



# BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM

NĂM 2024



# MỤC LỤC

<b>MỤC LỤC</b>	<b>1</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>3</b>
<b>THÔNG ĐIỆP</b>	<b>5</b>
1. Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị và Tổng Giám đốc	6
<b>CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN</b>	<b>9</b>
1. Tầm nhìn, định hướng chiến lược và kế hoạch kinh doanh năm 2025	10
<b>HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>	<b>14</b>
1. Toàn ngân hàng	15
2. Khối ngân hàng Bán lẻ	16
3. Khối Khách hàng Doanh nghiệp	25
4. Khối Nguồn vốn và Ngoại hối	27
5. Ngân hàng số	30
6. Quản trị rủi ro	34
7. Quản trị nguồn nhân lực	41
8. Công ty con	46
<b>QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP</b>	<b>48</b>
1. Quản trị doanh nghiệp	49
2. Thông tin cổ đông	62
3. Báo cáo của Hội đồng Quản trị	64
4. Báo cáo của Ban kiểm soát	68
5. Báo cáo thù lao Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Tổng Giám đốc	74
6. Báo cáo khác	76
<b>BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG</b>	<b>80</b>
1. Mô hình phát triển bền vững	81
2. Báo cáo phát triển bền vững	85
3. Môi trường và xã hội	89
	1

4. Quản trị	93
<b>BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN</b>	<b>96</b>
<b>THÔNG TIN CƠ BẢN</b>	<b>97</b>
1. Thông tin chung	98
2. Giá trị và chiến lược	100
3. Cột mốc phát triển chính	102

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ADB	Ngân hàng Phát triển Châu Á
BCĐ PCTNTP	Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm
BĐH	Ban Điều hành
BKS	Ban Kiểm soát
CAR	Tỉ lệ an toàn vốn
CBA	Ngân hàng Commonwealth (Commonwealth Bank of Australia)
CBNV	Cán bộ nhân viên
DVTC	Dịch vụ tài chính
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng Cổ đông
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
FATCA	Đạo luật FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)
GTCG	Giấy tờ có giá
HĐQT	Hội đồng Quản trị
HĐXLRR	Hội đồng Xử lý rủi ro
HoSE	Sở giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
IFC	Tổ chức Tài chính Quốc tế
KHDN	Khách hàng Doanh nghiệp
KH&NS	Kế hoạch và Ngân sách
KTV	Kiểm toán viên
NHBL	Ngân hàng Bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PC&QTDN	Pháp chế và Quản trị doanh nghiệp
QTRR	Quản trị rủi ro
QTRR&TT	Quản trị rủi ro và Tuân thủ
ROA	Lợi nhuận trên tổng tài sản
ROE	Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu

SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TGD	Tổng Giám đốc
TPDN	Trái phiếu doanh nghiệp
UBNS	Ủy ban Nhân sự
UBQLRR	Ủy ban Quản lý rủi ro
UPCoM	Sàn UPCoM (Unlisted Public Company Market)
VAMC	Công ty TNHH MTV Quản lý tài sản của các Tổ chức tín dụng Việt Nam
VĐL	Vốn điều lệ

# THÔNGIỆP

3  
A  
10  
C  
N  
H

## 1. THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính gửi các Quý vị cổ đông, Quý khách hàng và Nhà đầu tư,

Năm 2024 đánh dấu một giai đoạn đầy thách thức nhưng cũng mở ra những cơ hội đột phá. Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu còn nhiều biến động, Việt Nam vẫn duy trì sức bật mạnh mẽ nhờ nền tảng vĩ mô ổn định, chính sách điều hành linh hoạt và niềm tin vững chắc từ cộng đồng người tiêu dùng, doanh nghiệp và nhà đầu tư. Đây cũng là cột mốc quan trọng khi VIB bước vào năm thứ tám trong hành trình chuyển đổi chiến lược 10 năm (2017-2026), hướng tới vị thế ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam cả về chất lượng và quy mô. Với tinh thần tiên phong, VIB tiếp tục đổi mới, thích ứng và phát triển, không ngừng tạo ra giá trị bền vững cho khách hàng, cổ đông và nền kinh tế.

*Tăng trưởng kinh doanh hiệu quả và bền vững*

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh cơ bản năm 2024 như sau:

- Tổng tài sản đạt 493 nghìn tỷ, tăng 20% so với 2023
- Dư nợ tín dụng đạt 324 nghìn tỷ, tăng 22% so với 2023
- Huy động vốn đạt 300 nghìn tỷ, tăng 17% so với 2023
- Vốn điều lệ đạt 29,8 nghìn tỷ, tăng 17% so với 2023
- Tỷ lệ nợ xấu 2,4%, thấp hơn kế hoạch là 3%
- Lợi nhuận trước thuế đạt 9.004 tỷ, giảm 16% so với năm 2023

Năm 2024 VIB đạt mức tăng trưởng cao hơn trung bình ngành ở nhiều chỉ số, trong đó có cho vay (VIB tăng 22%, trung bình ngành 15%) và huy động (VIB tăng 17%, trung bình ngành 9%). Tuy nhiên lợi nhuận của ngân hàng giảm 16% so với năm 2023. Nguyên nhân của việc suy giảm lợi nhuận là do VIB đã chấp nhận hy sinh lợi ích ngắn hạn để đầu tư cho lợi ích dài hạn cho khách hàng và cổ đông, thông qua 4 nhóm hành động trong năm 2024 bao gồm:

- đầu tư mạnh mẽ vào các giải pháp tiên tiến về sản phẩm dịch vụ, lãi suất nhằm gia tăng lợi ích thiết thực cho khách hàng, làm nền tảng cho việc tăng trưởng mạnh mẽ cơ sở khách hàng;
- đầu tư mạnh mẽ vào số hóa và công nghệ để làm nền tảng phát triển lâu dài;
- đầu tư xây dựng thương hiệu bền vững;
- đầu tư vào các phân khúc khách hàng tốt để giảm rủi ro, song song với việc trích lập dự phòng cấp tiến.

Những hành động trên đây cũng phù hợp với chủ trương, định hướng của Ngân hàng Nhà nước và Thủ tướng Chính phủ trong việc hỗ trợ doanh nghiệp, người dân phục hồi và phát triển sản xuất, kinh doanh.

Trong năm 2024, hoạt động phát triển kinh doanh tiếp tục được dẫn dắt bởi các định hướng chiến lược dưới đây:

- Tăng trưởng tín dụng mạnh mẽ ở tất cả các khối kinh doanh, đạt mức 150% trung bình ngành, duy trì khẩu vị rủi ro chặt chẽ. Năm 2024, tổng dư nợ tín dụng của VIB tăng trưởng 22%, ở

nhóm tăng trưởng năng động nhất thị trường và sử dụng 100% hạn mức tăng trưởng tín dụng do NHNN giao. Động lực tăng trưởng đến từ các khối kinh doanh như Khối Ngân hàng Bán lẻ (NHBL), Khối Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), Khối Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) và Định chế tài chính. Trong đó, dư nợ cho vay bán lẻ tại ngày 31.12.2024 đạt hơn 258 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 14%, và tương đương 80% tổng dư nợ VIB.

- Huy động vốn tăng trưởng tốt, với giá vốn được quản trị tích cực, tối ưu. Tiền gửi khách hàng năm 2024 vượt mốc 200 nghìn tỷ, tăng trưởng 17%, gần gấp đôi mức tăng trung bình ngành và đáp ứng đầy đủ thanh khoản cho nhu cầu tăng trưởng tín dụng. Cả khối NHBL và khối KHDN đều đạt mức tăng 16%. Mức tăng trưởng tiền gửi có sự đóng góp tích cực của các sản phẩm tiền gửi có chi phí vốn thấp (tiền gửi không kỳ hạn và ngoại tệ), với mức tăng 35% so với đầu năm, góp phần tối ưu hóa chi phí vốn. Ngày 17.02.2025, VIB chính thức ra mắt Tài khoản siêu lợi suất – một sáng kiến đột phá của VIB về mặt sản phẩm và công nghệ, với công thức 1-1-1 (1 ngày cũng sinh lời đến 4,3%/năm, 1 chạm bắt đầu sinh lời, 1 bước rút tiền linh hoạt). Với mong muốn “đánh thức dòng tiền nhàn rỗi” cho khách hàng, sáng kiến này định nghĩa lại sự vận động của dòng tiền và trải nghiệm tối ưu dòng tiền nhàn rỗi đến trực tiếp từng khách hàng, từng người dùng Việt. Chỉ trong 1 tháng ra mắt đã có gần 100.000 khách hàng kích hoạt tài khoản này, ngân hàng kỳ vọng hơn 1 triệu người dùng MyVIB cả KH hiện hữu và KH mới sẽ được tận hưởng tài khoản siêu lợi suất trong năm 2025.
- Dẫn đầu xu thế Thẻ tín dụng với các sản phẩm vượt trội. VIB đã phát triển các dòng thẻ tín dụng dẫn đầu xu thế thị trường với các tính năng sản phẩm vượt trội và lần đầu được giới thiệu tại Việt Nam. Đồng thời, VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chuyển đổi hoàn toàn 100% quy trình phát hành thẻ tín dụng lên nền tảng số. Tính đến hết năm 2024, VIB đã phát hành gần 3,5 triệu thẻ, trong đó riêng thẻ tín dụng đang lưu hành đạt gần 900 nghìn thẻ. Bên cạnh đó, số chi tiêu của khách hàng qua thẻ tín dụng VIB tăng trưởng hơn 7 lần, từ khoảng 700 triệu đô la năm 2018 lên đến mức 5 tỷ đô la năm 2024, đứng đầu thị phần chi tiêu thẻ của Mastercard và đứng thứ 3 trên toàn thị trường với mức tăng trưởng trung bình gần 50%/năm trong 6 năm.
- Phát triển mạnh mẽ Ngân hàng số và Công nghệ nền tảng. VIB tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào các hệ thống công nghệ nền tảng, song song với việc xây dựng đội ngũ chuyên gia công nghệ ngày càng tăng về chất lượng và số lượng. Ngân hàng đã và đang trong quá trình đầu tư nhiều nghìn tỷ vào các hệ thống công nghệ lõi, như: Điện toán đa đám mây (multi-cloud) cùng với đối tác Microsoft và Amazon Web Services, hệ thống CRM cùng với Salesforce, hệ thống phê duyệt tín dụng (ACL) với tập đoàn FIS (Hoa Kỳ), song song với các hệ thống dữ liệu, hệ thống chống rửa tiền (AML), hệ thống vận hành nguồn vốn (Treasury system), hệ thống Basel III và các hệ thống công nghệ quan trọng khác.
- Xây dựng một thương hiệu hàng đầu an toàn, minh bạch, thúc đẩy mạnh mẽ các chiến dịch marketing 360°, đồng hành với nhà nước về các hoạt động cộng đồng.
- Quản trị rủi ro hiệu quả và luôn luôn tuân thủ.



