội bộ được củng cố và vận hành một cách hiệu quả; một số công cụ quản lý rủi ro vận hành mới được xây dựng nhằm phát hiện và ngăn ngừa vi phạm quy định nội bộ; và quy định của pháp luật cũng như quy định nội bộ được tuân thủ.
- Mô hình kinh doanh và cơ cấu tổ chức được điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với định hướng phát triển kinh doanh.
- Nguồn nhân lực được tuyển dụng và đào tạo, đáp ứng nhu cầu hoạt động; có cơ chế tạo động lực gắn kết nhân viên và thực hiện mục tiêu.

- Hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo an toàn trong vận hành và giúp thúc đẩy quá trình chuyển đổi số.

HDQT ghi nhận và đánh giá cao nỗ lực của BĐH.

3. Các kế hoạch và định hướng của Hội đồng quản trị năm 2024

- Chỉ đạo và giám sát Ban điều hành thực hiện tăng trưởng tín dụng cả năm 2024 với mức tăng được NHNN giao và phù hợp với điều kiện thị trường; tiếp tục kiểm soát tốt chất lượng tín dụng; cải thiện tỷ trọng thu nhập từ phí trên doanh thu; phát triển nghiệp vụ ngân hàng theo hướng cho phép khách hàng có thể thực hiện trên môi trường số và gia tăng số lượng giao dịch của khách hàng qua các kênh số; nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và trải nghiệm khách hàng.
- Chuẩn bị việc xây dựng định chiến lược và các mục tiêu cho giai đoạn trung hạn mới, từ sau 2024.
- Tăng cường giám sát việc thực hiện cam kết ESG.

V. QUẢN TRỊ CÔNG TY

1. Hội đồng quản trị

1.1. Thành viên và cơ cấu của Hội đồng quản trị nhiệm kỳ 2023 – 2028 (từ ngày 13/4/2023.)

1.1.1. Danh sách

STT	Họ và tên	Chức danh	Chức vụ tại các ủy ban	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁵
1	Trần Hùng Huy	Chủ tịch	CN ¹⁶ Ủy ban Nhân sự, CN Ủy ban Chiến lược, TV ¹⁷ Ủy ban Quản lý rủi ro và TV Ủy ban Đầu tư	3,43
2	Nguyễn Thành Long	Phó chủ tịch	TV Ủy ban Chiến lược	0,04
3	Hiep Van Vo	Thành viên	CN Ủy ban Đầu tư, Phó CN Ủy ban Chiến lược, và TV Ủy ban Quản lý rủi ro	Không sở hữu
4	Đinh Thị Hoa	Thành viên	TV Ủy ban Chiến lược	0,00 (*)
5	Đặng Thu Thủy	Thành viên	Phó CN Ủy ban Nhân sự	1,19
6	Đàm Văn Tuấn	Thành viên	CN Ủy ban Quản lý rủi ro, TV Ủy ban Nhân sự	0,01 (*)
7	Đỗ Minh Toàn	Thành viên	Phó CN Ủy ban Đầu tư, TV Ủy ban Nhân sự, và TV Ủy ban Quản lý rủi ro	0,07
8	Nguyễn Văn Hòa	Thành viên	TV Ủy ban Đầu tư	0,01
9	Trịnh Bảo Quốc	Thành viên độc lập	TV Ủy ban Quản lý rủi ro và TV Ủy ban Nhân sự	Không sở hữu

(*) “0,00%”: Tỷ lệ sở hữu cổ phần đã được làm tròn xuống (hai số thập phân.)

Các ông Trần Hùng Huy, Nguyễn Thành Long, Đàm Văn Tuấn, Hiep Van Vo, Huang Yuan Chiang và các bà Đinh Thị Hoa, Đặng Thu Thủy là thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2018 – 2023 (đến ngày 12/4/2023.)

¹⁵ Số liệu tại thời điểm ngày 31/12/2023.

¹⁶ Chủ nhiệm.

¹⁷ Thành viên.

1.1.2. Lý lịch tóm tắt

Ông Trần Hùng Huy, Chủ tịch HĐQT

- 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: 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 HĐQT

- Thành viên HĐQT ACB từ ngày 26/12/2012, 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 I 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 HĐQT

- 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 HĐQT

- Thành viên HĐQT ACB từ năm 2011 đến nay.
- Công tác tại ACB từ ngày thành lập (04/6/1993), 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 HĐQT

- Thành viên HĐQT ACB từ ngày 26/12/2012 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 Hiep Van Vo (Vo Hiep Van, Võ Văn Hiệp), Thành viên HĐQT

- Thành viên độc lập HĐQT ACB nhiệm kỳ 2018 – 2023.
- Thành viên HĐQT ACB nhiệm kỳ 2023 – 2028 (từ ngày 13/4/2023.)
- Trải qua các 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 Đỗ Minh Toàn, Thành viên HĐQT

- Thành viên HĐQT ACB từ ngày 13/4/2023.
- Vào ACB năm 1995, trải qua các vị trí Phó Phòng và Trưởng Phòng Tín dụng, Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp, Phó Tổng giám đốc và Tổng giám đốc. Ông hiện là Chủ tịch Hội đồng thành viên của các công ty ACBS và ACBC. Trước đó, ông từng công tác tại Văn phòng đại diện Ngân hàng ING Barings từ năm 1993 đến năm 1995.
- Tốt nghiệp cử nhân ngành ngân hàng 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, cử nhân luật của Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh, và thạc sĩ quản trị kinh doanh của Trường Đại học Columbia Southern, Hoa Kỳ.

Ông Nguyễn Văn Hòa, Thành viên HĐQT

- Thành viên HĐQT ACB từ ngày 13/4/2023.
- Vào ACB năm 1995, trải qua các vị trí sau: Kế toán trưởng Chi nhánh Đà Nẵng, Kế toán trưởng Hội sở, Giám đốc Tài chính, và Phó Tổng giám đốc.
- Tốt nghiệp cử nhân kinh tế và thạc sĩ tài chính ngân hàng của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

Ông Trịnh Bảo Quốc, Thành viên HĐQT

- Thành viên độc lập HĐQT ACB từ ngày 13/4/2023.

- Từng công tác tại Avenue Capital Group, Tập đoàn CT&D (Chủ đầu tư của Phú Mỹ Hưng, KCC Tân Thuận), Công ty cổ phần Bất động sản Sơn Kim, Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam (Eximbank), Công ty TNHH Thiên Hương và Công ty cổ phần Tập Đoàn KCN Việt Nam.
- Tốt nghiệp Cử nhân Sinh vật học và Cử nhân Sử học của Trường Đại học Kansas, Hoa Kỳ; Thạc sĩ Quản trị kinh doanh của Trường kinh doanh Berkeley Haas, Đại học California, Hoa Kỳ.

1.1.3. Thay đổi thành viên HĐQT

HĐQT nhiệm kỳ 2018 – 2023 kết thúc, và HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 được Đại hội đồng cổ đông họp thường niên năm 2023 bầu vào ngày 13/4/2023.

1.2. Các ủy ban thuộc HĐQT

Hiện nay, ACB có bốn ủy ban thuộc HĐQT, đó 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, đến cuối năm 2023, có 9 thành viên, trong đó có 5 thành viên HĐQT.

Trong năm 2023, Ủy ban Quản lý rủi ro đã tổ chức 5 phiên họp định kỳ, qua đó thảo luận các hành động nhằm tăng cường công tác quản lý 7 loại rủi ro trọng yếu (bao 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); đã chỉ đạo, giám sát việc thực thi và tuân thủ các quy định của pháp luật, NHNNVN, các chính sách quản lý rủi ro, khẩu vị rủi ro cũng như các hạn mức và giới hạn đảm bảo an toàn trong hoạt động.

Hoạt động của Ủy ban Nhân sự

Ủy ban Nhân sự có 7 thành viên, trong đó có 5 thành viên HĐQT.

Ủy ban Nhân sự, trong năm 2023, đã phê duyệt hoặc trình HĐQT phê duyệt một số nội dung thuộc các lĩnh vực sau: (i) Bổ nhiệm và tái bổ nhiệm: Điều chỉnh, bổ sung thành viên các hội đồng trực thuộc Tổng giám đốc. Bổ nhiệm và tái bổ nhiệm nhân sự cấp quản lý, trong đó có việc tái bổ nhiệm một Phó Tổng giám đốc; bổ nhiệm thành viên Hội đồng thành viên Công ty TNHH Chứng khoán ACB, bổ nhiệm lại Tổng giám đốc Công ty TNHH Chứng khoán ACB. (ii) Cơ cấu tổ chức: Phê duyệt điều chỉnh quy định về chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các hội đồng trực thuộc Tổng giám đốc, Khối Công nghệ thông tin, Khối Khách hàng cá nhân, Khối Thị trường tài chính, Khối Vận hành, và Phòng Quản trị truyền thông và thương hiệu. (iii) Chính sách nhân sự: Thông qua nguyên tắc phân bổ ngân sách nhân sự và điều chỉnh thu nhập, phúc lợi năm 2023, và nguyên tắc giao, ghi nhận và đánh giá BSC, thưởng hoàn thành công việc.

Hoạt động của Ủy ban Chiến lược

Ủy ban Chiến lược hiện tại gồm có 6 thành viên, trong đó có 4 thành viên HĐQT.

Trong năm 2023, 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. Một công tác trọng tâm của Ủy ban Chiến lược là thúc đẩy chuyển đổi số trong khuôn khổ chiến lược chuyển đổi số ngành ngân hàng, ứng dụng công nghệ mới trong quản trị điều hành, và cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo hướng tự động hóa quy trình, tối ưu hóa hoạt động nghiệp vụ.

Hoạt động của Ủy ban Đầu tư

Ủy ban Đầu tư có 5 thành viên, trong đó có 4 thành viên HĐQT.

Ủy ban Đầu tư, trong năm 2023, tiếp tục định hướng đầu tư cho 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 HĐQT

HĐQT nhiệm kỳ 2018 – 2023 đã họp 1 kỳ trong quý I/2023 và lấy ý kiến bằng văn bản 4 lần trong quý I/2023 và tháng 4/2023.

HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 đã họp 5 kỳ trong quý II, III và IV/2023; lấy ý kiến bằng văn bản 7 lần trong quý II, III và IV/2023.

Tổng cộng có 64 nghị quyết liên quan đến chủ trương, chính sách đối với các hoạt động trọng yếu, tổ chức bộ máy và nhân sự cấp quản lý đã được ban hành trong năm 2023. 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 HĐQT

Trong năm 2023, các thành viên độc lập (nhiệm kỳ 2018 – 2023 và 2023 – 2028) 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 HĐQT 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 tổ chức kinh tế khác.

- 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.
- Ông Đỗ Minh Toàn tham dự Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT của Viện Thành viên HĐQT Việt Nam (VIOD) năm 2023.

- Ông Nguyễn Văn Hòa tham dự Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT của Viện Thành viên HĐQT Việt Nam (VIOD) năm 2023.

1.6. Số lượng chức danh thành viên HĐQT do từng thành viên HĐQT của ACB nắm giữ tại các công ty khác (đến ngày 31/12/2023.)

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	
	- Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Bảo Long		Chủ tịch HĐQT
3	Hiep Van Vo	Thành viên	Không có
4	Đinh Thị Hoa	Thành viên	
	- Công ty Cổ phần Giải trí và Giáo dục Galaxy		Thành viên HĐQT
	- Công ty Cổ phần Galaxy Play		Thành viên HĐQT
	- Công ty Cổ phần Chứng khoán Thiên Việt		Thành viên HĐQT
5	Đặng Thu Thủy	Thành viên	Không có
6	Đàm Văn Tuấn	Thành viên	Không có
7	Đỗ Minh Toàn	Thành viên	
	- Công ty ACBS		Chủ tịch HĐQT
	- Công ty ACBC		Chủ tịch HĐQT
	- Công ty Cổ phần Vì Ngày Mai Cho Em		Thành viên HĐQT
8	Nguyễn Văn Hòa	Thành viên	
	- Công ty ACBC		Thành viên HĐQT
	- Quỹ Đầu tư ACB 50		Thành viên Ban đại diện
	- Công ty Cổ phần Sài Gòn Phú Quốc		Thành viên HĐQT
	- Công ty TNHH Khách sạn du lịch Saigon Star		Thành viên HĐQT
9	Trịnh Bảo Quốc	Thành viên độc lập	Không có

1.7. Người phụ trách quản trị công ty

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

2. Ban kiểm soát

2.1. Thành viên và cơ cấu của Ban kiểm soát nhiệm kỳ 2023 – 2028

2.1.1. Danh sách

STT	Thành viên	Chức vụ	Lĩnh vực phân công	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) ¹⁸
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 BKTNB.	0,02
2	Nguyễn Thị Minh Lan	Thành viên chuyên trách	Giám sát (i) theo dõi, cập nhật danh sách cổ đông lớn, thành viên HDQT, BKS, Ban Tổng giám đốc và những người có liên quan; (ii) kiểm soát công tác hạch toán kế toán, kiểm soát tài sản; (iii) hoạt động kinh doanh chủ yếu và tuân thủ các chỉ tiêu an toàn vốn của Ngân hàng; (iv) việc thực hiện ban hành các văn bản nội bộ phi hợp với quy định của pháp luật.	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 (*)

(*) “0,00%”: Tỷ lệ sở hữu cổ phần đã được làm tròn xuống (hai số thập phân.)

2.1.2. Lý lịch tóm tắt

Ông Huỳnh Nghĩa Hiệp, Trưởng BKS

- Trưởng BKS ACB từ năm 2008.
- Công tác tại ACB từ ngày thành lập (04/6/1993).

¹⁸ Số liệu tại thời điểm ngày 31/12/2023.

- 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 NHTM trong nước (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.

2.1.3. Thay đổi thành viên BKS

BKS nhiệm kỳ 2018 – 2023 kết thúc, và BKS nhiệm kỳ 2023 – 2-28 được Đại hồng đồng cổ đông họp thường niên năm 2023 bầu vào ngày 13/4/2023.

2.2. Hoạt động của BKS

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

Trong năm 2023, BKS họp 7 phiên có quyết nghị, tham dự các phiên họp của HĐQT, Ủy ban Quản lý rủi ro, và các hội nghị triển khai hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

BKS đã giám sát việc thực hiện các quy định của NHNN liên quan đến việc chấp hành các tỷ lệ đảm bảo 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 việc thực hiện nghị quyết Đại hội đồng cổ đông; giám sát công tác hạch toán kế toán và thẩm tra báo cáo tài chính của Ngân hàng, báo cáo tài chính hợp nhất với các công ty con sáu tháng đầu năm và cả năm 2023.

2.3. Hoạt động của BKTNB

BKTNB thực hiện kế hoạch kiểm toán theo định hướng rủi ro và toàn diện. Đối tượng kiểm toán là các chi nhánh và phòng giao dịch 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 2023 đã kiểm toán 86 chi nhánh và phòng giao dịch và 12 chuyên đề.

Các chuyên đề kiểm toán gồm có: (i) Kiểm toán việc đánh giá mức đủ vốn của ACB; (ii) Kiểm toán cho vay đối với lĩnh vực bất động sản, xây dựng; (iii) Kiểm toán cho vay đầu tư tài sản cố định; (iv) Kiểm toán cho vay bổ sung vốn lưu động đối với khách hàng doanh nghiệp; (v) Kiểm toán sản phẩm tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn dành cho khách hàng doanh nghiệp; (vi) Kiểm toán quy trình phát hành trái phiếu và quản lý trái phiếu do ACB phát hành; (vii) Kiểm toán quy trình quản lý hồ sơ tài sản đảm bảo; (viii) Kiểm toán quy trình phân tích tín dụng cá nhân; (ix) Kiểm toán công tác quản lý phê duyệt ngoại lệ cấp tín dụng; (x) Kiểm toán hoạt động kinh doanh chủ yếu tại Công ty TNHH Chứng khoán ACB; (xi) Kiểm toán quản lý truy cập hệ thống công nghệ thông tin; (xii) Kiểm toán việc đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống công nghệ thông tin. Ngoài ra còn thực hiện kiểm toán, kiểm tra các nội dung theo yêu cầu của HĐQT, BKS, BĐH, Thanh tra giám sát ngân hàng.

Kết quả kiểm toán có nêu kiến nghị nhằm khắc phục các sai sót, vi phạm; sửa đổi 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.

BKTNB 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; và theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện khắc phục các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra.

3. Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của HĐQT, BKS và BĐH

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

Xin xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2023, 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 2023, người nội bộ ACB không có giao dịch cổ phiếu ACB.

3.3. Hợp đồng hoặc giao dịch với người nội bộ

- ACB cung cấp dịch vụ chi hộ qua API cho ACBS; cung ứng dịch vụ quản lý tiền cho ACBS liên quan đến giao dịch chứng khoán, liên kết (các) ứng dụng ngân hàng số của ACB và các ứng dụng của ACBS để triển khai các tính năng và tiện ích cho khách hàng của ACB và ACBS.
- 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 1.500.000.000.000 đồng.

3.4. Đánh giá việc thực hiện các quy định về QTCT

3.4.1. Đánh giá việc thực hiện QTCT theo các tiêu chuẩn như Việt Nam CG code QTCT của Asean/ tiêu chuẩn khác

- ACB đã ban hành các văn bản cơ sở sau đây:
 - Điều lệ (cập nhật và công bố ngày 30/6/2023.)
 - Quy chế quản trị nội bộ (cập nhật ngày 23/4/2019.)
 - Quy chế về cơ cấu tổ chức và hoạt động của HĐQT (cập nhật ngày 23/4/2019.)
 - Quy chế về cơ cấu tổ chức và hoạt động của BKS (cập nhật ngày 23/4/2019.)
 - Quy chế công bố thông tin (cập nhật ngày 03/8/2022.)
- ACB tuân thủ việc lập báo cáo quản trị công ty định kỳ sáu tháng theo quy định tại Thông tư số 155/2015/TT-BTC ngày 06/10/2015.

3.4.2. Các hoạt động quan hệ với nhà đầu tư đã thực hiện trong năm

Năm 2023, ACB đã tiếp tục thể hiện cam kết mạnh mẽ của mình trong việc xây dựng và phát triển quan hệ với nhà đầu tư hiện tại và tiềm năng, cộng đồng các nhà phân tích, các cơ quan báo chí trong và ngoài nước, và các bên hữu quan khác, thông qua việc trao đổi thông tin một cách thường xuyên và minh bạch, qua nhiều kênh khác nhau. Cụ thể là:

- Ngày 11/4/2023, ACB tổ chức đại hội cổ đông thường niên năm 2023, dưới hình thức họp trực tiếp, giúp cho cổ đông tương tác trực tiếp với HĐQT và BĐH về kết quả hoạt động năm tài chính vừa qua và các chỉ tiêu kế hoạch của năm tài chính hiện hành.
- Ngân hàng đã tổ chức 03 cuộc họp theo quý nhằm cập nhật cho các nhà đầu tư và cộng đồng các nhà phân tích về kết quả kinh doanh quý cũng như trả lời những câu hỏi liên quan.
- Một số thành viên BĐH cũng đã tích cực tham gia hơn 60 cuộc họp với hơn 150 nhà đầu tư và cộng đồng các nhà phân tích và 07 hội nghị đầu tư trong và ngoài nước.
- Ngoài việc đảm bảo công bố thông tin theo quy định của pháp luật, ACB còn chủ động cung cấp các thông tin khác như phân tích về kết quả kinh doanh hàng quý trên trang quan hệ nhà đầu tư của Ngân hàng.
- ACB có Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư là đầu mối cung cấp thông tin cũng như hỗ trợ giải đáp kịp thời các thắc mắc của nhà đầu tư và các bên hữu quan có quan tâm.

VI. TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG VIỆT NAM NĂM 2023

1. Bối cảnh kinh tế thế giới và trong nước năm 2023

1.1. Kinh tế thế giới năm 2023

Kinh tế toàn cầu năm 2023 tiếp tục hồi phục tăng trưởng sau thời kỳ đại dịch Covid-19, khắc phục những hạn chế, điểm nghẽn tăng trưởng gây ra bởi dịch bệnh, sự đứt gãy chuỗi cung ứng, sự phân mảnh của hoạt động kinh tế và thương mại toàn cầu, tác động tiêu cực của xung đột địa chính trị vốn có và mới xuất hiện, lại vừa phải vượt qua những thách thức và hệ quả tiêu cực của các chính sách kích thích, hỗ trợ tài khóa và nới lỏng tiền tệ chưa từng thấy trong thời kỳ dịch bệnh, mà nổi bật là cuộc chiến chống lạm phát xảy ra ở hầu hết các khu vực và các nền kinh tế chủ chốt. Kết thúc năm 2023, có thể đưa ra những đánh giá tổng quát sau đây:

1.1.1. Cuộc chiến chống lạm phát 2023 đã mang lại kết quả ấn tượng song chưa chắc chắn về khả năng kiểm soát lạm phát vững chắc ở mức mục tiêu, khiến các ngân hàng trung ương (NHTW) vẫn thận trọng trong tiến trình nới lỏng chính sách tiền tệ.

– Lạm phát toàn cầu từ mức 8,7% năm 2022 đã giảm xuống còn 6,8% cuối năm 2023 và dự kiến còn 5,8% cho năm 2024 và 4,4% cho năm 2025; riêng với các nền kinh tế phát triển là 2,6% năm 2024, các nền kinh tế mới nổi và đang phát triển là 8,1% (nếu loại trừ Ác-hen-ti-na thì chỉ 4,9%). Tuy vậy sự tăng lên của lạm phát vào tháng 12 và một số biến động vĩ mô đã khiến các NHTW chủ chốt như Fed, ECB, BOJ vẫn duy trì lãi suất ở mức của quý IV/2023 và chưa có tuyên bố rõ ràng về thời điểm, mức độ hạ lãi suất hoặc thay đổi lãi suất khiến cho kỳ vọng của thị trường và từ đó phản ứng của các nhà đầu tư diễn biến trái chiều.

– Riêng Trung Quốc, nền kinh tế lớn thứ hai thế giới, thì đang đi vào chiều hướng giảm phát từ cuối năm 2023 và có thể vẫn chưa thoát ra khỏi đến giữa năm 2024, khiến NHTW đã và sẽ còn liên tục đưa ra các quyết định nới lỏng chính sách tiền tệ (giảm lãi suất, hạ tỷ lệ dự trữ bắt buộc, v.v.).

1.1.2. Tăng trưởng kinh tế diễn ra không đồng đều, nhưng không chậm đi nhiều như các dự báo trước đó, thậm chí đang nhích dần lên trong ngắn hạn, song về trung và dài hạn thì khó có thể đạt trở lại mức tăng trưởng bình quân của thập niên trước (3,8%).

– Theo Liên Hợp Quốc (UN), tăng trưởng kinh tế toàn cầu năm 2023 ước đạt 2,7% và dự báo cho năm 2024 là 2,4%; trong đó tăng trưởng ở Mỹ tương ứng là 2,5% và 1,4%; ở Nhật Bản, 1,7% và 1,2%; ở Trung Quốc, 5,3% và 4,7%; ở EU, 0,5% và 1,2%; và ở các nước đang phát triển, 4,1% và 4,0%.

– Dự báo của Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF) thì cao hơn, với tăng trưởng kinh tế toàn cầu năm 2023 ước đạt 3,1%, và năm 2024 là 3,2%; tăng trưởng ở Mỹ tương ứng là 2,5% và 2,1%; ở Trung Quốc, 5,2% và 4,6%; ở khu vực đồng euro, 0,7% và 0,9%; ở các nền kinh tế phát triển, 1,5%; và ở khu vực mới nổi và đang phát triển, trên 4%.

– Ngân hàng Thế giới (WB) nhận định là căng thẳng địa chính trị gia tăng tiếp tục là thách thức đối với tăng trưởng kinh tế trong ngắn hạn. Hầu hết các nền kinh tế sẽ tăng trưởng chậm

lại trong năm 2024 và 2025. Tăng trưởng suy yếu nhiều nhất ở Bắc Mỹ, Châu Âu, Trung Á, Châu Á-Thái Bình Dương (do Trung Quốc chậm lại nhiều); Mỹ la-tinh và Ca-ri-bê khởi sắc; Trung Đông và Châu Phi kỳ vọng khởi sắc tốt hơn. Các nền kinh tế đang phát triển chịu sự suy giảm mạnh hơn do giảm tốc thương mại toàn cầu và điều kiện tài chính thắt chặt.

1.1.3. Thị trường tài chính tiền tệ toàn cầu đã vượt qua được cú sốc do sự đổ vỡ phá sản của một số ngân hàng thương mại ở Mỹ và Ngân hàng Credit Suisse của Thụy Sĩ, song vẫn chịu nhiều thách thức do sự trái chiều hoặc không tương đồng nhịp điệu về chính sách tiền tệ của các NHTW chủ chốt, chẳng hạn Fed tăng lãi suất nhanh hơn và giữ ở mức cao hơn so với ECB, đưa ra tín hiệu dừng tăng lãi suất hoặc có thể cắt giảm lãi suất sớm hơn so với ECB, trong khi BOJ vẫn giữ lãi suất siêu lỏng (âm 0,1%), còn BOC thì lại cắt giảm lãi suất và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

– Thị trường chứng khoán nhìn chung đều phục hồi tích cực, thậm chí chứng khoán Mỹ tăng liên tiếp trong nhiều phiên cuối năm 2023.

– Đồng USD biến động thất thường với mức cao, trái ngược với nhiều dự đoán và kỳ vọng của thị trường. Chỉ số USD Index có lúc lên tới 107 vào tháng 10/2023, nhưng lại giảm xuống 102,6 vào cuối tháng 11/2023, đến cuối tháng 12/2023 cho đến hết tháng 01/2024 lại bật tăng lên mức 103 – 104, khiến cho các đồng tiền mạnh khác hết giảm giá lại tăng giá rồi lại giảm giá. Kỳ vọng về việc Fed sớm cắt giảm lãi suất cũng như khả năng thắt chặt hoặc nới lỏng chính sách tiền tệ của BOJ, ECB, BOE cũng góp phần không nhỏ vào những biến động này của USD cũng như của giá vàng và các hàng hóa cơ bản khác, bên cạnh tác động khó lường của xung đột địa chính trị, nhất là từ khu vực Trung Đông giữa Israel với Hamas và diễn biến phức tạp trên Biển Đỏ. Vì vậy tuy các dự báo về nhu cầu năng lượng, nhất là dầu mỏ, vẫn suy giảm vì kinh tế tăng trưởng chậm dần trong khi nguồn cung vẫn dồi dào, khiến cho giá dầu mỏ đã giảm nhiều trong năm 2023 và còn tiếp tục giữ ở mức thấp trong năm 2024, song thị trường vẫn tăng giảm thất thường ngoài dự kiến, nhất là từ cuối năm 2023 đến nay.

– Nợ toàn cầu cũng như nợ công của các chính phủ tăng cao lên trên mức kỷ lục. Đến tháng 9/2023 tổng nợ lên tới 307.000 tỷ USD, tỷ lệ nợ so với GDP là 334%, trong đó nợ công 88.100 tỷ USD, khoảng 1/2 GDP. Một số nước rơi vào tình trạng vỡ nợ; và khả năng huy động thêm các nguồn tài chính cả trong nước lẫn ngoài nước trở nên một thách thức lớn với nhiều nước trong năm 2024. Nguy cơ vỡ nợ vẫn tăng cao.

– Nhìn tổng quan kinh tế toàn cầu năm 2023 và dự báo cho năm 2024 nhất là khi đã có sự cập nhật diễn biến cho đến đầu năm 2024, thì có thể đồng tình với nhận định của IMF trong báo cáo tổng quan công bố ngày 30/01/2024 rằng: **"Kinh tế toàn cầu cách xa kịch bản suy thoái. Lạm phát giảm và tăng trưởng nhích lên. Khả năng hạ cánh mềm cao lên. Song rủi ro suy thoái vẫn tồn tại. Căng thẳng địa chính trị tại Trung Đông và các vụ tấn công trên Biển Đỏ có thể gây gián đoạn chuỗi cung ứng. Chính sách tài khóa có thể thúc đẩy tăng trưởng nhưng cũng làm tăng lạm phát."**

– Lãi suất ở Mỹ và Châu Âu sẽ được cắt giảm vào cuối quý II/2024 khiến cho mặt bằng lãi suất giảm xuống dần. Đồng USD sẽ giảm giá trong rõ các đồng tiền mạnh và các đồng tiền mạnh khác sẽ phục hồi hoặc tăng giá trở lại khi chênh lệch lãi suất thu hẹp và lạm phát tiến về

vùng mục tiêu. Giá vàng quốc tế sẽ lấy lại xu hướng tăng, nhất là khi Fed chính thức có quyết định giảm lãi suất.

– Thương mại quốc tế đã sụt giảm xuống vùng đáy năm 2023 (tăng trưởng dưới 1%) và bắt đầu phục hồi nhẹ kể từ năm 2024. Dự báo năm 2024 tăng 3,3%; năm 2025 tăng 3,6% nhưng vẫn thấp nhiều so với mức trung bình 4,9% của thập niên trước. Đồng thời sự phân mảnh của kinh tế toàn cầu, những yêu cầu ngày càng cao về kinh tế xanh, cũng như nguy cơ xung đột thương mại khi có những thay đổi chính sách của các quốc gia lớn, đối tác lớn của Việt Nam, nhất là sau bầu cử của Mỹ, có thể làm cho động lực xuất khẩu của Việt Nam khó trở lại vai trò từng có trước năm 2023.