### *Tối ưu hóa lợi ích cổ đông và đóng góp cho cộng đồng*

Sau 8 năm chuyển đổi, các định hướng và chiến lược đúng đắn đã mang lại những kết quả kinh doanh vượt trội, tạo tiền đề cho giá trị cổ đông tăng trưởng bền vững. Từ 2017-2024, vốn hóa VIB tăng trưởng trung bình 30%/năm cùng chính sách cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu được duy trì đều đặn nhằm đảm bảo cân đối hài hòa lợi ích cho cổ đông cũng như duy trì an toàn vốn, phục vụ cho nhu cầu tăng trưởng của ngân hàng. Kết quả kinh doanh tích cực cũng tạo nguồn lực giúp ngân hàng đóng góp vào sự phát triển cộng đồng thông qua các hoạt động kinh tế và xã hội, đặc biệt là trong việc đóng góp ngân sách. Trong năm 2024, VIB được vinh danh trong danh sách Private 100 – danh sách các doanh nghiệp tư nhân nộp ngân sách lớn nhất Việt Nam. Cụ thể, VIB đứng thứ 4 trong các ngân hàng tư nhân và đứng thứ 11 trong các doanh nghiệp tư nhân đóng góp ngân sách nhiều nhất với số tiền lên tới gần 3.300 tỷ đồng.

### *Chiến lược và triển vọng*

VIB đã đặt ra lộ trình chuyển đổi 10 năm, với tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam” và định vị là “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô” và “Ngân hàng đối tác hàng đầu của các doanh nghiệp và định chế tài chính”. Các mục tiêu chuyển đổi chiến lược đã được truyền thông một cách nhất quán và triển khai toàn diện, đã hiệu quả cao trong nhiều năm qua, bao gồm:

- Tăng trưởng hàng năm (CAGR) về các chỉ tiêu kinh doanh cho vay, huy động, thẻ, bảo hiểm và cơ sở khách hàng 20%-30%/ năm trong 10 năm chuyển đổi;
- Tăng trưởng hàng năm (CAGR) về doanh thu và lợi nhuận kép 20%-30%/năm;
- Gia tăng bền vững vốn hóa thị trường.

Sau 8 năm thực hiện, VIB đã đạt được tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm từ 20%-30% ở hầu hết các chỉ tiêu về quy mô, lợi nhuận, vốn hóa và khách hàng, khẳng định sự nỗ lực của toàn thể CBNV và các định hướng, chiến lược đúng đắn đã đề ra. Trong 2 năm còn lại của hành trình chuyển đổi (2025-2026), VIB tiếp tục kiên định với các mục tiêu chuyển đổi, hướng đến tăng trưởng mạnh mẽ, hiệu quả và an toàn, với các định hướng hoạt động chính:

- Các giải pháp khách hàng và sản phẩm sáng tạo, vượt trội
- Thúc đẩy mô hình vận hành tiên tiến, phẳng, tinh gọn, song song với phát triển con người VIB
- Phát triển mạnh mẽ Ngân hàng số và Công nghệ nền tảng
- Xây dựng một thương hiệu hàng đầu an toàn, minh bạch, tiếp tục tiên phong trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế
- Quản trị rủi ro và tuân thủ toàn diện

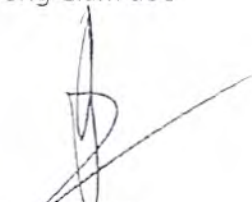
Với tầm nhìn kiên định luôn hướng tới khách hàng và đổi mới sáng tạo, tinh thần tiên phong, sự bền bỉ và cam kết mạnh mẽ, VIB sẵn sàng bứt phá để mang đến những giải pháp tài chính ưu việt, tối ưu hóa giá trị cho khách hàng và cổ đông, đồng thời hiện thực hóa các mục tiêu chiến lược của giai đoạn 2017-2026. Chúng tôi tin rằng, với sự đồng hành của Quý khách hàng, Quý cổ đông và

toàn thể đội ngũ VIB, ngân hàng sẽ tiếp tục chinh phục những cột mốc mới, tạo lập những dấu ấn mạnh mẽ trên thị trường.

Trân trọng cảm ơn sự tin tưởng và hỗ trợ quý báu từ tất cả Quý vị!

  
Chủ tịch Hội đồng Quản trị  
  
Đặng Khắc Vỹ

Tổng Giám đốc

  
Hàn Ngọc Vũ

# CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN

3  
4

M.S

## 1. TẦM NHÌN, ĐỊNH HƯỚNG CHIẾN LƯỢC VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2025

VIB đã đặt ra lộ trình chuyển đổi 10 năm, với tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam” và định vị là “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô” và “Ngân hàng đối tác hàng đầu của các doanh nghiệp và định chế tài chính”. Các mục tiêu chuyển đổi chiến lược đã được truyền thông một cách nhất quán và triển khai toàn diện, đã hiệu quả cao trong nhiều năm qua, bao gồm:

Các mục tiêu chuyển đổi chiến lược đã được truyền thông một cách nhất quán và triển khai toàn diện, hiệu quả. Mục tiêu này bao gồm:

- Tăng trưởng hàng năm (CAGR) về các chỉ tiêu kinh doanh cho vay, huy động, thẻ, bảo hiểm và cơ sở khách hàng 20%-30%/ năm trong 10 năm chuyển đổi;
- Tăng trưởng hàng năm (CAGR) về doanh thu và lợi nhuận kép 20%-30%/năm;
- Gia tăng bền vững vốn hóa thị trường.

Sau 8 năm thực hiện, VIB đã đạt được tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm từ 20%-30% ở hầu hết các chỉ tiêu về quy mô, lợi nhuận, vốn hóa và khách hàng, khẳng định sự nỗ lực của toàn thể CBNV và các định hướng, chiến lược đúng đắn đã đề ra. Trong 2 năm còn lại của hành trình chuyển đổi (2025-2026), VIB tiếp tục kiên định với các mục tiêu chuyển đổi, hướng đến tăng trưởng mạnh mẽ, hiệu quả và an toàn:

*Các giải pháp khách hàng và sản phẩm sáng tạo và vượt trội*

Đối với lĩnh vực Ngân hàng Bán lẻ, VIB sẽ tiếp tục tập trung đầu tư nguồn lực để phát triển các tính năng sản phẩm với độ cạnh tranh cao của các dòng sản phẩm bán lẻ cốt lõi: cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay kinh doanh, thẻ tín dụng, tiền gửi, tài khoản thông minh, bảo hiểm, SME, ngân hàng giao dịch và ngân hàng số.

Đối với Khối Khách hàng Doanh nghiệp, VIB sẽ tiếp tục đầu tư vào các mảng giải pháp cho các doanh nghiệp đầu ngành ở các ngành công nghiệp, dịch vụ và thương mại quan trọng, các mảng tín dụng, quản lý dòng tiền, tài trợ thương mại và ngân hàng giao dịch.

Đối với lĩnh vực Nguồn vốn và Ngoại hối, VIB sẽ tiếp tục phát triển các sản phẩm và giải pháp đối với các định chế tài chính ở các mảng thị trường vốn, thị trường tiền tệ, ngoại hối và huy động quốc tế.

Đối với tất cả các Khối và đơn vị kinh doanh, VIB sẽ luôn hướng đến việc mang lại lợi ích tối ưu cho khách hàng, với tốc độ phục vụ (Turn around time) nhanh và hiệu quả thuộc top đầu tại Việt Nam, đẩy mạnh tối đa giải pháp số và số hóa.

*Thúc đẩy mô hình vận hành tiên tiến, phẳng, tinh gọn, song song với phát triển con người VIB*

VIB tập trung thúc đẩy mô hình vận hành tiên tiến, linh hoạt và tinh gọn, giúp tối ưu hóa hiệu suất hoạt động và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Cấu trúc tổ chức được thiết kế phẳng hơn, giảm thiểu các tầng nấc trung gian để tăng tốc độ ra quyết định và phản ứng nhanh với nhu cầu thị trường. Đồng thời, ngân hàng đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và tự động hóa nhằm nâng cao năng suất, giảm thiểu chi phí vận hành và gia tăng giá trị cho khách hàng. Song song với đó, VIB

không ngừng phát triển đội ngũ nhân sự với tư duy đổi mới, kỹ năng số và khả năng thích ứng cao. Chúng tôi tin rằng, con người và công nghệ chính là hai yếu tố cốt lõi để VIB bứt phá, duy trì lợi thế cạnh tranh và dẫn đầu trong ngành ngân hàng bán lẻ.