1.2. Kinh tế Việt Nam năm 2023

Kinh tế Việt Nam năm 2023 vừa chịu ảnh hưởng tiêu cực của những chiều hướng bất lợi từ kinh tế thế giới như cầu tiêu dùng đối với hàng xuất khẩu suy yếu, lãi suất quốc tế tăng và vẫn giữ ở mức cao; đồng USD biến động mạnh; giá cả hàng hóa cơ bản và chi phí vận tải biến động thất thường; sự cạnh tranh gay gắt của các nước có cùng loại mặt hàng xuất khẩu trên thị trường đối ngoại; các tiêu chuẩn ngày một khắt khe hơn về hàng nhập khẩu từ Việt Nam theo yêu cầu "phát triển xanh," v.v.; vừa phải khắc phục những thách thức bên trong, **từ các khó khăn ngắn hạn** như sự suy kiệt sức khỏe của doanh nghiệp sau các nỗ lực để vượt qua đại dịch Covid-19 mà thiếu hỗ trợ tài khóa lớn, kịp thời; sự giám sát thu nhập, việc làm và lòng tin tiêu dùng của dân cư; những biến động xấu trong lĩnh vực trái phiếu doanh nghiệp; yếu kém và đổ vỡ của một số ngân hàng thương mại; tình trạng đóng băng kéo dài của thị trường bất động sản, v.v. **đến những khó khăn mang tính cơ bản** như mô hình tăng trưởng mới chưa định hình rõ; cơ sở hạ tầng cứng và mềm chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển nhanh và bền vững; bộ máy quản lý Nhà nước còn kém hiệu lực và hiệu quả; hệ thống pháp lý chưa đồng bộ, chưa nhất quán, được hiểu và/hoặc thi hành chưa nghiêm minh; tiêu cực và tham nhũng vẫn trầm trọng.

Chính phủ cũng như doanh nghiệp và dân cư đã có rất nhiều nỗ lực để vượt qua khó khăn và thách thức, từng bước lấy lại đà tăng trưởng, quý sau cao hơn quý trước, ngăn chặn kịp thời các biến động xấu trên thị trường tài chính tiền tệ, giữ vững ổn định vĩ mô, kiểm soát lạm phát, v.v. Về cơ bản, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội năm 2023 đã hoàn thành (hoàn thành 10/15 chỉ tiêu kế hoạch cả năm), tạo đà cho những bứt phá trong năm 2024 và các năm tiếp theo.

Tăng trưởng GDP cả năm đạt 5,05%. Lạm phát bình quân cả năm 3,25% thấp xa dưới mức mục tiêu. Nợ công và bội chi ngân sách dưới trần cho phép. Đời sống nhân dân từng bước được cải thiện. Trật tự an toàn xã hội được duy trì. Chính trị ổn định. Vị thế và quan hệ đối ngoại ngày một nâng cao trên trường quốc tế. Quy mô GDP theo giá hiện hành tương đương 430 tỷ USD, bình quân đầu người tương đương 4.284 USD, tăng 160 USD so với năm 2022.

Thành quả kinh tế của năm 2023, nếu đi sâu vào một số lĩnh vực, cho thấy Việt Nam đã tiếp tục **giữ vững bệ đỡ của ngành nông lâm ngư nghiệp** để ổn định cuộc sống của nhân dân và góp phần quan trọng vào tăng xuất khẩu cũng như tăng trưởng bền vững; **nỗ lực tăng đầu tư công**, tháo gỡ dần nút thắt phát triển do cơ sở hạ tầng còn yếu kém; **duy trì và cải thiện dân môi trường thu hút đầu tư trực tiếp từ nước ngoài**, tăng cả vốn đăng ký lẫn giải ngân so với

năm 2022; phục hồi nhanh du lịch; và tăng đáng kể mức bán lẻ và doanh thu dịch vụ tiêu dùng.

Tuy nhiên, Việt Nam vẫn còn cần thời gian để lấy lại vị thế cho các động lực tăng trưởng chính từng đạt được trước đây nhưng bị suy yếu khá rõ trong năm 2023. Đó là xuất khẩu, đầu tư tư nhân, tiêu dùng nội địa. Về khách quan còn tùy thuộc vào chiều hướng phát triển của kinh tế toàn cầu, nhất là của các đối tác lớn như Mỹ, Trung Quốc, Nhật, và Liên minh châu Âu (EU). Về chủ quan thì **cần hướng nỗ lực nhiều hơn vào cải cách thể chế, nâng cao hiệu lực, hiệu quả, tinh thần "dám làm, dám chịu trách nhiệm" của bộ máy quản lý hành chính các cấp; củng cố và phục hồi lòng tin kinh doanh, lòng tin tiêu dùng của doanh nghiệp và dân cư; có phương án ứng phó với những tác động khó lường của xung đột quân sự, căng thẳng thương mại và thiên tai.**

Mục tiêu tăng trưởng 6 – 6,5% cho 2024, kiểm soát lạm phát bình quân trong mục tiêu 4,5% cả năm nhìn chung là hiện thực. Song để có một nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập có hiệu quả và nâng cao hơn nữa mức sống vật chất và tinh thần của nhân dân thì việc vượt qua các thách thức đang và sẽ cản trở chiều hướng đó là một nhiệm vụ hết sức nặng nề mà Việt Nam phải giải quyết trong nhiều năm tới.

2. Chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng Việt Nam năm 2023, và những dự báo và khuyến nghị năm 2024

Chính sách tiền tệ của Việt Nam năm 2023 mặc dù về nguyên tắc vẫn chú trọng ổn định vĩ mô, kiểm soát lạm phát, **nhưng đã nghiêng nhiều hơn đến hỗ trợ khó khăn cho doanh nghiệp và dân cư, thúc đẩy phục hồi tăng trưởng.**

Chỉ trong nửa đầu năm 2023, NHNN đã 04 lần cắt giảm, hạ lãi suất, đưa lãi suất tái chiết khấu còn 3,0% và tái cấp vốn còn 4,5% kể từ ngày 16/6 cùng một số quy định về giảm lãi suất huy động và cho vay, nới lỏng hơn các yêu cầu về cấp vốn tín dụng cũng như đơn giản hóa thủ tục hành chính để đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh và đời sống nhân dân. Hạn mức tín dụng cả năm được đưa ra và duy trì ở mức 14% – 15% suốt cả năm. Có sự linh hoạt, điều chỉnh kịp thời trong phân bổ hạn mức tùy khả năng và điều kiện đáp ứng của từng ngân hàng thương mại. Tạo dư địa rộng rãi cho các TCTD hoạt động kinh doanh. Các quyết định về khoanh, giãn, hoãn nợ cho khách hàng gặp khó khăn vẫn được tiếp tục triển khai. Các gói tín dụng ưu đãi để phát triển nhà ở xã hội, để hỗ trợ giảm lãi suất vay vốn cho một số loại hình doanh nghiệp; cho vay lãi suất ưu đãi với lĩnh vực ưu tiên như xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, nông nghiệp sạch, thủy hải sản, v.v., được triển khai đã góp phần lấy dần lại đà phục hồi tăng trưởng cho nền kinh tế, trong khi vẫn duy trì việc kiểm soát lạm phát theo mục tiêu ban đầu.

NHNN cũng đã xử lý kịp thời nhiều hậu quả xấu từ vụ Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB), ngăn chặn lây lan hệ thống từ các ngân hàng yếu kém trong nước và các cú sốc đổ vỡ ngân hàng từ bên ngoài, giữ môi trường kinh doanh tiền tệ tín dụng tương đối ổn định và sự an toàn cho hệ thống ngân hàng Việt Nam trong năm 2023. Việc sử dụng các công cụ điều hành như lãi suất, cung ứng tiền, can thiệp tỷ giá, sử dụng nghiệp vụ của NHTW để duy trì thanh khoản dồi dào và hợp lý đã tạo môi trường thuận lợi hơn cho hoạt động kinh doanh tiền tệ tín dụng. Tổng phương tiện thanh toán tăng 10,3%. Tăng trưởng tín dụng đến ngày 31/12/2023 đạt 13,71%

(năm 2022 tăng 14,18%), gần với mục tiêu đề ra (tuy có phần tăng ảo cuối năm để có kết quả kinh doanh "đẹp" hơn) song là nỗ lực lớn của NHNN và cả hệ thống, trong bối cảnh nhu cầu và khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế suy giảm do nhiều lý do khách quan và chủ quan. Lãi suất huy động và cho vay đã giảm 2 – 3% so đầu năm và đang ở mức thấp nhất trong nhiều năm gần đây. VND giảm giá khoảng 3% so USD so đầu năm; dự trữ ngoại hối tăng và ở mức an toàn.

Hoạt động kinh doanh tiền tệ tín dụng trong bối cảnh nhiều khó khăn và thách thức cả bên ngoài lẫn bên trong, chịu đựng nhiều rủi ro yếu kém vốn có của bản thân lẫn những hệ lụy hệ thống, song với sự quan tâm chỉ đạo và hỗ trợ của các cấp, các ngành, nhất là từ NHNN và sự đồng hành, chia sẻ của cộng đồng doanh nghiệp và dân cư, các tổ chức tín dụng mà nòng cốt là NHTM đã phát huy năng lực quản trị điều hành, động viên nỗ lực của người lao động, đưa ra các quyết sách kinh doanh hợp lý, hiệu quả, hạn chế rủi ro trước mắt cũng như lâu dài, nắm bắt các cơ hội để phát triển bền vững. Sức khỏe hệ thống cũng như kết quả kinh doanh mặc dù không cải thiện nhiều, song vẫn tăng so với năm 2022, dù có khác biệt giữa các ngân hàng. Hệ thống vẫn đang và sẽ phải xử lý nhiều yếu kém để ổn định và phát triển:

- Việc triển khai và áp dụng các chuẩn mực Basel II tiếp tục được các TCTD thực hiện để đáp ứng các thông lệ quốc tế về quản trị điều hành, nhất là về tỷ lệ an toàn vốn. Tính đến cuối năm 2023, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) trung bình của nhóm ngân hàng áp dụng Thông tư số 41/2016¹⁹ là 11,75% (2022: 11,64%); của nhóm ngân hàng áp dụng Thông tư số 22/2019²⁰ là 9,29% (2022: 10,34%), của nhóm công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính áp dụng Thông tư số 23/2020²¹ là 19,04% (2022: 18,72%).

- ROA là 14,49% (2022: 14,67%); ROE là 1,33% (2022: 1,13%).

- Tỷ lệ nợ xấu nội bảng 4,55%, tăng nhiều so với mức 2,03% năm 2022 và 1,49% năm 2021. Nợ xấu tiềm ẩn, kể cả nợ đã bán cho VAMC chưa xử lý là 6,1% (2022: 5,5%).

Năm 2024, hoạt động kinh doanh tiền tệ tín dụng vẫn đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức hơn là cơ hội. Khả năng hấp thụ vốn vay của nền kinh tế vẫn yếu. Cạnh tranh tìm khách hàng cần và đủ điều kiện vay vốn gay gắt hơn. Lãi suất cho vay chịu áp lực giảm nhanh hơn lãi suất huy động. Nợ xấu tiếp tục tăng cao. Lãi suất thực của VND đã giảm xuống mức khó thu hút được nhiều nguồn tiền gửi. Cạnh tranh giữa các kênh đầu tư và gửi tiền ngân hàng khốc liệt hơn. Lãi suất huy động và cho vay có thể từ cuối quý II mới dần nhích lên. Thị trường bất động sản vẫn chưa phục hồi đáng kể. Thị trường trái phiếu doanh nghiệp vẫn chứa đựng nhiều rủi ro cho hoạt động ngân hàng. Lãi suất quốc tế giảm. Đồng USD sẽ giảm giá trong rổ các đồng tiền mạnh nhưng sẽ không giảm giá so VND. (Phần lớn dự báo VND giảm giá so USD khoảng 2 –

¹⁹ Thông tư số 41/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định tỷ lệ an toàn vốn đối với ngân hàng.

²⁰ Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15/11/2019 quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của ngân hàng.

²¹ Thông tư số 23/2020/TT-NHNN ngày 31/12/2020 quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng phi ngân hàng.

3% đến cuối 2024). Đối với nhiều TCTD, nợ xấu tăng cao hơn và tỷ lệ bao phủ nợ xấu sẽ giảm sút nhiều hơn.

Hạn mức tăng trưởng tín dụng 15% cho năm 2024, trong khi NHNN dự báo cả năm tăng khoảng 12% - 14% so với năm 2023, là dư địa đủ rộng để các ngân hàng tăng quy mô cho vay, nhưng trước mắt quý I khó tăng chủ yếu là vì có phần tăng ảo những ngày cuối năm 2023, đồng thời nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp không lớn và cũng chỉ từ quý II/2024 mới tăng lên. Rủi ro từ thị trường trái phiếu doanh nghiệp đáo hạn là khá lớn trong năm 2024 (gần 300 nghìn tỷ đồng, trong đó có khoảng 120 nghìn tỷ đồng là trái phiếu bất động sản), việc chưa có phương án khả thi về xử lý các ngân hàng yếu kém, đi đôi với nợ xấu tăng cao sẽ là nguy cơ thường trực cho sự ổn định của hệ thống và của từng ngân hàng. **Mối quan tâm tăng thêm các nguồn thu ngoài kênh tín dụng truyền thống, tiết giảm chi phí, nâng cao năng lực quản trị điều hành, tăng dày hơn các đệm dự phòng cần được ưu tiên hơn các mục tiêu khác.**

==

VII. GIẢI THƯỞNG, CÁC SỰ KIỆN ĐÁNG CHÚ Ý, HOẠT ĐỘNG TỪ THIỆN XÃ HỘI NĂM 2023

1. Giải thưởng

STT	Tên giải thưởng	Tổ chức trao giải
1	Ngân hàng Quản trị rủi ro tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Enterprise Risk Management in Vietnam)	The Asian Banker
2	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Corporate Bank Vietnam 2023)	Global Banking and Finance Review
3	Ngân hàng có quản trị công ty tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Corporate Governance Bank Vietnam 2023)	Global Banking and Finance Review
4	Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best CSR Bank Vietnam 2023)	Global Banking and Finance Review
5	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Commercial Bank Vietnam 2023)	International Banker
6	Ngân hàng bán lẻ cải tiến tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Innovation in Retail Banking Vietnam 2023)	International Banker
7	Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á năm 2023 (Best Customer Service Provider Asia 2023)	International Banker
8	Ngân hàng có định hướng chiến lược ESG tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best ESG Banking Strategies - Vietnam 2023)	International Finance Magazine
9	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best Commercial Bank - Vietnam 2023)	International Finance Magazine
10	ACB - Doanh nghiệp xuất sắc châu Á năm 2023 (Corporate Excellence)	Enterprise Asia
11	Ông Trần Hùng Huy - Doanh nhân xuất sắc châu Á năm 2023 (Master Entrepreneur)	Enterprise Asia
12	ACB - Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng tốt nhất năm 2023 (Inspirational Brand)	Enterprise Asia