#### *Phát triển mạnh mẽ Ngân hàng số và Công nghệ nền tảng*

Sự khác biệt của VIB đến từ định hướng tập trung vào hoạt động ngân hàng lõi và chiến lược công nghệ hội tụ 3 yếu tố "Mobile first - Cloud first - AI first", bao gồm tập trung phát triển ứng dụng di động, lưu trữ đám mây và trí tuệ nhân tạo. Với lượng giao dịch qua ngân hàng số tăng trưởng gần gấp đôi mỗi năm trong giai đoạn 8 năm (2017-2024) và tỷ trọng giao dịch số chiếm đến 97% tổng lượng giao dịch năm 2024. Xác định kênh ngân hàng số là kênh giao dịch quan trọng hàng đầu và tiếp tục những cam kết đầu tư công nghệ cho các dự án trọng điểm, năm 2025, VIB sẽ tăng cường triển khai các dự án công nghệ mới để hoàn thiện hệ thống Corebanking, thực hiện chiến lược số hóa toàn bộ hoạt động ngân hàng, song song với các dự án công nghệ nền tảng từ các tập đoàn công nghệ hàng đầu thế giới như hệ thống CRM, hệ thống Treasury system, hệ thống Basel III, hệ thống quản trị dữ liệu, AI và máy học. Từ đó khẳng định vị trí dẫn đầu về ngân hàng số, hướng tới tiên phong về chất lượng, mở rộng tập khách hàng cơ sở và tối ưu hóa chi phí vận hành, nhân sự.

#### *Xây dựng một thương hiệu hàng đầu an toàn, minh bạch, tiếp tục tiên phong trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế*

Trong bối cảnh ngành ngân hàng vẫn đang có những biến động và thực hiện các đề án tái cơ cấu, VIB tiếp tục khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng có chất lượng và hiệu quả hàng đầu Việt Nam. Thương hiệu và uy tín của VIB được công nhận trên thị trường tài chính quốc tế với nhiều đối tác là các định chế tài chính hàng đầu thế giới, giúp VIB tiếp cận được nguồn vốn giá thấp và ổn định, kể cả trong bối cảnh kinh tế vĩ mô có nhiều biến động và thách thức.

Là một trong những thương hiệu nổi bật hàng đầu tại thị trường trong những năm qua, VIB sẽ tiếp tục khẳng định thương hiệu của mình theo tầm nhìn và định hướng:

- Ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất Việt Nam;
- Ngân hàng bán lẻ hàng đầu về quy mô và chất lượng tại Việt Nam.
- Ngân hàng đối tác hàng đầu của các doanh nghiệp và định chế tài chính.

VIB đã, đang và sẽ luôn hướng đến trở thành ngân hàng lành mạnh và minh bạch hàng đầu, tiên phong trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế tốt nhất trong thiết kế chiến lược, vận hành và kiểm soát hoạt động, bao gồm các chuẩn mực về quản trị rủi ro, xếp hạng tín nhiệm, tài chính kế toán (IFRS), chuẩn bị các tiêu chuẩn niêm yết quốc tế, các hệ thống báo cáo mới, công nghệ hiện đại, ngân hàng số, quan hệ nhà đầu tư (Investor Relations) và các chuẩn mực tiên tiến về quản trị doanh nghiệp (Corporate Governance).

#### *Quản trị rủi ro và tuân thủ toàn diện*

Việc duy trì một môi trường tăng trưởng mạnh mẽ và bền vững đòi hỏi một nền tảng quản trị rủi ro và tuân thủ vững mạnh. VIB sẽ tiếp tục hướng quản trị rủi ro theo nguyên lý phòng ngừa – phát

hiện – xử lý trong đó ưu tiên hàng đầu vào phòng ngừa, đối với các rủi ro trọng yếu bao gồm rủi ro chiến lược, rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng và rủi ro thị trường, tiếp tục đi tiên phong trong việc hoàn thiện chuẩn mực Basel II nâng cao và áp dụng chuẩn mực Basel III trong quản trị rủi ro. Ngoài ra, VIB sẽ đầu tư triển khai các dự án quan trọng liên quan tới quản trị rủi ro như Basel, LOS, AML, Moody’s Analytics, Experian, để nâng cao khả năng phân tích và dự đoán, quản trị rủi ro của ngân hàng trong tương lai. Việc tuân thủ các quy định của NHNN và pháp luật là một yêu cầu thường trực tại VIB và sẽ được thực hiện theo hướng tự động hóa vào trong các quy trình kinh doanh, hệ thống thuật toán và hệ thống báo cáo.

#### Kế hoạch kinh doanh năm 2025

Trên cơ sở định hướng chiến lược giai đoạn 2022-2026 và nhận định về môi trường kinh doanh năm 2024, các chỉ tiêu chính về kế hoạch kinh doanh 2025 của VIB như sau:

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Thực hiện 2024	Kế hoạch 2025	% Tăng/giảm so với 2024
Tổng tài sản	493.158	600.350	22%
Tổng dư nợ tín dụng (*)	324.611	395.800	22%
Huy động vốn (*)	299.571	377.300	26%
Lợi nhuận trước thuế	9.004	11.020	22%
Tỷ lệ nợ xấu	2,4%	<3,0%	

(\*) Tăng trưởng dư nợ và huy động phụ thuộc vào tỷ lệ tăng trưởng tín dụng được NHNN giao. Dư nợ bao gồm cho vay, trái phiếu DN, mua nợ. Huy động bao gồm tiền gửi và giấy tờ có giá.

## HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

## 1. TOÀN NGÂN HÀNG

Trải qua 8 năm trong hành trình chuyển đổi chiến lược, VIB tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Với tốc độ tăng trưởng lợi nhuận kép (CAGR) 37% và tỷ trọng bán lẻ chiếm 80% danh mục tín dụng – mức cao nhất trong hệ thống, VIB cho thấy sự tập trung mạnh mẽ vào cho vay khách hàng cá nhân, đẩy mạnh dịch vụ ngân hàng số và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động.

Mặc dù gặp nhiều thách thức trong hành trình chuyển đổi như đại dịch Covid-19, phục hồi sau đại dịch và nhiều biến động kinh tế - chính trị - xã hội cả trong và ngoài nước. Tuy nhiên trong suốt 8 năm qua, VIB vẫn duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định với dư nợ tín dụng ghi nhận mức tăng trưởng trung bình hàng năm 21%, trong đó dư nợ bán lẻ đạt mức tăng trưởng trung bình 30%, gần gấp đôi so với trung bình ngành. Doanh thu và lợi nhuận đạt mức tăng trưởng kép (CAGR) vượt trội, trong khi hiệu suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) trung bình đạt 25%.

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh cơ bản năm 2024 như sau:

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Thực hiện 2023	Thực hiện 2024	Tăng/giảm so với 2023 (**)	Thực hiện KH 2024
Tổng tài sản	409.881	493.158	20%	100%
Tổng dư nợ tín dụng	267.129	324.611	22%	101%
Huy động vốn (*)	260.474	299.571	15%	95%
Vốn điều lệ	25.368	29.791	17%	100%
Lợi nhuận trước thuế	10.704	9.004	-16%	75%
Tỷ lệ nợ xấu	2,2%	2,4%		Đạt

(\*) Số liệu Huy động vốn bao gồm Tiền gửi khách hàng và Phát hành giấy tờ có giá.

(\*\*) Số liệu % tăng/giảm theo nguyên tắc làm tròn.

Về tổng thể, kết quả của năm 2024 vẫn duy trì tích cực và đóng góp vào hiệu quả tổng thể sau 8 năm chuyển đổi (2017-2024), đưa VIB trở thành một trong những ngân hàng tăng trưởng bền vững, hiệu quả. Các chỉ tiêu kinh doanh trọng yếu so với trung bình ngành của VIB trong 8 năm qua như sau



Chỉ tiêu	Năm/Giai đoạn	VIB	Ngành ngân hàng (*)
Tăng trưởng dư nợ trung bình (TB) hàng năm	2017-2024	+21%/năm	+17%/năm
Tăng trưởng dư nợ bán lẻ TB hàng năm	2017-2024	+30%/năm	+18%/năm
Tỷ trọng dư nợ bán lẻ/Tổng dư nợ	2024	80%	45%
Tăng trưởng lợi nhuận TB hàng năm	2017-2024	+37%/năm	+26%/năm
Tăng trưởng doanh thu TB hàng năm	2017-2024	+26%/năm	+18%/năm
TB Hiệu quả sinh lời trên Vốn chủ sở hữu	2017-2024	25%/năm	16%/năm

(\*) Toàn bộ các ngân hàng TMCP đang được niêm yết và giao dịch trên Thị trường chứng khoán Việt Nam, không bao gồm VIB. Nguồn: BCTC của các ngân hàng; năm 2017-2024 đã kiểm toán.