STT	Tên giải thưởng	Tổ chức trao giải
13	ACB - Một trong những tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất châu Á năm 2023 (Best Companies to Work for in Asia 2023)	HR Asia
14	Chủ tịch Trần Hùng Huy – Giải thưởng Tác động toàn cầu năm 2023 – Khu vực Đông Nam Á (The Southeast Asia Regional Honoree for the 2023)	YPO
15	Ngân hàng có sản phẩm, dịch vụ sáng tạo tiêu biểu năm 2023 (Outstanding Retail Banking Award 2023)	Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam và IDG Việt Nam
16	Tốp 10 Báo cáo thường niên năm 2022 tốt nhất (Nhóm ngành tài chính)	HOSE và Báo Đầu tư
17	Tốp 10 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân uy tín năm 2023	Vietnam Report
18	Tốp 50 công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2023	Vietnam Report
19	Tốp 50 công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam năm 2023	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
20	Tốp 50 doanh nghiệp phát triển bền vững năm 2023 (Top 50 Corporate Sustainability Awards)	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
21	Tốp 50 Công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam năm 2023	Tạp chí Forbes Việt Nam

2. Các sự kiện đáng chú ý

Thời gian	Sự kiện
13 - 15/01	Hội nghị Triển khai kinh doanh 2023 (TP. Hồ Chí Minh)
11-19/02	One Team Summit 2023 (Hawai'i, Hoa Kỳ)
25/02	Khánh thành trụ sở mới - PGD Thành Đông (Hải Dương)
02/3	Khánh thành trụ sở mới - PGD Riverside (Hà Nội)
10/3	Khai trương trụ sở mới - PGD Nhà Rộng (TP. Hồ Chí Minh)

15/3	Khởi động Chương trình thi đua cải tiến ACB Up 2023 (TP. Hồ Chí Minh)
13/4	Đại hội cổ đông thường niên năm 2023 (TP. Hồ Chí Minh)
14/4	Khánh thành trụ sở mới - CN Gia Lai
19/4	Khánh thành trụ sở mới - PGD Lũy Bán Bích (TP. Hồ Chí Minh)
26/4	Hội nghị sơ kết thi điểm và triển khai thanh toán song phương với Kho bạc Nhà nước TP. Hồ Chí Minh (TP. Hồ Chí Minh)
26/5	Đại hội công đoàn cơ sở ACB nhiệm kỳ 2023 – 2028 (TP. Hồ Chí Minh)
04/6	Chuỗi sự kiện kỷ niệm 30 năm ngày thành lập ACB
21-23/7	Hội nghị Cập nhật kinh doanh (Bà Rịa – Vũng Tàu)
15/8	Lễ khánh thành trụ sở mới - PGD Sóng Thần (Bình Dương)
19/9	Lễ ký kết hợp tác ACB – DHL (TP. Hồ Chí Minh)
20/10	Khánh thành trụ sở mới - PGD Nguyễn Hữu Cánh (TP. Hồ Chí Minh)
30/11	Hành trình Tôi yêu cuộc sống tại Bình Phước
02/12	Ngày hội "Cùng ACB trân trọng Trái Đất này" và tổ chức thu gom rác tại TP. Phú Quốc (Kiên Giang)
07/12	Khánh thành trụ sở mới - PGD Cầu Vồng (Đà Nẵng)
08/12	Lễ công bố PwC đánh giá và công nhận ACB tuân thủ đầy đủ các quy định tại Basel III đối với quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng và Basel II đối với quản lý rủi ro thị trường (QLRRTT) (TP. Hồ Chí Minh)

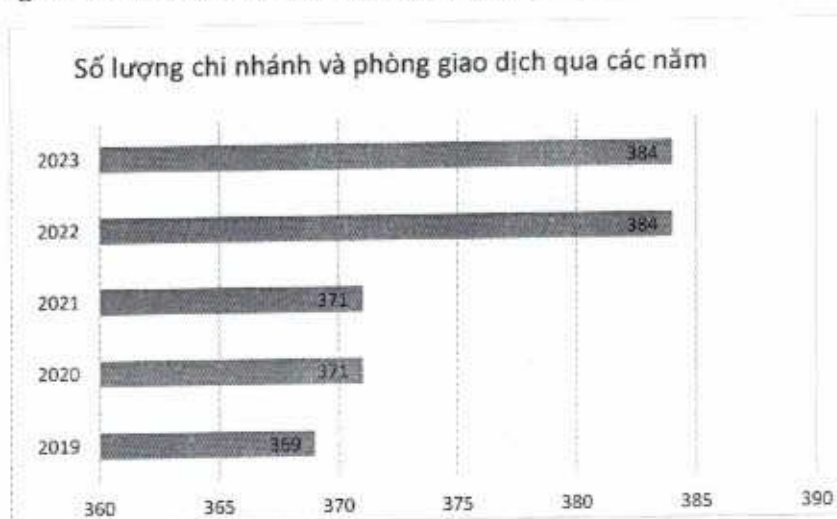
3. Hoạt động từ thiện xã hội

STT	Nội dung	Số tiền (đồng)
1	Tài trợ cho hoạt động giáo dục, bao gồm học bổng cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn, quà cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn.	1.494.000.000
2	Tài trợ an sinh xã hội cho các đối tượng hộ nghèo, hộ chính sách, v.v.	859.200.000
3	Tài trợ xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học, v.v.	5.408.883.674
4	Tài trợ cho Quỹ bảo tồn động thực vật hoang dã Việt Nam	2.000.000.000
5	Tài trợ khác	1.214.000.000
	Cộng	10.976.083.674

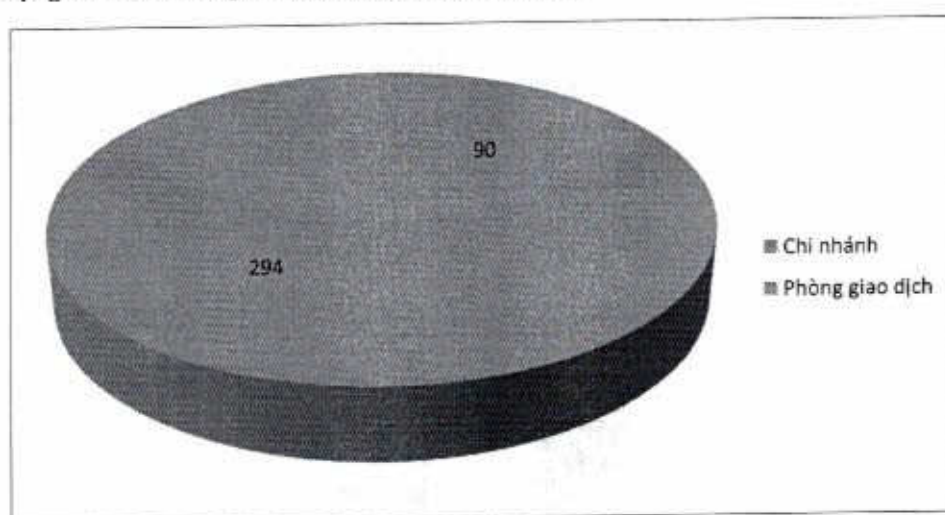
VIII. MẠNG LƯỚI CHI NHÁNH VÀ PHÒNG GIAO DỊCH

Tính đến cuối năm 2023, ACB có 90 CN và 294 PGD, tổng cộng là 384 đơn vị kênh phân phối, hiện diện trên 49 tỉnh thành trong số 63 tỉnh thành cả nước. CN và PGD tập trung chủ yếu tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

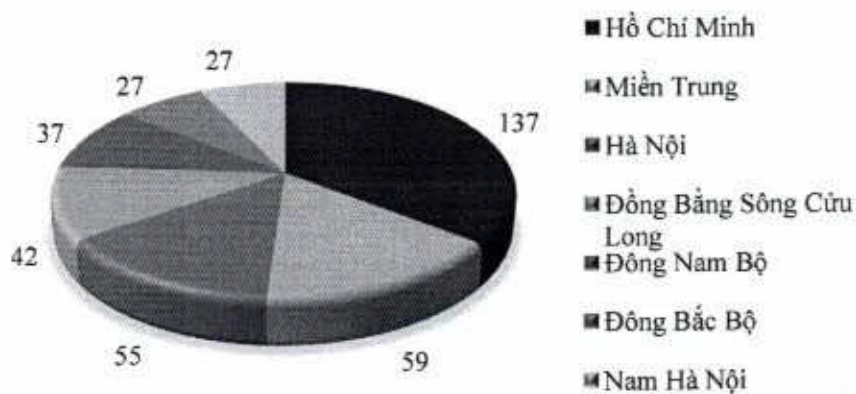
Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch trong năm năm qua.



Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch cuối năm 2023

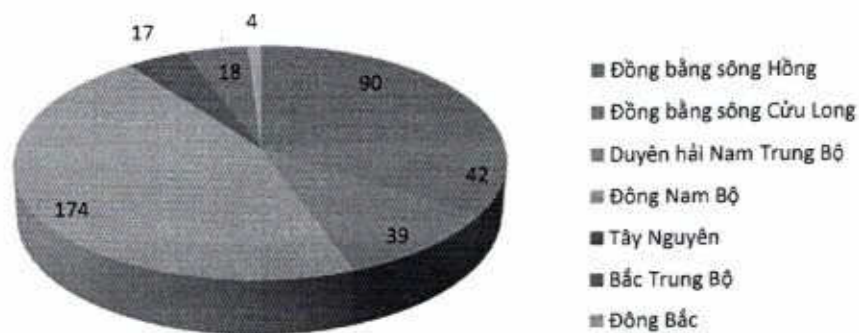


Số lượng chi nhánh và phòng giao dịch chia theo vùng của ACB



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

IX. BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tiếp nối phát biểu của Chủ tịch HĐQT Trần Hùng Huy “*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*”, và là ngân hàng hàng đầu Việt Nam, cùng với khát vọng cháy bỏng “**Ta để lại gì cho mai sau**”, việc thực hành phát triển bền vững thể hiện vai trò cũng như trách nhiệm của ACB.

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 năm 2023

Môi trường	93%	Nhân viên sẵn sàng cam kết thực hiện ESG cùng ACB theo kết quả khảo sát nội bộ (theo kết quả khảo sát năm 2022.)
	282 (tấn)	Giấy tiết kiệm và tái chế trong năm
	99 (tấn)	Nhựa được giảm từ hành trình “Gần lại O” của ACB
Xã hội	8,39 (trên thang điểm 10)	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2023
	441 (triệu đồng)	Thu nhập bình quân của nhân viên trong năm 2023

	856,8 (nghìn giờ)	Đào tạo phát triển nhân viên ACB năm 2023
Quản trị	1,2%	Tỷ lệ nợ xấu năm 2023
	91%	Tỷ lệ bao phủ nợ xấu năm 2023
	25%	Tỷ lệ chia cổ tức năm 2023
	96,7%	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.
- 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.
- 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.

- Năm 2023, ACB đẩy mạnh thực hiện các hoạt động về môi trường, đặc biệt là về giảm rác thải nhựa với chuỗi hoạt động dọn rác làm sạch môi trường sống, phân loại rác thải nhựa, nâng cao nhận thức về môi trường cho cộng đồng, v.v. được tổ chức cho khách hàng, người dân tại các địa phương có sự hiện diện của ACB.
- **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, thực hiện các chương trình chuyển đổi số (Green Transactions, Go Paperless Credit, Số hóa lưu trữ chứng từ thanh toán quốc tế, chữ ký số trong quy trình tín dụng e-Signature, D-sign, chữ ký số trong quan hệ lao động, v.v.) và triển khai chiến dịch tắt máy tính sau giờ làm việc nhằm tiết kiệm năng lượng điện, tiết kiệm vật liệu sử dụng, đặc biệt là giấy và mực in.
 - Sự kiện tương tác ESG|Net Zero được tổ chức cho lãnh đạo cấp trung tại Hội nghị triển khai kinh doanh và Cập nhật kinh doanh.
 - 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 hình thức truyền thông và sự kiện nâng cao nhận thức về môi trường như: website, mạng xã hội dành cho cộng đồng yêu môi trường, chuỗi podcast, game tương tác Gắn lại O, v.v.
- **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 năm 2022.) 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.
359	Đơn vị cam kết hoàn thành mục tiêu dọn 45 tấn rác nhựa làm sạch môi trường trong năm 2023.
85	Tấn rác đã được nhân viên ACB và cộng đồng địa phương hợp tác dọn sạch và chuyển về cơ sở xử lý theo quy định. Trong đó, có hơn 68 tấn rác nhựa đã được phân loại, xử lý góp phần giảm tình trạng ô nhiễm nhựa, vi nhựa khỏi môi trường sống và giảm phát thải CO ₂ khi không được xử lý đúng cách.

159	Thùng rác phân loại đã được trang bị tại các trụ sở ACB trên toàn quốc. Kết hợp với PLASTICPeople để phân loại và xử lý rác thải nhựa tại nguồn theo tinh thần của Luật bảo vệ môi trường.
------------	--

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.