Mạng lưới chi nhánh tiếp tục được đầu tư mở rộng để đáp ứng nhu cầu tăng trưởng. Trong năm 2024, ngân hàng tiếp tục mở rộng thêm 8 chi nhánh tại 7 tỉnh thành, trong đó có 3 tỉnh thành mới. Trong giai đoạn 2025-2026, ban lãnh đạo tiếp tục đặt mục tiêu mở mới 10-15 chi nhánh mỗi năm. Đối với ngân hàng số, VIB tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong ngân hàng số với các giải pháp công nghệ đột phá như nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hiệu quả hoạt động. Nhờ chiến lược số hóa mạnh mẽ, VIB đã gạt hái được nhiều thành quả qua kênh giao dịch số 97% giao dịch tại VIB được thực hiện qua kênh số, với tổng số giao dịch đạt hơn 520 triệu, tăng gấp 100 lần sau 8 năm và tổng giá trị giao dịch lên đến gần 3,7 triệu tỷ đồng (tăng 32% so với 2023). Đặc biệt, MyVIB được International Finance Magazine vinh danh là "Ứng dụng ngân hàng di động thân thiện nhất Việt Nam 2024", khẳng định sự đổi mới và trải nghiệm vượt trội mà VIB mang lại.

## 2. KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ

### 2.1 Tổng quan hoạt động Khối Ngân hàng Bán lẻ

- Kết thúc năm 2024, Khối NHBL ghi nhận lợi nhuận trước thuế đạt 4.860 tỷ đồng, trong đó danh mục tín dụng bán lẻ tăng 14% và huy động bán lẻ tăng 16% so với cùng kỳ. Mặc dù thu lãi thuần giảm 2% so với cùng kỳ, chủ yếu đến từ việc ngân hàng thực hiện giảm lãi suất từ 2-3% nhằm hỗ trợ các khách hàng cá nhân và tập trung hơn vào phân khúc khách hàng chất lượng tốt. Nhờ đó chất lượng tài sản Khối NHBL cũng có sự cải thiện, giúp chi phí dự phòng giảm 5% so với cùng kỳ năm trước.

- Trong năm 2024, Khối NHBL đã tiếp tục phát triển được gần 1 triệu khách hàng cá nhân mới góp phần nâng tổng số lượng khách hàng hiện hữu của VIB lên gần 6 triệu. Nhờ các giải pháp và chiến lược phát triển sản phẩm tổng thể, sáng tạo và cá nhân hóa cao cho từng khách hàng, Khối NHBL tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu với tăng trưởng năng động và bền vững.

#### **Ngân hàng Bán lẻ**

Chiếm lĩnh thị phần hàng đầu ở nhiều mảng kinh doanh bán lẻ trọng yếu, tiếp tục tăng trưởng năng động và bền vững

Giảm lãi suất 2-3% nhằm hỗ trợ khách hàng cá nhân và tập trung vào phân khúc khách hàng chất lượng tốt

Đẩy mạnh số hóa và công nghệ cho các sản phẩm bán lẻ

- Về tín dụng, tới cuối năm 2024, dư nợ của Khối NHBL đạt gần 260.000 tỷ, tăng trưởng 14%, tương ứng tăng hơn 31.000 tỷ đồng so với đầu năm. Trong đó, cho vay bất động sản vẫn chiếm tỷ trọng chính, gần 50% danh mục bán lẻ và tăng 9% so với đầu năm. Cho vay kinh doanh cũng duy trì mức tăng ổn định 15% và chiếm tỷ trọng thứ 2 trong danh mục. Mặc dù tỷ trọng cho vay mua xe giảm trong bối cảnh thị trường xe ô tô gặp khó khăn trong 6 tháng đầu năm, tuy nhiên nhờ các chính sách thúc đẩy của Chính phủ và VIB triển khai các chiến lược hợp tác toàn diện với các nhà sản xuất và phân phối xe, dư nợ cho vay mua xe đã phục hồi tăng trưởng trở lại mạnh mẽ trong 6 tháng cuối năm, giúp VIB đạt top 1 thị trường cho vay mua xe năm 2024.
- Trong năm 2024, Khối Ngân hàng Bán lẻ đã tung ra thị trường các sản phẩm và gói vay hấp dẫn, cạnh tranh như gói 30.000 tỷ cho vay mua căn hộ, nhà phố, các chương trình cho vay mua ô tô, cho vay kinh doanh. Dự kiến trong nửa đầu năm 2025, khối NHBL sẽ ra mắt app cho vay với nhiều tính năng ưu việt, phục vụ vay mua nhà, mua ô tô, vay kinh doanh và giấy tờ có giá, giúp khách hàng, cán bộ nhân viên và đối tác tương tác thuận tiện, giải ngân nhanh chóng.
- Về mảng huy động, số dư huy động tăng hơn 28.000 tỷ, tương ứng 16%, nâng tổng huy động khách hàng cá nhân vượt mốc 200.000 tỷ đồng. Đóng góp trong kết quả tăng trưởng ấn tượng này chủ yếu đến từ đa dạng hóa các sản phẩm huy động giúp khách hàng linh hoạt trong việc quản lý tài chính cá nhân, nhờ đó các sản phẩm huy động của VIB luôn đáp ứng nhiều nhu cầu khách hàng hơn.
- Thẻ tín dụng tiếp tục khẳng định vị thế thị trường và dẫn đầu xu thế thẻ với hơn 865.000 thẻ đang lưu hành tính tại thời điểm cuối năm 2024. Cùng với sự tăng trưởng vượt bậc về số lượng thẻ lưu hành, chi tiêu thẻ mỗi tháng đều đạt hơn 10.000 tỷ đồng giúp tổng chi tiêu thẻ 2024 của VIB lập mốc kỷ lục gần 5 tỷ đô, giữ vị trí số 1 về thị phần chi tiêu thẻ Mastercard tại Việt Nam.
- Về mảng kinh doanh bảo hiểm trong năm 2024, VIB vẫn duy trì vị thế top đầu thị phần bancassurance cũng như dẫn đầu về năng suất bán hàng/chi nhánh, đồng thời vẫn là đối tác chiến lược đóng góp doanh số bảo hiểm lớn nhất của Prudential tại thị trường Việt Nam. Sau khi ký gia hạn thỏa thuận hợp tác chiến lược với Prudential đến năm 2036, VIB triển khai chuyển đổi một cách toàn diện mô hình bán hàng, tập trung hơn vào chất lượng khách hàng, tỷ lệ duy trì và mở ra một chương mới cho mảng bảo hiểm liên kết ngân hàng tại Việt Nam.

- Đối với Ngân hàng số, năm 2024 đánh dấu cột mốc chuyển đổi mới khi VIB cùng đối tác là Tập đoàn Temenos chính thức thông báo triển khai Dự án hiện đại hóa hệ thống ngân hàng lõi (Core banking) của VIB trên nền tảng điện toán đám mây của Amazon Web Services (AWS). Đây là lần đầu tiên tại Việt Nam, một ngân hàng triển khai Core banking Temenos trên nền tảng điện toán đám mây. Dự án không chỉ nâng cao năng lực vận hành, bảo mật hệ thống thông tin mà còn giúp xây dựng và thúc đẩy các sản phẩm số, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và tiết giảm chi phí hoạt động. Trong năm 2024, tỷ lệ giao dịch qua kênh số đạt 97%, cao top đầu ngành, tổng số lượng giao dịch qua kênh số đạt hơn 522 triệu giao dịch, tăng 54%. Giá trị giao dịch qua kênh số đạt gần 3,7 triệu tỷ đồng, tăng 32%.

## 2.2 Cho vay bán lẻ

### *Kết quả thực hiện năm 2024*

- Cho vay bán lẻ tiếp tục là động lực tăng trưởng chính trong hoạt động cho vay của VIB, tại ngày 31.12.2024, dư nợ bán lẻ đạt gần 260 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 14% so với năm 2023, và chiếm 80% tổng dư nợ tín dụng của VIB.

#### **Cho vay bán lẻ**

# Top 1 tỷ trọng dư nợ cho vay bán lẻ trên tổng dư nợ tại Việt Nam

# Top 1 thị phần cho vay mua xe

- Cho vay mua nhà: chiếm gần 50% danh mục tín dụng bán lẻ, trong đó tập trung vào các sản phẩm mua nhà ở (80%), xây dựng và sửa chữa nhà (20%). Khẳng định khẩu vị rủi ro thận trọng, VIB không cho vay các sản phẩm nhà dự án, bất động sản hình thành trong tương lai. Về tài sản bảo đảm, VIB chỉ nhận tài sản bảo đảm là bất động sản đã có đầy đủ giấy tờ pháp lý, sổ đỏ, sổ hồng. Các tài sản bảo đảm đều có giá trị và tính thanh khoản tốt.
- Trong năm 2024, VIB triển khai gói vay 30.000 tỷ cho vay căn hộ, nhà phố, với lãi suất cố định cực kỳ ưu đãi: 6,3% - 7,3% - 8,3% cho các kỳ hạn 6,12 và 18 tháng, thời gian ân hạn gốc lên tới 5 năm, cùng hàng loạt các tính năng như: cho phép trả gốc bậc thang, linh hoạt, phê duyệt chỉ trong 8 giờ, miễn phí định giá, tỷ lệ cho vay cao và hỗ trợ giải ngân trả nợ ngân hàng khác.
- Cho vay kinh doanh: lĩnh vực phục vụ sản xuất, kinh doanh của tiểu thương, hộ kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ. Dư nợ cho vay kinh doanh 2024, đạt gần 54.000 tỷ đồng, duy trì tăng trưởng tốt ở mức 15% và là nền tảng chính để ngân hàng phát triển các sản phẩm quản lý dòng tiền, tăng tỷ lệ CASA và bán chéo các sản phẩm tài chính khác.
- Cho vay mua ô tô: chủ yếu phục vụ nhu cầu đi lại, tập trung cho vay mua xe mới, thông qua hợp tác với mạng lưới đại lý phân phối chính hãng. Hơn 80% danh mục tập trung vào top 7 các dòng xe có thương hiệu, uy tín. Mặc dù gặp nhiều khó khăn trong nửa đầu năm 2024, tuy nhiên phục hồi tốt trở lại trong giai đoạn nửa cuối năm 2024 nhờ các chính sách hỗ trợ của Chính phủ, phục hồi của kinh tế, cùng các gói vay hợp tác ưu đãi với mạng lưới đối tác là các nhà sản xuất và phân phối lớn trên thị trường.