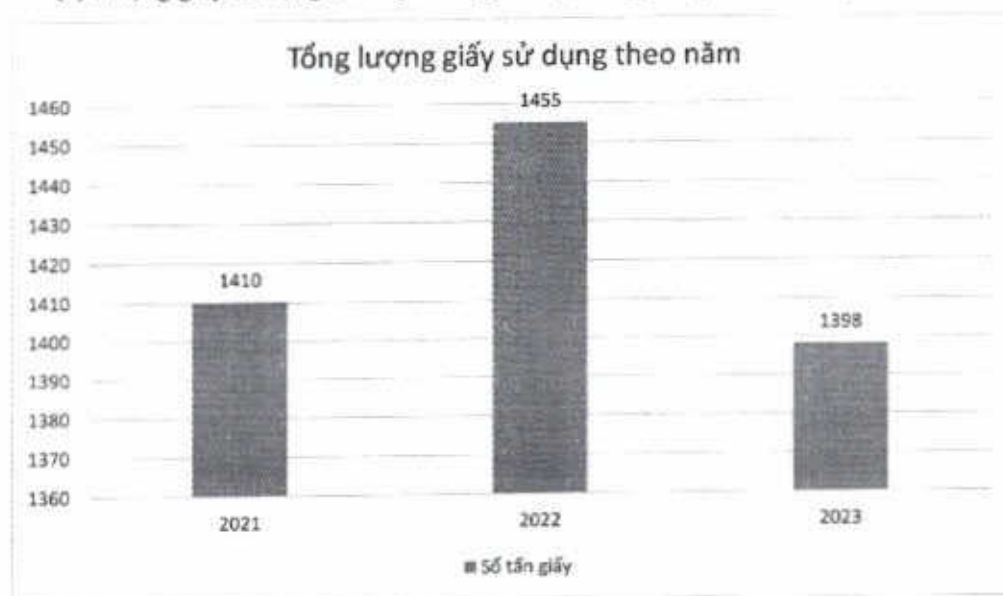
• Quản lý tiêu thụ giấy

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

(DVT: Tấn)

Loại vật liệu	2021	2022	2023
Giấy ⁽¹⁾	1.410	1.455	1.398

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



Lượng giấy sử dụng tăng từ 1.410 tấn vào năm 2021 lên 1.455 tấn vào năm 2022 do nhu cầu hoạt động cao sau dịch Covid-19. Đến năm 2023 lượng giấy sử dụng đã giảm còn 1.398 tấn nhờ mục tiêu sử dụng tiết kiệm sử dụng giấy luôn được ACB đẩy mạnh thực hiện trong năm 2023, tương ứng với tỷ lệ giảm so với năm 2022 là 4%.

+ 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.

• Giấy tiết kiệm

+ Hàng tấn giấy được ACB tiết kiệm trong năm 2023 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 244 tấn giấy trong năm 2023, tăng 19,6% so với năm 2022.

(ĐVT: Tấn)

Số lượng	2021	2022	2023
Giấy tiết kiệm	133	204	244



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

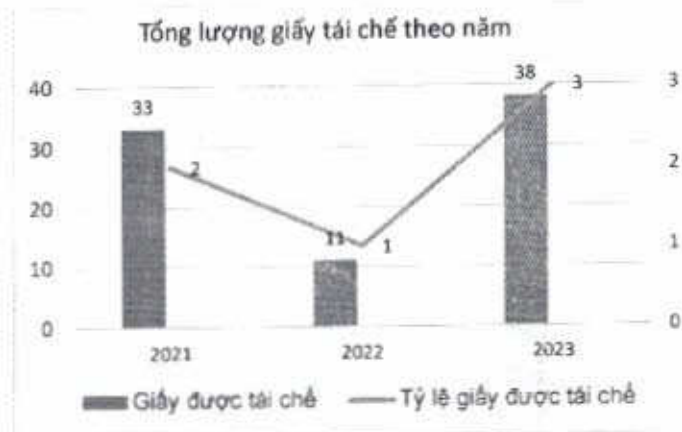
• Giấy được tái chế

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

(ĐVT: Tấn)

Số lượng	2021	2022	2023
Giấy được tái chế	33	11	38
Tỷ lệ giấy được tái chế (%)	2	1	3

Biểu đồ Tổng lượng giấy tái chế theo năm



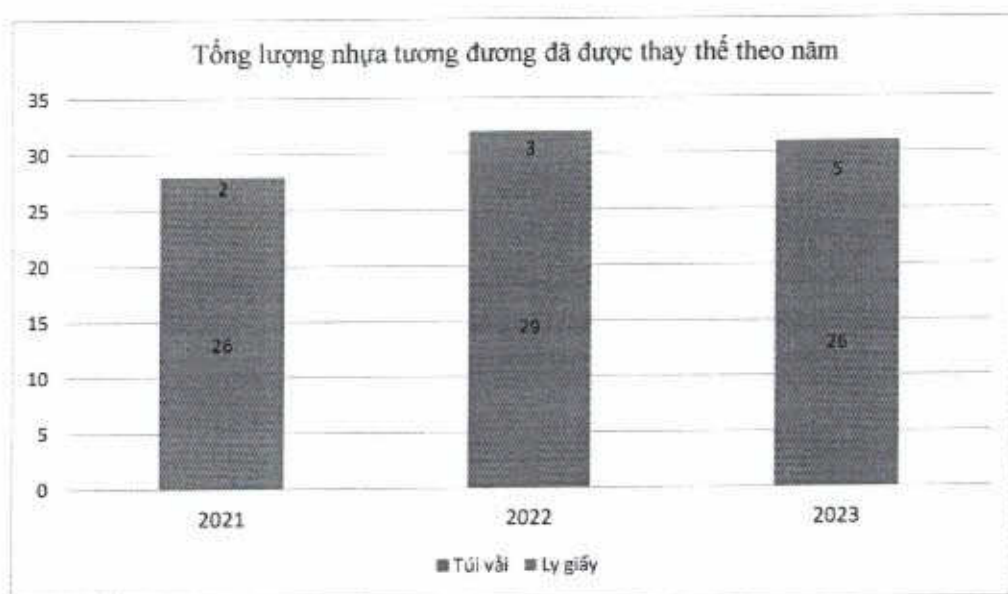
Năm 2023, tỷ lệ giấy được tái chế đã tăng lên mức 3% so với tổng lượng giấy tiêu thụ tại ACB.

• **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 91 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:

(DVT: Tấn)

Số lượng nhựa tương đương	2021	2022	2023
Túi vải không dệt	26	29	26
Ly giấy	2	3	5
Tổng	28	32	31



+ 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 GHG.

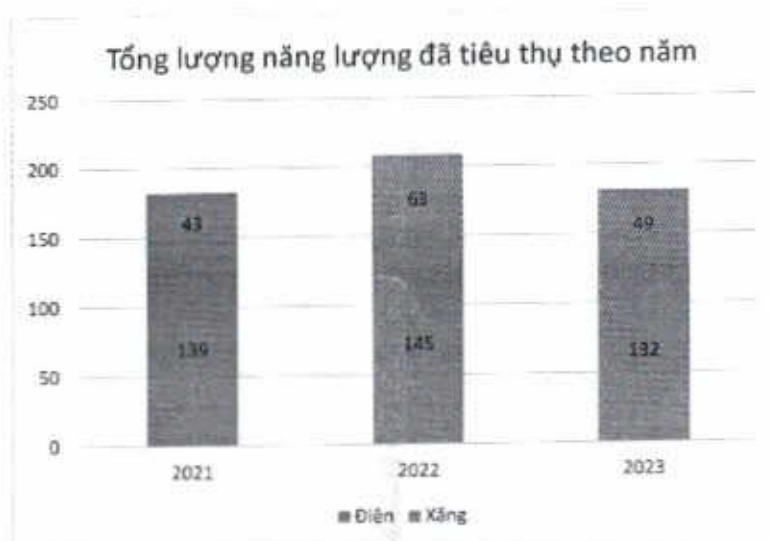
+ Trong tương lai, ACB dự kiến sẽ sử dụng vân tay để thay thế cho thẻ nhân viên hiện đang làm bằng nhựa để giảm thiểu hơn nữa lượng nhựa sử dụng.

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	2021	2022	2023
Điện năng ⁽¹⁾	139	145	132
Xăng ⁽²⁾	43	63	49
Tổng	182	208	181



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

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

+ Nhờ áp dụng các biện pháp tiết kiệm năng lượng như lắp đặt các thiết bị tiêu thụ điện năng lượng hiệu quả, tắt các thiết bị khi không sử dụng, v.v. tổng lượng năng lượng tiêu thụ tăng trong năm 2023 đã giảm còn 181 Têrajun, so với mức 182 Têrajun năm 2021 và 208 Têrajun năm 2022, tương đương tỷ lệ giảm so với năm 2021 và 2022 lần lượt là 1% và 13%.

+ Đại đa số năng lượng tiêu thụ chính của ACB là điện năng được mua trực tiếp từ EVN để vận hành cho các hoạt động tại toàn Tập đoàn ACB, với 132 Têrajun trong năm 2023, và chiếm tỷ lệ khoảng 73% so tổng lượng năng lượng tiêu thụ.

+ Trong năm 2023 nhờ vào các chính sách tiết kiệm năng lượng, đặc biệt là việc triển khai sáng kiến tắt máy tính sau giờ làm việc nhằm tiết kiệm điện đã giúp năng lượng tiêu thụ giảm 13%.

+ 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 49 Têrajun trong năm 2023, khoảng 27% so tổng lượng năng lượng tiêu thụ.

+ Trong năm 2023, ACB đã triển khai hệ thống điều xe mới, làm tăng hiệu quả sử dụng năng lượng đáng kể, kết quả là tổng lượng xăng tiêu thụ trong năm đã giảm 22% so với 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”, đủ 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 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.

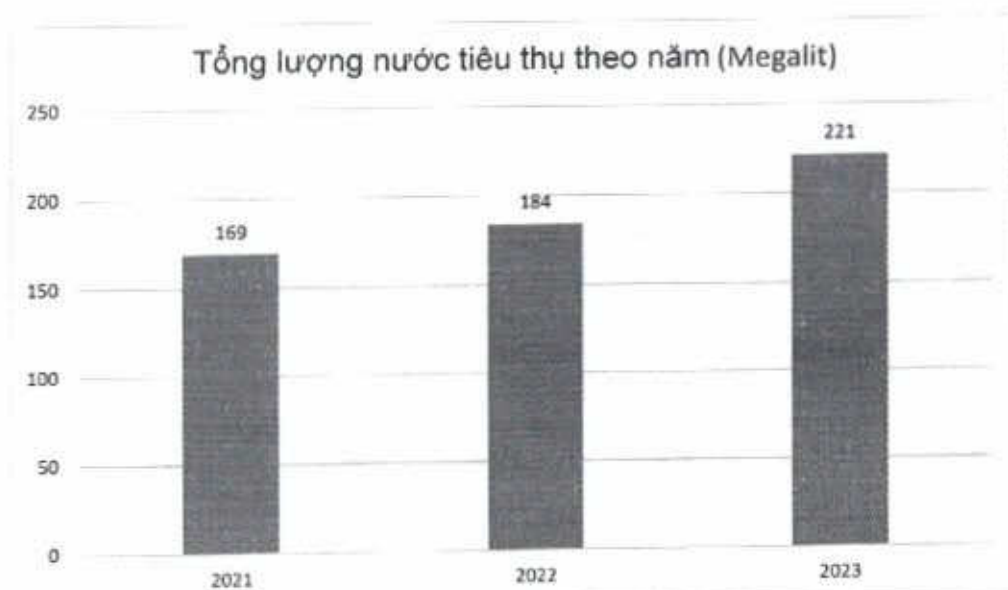
• Xăng

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:

	2021	2022	2023
Lượng nước tiêu thụ (Mega lít) ⁽¹⁾	169	184	221



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

So với năm 2022 và năm 2021, tổng lượng nước tiêu thụ năm 2023 lần lượt tăng là 20% và 31%. Tổng lượng nước tiêu thụ tăng từ 184 megalit trong năm 2022 và 169 megalit trong năm 2021 lên 221 megalit trong năm 2023.

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

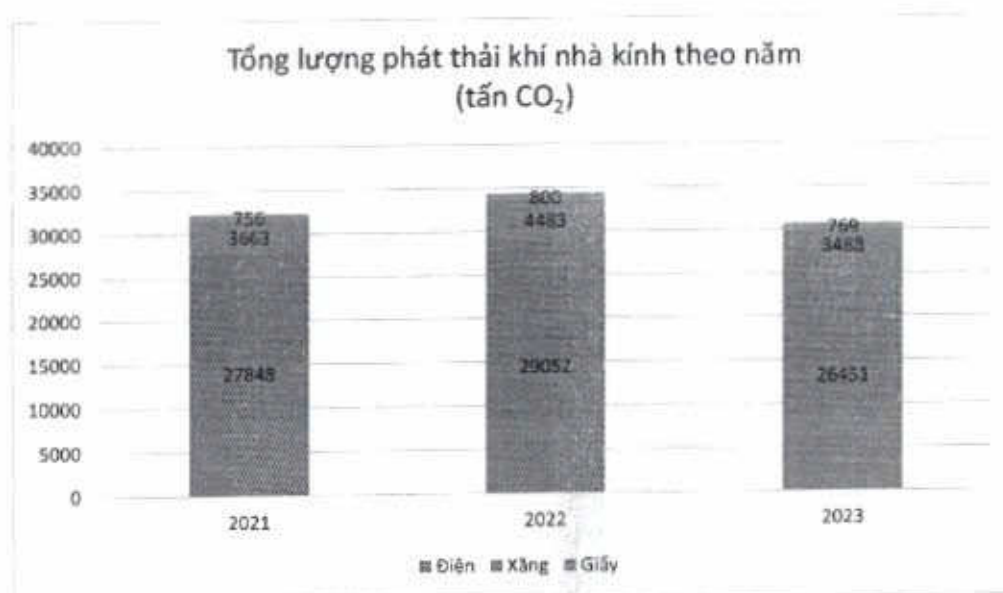
2.3.4. Phát thải khí nhà kính (GHG)

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

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

(ĐVT: Tấn CO₂)

Nguồn phát thải	2021	2022	2023
Điện năng ⁽¹⁾	27.848	29.052	26.451
Xăng ⁽²⁾	3.663	4.483	3.488
Giấy ⁽²⁾	758	800	769
Tổng	31.685	34.335	30.708



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

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

- So với năm 2022 và năm 2021, tổng lượng phát thải GHG năm 2023 giảm lần lượt là 11% và 3%. Lượng GHG giảm từ mức phát thải 34.335 tấn CO₂ trong năm 2022 và 31.685 tấn CO₂ trong năm 2022 xuống mức 30.708 tấn CO₂ trong năm 2023 do các nguồn phát thải từ điện, xăng và giấy đều giảm.

- Lượng phát thải GHG từ tiêu thụ điện năng chiếm phần lớn của tổng lượng phát thải, với tỷ lệ khoảng 86% và 26.451 tấn CO₂ trong năm 2023. 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 BDKH-TTBVTOD của Cục Biến đổi khí hậu, Bộ Tài nguyên và Môi trường và cũng đang được xếp vào loại phát thải GHG gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2) theo tiêu chuẩn của GRI.

- Lượng phát thải GHG từ tiêu thụ điện năng trong năm 2023 có giảm nhẹ tương ứng ở mức 9% và 5% so với năm 2022 và năm 2021 do áp dụng các biện pháp tiết kiệm điện.

- Tương tự, lượng phát thải GHG 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 3.488 tấn CO₂ trong năm 2023, 11% của tổng lượng phát thải GHG. Phát thải GHG 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 2022. Hiện số liệu đang được xếp vào loại phát thải GHG trực tiếp (Phạm vi 1) theo tiêu chuẩn của GRI.