- Thẻ tín dụng dẫn đầu xu thế thẻ với việc cho ra mắt các sản phẩm chất lượng, ứng dụng nhiều công nghệ hiện đại và tích hợp nhiều tính năng đa dạng, công nghệ GenAI và hàng loạt các tính năng giúp cá nhân hóa nhu cầu và trải nghiệm người dùng. Nhờ đó, thẻ tín dụng của VIB ngày càng được nhiều khách hàng tin dùng với chi tiêu thẻ đạt mốc 5 tỷ đô la trong năm 2024, Top 1 thị phần của Mastercard cùng số lượng thẻ lưu hành đạt hơn 865.000 thẻ. Dư nợ thẻ tín dụng chiếm khoảng 10% tổng dư nợ bán lẻ.

#### *Định hướng năm 2025*

- Dự kiến trong nửa đầu năm 2025, khối NHBL sẽ đưa ra thị trường những app cho vay có tính năng ưu việt về cho vay mua nhà, mua ô tô, cho vay kinh doanh và giấy tờ có giá, giúp khách hàng, cán bộ nhân viên và đối tác tương tác thuận tiện, giải ngân nhanh chóng. Thực hiện số hóa toàn bộ quy trình và sản phẩm cho vay.
- Tiếp tục tập trung vào các sản phẩm bán lẻ lõi, nhu cầu lớn và hiệu quả cao như cho vay mua nhà ở, vay kinh doanh, mua ô tô và thẻ tín dụng.
- Tiếp tục thực hiện chiến lược tăng trưởng tín dụng thông minh, lấy tốc độ xử lý và đơn giản làm trọng tâm. Ngoài ra, chuyển dịch cơ cấu cân bằng hơn giữa cho vay các mục đích tiêu dùng và cho vay sản xuất, kinh doanh.
- Chủ trương xây dựng và áp dụng các mô hình đánh giá rủi ro tiên tiến để chọn lọc các khách hàng có chất lượng và uy tín tín dụng tốt. Vận dụng vào các giải pháp, quy trình cấp tín dụng có thời gian xử lý nhanh nhất, ít chi phí và ít rủi ro nhất.
- Các công cụ hỗ trợ bán hàng, đặc biệt là CRM sẽ được nâng cấp và/hoặc đầu tư mới nhằm nâng cao năng suất bán hàng, tự động hóa quy trình và giảm thời gian xử lý khoản vay.

### 2.3 Tiền gửi, giao dịch ngân hàng, và payroll

#### *Kết quả thực hiện năm 2024*

- Khối Ngân hàng Bán lẻ đã đạt được những kết quả đáng chú ý trong hoạt động huy động vốn. Tổng huy động vốn Khối NHBL tính đến ngày 31.12.2024 đạt hơn 202.606 nghìn tỷ đồng, tăng 16% so với đầu năm. Tiền gửi có kỳ hạn khách hàng đạt hơn 178.000 tỷ đồng, đáp ứng tốt nhu cầu thanh khoản và hoạt động tín dụng của ngân hàng. Trong đó, nguồn vốn chi phí thấp (CASA và ngoại tệ) tăng 35% so với đầu năm, góp phần vào chiến lược tối ưu hóa chi phí vốn (COF) và cải thiện biên lợi nhuận ròng (NIM).
- VIB tiếp tục phát triển ứng dụng công nghệ số vào mở Tài khoản thanh toán (TKTT), để thực hiện mục tiêu tăng trưởng về số lượng và chất lượng Khách hàng. Nếu từ năm 2022 các khách hàng cá nhân đã có thể mở TKTT trực tuyến thì đến năm 2024, khách hàng tổ chức cụ thể là hộ kinh doanh cũng đã có thể mở TKTT hoàn toàn trực tuyến. Bên cạnh đó, với khách hàng thuộc các công ty chi lương, VIB cũng đã triển khai giải pháp mở TKTT nhận lương trên ứng dụng nội bộ của VIB, từ đó, giảm thiểu hồ sơ giấy, kiểm soát rủi ro khi ứng dụng công nghệ eKYC và đọc Chip của Thẻ Căn cước công dân/ Thẻ căn cước.
- VIB thiết kế giải pháp tài chính toàn diện theo từng phân khúc khách hàng. Nếu khách hàng giao dịch tài chính cá nhân được cung cấp ứng dụng ngân hàng điện tử MyVIB thì Khách hàng cá nhân

kinh doanh/ Hộ kinh doanh sẽ được cung cấp ứng dụng chuyên biệt. Ứng dụng ngân hàng điện tử VIB Checkout với các tính năng phân quyền giao dịch, thông báo biến động số dư bằng giọng nói, SoftPos, ... là công cụ đặc lực hỗ trợ cho quản lý tài chính kinh doanh của Khách hàng.

- Nằm trong lộ trình hoàn thiện dịch chuyển các giao dịch từ kênh truyền thống sang kênh trực tuyến theo xu hướng của toàn cầu. Trong năm 2024, VIB đã chuyển đổi thành công kênh nhận tiền kiều hối từ thuận 100% tại quầy sang nhận tiền hoàn toàn trực tuyến trên MyVIB. VIB cũng là một trong các ngân hàng đầu tiên chuyển đổi thành công dịch vụ này lên trực tuyến.
- Trong năm 2024, VIB đã hoàn tất kết nối hệ thống và triển khai đối chiếu thông tin sinh trắc học khách hàng, hiện 100% các khách hàng mở TKTT bằng phương tiện điện tử và 100% các khách hàng giao dịch tại quầy phải được đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học. Từ đó, giảm thiểu tỷ lệ gian lận giả mạo liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT.
- VIB ứng dụng công nghệ hiện đại vào mảng tiền gửi có kỳ hạn nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu giao dịch. Khuyến khích gửi tiền gửi trực tuyến để hưởng lãi suất ưu đãi cao hơn lãi suất tại quầy và đa dạng loại tiền ngoại tệ gửi trực tuyến như AUD, EUR để đáp ứng nhu cầu tích lũy cũng như đầu tư với lãi suất hấp dẫn, an toàn, bảo mật cao của khách hàng.
- VIB tiếp tục cải tiến sản phẩm Tiền gửi iDepo với nhiều tiện ích và ưu đãi, tối ưu lợi ích cho khách hàng: Sản phẩm có mệnh giá từ 50 triệu đồng phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng; Kỳ hạn linh hoạt, khách hàng có thể chuyển nhượng dễ dàng qua MyVIB, thu hồi vốn nhanh mà vẫn bảo toàn lãi suất; Giao dịch trực tuyến 24/7, giúp khách hàng theo dõi và thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi. Với những cải tiến này, sản phẩm Tiền gửi iDepo tiếp tục khẳng định là giải pháp tài chính thông minh, tiện lợi và an toàn cho khách hàng.
- Những sản phẩm tiền gửi và các chương trình khuyến mại của VIB không chỉ mang lại lợi ích về lãi suất mà còn tích hợp công nghệ hiện đại, giúp khách hàng quản lý tài chính một cách thuận tiện và hiệu quả thông qua ứng dụng ngân hàng số MyVIB.
- Đầu năm 2025, VIB đã ra mắt Tài khoản siêu lợi suất – một sáng kiến đột phá của VIB về mặt sản phẩm và công nghệ, với công thức 1-1-1 (1 ngày cũng sinh lời đến 4,3%/năm, 1 chạm bắt đầu sinh lời, 1 bước rút tiền linh hoạt). Với mong muốn “đánh thức dòng tiền nhàn rỗi” cho khách hàng, sáng kiến này định nghĩa lại sự vận động của dòng tiền và trải nghiệm tối ưu dòng tiền nhàn rỗi đến trực tiếp từng khách hàng, từng người dùng Việt.

#### *Định hướng năm 2025*

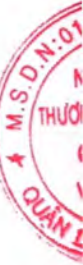
- Tăng trưởng nguồn vốn với chi phí thấp, theo đó tập trung tăng trưởng số dư không kỳ hạn (tài khoản thanh toán).
- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai chiến lược tăng trưởng cả về số lượng và chất lượng khách hàng mới trên các kênh bán hàng trực tuyến và kênh đối tác.
- Hoàn thiện và xây dựng mới các giải pháp tài chính toàn diện theo từng phân khúc Khách hàng.
- Tiếp tục chuyển dịch các sản phẩm dịch vụ từ kênh truyền thống lên kênh trực tuyến như nhận kiều hối, mua bán ngoại tệ, mở tài khoản cho tất cả các loại hình doanh nghiệp.

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai đối chiếu thông tin sinh trắc học cho Khách hàng theo chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước.
- Phát triển mô hình Đại lý thanh toán để tạo cánh tay nối dài cho VIB tăng cường hiện diện và cung cấp sản phẩm dịch vụ đến khách hàng, mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

## 2.4 Thẻ tín dụng

### *Kết quả thực hiện 2024*

- Năm 2024 là một năm bùng nổ của VIB trong lĩnh vực thẻ tín dụng, đánh dấu những cột mốc tăng trưởng mạnh mẽ, những giải thưởng danh giá và hàng loạt chiến dịch truyền thông ấn tượng. Với chiến lược đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ hiện đại và không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng, VIB tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu tại Việt Nam.
- Dẫn đầu thị trường với đà tăng trưởng mạnh mẽ:
  - Tổng số lượng thẻ tín dụng VIB lưu hành đã vượt mốc 865.000 thẻ, ghi nhận mức tăng trưởng 22% so với cùng kỳ năm trước. Đặc biệt, số lượng thẻ phát hành mới đạt 343.241 thẻ, tăng mạnh 45% so với năm 2023, phản ánh sức hút ngày càng lớn của các sản phẩm thẻ VIB trên thị trường.
  - Tổng giá trị chi tiêu qua thẻ đạt 5 tỷ đô, tăng trưởng ấn tượng 32% so với năm trước, giúp VIB tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu thị phần chi tiêu thẻ Mastercard tại Việt Nam.
  - Số lượng giao dịch qua thẻ chạm mốc 39 triệu lượt, tăng mạnh 23% so với năm 2023. Sự tăng trưởng vượt bậc này đến từ hệ sinh thái thanh toán toàn diện qua thẻ (Online, Offline, Xpay, QRCode), chính sách ưu đãi hấp dẫn và công nghệ bảo mật tiên tiến, mang đến trải nghiệm giao dịch nhanh chóng, an toàn và tiện lợi cho khách hàng.
- VIB tiếp tục ghi dấu với loạt giải thưởng danh giá:
  - Visa vinh danh VIB với giải thưởng "Đột phá cá nhân hóa trải nghiệm thẻ với AI": Đây là sự ghi nhận cho những nỗ lực tiên phong của VIB trong ứng dụng trí tuệ nhân tạo tạo sinh (GenAI) vào nâng cao trải nghiệm khách hàng, giúp chủ thẻ có được những tiện ích tối ưu và cá nhân hóa sâu sắc.
  - Mastercard trao giải "Đột phá sáng tạo" năm 2024: VIB xuất sắc vượt qua hơn 40 đơn vị phát hành thẻ Mastercard tại Việt Nam, trở thành ngân hàng duy nhất được vinh danh trong 8 hạng mục giải thưởng thẻ tín dụng, minh chứng cho chiến lược phát triển bền vững và sáng tạo không ngừng.
  - VIB đã xác lập Kỷ lục quốc gia, là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cho phép khách hàng tự thiết kế hình ảnh in trên thẻ tín dụng với công nghệ Gen AI.
  - Với những cải tiến vượt trội về công nghệ và dịch vụ thẻ tín dụng, Ngân hàng Quốc Tế (VIB) đã được Global Brands Magazine vinh danh là ngân hàng dẫn đầu về đổi mới trong lĩnh vực thẻ tín dụng tại Việt Nam năm 2024.



- VIB đã tạo nên một năm 2024 bùng nổ với các chiến lược truyền thông có sức lan tỏa lớn trên thị trường.
  - Chiến dịch "Anh Trai Say Hi": Đạt hơn 10 tỷ lượt xem trên các nền tảng, tạo hiệu ứng viral mạnh mẽ, lập kỷ lục về số lượng khán giả tham gia concert và dẫn đầu loạt bảng xếp hạng âm nhạc. Chương trình mở thẻ tặng vé concert cũng ghi nhận số lượng mở thẻ tăng đáng kể chỉ trong thời gian ngắn.
  - Chiến dịch TV Show "Super Mom": Là bước đột phá trong việc quảng bá tính năng thẻ VIB Family Link, hướng đến các gia đình hiện đại với lối sống năng động. Chương trình nhanh chóng thu hút sự quan tâm lớn từ khán giả, tạo hiệu ứng lan tỏa mạnh mẽ và nhận được phản hồi tích cực từ người xem nhờ nội dung hấp dẫn và thông điệp ý nghĩa về quản lý tài chính gia đình.
  - Chuỗi Livestream "Siêu Thẻ Siêu Deal": Hợp tác cùng những người dẫn dắt dư luận (Key Opinion Leaders – KOL) đình đám như Anh Tú Atus, Diệp Lâm Anh, Bảo Thy, Thảo Trang, chương trình mang đến loạt ưu đãi siêu hấp dẫn, giúp hàng nghìn khách hàng trải nghiệm quá trình mở thẻ nhanh chóng, tiện lợi. Với nội dung sáng tạo và tương tác trực tiếp, chuỗi livestream đã tạo sức hút mạnh mẽ, trở thành điểm nhấn trong chiến lược truyền thông của VIB.
  - Ra mắt series Card Education: VIB triển khai chuỗi nội dung chuyên sâu về thẻ tín dụng với sự tham gia chia sẻ từ chính đội ngũ phát triển sản phẩm thẻ, giúp khách hàng hiểu rõ cách sử dụng thẻ một cách tối ưu và hiệu quả nhất, nâng cao kiến thức tài chính với gần 3 triệu xem trên các nền tảng
  - Ứng dụng Max chính thức ra mắt: Trở thành kênh mở thẻ mới, bên cạnh các kênh mở thẻ hiện hữu của VIB, giúp khách hàng đăng ký thẻ nhanh chóng và thuận tiện hơn bao giờ hết. Chỉ trong thời gian ngắn, đã có hơn 1,5 triệu người dùng với gần 90,000 khách hàng truy cập, khẳng định sức hút mạnh mẽ của nền tảng số này.
- VIB tiên phong đột phá công nghệ, mở rộng hệ sinh thái, nâng cao trải nghiệm khách hàng.
  - Ra mắt hệ sinh thái thanh toán XPay: Giúp khách hàng thanh toán nhanh chóng, an toàn và tiện lợi hơn bao giờ hết qua Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Garmin Pay
  - Cá nhân hóa trải nghiệm thẻ: VIB là ngân hàng duy nhất tại Việt Nam cho phép khách hàng tự do tùy chỉnh các tính năng thẻ theo nhu cầu, bao gồm danh mục hoàn tiền, ngày sao kê, số tiền trích nợ tự động, hạn mức giao dịch, thiết kế thẻ theo phong cách riêng. Nhờ ứng dụng công nghệ AI tiên tiến, trải nghiệm thẻ VIB không chỉ linh hoạt mà còn mang tính cá nhân hóa vượt trội.
  - Ra mắt bộ sưu tập cá nhân hóa thiết kế thẻ: Khẳng định vị thế tiên phong trong lĩnh vực cá nhân hóa, VIB cho ra mắt bộ sưu tập thiết kế thẻ độc đáo, gồm hình ảnh sẵn có từ thư viện VIB, hình AI và phiên bản đặc biệt Quang Hùng MasterD Limited Edition. Bộ sưu tập này mang đến trải nghiệm độc nhất vô nhị, giúp khách hàng thể hiện phong cách riêng ngay trên chiếc thẻ tín dụng của mình.

- Ra mắt Chatbot Vie: Trợ lý ảo Vie đánh dấu bước tiến mới trong hành trình số hóa dịch vụ khách hàng của VIB. Với tốc độ phản hồi chỉ 0,5 giây, Vie có khả năng xử lý đồng thời hàng nghìn yêu cầu, mang đến trải nghiệm hỗ trợ nhanh chóng, chính xác và tiện lợi vượt trội.
- Triển khai thẻ VIB Ivy Card: Dẫn đầu thị trường trong việc phát triển sản phẩm thẻ dành riêng cho Gen Z, VIB Ivy Card sở hữu những ưu đãi độc quyền, công nghệ hiện đại và thiết kế cá tính, đáp ứng xu hướng chi tiêu thông minh của thế hệ trẻ, đặc biệt là sinh viên.
- Triển khai hệ sinh thái ưu đãi VIB Privileges: Là ngân hàng hiếm hoi trên thị trường có hệ sinh thái ưu đãi riêng dành cho chủ thẻ tín dụng mang đến hàng loạt quyền lợi hấp dẫn tại hơn 250 đối tác với VIB Travel - Giảm đến 40%, VIB Dine - Giảm đến 30%, VIB Shop - Giảm đến 20%, VIB Move - Giảm đến 20%, VIB More - Giảm đến 20% và chương trình trả góp linh hoạt VIB Pay Ease giúp khách hàng chi tiêu thông minh, tiết kiệm hơn và quản trị dòng tiền tốt hơn khi chia khoản thanh toán lên đến 36 tháng trả góp.
- Là ngân hàng đầu tiên triển khai kênh mở thẻ tín dụng trực tuyến mới trên VNeID: Đón đầu xu hướng công nghệ, VIB triển khai kênh mở thẻ trực tuyến, giúp kết nối toàn bộ người dân Việt Nam qua nền tảng định danh số quan trọng hàng đầu của Việt Nam, VIB không chỉ đơn giản hóa quy trình mở thẻ mà còn nâng cao tính bảo mật, mang đến trải nghiệm hiện đại, không giấy tờ và hoàn toàn trực tuyến.

#### *Định hướng 2025*

- Bước vào năm 2025, VIB đặt mục tiêu tiếp tục khẳng định vị thế ngân hàng dẫn đầu trong lĩnh vực thẻ tín dụng tại Việt Nam thông qua ba trụ cột quan trọng – Dẫn đầu lợi ích – Dẫn đầu công nghệ - Dẫn đầu trải nghiệm.
- Tiếp tục hoàn thiện giải pháp sản phẩm, khách hàng thông qua việc mở rộng các phân khúc khách hàng mới tiềm năng như thẻ tín dụng doanh nghiệp, giải pháp thẻ thanh toán cho các phân khúc khách hàng khác nhau
- Nâng cao việc áp dụng các công nghệ mới trong lĩnh vực phát triển sản phẩm, hoàn thiện dịch vụ để nâng cao trải nghiệm khách hàng nhất là các trải nghiệm cá nhân hóa thông qua ứng dụng các giải pháp AI để có thể phục vụ đúng nhu cầu khách hàng và đúng thời điểm.
- Chú trọng phát triển và hoàn thiện hệ sinh thái mở thẻ và chấp nhận thẻ để có thể phục vụ khách hàng tại bất kỳ nơi đâu khi khách hàng có nhu cầu mở thẻ hay nhu cầu dùng thẻ và bất kỳ thời điểm nào.
- Tiếp tục đẩy mạnh đầu tư các hoạt động tiếp thị nhưng sẽ hướng đến hình thức Cộng đồng chia sẻ bằng chính những những trải nghiệm nội tại của khách hàng, đối tác của VIB để các thông tin sản phẩm, ưu đãi, dịch vụ truyền tải một cách chân thật đến khách hàng mà VIB mong muốn phục vụ một cách bản chất, tin cậy.
- Với những định hướng chiến lược này, VIB tiếp tục khẳng định vai trò dẫn đầu trong ngành thẻ, không ngừng đổi mới để mang đến những sản phẩm đột phá, gia tăng lợi ích và kiến tạo hành trình trải nghiệm thẻ tối ưu cho khách hàng.