- Ngoài hai nguồn phát thải chính từ điện và xăng, một phần phát thải khác tại ACB là lượng phát thải GHG phát sinh từ việc tiêu thụ giấy cho các hoạt động hàng ngày, với 769 tấn CO₂ trong năm 2023, chiếm 3% của tổng lượng phát thải GHG. Phát thải GHG từ giấy được ACB quy đổi theo hệ số phát thải của Cơ quan Quản lý Năng lượng và Môi trường Pháp (ADEME) năm 2009. Hiện số liệu đang được xếp vào loại phát thải GHG gián tiếp khác (Phạm vi 3) theo tiêu chuẩn của GRI.

Lượng phát thải GHG 2023 đã giảm so với hai năm trước đó cho thấy kết quả tích cực trong việc quản lý phát thải hiệu quả của ACB. Tuy ACB được đánh giá là không phát thải nhiều GHG nhưng ngân hàng luôn cam kết kiểm soát, giảm lượng phát thải GHG xuống mức thấp nhất có thể để góp phần thực hiện hai mục tiêu lớn là net zero và trung hòa carbon (carbon neutrality).

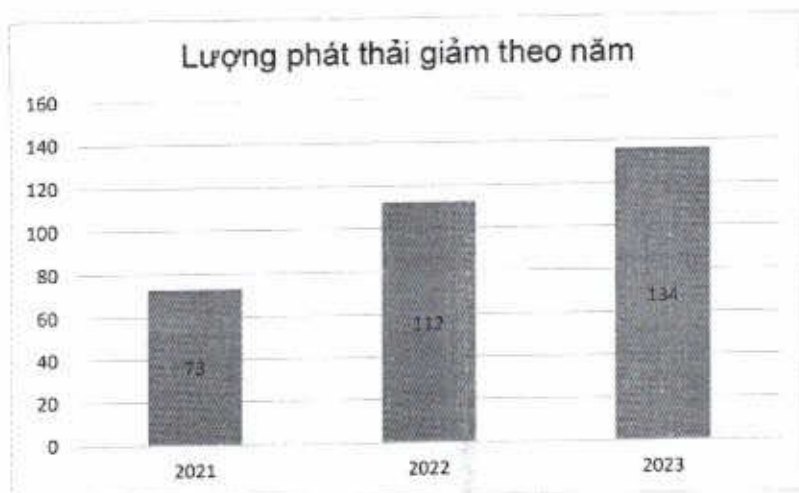
Phát thải ròng bằng không

- 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 GHG. Cụ thể, ACB đã giảm phát thải tương đương 134 tấn CO₂ trong năm 2023 nhờ vào việc thực hiện tiết kiệm giấy. Lượng giảm này tăng hơn 20% từ mức 112 tấn CO₂ tương đương được giảm trong năm 2022.

ĐVT: Tấn CO₂

Các biện pháp giảm phát thải (tấn CO ₂)	2021	2022	2023
Tiết kiệm giấy	73	112	134



» 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 2023, khoảng 43 tấn CO₂ tương đương đã được ACB đền bù thông qua sử dụng thảm tái chế, ký hợp đồng sử dụng dịch vụ GoGreen Plus của DHL nhằm giảm lượng khí thải carbon cho các lô hàng chuyển phát nhanh quốc tế và các chương trình Gắn lại O.

Các biện pháp trung hòa	2023
Thảm tái chế	39
Dự án GoGreen Plus của DHL hợp tác cùng ACB	4
Dự án Thu dọn "Rác thải nhựa"	7,3
Tổng	50,3

- 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.

- Dự án GoGreen Plus của DHL nhằm giảm lượng khí thải carbon cho các lô hàng chuyển phát nhanh quốc tế.
- Việc thực hiện thu gom và phân loại rác thải cũng như tái chế giấy và trồng cây xanh mà ACB đã và đang tích cực thực hiện theo chương trình “Gắn Lại O” cũng góp phần vào công tác trung hòa khí nhà kính.

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 2023, 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.

- Đầu năm 2024, ACB đã thành lập Tổ dự án ESG (Tổ). Tổ xây dựng mô hình quản trị hệ thống ESG của ACB; cụ thể là phân công chức năng, nhiệm vụ, mô hình phối hợp giữa HĐQT, BĐH, và Tổ. Tổ xác định nhiệm vụ trọng tâm trong giai đoạn 2023 – 2025 là xây dựng khung năng lực và chiến lược phát triển bền vững theo định hướng phát triển của ACB, và nâng cao mức độ trưởng thành về quản trị thực hành phát triển bền vững, phát triển khung tín dụng bền vững.

Cơ cấu quản trị ESG:



Khách hàng: ACB tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật về quản lý rủi ro môi trường, xã hội tại Thông tư 17/2022/TT-NHNN ngày 23/12/2022 Hướng dẫn thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, đồng thời 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 đã được ACB quy định trong Định hướng chính sách quản lý rủi ro tín dụng và chính sách quản lý rủi ro môi trường, theo đó quy định cụ thể định hướng cấp tín dụng vào các lĩnh vực xanh, thân thiện môi trường, đồng thời quy định chính sách cấp tín dụng vào các nhóm ngành nghề có rủi ro tác động đến môi trường, xã hội, cũng như nguyên tắc quản lý rủi ro môi trường xã hội và ràng buộc tính pháp lý về các cam kết bảo vệ môi trường của khách hàng. Đồng thời, ACB cũng quy định cụ thể tiêu chí đánh giá và lựa chọn các dự án đầu tư tuân thủ điều kiện/quy định tín dụng cũng như thủ tục lựa chọn, đánh giá khách hàng/khoản vay có tác động đến rủi ro môi trường, xã hội.

- Ngoài ra, khi thực hiện cho cấp tín dụng các dự án ngoài việc chọn lọc các dự án thỏa điều kiện/tiêu chí bảo vệ môi trường như nêu trên, trong quá trình cấp tín dụng ACB thực hiện kiểm tra, đánh giá sau cho vay để đảm bảo khách hàng tuân thủ các điều kiện bảo vệ môi trường, xã hội.

3. Xã hội

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

Tại ACB, Ban lãnh đạo 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.

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 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 2023 là lần thứ năm 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 2023, ACB có 13.655 nhân viên. So với năm 2022, tổng số lượng nhân viên tăng 4,8%.

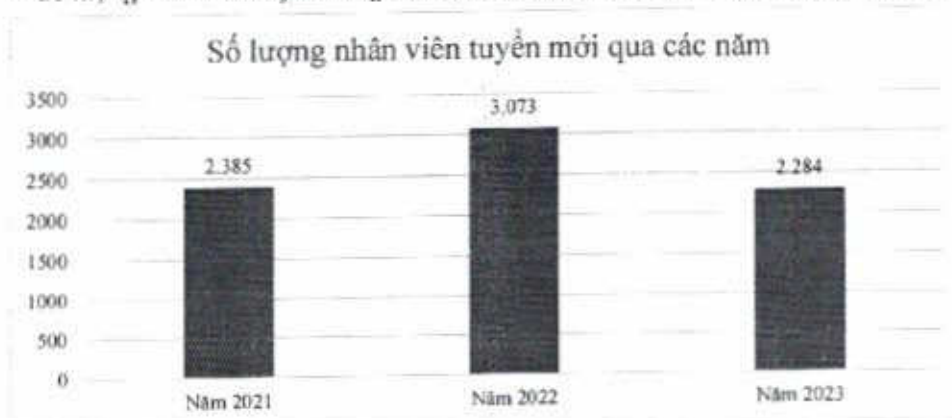
3.2.1. Tuyển dụng

ACB luôn chú trọng tập trung thu hút tuyển dụng và xây dựng lực lượng nhân tài có tầm nhìn, năng lực và tinh thần chủ động sẵn sàng đáp ứng nhu cầu công việc trong giai đoạn chuyển đổi. Thông qua việc đầu tư nguồn lực để thiết kế lộ trình phù hợp, tích hợp các yếu tố về bình đẳng giới và đa dạng cơ hội trong các hoạt động tuyển dụng.

- Trong năm 2023, thông qua chương trình “Đối tác sự nghiệp – Chinh phục năng lực số”, ACB đã kết nối và tuyển dụng 2.284 nhân tài trong các lĩnh vực kinh doanh, phát triển khách hàng và các nhóm nhân sự thuộc Khối/Phòng ban Hội sở về Ngân hàng số, Công nghệ thông tin, Quản trị rủi ro, v.v.
- Bên cạnh việc triển khai chương trình The Next Banker và ACB Experience thu hút đông đảo sinh viên từ các trường đại học hàng đầu trên cả nước tham gia trải nghiệm công việc thực tế tại ngân hàng và cơ hội để trở thành nhân viên ngân hàng chính thức. Năm 2023 ACB đẩy mạnh tổ chức các chuỗi Workshop tuyển dụng dành cho nhóm nhân sự có kinh nghiệm tại các mảng Công nghệ thông tin, Khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng ưu tiên thông qua đó đã tiếp cận được hơn 1.000 nhân sự tham gia tìm hiểu và ứng tuyển.
- 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.

	2021	2022	2023
Số lượng nhân viên tuyển mới (*)	2.385	3.073	2.284

(*) 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.

- Chất lượng nhân viên:
 - 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 cũng như chất lượng nhân viên của ACB được duy trì và đảm bảo qua từng năm thể hiện ở tỷ lệ nhân viên đạt kỳ vọng trở lên luôn chiếm đa số ở mức cao.

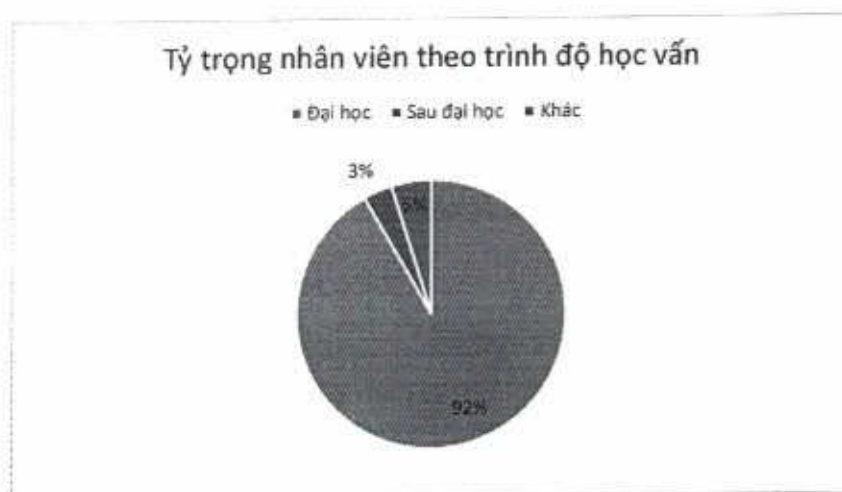
ACB luôn quan tâm đến việc gia tăng tính gắn bó của nhóm nhân sự chất lượng. Trong năm 2023, tỷ lệ nhóm nhân viên đạt kỳ vọng trở lên thời việc là 8,1% giảm 1,7 điểm phần trăm so với năm 2022 và thấp hơn so với kế hoạch đặt ra khoảng 2%. ACB đã xây dựng chính sách, cơ chế và lộ trình tác động kịp thời, tích cực đến nhóm nhân viên thường xuyên không đạt yêu cầu nhằm đồng hành và thúc đẩy cải thiện hiệu quả công việc.

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	12.523	91,7
Sau đại học	476	3,5
Khác	656	4,8
Tổng cộng	13.655	100



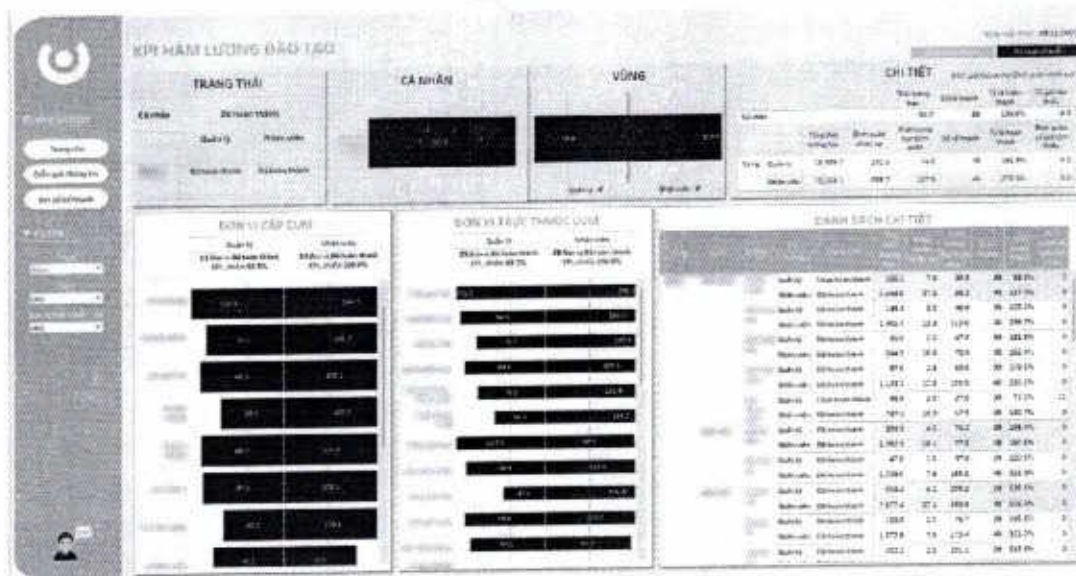
Đào tạo

Không chỉ phát triển hài hòa các khía cạnh Work:Live:Learn, năm 2023 đánh dấu sự điều chỉnh linh hoạt của ACB để tối ưu hiệu quả công việc và phát triển nhân tài, thích ứng với những biến động của thị trường và chiến lược kinh doanh của tổ chức.

Trong hoạt động học tập, bên cạnh các chương trình đào tạo được lập kế hoạch, tổ chức thường niên theo quy định của NHNN, yêu cầu chung của ngân hàng, hơn 250 khóa học mới được xây dựng và triển khai đa dạng hình thức từ lớp học tập trung, lớp học online, tư vấn giải đáp nhóm, cá nhân, hội thảo chia sẻ. Nội dung học tập được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu của từng đơn vị đặc thù hoặc từng mảng năng lực chuyên biệt tại ACB. Mục đích triển khai và kết quả sau đào tạo được rà soát để đảm bảo hiệu quả nâng cao năng lực cần thiết, đóng khoảng trống, điểm

yếu của đội ngũ và tăng cường kiến thức, kỹ năng giúp tối ưu hiệu suất công việc. Chỉ số hoàn thành KPIs học tập trong năm theo từng nhóm đối tượng cụ thể cũng là tiêu chí xem xét trong quá trình phát triển nghề nghiệp của mỗi nhân sự tại tổ chức.

Nhân viên và cấp quản lý tại ACB có thể dễ dàng theo dõi lịch sử, bảng biểu thể hiện thời lượng học tập của cá nhân và đơn vị; đồng thời sử dụng danh mục học tập theo chức danh và khóa học khuyến nghị để không ngừng nâng cao kiến thức phù hợp cho bản thân.