## 2.5 Bảo hiểm

### *Kết quả thực hiện 2024*

- Năm 2024 tiếp tục là một năm đầy thách thức đối với mảng Bancassurance do tác động từ thị trường và các yếu tố truyền thông. Tuy nhiên, với kinh nghiệm triển khai nhiều năm và cam kết mang đến giải pháp bảo vệ tài chính bền vững, VIB vẫn duy trì vị trí top đầu về doanh số phát hành bảo hiểm mới (APE) và năng suất bán hàng trên mỗi điểm giao dịch.
- Sau khi gia hạn hợp tác chiến lược với Prudential, VIB đã tập trung vào chất lượng tư vấn và trải nghiệm khách hàng, triển khai đồng bộ từ sản phẩm, quy trình đến công nghệ số. Các chương trình đào tạo chuyên sâu, quy trình tuân thủ chặt chẽ và cuộc gọi xác nhận từ tổng đài bảo hiểm đến 100% khách hàng đã giúp nâng cao độ tin cậy và minh bạch trong tư vấn.
- Quá trình số hóa giúp cải thiện hiệu quả vận hành, tỷ lệ duy trì hợp đồng lên trên 50%, phản ánh thành công trong chuyển đổi mô hình kinh doanh bảo hiểm và mở ra một chương mới cho mảng bảo hiểm liên kết ngân hàng tại Việt Nam.

### *Định hướng 2025*

- Năm 2025, VIB tiếp tục tập trung phát triển dịch vụ Bảo hiểm với mục tiêu giữ vững tăng trưởng và đảm bảo chất lượng thông qua các hoạt động sau:
- Thỏa thuận hợp tác, gia tăng quyền lợi của VIB và các đối tác chiến lược thông qua việc cải tiến các quy trình, giải pháp sản phẩm, hệ thống và công nghệ số.
- Kết hợp giải pháp tài chính của ngân hàng với các quyền lợi bảo vệ cho từng đối tượng khách hàng, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, đặt khách hàng làm trọng tâm trong việc phát triển các sản phẩm góp phần gia tăng quyền lợi và bảo vệ tối ưu cho khách hàng phù hợp với nhu cầu tài chính cũng như mong muốn của khách hàng.
- Chú trọng trong dịch vụ phát sinh sau bán hàng và gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng từ đó nâng cao tỷ lệ duy trì hợp đồng theo mục tiêu đã cam kết.

### 3. KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

#### 3.1 Kết quả thực hiện 2024

- Năm 2024, Khối Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) hướng đến việc trở thành đối tác, đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc xây dựng nền tảng tài chính vững chắc và linh hoạt. Trước những thách thức từ thị trường, khối KHDN không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ và tập trung vào việc triển khai các giải pháp tài giúp đảm bảo hoạt động kinh doanh của khách hàng doanh nghiệp hoạt động liên tục, tiện lợi trong thanh toán, giao dịch.
- Trong năm 2024, tổng dư nợ tín dụng đạt hơn 48.000 tỷ đồng, tăng trưởng 60% so với đầu năm. Huy động khách hàng tăng trưởng 16% so với cùng kỳ, trong đó CASA tăng trưởng 26%. Khối KHDN duy trì chiến lược tập trung phát triển các khách hàng chất lượng cao thuộc top đầu ngành, với danh mục đầu tư đa dạng, tập trung vào lĩnh vực công nghiệp và sản xuất.
- Khối KHDN chủ động quản trị rủi ro toàn diện, tuân thủ chặt chẽ khẩu vị rủi ro của ngân hàng thông qua rà soát chất lượng tín dụng thường xuyên và nhận diện rủi ro sớm. Chất lượng tài sản của khối KHDN được phản ánh qua tỷ lệ nợ xấu dưới <math>0,3\%</math>. Khẩu vị rủi ro được đánh giá định kỳ và chỉnh kịp thời khi có thay đổi về môi trường kinh doanh và pháp lý. Dư nợ cho vay các hoạt động và lĩnh vực có rủi ro tiềm ẩn cao như: BOT, năng lượng tái tạo, bảo lãnh trái phiếu doanh nghiệp, đầu tư trái phiếu bất động sản đều bằng 0. Tỷ trọng trái phiếu doanh nghiệp và dư nợ cho vay kinh doanh bất động sản cũng nằm ở nhóm thấp nhất thị trường. Số dư trái phiếu doanh nghiệp chiếm tỷ trọng rất nhỏ và phần lớn thuộc lĩnh vực sản xuất, thương mại và tiêu dùng.
- Triển khai các gói giải pháp sản phẩm dịch vụ hướng tới khách hàng với các gói giải pháp tổng thể đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; Triển khai đồng bộ các giải pháp ngân hàng giao dịch trên nền tảng công nghệ số nhằm không ngừng gia tăng giá trị cho khách hàng.
- Ngân hàng số: hạ tầng kênh ngân hàng số tiếp tục được tập trung phát triển trong năm 2024 đã gia tăng nhiều giá trị cho KHDN. Ứng dụng ngân hàng di động MyVIB dành cho KHDN giúp gia tăng tiện ích giao dịch và quản trị dòng tiền hiệu quả cho Doanh nghiệp.

#### 3.2 Định hướng 2025

- Mở rộng và tìm kiếm các khách hàng chất lượng thuộc lĩnh vực chiến lược của VIB để khai thác các cơ hội kinh doanh nhằm kịp thời thích ứng với các biến động của thị trường và môi trường kinh doanh cạnh tranh.
- Tiếp tục nâng cấp và cải tiến các giải pháp tích hợp hệ thống với khách hàng để hỗ trợ khách hàng thúc đẩy gia tăng doanh số từ mảng kinh doanh online, giúp khách hàng quản lý được dòng tiền, và tự động hóa trong khâu kế toán và quản trị tài chính doanh nghiệp hiệu quả hơn.
- Hoàn thiện gói sản phẩm, gói giải pháp đầu-cuối hành trình (end-to-end solution) dành cho nhóm khách hàng và hệ sinh thái của khách hàng để mang tới nhiều giá trị gia tăng hơn.

- Quản trị rủi ro chủ động và toàn diện, tuân thủ chặt chẽ khẩu vị rủi ro. Thường xuyên đánh giá sức khỏe doanh nghiệp, chủ động quản trị rủi ro danh mục tín dụng, chú trọng kiểm soát rủi ro hoạt động nhằm giảm ảnh hưởng của thị trường trái phiếu doanh nghiệp, bất động sản và các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro cao.

## 4. KHỐI NGUỒN VỐN VÀ NGOẠI HỐI

### 4.1 Kết quả thực hiện 2024

Khối NVNH tiếp tục giữ vững vai trò là một trong ba mảng kinh doanh cốt lõi và có những đóng góp quan trọng trong kết quả kinh doanh của VIB. Trong bối cảnh khó khăn chung của ngành ngân hàng, Khối NVNH vẫn đạt được những kết quả đáng ghi nhận:

*Hoạt động tích cực trên thị trường trong nước và quốc tế*

- VIB tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu trong hoạt động kinh doanh Giấy tờ có giá trên thị trường tài chính:
  - Top 1 doanh số giao dịch mua, bán Trái Phiếu Chính Phủ do HNX xếp loại với tỷ lệ tăng trưởng gấp 6 lần so với năm 2023;
  - Top 1 doanh số giao dịch Mua bán có kỳ hạn (repo) Trái phiếu Chính Phủ; Đứng thứ 2 về doanh số giao dịch Giấy tờ có giá do các Tổ chức tín dụng phát hành được Hiệp Hội Thị Trường Trái phiếu Việt Nam (VBMA) công bố.
  - Là một trong 15 nhà tạo lập thị trường Trái Phiếu Chính Phủ của VBMA và là Tổ chức phát hành uy tín trên thị trường tài chính.
- Trong mảng kinh doanh ngoại hối, VIB nằm trong Top 3 ngân hàng có doanh số giao dịch Hoán đổi ngoại tệ cao nhất thị trường theo xếp hạng của VBMA, cải thiện từ vị trí thứ 5 năm 2023.
- Cung cấp các giải pháp nhằm phòng ngừa rủi ro lãi suất và tỷ giá cho khách hàng và cho chính VIB thông qua các sản phẩm cấu trúc và phái sinh, với doanh số đạt hơn 7,6 tỷ USD, tăng gần 153% so với năm 2023.
- VIB cung cấp các sản phẩm tài chính đáp ứng nhu cầu của khách hàng bao gồm tín dụng, huy động, ngoại hối thông qua việc mua/bán ngoại tệ giao ngay/kỳ hạn/giao dịch hoán đổi, cung ứng các sản phẩm cấu trúc và phái sinh nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, giải pháp quản lý dòng tiền, giải pháp tích hợp giữa công nghệ và quản lý tài chính.