Hệ thống học tập cũng được đầu tư và trên lộ trình tích hợp để tối ưu trải nghiệm cho người học. Cụ thể các khóa học được phân nhóm phù hợp để mở rộng phạm vi truy cập, giúp nhân viên có thể chủ động học tập từ xa. Điểm số được cập nhật nhanh chóng và hình thức các khóa học ngày càng theo hướng game hóa để gia tăng tính hấp dẫn cho người tham dự.

ACB PYRAMID - ROLL THE TRIANGLE

Trung tâm học tập



learning.acb.com.vn

Để mỗi thành viên ACB luôn chủ động nâng cao năng lực, gắn kết và phát triển, cùng nhau **TIẾP NỐI GIÁ TRỊ CHO MAI SAU**, chương trình kích hoạt thói quen học tập **ACB PYRAMID | ROLL THE TRIANGLE** chính thức trở lại.

Các trải nghiệm được xây dựng theo hướng game hóa, người học tại ACB có thể:

1

HỌC TẬP CHỦ ĐỘNG

- Theo dõi mục khuyến nghị
- Thu thập các chữ cái theo từ khóa L.E.A.R.N
- Theo sở thích cá nhân

2

TÍCH CỰC LAN TỎA

- Chia sẻ kiến thức và kỹ năng chuyên môn, kinh nghiệm
- Tương tác, trao đổi cùng các đồng nghiệp trong hệ thống

3

ĐÁNH GIÁ BÌNH CHỌN

- Tìm hiểu và theo dõi các nội dung học tập mới
- Bình chọn, đánh giá khóa học yêu thích

Thời gian

20.06 - 06.08
2023 - 2023

kqtnn.ttht@acb.com.vn



CHỦ ĐỘNG HỌC TẬP



TÍCH CỰC CHIA SẺ



BẢNG XẾP HẠNG



THỬ THÁCH L.E.A.R.N



FLASH LEARNING



VIDEO KHÓA HỌC MỚI

Bên cạnh đó, chương trình thi đua học tập ACB Pyramid mừng sinh nhật ngân hàng 30 năm Te hay hoạt động kích hoạt văn hóa học tập Learn:Do:Share được lan tỏa từ chính các cộng đồng nhân tài trong hệ thống như The Next Leader, chương trình Mentoring Coaching, đào tạo chuyển đổi Thêm 1 độ căng gia tăng tính chủ động hoàn thiện, phát triển năng lực của mỗi người ACB.

Năm 2023, ACB đạt tổng số giờ học 856.831 giờ, tăng khoảng 13% so với năm 2022 với số ngày học trung bình đạt 11 ngày/nhân viên/năm. 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	745.304	11.045	67,48
Quản lý	111.527	1.904	58,58
Tổng	856.831	12.949	66,17

Phát triển nghề nghiệp

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

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

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

Chương trình "The Next Leader" (Nhà lãnh đạo tiếp nối)

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

3.2.3. Bình đẳng giới tính và cơ hội

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

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

Tỷ lệ nhân viên nữ tại ACB tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2023 là 65,29%.

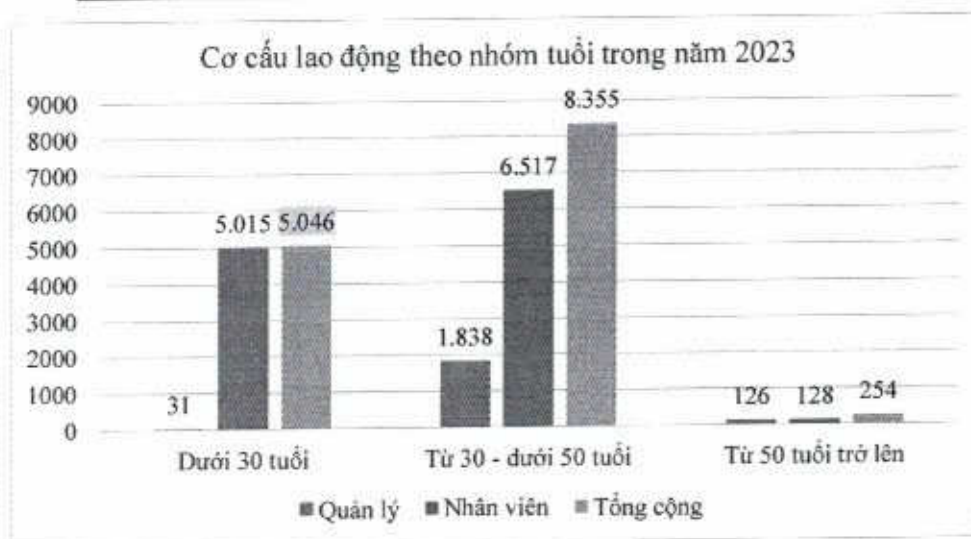
Thống kê theo giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Nữ	8.915	65,29
Nam	4.740	34,71
Tổng cộng	13.655	100



Cơ cấu lao động theo nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Quản lý	Nhân viên	Tổng cộng
Dưới 30 tuổi	31	5.015	5.046
Từ 30 - dưới 50 tuổi	1.838	6.517	8.355
Từ 50 tuổi trở lên	126	128	254
Tổng cộng	1.995	11.660	13.655



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 2023 là 441 triệu đồng.

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, so với năm 2020, **tổng ngân sách tăng đến 98% và 108% tương ứng trong năm 2021 và năm 2022**. Thêm vào đó, ngân sách kế hoạch đầu tư cho **chương trình ACB Care trong năm 2023 tăng 56% so với năm 2022**. Mỗi năm ACB nâng hạn mức chương trình “ACB Care” chăm sóc sức khỏe toàn diện cho toàn bộ nhân viên nhằm góp phần nâng cao sức khỏe cho nhân viên.
- **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.

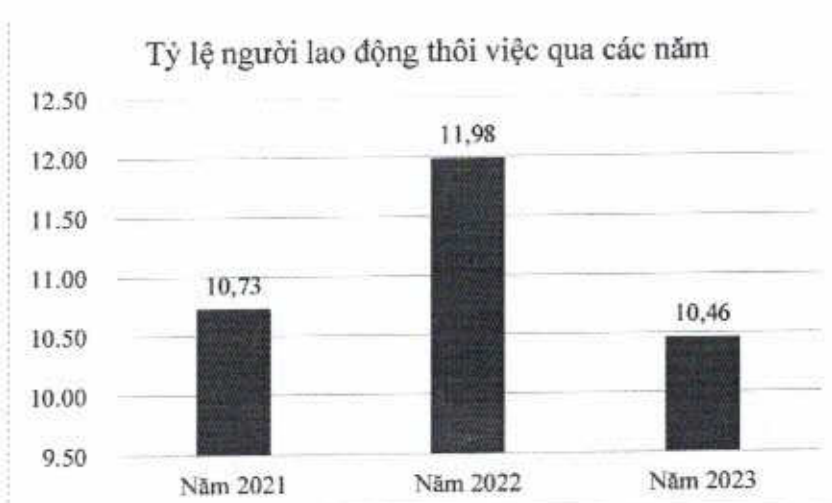
Đối với cấp quản lý, ACB có các chính sách đãi ngộ khác biệt như: trợ cấp chi phí di chuyển xa, thưởng cổ phiếu (ESOP), khám sức khỏe định kỳ tại bệnh viện cao cấp, hưởng các gói khám sức khỏe tốt, khen thưởng bằng chuyến du lịch nước ngoài, v.v.

Tình hình thôi việc tại ngân hàng

Tỷ lệ thôi việc tại ACB năm 2023 đạt mức thấp nhất trong ba năm qua và nằm trong mức kế hoạch.

	2021	2022	2023
Tỷ lệ người lao động thôi việc (%)	10,73	11,98	10,46

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



() 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.

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 không ngừng nỗ lực trong hoạt động thiết kế/cải tiến sản phẩm dịch vụ và quy trình nhằm đem lại trải nghiệm khách hàng vượt trội. Qua đó, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cũng như tăng cường khả năng cạnh tranh của ACB.

Tiếp nối năm 2022, năm 2023 ACB tiếp tục triển khai các dự án chiến lược liên quan đến quy trình thiết kế trải nghiệm khách hàng, bao gồm bốn bước chính:

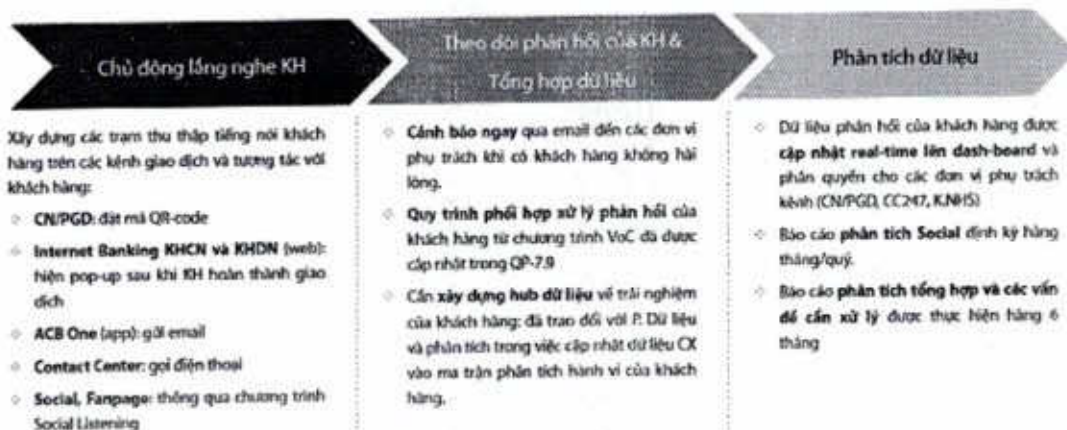
- (1) Thấu hiểu khách hàng;
- (2) Nghiên cứu hành trình hiện tại của khách hàng;
- (3) Xác định vấn đề ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng; và
- (4) Xây dựng giải pháp xử lý vấn đề.

3.3.2. Lắng nghe khách hàng

Mức độ hài lòng của khách hàng với ACB được duy trì ở điểm số 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.

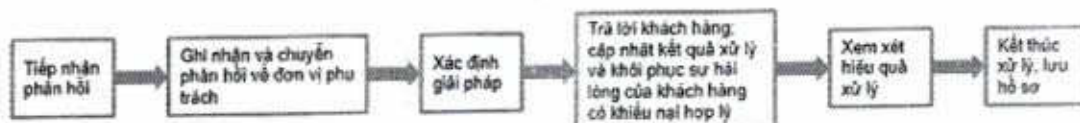
Để đảm bảo phản hồi của khách hàng được tiếp cận và giải quyết kịp thời, triệt để nhằm duy trì, nâng cao chất lượng phục vụ và làm cơ sở cho việc xem xét cải tiến sản phẩm dịch vụ, quy

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 năm 2022).

+ Khối Ngân hàng số: tiếp nhận và tập trung giải quyết phản hồi liên quan đến ngân hàng số (áp dụng từ năm 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 từ khách hàng được xem xét và xử lý trong năm 2023.

99% Khách hàng đồng ý với việc xử lý của ACB đối với các phản hồi trong năm 2023.

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, nhằm tuân thủ quy định của pháp luật liên quan và gia tăng lòng tin của khách hàng.

a. Hệ thống công nghệ thông tin

Năm 2023, ACB hoàn thiện hệ sinh thái phòng chống mã độc và chủ động phân tích phát hiện các dấu hiệu rủi ro về an ninh; triển khai nền tảng chủ động phát hiện rủi ro về mối nguy hại bảo mật (Threat Intelligence Platform) trong việc phát hiện các dấu hiệu giả mạo tên miền, lộ lọt thông tin và ngăn chặn các cuộc tấn công tự động. Đồng thời, ACB cũng thiết lập các kênh liên lạc với A05 và Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng quốc gia (NCSC) trong việc cập nhật, xử lý, và cung cấp thông tin điều tra các vấn đề liên quan đến lừa đảo qua mạng có yếu tố công nghệ. Về an toàn bảo mật, ACB thực hiện nâng cấp phiên bản và bổ sung tính năng, hoàn thiện hệ sinh thái phòng chống APT, triển khai thêm module EDR²²/XDR²³ toàn hệ thống, nâng cấp công suất xử lý lưu lượng bảo mật mạng, bổ sung dự phòng tại DR site, triển khai DDOS tại on-premise và on-cloud tại Việt Nam cho volume metric attack.

Trung tâm điều hành an ninh mạng (SOC - Security Operations Center) đã triển khai và vận hành 24/7 các giải pháp như: SIEM, SOAR, UBA và TIP (Threat Intelligence Platform) để thực hiện việc giám sát, điều tra, cảnh báo và xử lý các sự cố an ninh mạng.

Năm 2023, ACB tiếp tục duy trì 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 phiên bản năm 2023. Kết thúc năm 2023, ACB không ghi nhận vụ tấn công nào ảnh hưởng đến các hệ thống thông tin của 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 về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng. Theo đó, ACB đã ban hành Quy định Phân loại, khai thác, sử dụng dữ liệu thông tin và Quy định Quản lý và cung cấp thông tin trong nội bộ cũng như chia sẻ dữ liệu ra bên ngoài. Đồng thời, ACB cũng quy định về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng và cán bộ nhân viên ACB, tuân thủ theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày 17/4/2023. 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

Hội đồng Giám sát quản trị dữ liệu tại ACB tiếp tục thực hiện chức năng giám sát toàn bộ các công việc về quản trị dữ liệu theo quy định, chương trình hành động, dự án về quản trị dữ liệu đã được phê duyệt trong đó có bảo mật thông tin khách hàng. Trong quá trình vận hành hệ thống, ACB thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin một năm một lần đối với hệ thống thông tin cấp độ 3; Hai năm một lần thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin

²² Endpoint Detection and Response: Hệ thống phát hiện và phản hồi các mối nguy hại tại điểm cuối.

²³ Extended Detection and Response: Phát hiện và phản hồi mở rộng.

và quản lý rủi ro an toàn thông tin tổng thể trong hoạt động của ACB đảm bảo tuân thủ quy định tại Thông tư số 09/2020/TT-NHNN ngày 21/10/2020.

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 hàng năm và quy định kỷ luật trách nhiệm cụ thể nếu vi phạm. Năm 2023, 87,4% cán bộ nhân viên hoàn thành và được trang bị kiến thức về phòng chống thất thoát thông tin và bảo mật dữ liệu thông qua khóa đào tạo an toàn thông tin cơ bản. ACB đã tổ chức đào tạo 36.939 giờ lớp an toàn thông tin.

Trách nhiệm bảo mật thông tin còn được ACB quy định bắt buộc cho nhân viên trong Quy định 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 (nếu có). Đồng thời, ACB đã chủ động triển khai các giải pháp nội bộ để chống thất thoát dữ liệu đối với tài sản thông tin trên hệ thống thông tin từ cấp độ 3 trở lên cụ thể như sau:

- Giải pháp ngắn hạn: ACB tập trung vào việc giám sát hệ thống email và đã xây dựng các quy tắc ngăn chặn (customize patterns), giám sát và xử lý nghiêm các hành vi gửi trái phép số thẻ của Visa, MasterCard, số thẻ nội địa, số CMND/CCCD ra bên ngoài trên máy chủ email.
- Giải pháp dài hạn: ACB đã thành lập Ban dự án DLP để xây dựng và triển khai các giải pháp phòng chống thất thoát dữ liệu (DLP).

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. Ngoài việc đề ra một số nguyên tắc an toàn bảo mật khi thực hiện các giao dịch ngân hàng trên Internet, ACB cũng 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 cập nhật và nâng cao nhận thức bảo vệ các thông tin của chính mình.

3.3.4. Thống kê số liệu nổi bật:

Thống kê số liệu nổi bật:

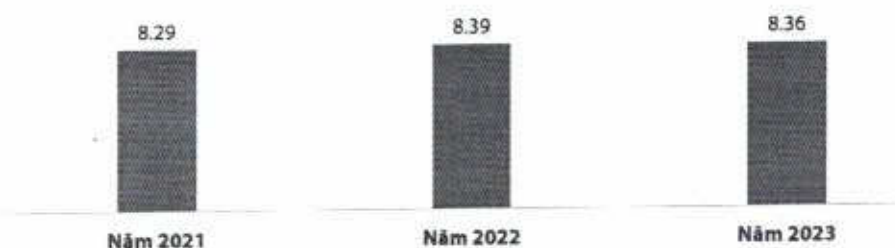
42,3%	Là kết quả tỷ lệ thuận khách hàng ACB sẵn sàng giới thiệu ACB cho bạn bè và người thân trong năm 2023 ACB luôn duy trì kết quả này ở mức Tốt trong những năm gần đây.
8,36	Là mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2023 Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB được ghi nhận từ hoạt động khảo sát trong vòng 2 ngày sau khi khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ.

92,97	<p>Là điểm trung bình Chất lượng dịch vụ của ACB 2023</p> <p>Đây là 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.</p>
-------	---

Số liệu kết quả đo lường trải nghiệm khách hàng 2021 – 2023

Từ năm 2021 đến nay, mặc dù yêu cầu của khách hàng ngày càng cao, ACB vẫn duy trì được mức độ hài lòng của khách hàng ở mức tốt.

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

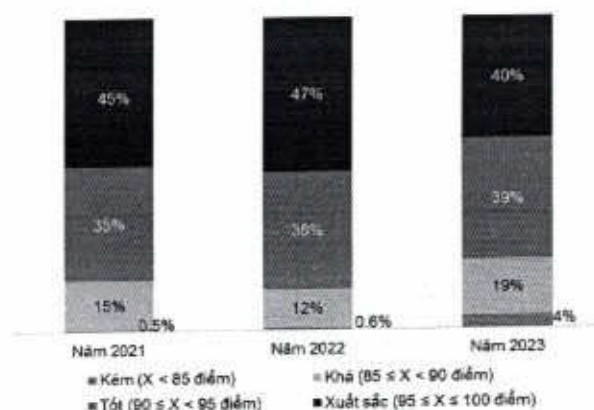


Ghi chú: Mức độ hài lòng của KH với ACB được ghi nhận sau khi KH thực hiện giao dịch tại CN/PGD

Trong năm 2023, chuẩn mực dịch vụ khách hàng được nâng cấp với những tiêu chí đánh giá khắt khe hơn nhằm đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ cao. Mặc dù vậy, nhân viên ACB vẫn nỗ lực đáp ứng để duy trì chất lượng dịch vụ ở mức tốt, đạt mục tiêu đề ra của ACB.

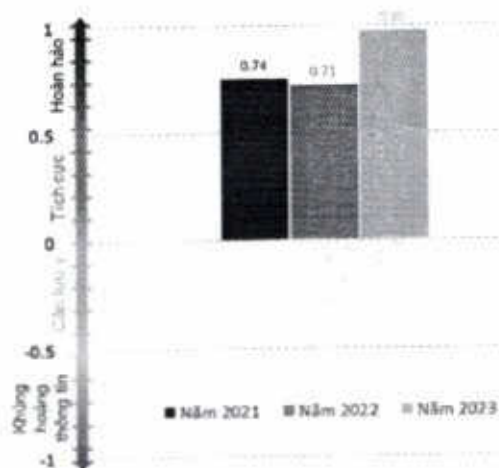


Biểu đồ tỷ lệ xếp loại chất lượng dịch vụ đơn vị qua các năm



Ghi chú: 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 ngày 30/11/2023.)



3.4. Trách nhiệm xã hội

ACB cam kết đồng hành cùng các mục tiêu của Liên hợp quốc về 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 có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam năm 2023 (Best CSR Bank Vietnam 2023) từ Global Finance and Review Banking; TOP 50 Doanh Nghiệp Phát Triển Bền Vững 2023 từ Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư trao tặng; Best ESG Banking Strategies - Vietnam 2023 từ International Finance Magazine.

Năm 2023, ACB đã dành ngân sách hơn 10,9 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 14%).
- Tài trợ các đối tượng chính sách và người nghèo (chiếm 8%).
- Tài trợ xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học (chiếm 49%).
- Tài trợ bảo vệ môi trường, bảo tồn thiên nhiên (chiếm 18%).
- Tài trợ khác (chiếm 11%).

Thống kê số liệu nổi bật

890 suất học bổng và quà tặng hỗ trợ cho hoạt động giáo dục, bao gồm: 8000 tập sách, 836 ba lô, 336 áo ấm cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn tương ứng 1,494 tỷ đồng.
5,859 tỷ đồng tài trợ cho người nghèo tại các tỉnh thành trên cả nước như Thành phố Hồ Chí Minh, Bến Tre, Bắc Giang, Thái Nguyên, Hải Dương, Bạc Liêu, Quảng Nam, Phú Yên, Nghệ An, Hậu Giang, Điện Biên, Bình Định, Lâm Đồng, Long An, Quảng Ninh, Tiền Giang.
100 căn nhà được hỗ trợ kinh phí xây dựng cho các gia đình chính sách gặp khó khăn.
100 thẻ bảo hiểm y tế được hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn.
16 km vỉa hè được hỗ trợ cải tạo để phục vụ cuộc sống người dân khu vực và đảm bảo mỹ quan đô thị.
1,96 km đường quê được thấp sáng.

Trong năm 2023, chuỗi hoạt động về môi trường là hoạt động nổi bật, tạo nên sự khác biệt mang lại nhiều dấu ấn cho ACB đối với cộng đồng khi gắn liền với định hướng phát triển bền vững của ngân hàng.

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); 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.

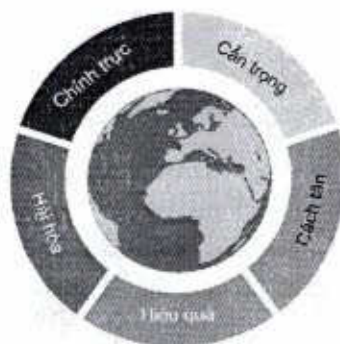
Việc tách bạch giữa quản trị và điều hành được nhấn mạnh; trong đó, HĐQT xem xét và định hướng chiến lược thông qua ngân sách và kế hoạch kinh doanh hàng năm; đồng thời theo dõi việc thực hiện mục tiêu, v.v. HĐQT đưa ra phán quyết độc lập, khách quan về các vấn đề của công ty. BĐH thực thi chỉ đạo, quyết 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 12/3/2018.
- Quy định này đưa ra các quy tắc ứng xử mà ban lãnh đạo ACB nhận định là có tính 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 hằng năm

Tổng tài sản tại ACB liên tục tăng trong giai đoạn ba năm 2021 - 2023. Trong năm 2023, tổng tài sản tại ACB tăng 18%, từ 608 nghìn tỷ đồng trong năm 2022 lên 719 nghìn tỷ đồng.

Năm 2023: 719 nghìn tỷ đồng

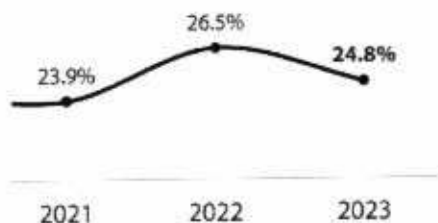
Năm 2022: 608 nghìn tỷ đồng

Năm 2021: 528 nghìn tỷ đồng

ROE duy trì ở mức cao

Trong năm 2023, ROE tại ACB đạt 24,8%, hàng đầu trong ngành.

Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu



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

Do tình hình chung của thị trường, trong năm 2023 tỷ lệ nợ xấu ACB có tăng nhẹ so với năm 2022 nhưng vẫn duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp nhất trong các ngân hàng thương mại cổ phần. Trong

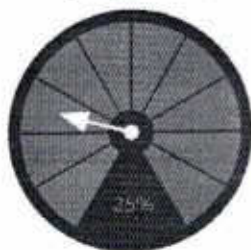
khi đó, tỷ lệ bao phủ nợ xấu luôn giữ ở mức cao, cho phép ACB linh hoạt hơn trong việc giảm dự phòng và cải thiện lợi nhuận.

	2021	2022	2023
NPL	0,77%	0,74%	1,21%
LLR	209%	159%	91%

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 2021 - 2022 và tiếp tục giữ nguyên trong năm 2023.

Tỷ lệ chia cổ tức giữ nguyên trong ba năm qua



Thị phần cho vay

ACB tiếp tục duy trì tăng trưởng thị phần cho vay, với mức tăng nhẹ 0,11% trong năm 2023 so với thị phần 3,44% đã đạt được trong năm 2022 (tính trên tổng tăng trưởng tín dụng của nền kinh tế trên website sbv.gov.vn), sau khi tăng 0,03% so với năm 2021.

Thị phần cho vay trong ba năm 2021 – 2023

2023	3,55%
2022	3,44%
2021	3,41%

Thị phần tiền gửi khách hàng

Thị phần tiền gửi của ACB tiếp tục tăng 0,06% trong năm 2023 lên mức 3,58%, sau khi tăng 0,03% so với năm 2021.

Thị phần tiền gửi khách hàng trong ba năm 2021 – 2023

2023	3,58%
2022	3,52%
2021	3,48%

4.4. Gói “Tín dụng Xanh, Xã hội” hạn mức 2.000 tỷ đồng

Đầu năm 2024, ACB triển khai gói “Tín dụng Xanh, Xã hội” hạn mức 2.000 tỷ đồng cùng nhiều ưu đãi dành cho các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh có lợi cho môi trường và xã hội. Theo đó, ACB ưu tiên tài trợ tín dụng cho các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh thuộc danh mục Xanh (năng lượng tái tạo (điện mặt trời); sử dụng năng lượng hiệu quả; công trình xanh; kiểm soát và ngăn ngừa ô nhiễm; giao thông vận tải sạch (bao gồm xe hybrid); quản lý nước bền vững và xử lý nước thải; quản lý bền vững môi trường sống, tài nguyên thiên nhiên và sử dụng đất) hoặc thuộc danh mục Xã hội (những doanh nghiệp đủ điều kiện và do phụ nữ làm chủ, thể hiện sự tiến bộ và trao quyền bình đẳng). Gói “Tín dụng Xanh, Xã hội” của ACB được xây dựng dựa trên các danh mục và tiêu chí của khung tài chính xanh/bền vững, được tư vấn và hướng dẫn bởi Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) đảm bảo tuân thủ theo các quy tắc quốc tế mà vẫn nhất quán và phù hợp với các quy trình nội bộ của ACB.

4.5. 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 và 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	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo thông tin minh bạch. - Hướng tới nền tảng tài chính khỏe mạnh và bền vững. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng. - Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng. - Bảo mật thông tin dữ liệu, khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo chính sách thu hút nhân tài, môi trường việc làm, chương trình đào tạo và phát triển, cơ chế lương thưởng hợp lý. - Trong khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên hàng năm, 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ quy định của pháp luật. - Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế. - Cung cấp thông tin, phối hợp làm việc cùng cơ quan quản lý Nhà nước khi có yêu cầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo chất lượng dịch vụ và nguồn gốc hàng hóa. - Thanh toán đầy đủ và đúng thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đồng hành vì sự phát triển của cộng đồng địa phương. - Đóng góp cho cộng đồng địa phương.

	Cổ đông và Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
			các chỉ số đánh giá bao gồm học tập và phát triển, các sáng kiến bền vững, văn hóa và thương hiệu.			
Hình thức gắn kết	<ul style="list-style-type: none"> - Tương tác qua đại hội cổ đông thường niên hoặc bất thường. - Báo cáo thường niên. - Kênh truyền thông như Facebook, trang web của ACB. - Trao đổi qua điện thoại, hộp 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Năm 2023 là năm có tỷ lệ nghỉ việc thấp nhất trong ba năm qua phản nào thể hiện sự gia tăng tính gắn kết của tập thể nhân viên ACB. 	<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 và Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng địa phương
	- Các hội nghị nhà đầu tư trong và ngoài nước.	lòng sau khi sử dụng dịch vụ.				
Kết quả nổi bật năm 2023	- Chi trả cổ tức bằng cổ phiếu tỷ lệ 100:15 và cổ tức tiền mặt tỷ lệ 10%.	- 42,3% khách hàng sẵn sàng giới thiệu ACB cho bạn bè và người thân trong năm 2023.	- 57% nhân viên đánh giá là hài lòng và rất hài lòng với gói phúc lợi hiện tại. (Theo khảo sát năm 2022, năm 2023 không làm khảo sát.)	- ACB đã nộp ngân sách hơn 5.214 tỷ đồng thuế năm 2023, trong đó hơn 4.003 tỷ đồng thuế thu nhập doanh nghiệp.	- Không có khiếu nại từ nhà cung cấp.	- ACB đã dành ngân sách hơn 10,9 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 NHNNVN. 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 2023, ACB đạt giải thưởng "Top 10 Báo cáo thường niên" do Sở Giao dịch Chứng khoán 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. Ngoài ra, ACB nhận giải thưởng Top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu 2022, và cũng là ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam công bố báo cáo phát triển bền vững riêng.

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.**

==

X. 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 2023 ký ngày 26 tháng 02 năm 2024.

9.2 Báo cáo tài chính được kiểm toán

Xin xem Báo cáo tài chính đính kèm.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 3 năm 2024

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT



Từ Tiến Phát

Nơi nhận:

- NHNN 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 2023 (hợp nhất và riêng). *Pha*