*Duy trì, phát triển quan hệ đối tác và hợp tác kinh doanh với các tổ chức tín dụng trong nước, các ngân hàng, các tổ chức tài chính và định chế tài chính nước ngoài.*
- Tăng cường xây dựng mối quan hệ với các tổ chức tín dụng trong nước và quốc tế: VIB tiếp tục khẳng định vai trò là đối tác tin cậy của các ngân hàng và tổ chức tài chính quốc tế tại thị trường Việt Nam. Ngoài các giao dịch vay vốn, tài trợ thương mại và bảo lãnh, ngân hàng còn mở rộng mối quan hệ đối tác với các ngân hàng lớn trong khu vực và quốc tế thông qua các giao dịch vay hợp vốn. Sự hợp tác này không chỉ giúp VIB tăng năng lực vốn dài hạn mà còn nâng cao uy tín, hình ảnh và thương hiệu của VIB trên các thị trường tài chính toàn cầu.
- Đa dạng hóa nguồn vốn huy động và tối ưu hóa cơ cấu vốn: Trong bối cảnh lãi suất USD duy trì ở mức cao lâu hơn dự kiến, VIB đã chủ động điều chỉnh chiến lược huy động vốn nước ngoài, chuyển dịch một phần cơ cấu huy động vốn sang các kỳ hạn ngắn, nhằm tối ưu hóa chi phí vốn và đảm bảo thanh khoản cho ngân hàng. Bên cạnh đó, VIB đa dạng hóa nguồn vốn huy động từ các tổ

chức tín dụng trong nước bằng đồng VND. Đây là một chiến lược giúp VIB tối ưu hóa cơ cấu nguồn vốn, giảm chi phí huy động và duy trì sự vững mạnh về thanh khoản, đồng thời góp phần vào mục tiêu tăng trưởng bền vững trong môi trường tài chính biến động.

- Tối ưu hóa quy trình và ứng dụng công nghệ: VIB đã tham gia vào các dự án chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tối ưu hóa quy trình kinh doanh. Đặc biệt, việc triển khai hệ thống Core banking và TRS system mới, cùng với dự án ACL (Ambit Commercial Lending), đã, đang và sẽ giúp tối ưu hóa quy trình thẩm định, phê duyệt và giám sát các khoản vay, giảm thiểu giấy tờ và tự động hóa quy trình tín dụng. Những cải tiến này giúp giảm thời gian xử lý giao dịch (TAT), đồng thời cải thiện sự hài lòng của khách hàng thông qua việc cung cấp dịch vụ nhanh chóng và hiệu quả.
- VIB cũng là ngân hàng đầu tiên chuẩn hóa Quy định sản phẩm Hoàn trả thư tín dụng theo tiêu chuẩn của Thông tư 21/2024/TT-NHNN. Việc triển khai sản phẩm này không chỉ giúp ngân hàng đáp ứng yêu cầu quy định mà còn thúc đẩy doanh số cho vay và đóng góp vào lợi nhuận cho hoạt động của TRS, củng cố thêm mối quan hệ với các khách hàng trong lĩnh vực tín dụng quốc tế.

#### *Quản trị bảng cân đối tài sản tăng trưởng bền vững*

- Quản trị bảng cân đối tài sản bền vững đòi hỏi tối ưu hóa cơ cấu tài sản và nguồn vốn, đảm bảo sự cân bằng giữa hiệu quả và an toàn thanh khoản. Việc lựa chọn danh mục tài sản và nguồn huy động được thực hiện một cách thận trọng và đa dạng nhằm duy trì cấu trúc ổn định, nâng cao khả năng sinh lời, đồng thời giảm thiểu rủi ro trước những biến động của thị trường. Điều này tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển dài hạn, đảm bảo hoạt động tài chính ổn định và bền vững.
- Cùng với tối ưu hóa, chiến lược quản trị thanh khoản hiệu quả là một yếu tố quan trọng trong việc quản trị bảng cân đối tài sản. VIB luôn duy trì khối lượng tài sản có tính thanh khoản cao hợp lý, đồng thời kỳ hạn của tài sản và nguồn vốn được cân đối linh hoạt để phòng ngừa rủi ro thanh khoản trong ngắn hạn và dài hạn. Tài sản thanh khoản được đầu tư linh hoạt nhằm tối ưu hóa khả năng sinh lời. Nguồn vốn được đa dạng hóa theo sản phẩm, thị trường và đối tác. Việc quản trị thanh khoản hiệu quả góp phần đảm bảo sự ổn định tài chính, nâng cao năng lực cạnh tranh và hỗ trợ tăng trưởng bền vững.

#### 4.2 Định hướng 2025

Năm 2025, Chính phủ Việt Nam đặt mục tiêu tăng trưởng GDP trên 8%, cao hơn mức dự kiến trước đó. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam dự kiến tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống khoảng 16% cùng với việc điều hành chính sách tiền tệ linh hoạt để ứng phó với biến động kinh tế toàn cầu và các chính sách thương mại quốc tế từ Hoa Kỳ. Để thích nghi với tình hình thị trường này Khối NVNH định hướng chú trọng vào các mục tiêu chính như:

- Kinh doanh an toàn, hiệu quả với khẩu vị rủi ro phù hợp
  - Khách hàng: Lựa chọn nhóm khách hàng phù hợp với mục tiêu phát triển của ngân hàng.
  - Dịch vụ: VIB cung cấp một hệ sinh thái dịch vụ tài chính đa dạng, đáp ứng nhu cầu khách hàng với các giải pháp linh hoạt trong tín dụng, huy động vốn, giao dịch ngoại hối, quản lý dòng

tiền và các sản phẩm tài chính riêng biệt. VIB chú trọng cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện, giúp các định chế tài chính phi ngân hàng tối ưu hóa nguồn vốn và gia tăng hiệu quả kinh doanh.

- Khẩu vị rủi ro rõ ràng và quy trình quản trị chặt chẽ: VIB xây dựng và rà soát khẩu vị rủi ro tín dụng đối với các nhóm khách hàng đặc thù, cung cấp các hạn mức tín dụng linh hoạt, đa dạng về cấu trúc và kỳ hạn. Điều này giúp thúc đẩy các sản phẩm đặc thù và tailor-made cho các nhóm khách hàng chuyên biệt, đồng thời kết hợp với các giải pháp công nghệ, các sản phẩm phái sinh và dịch vụ tài khoản, giúp gia tăng sự hài lòng và hiệu quả kinh doanh của khách hàng.
  - Ứng dụng công nghệ số và phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến: Ngoài các giải pháp tài chính truyền thống, VIB cũng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số để cung cấp các giải pháp ngân hàng trực tuyến tiện lợi và hiệu quả. Sự kết hợp giữa công nghệ và quản lý tài chính cao cấp không chỉ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng mà còn nâng cao giá trị bền vững, góp phần xây dựng mối quan hệ đối tác lâu dài và vững mạnh với các định chế tài chính phi ngân hàng.
- Đảm bảo thanh khoản trên toàn hệ thống
- Mở rộng các đối tác giao dịch trong và ngoài nước giúp tăng cường cơ sở khách hàng đảm bảo giao dịch và mở rộng kinh doanh.
  - Chủ động quản lý cơ cấu kỳ hạn thận trọng và phù hợp nhằm đảm bảo phù hợp với chiến lược thanh khoản.
  - Lựa chọn kênh huy động nguồn vốn trung và dài hạn ổn định với chi phí hợp lý thông qua các kênh: Tài trợ thương mại, vay hợp vốn nước ngoài, phát hành giấy tờ có giá; kết hợp với giao dịch vốn ngắn hạn trên thị trường tiền tệ đảm bảo thanh khoản trong ngày.

## 5. NGÂN HÀNG SỐ

### 5.1 Kết quả thực hiện 2024

Năm 2024, Khối Ngân hàng Số tiếp tục khẳng định vai trò chủ chốt trong hành trình thúc đẩy chuyển đổi số tại VIB, hướng tới chiến lược số hóa toàn diện các hoạt động ngân hàng nhằm nâng cao hiệu suất hoạt động, tối ưu chi phí, đồng thời mang đến cho khách hàng những trải nghiệm sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam, thể hiện tại các kết quả nổi bật:

- Trong năm 2024, đã có hơn 4 triệu người dùng, chiếm 70% trong tổng số gần 6 triệu khách hàng cá nhân của VIB sử dụng dịch vụ trên ứng dụng di động MyVIB, thực hiện hơn 520 triệu giao dịch, chiếm hơn 96% tổng giao dịch toàn hàng. Tổng số lượng khách hàng thường xuyên sử dụng và tổng số lượng giao dịch lần lượt tăng gần 17% và 54% tương ứng so với năm 2023.
- Thông qua MyVIB, khách hàng có thể trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ đa dạng của ngân hàng, từ các sản phẩm, dịch vụ truyền thống như tài khoản thanh toán, tiền gửi trực tuyến cho đến các sản phẩm dịch vụ, ưu đãi được thiết kế đặc thù dành riêng cho kênh trực tuyến, giúp tăng nhẹ gần 20% so với năm 2024 trên số lượng tài khoản thanh toán trực tuyến và số dư tiền gửi trực tuyến. Số lượng thẻ tín dụng mở mới hoàn toàn qua kênh trực tuyến website và ứng dụng MyVIB trong năm 2024 thu hút hơn 600.000 lượt đề nghị mở thẻ với kết quả phát hành hơn 84.000 thẻ trực tuyến, tăng 17% so với năm 2023.
- Ứng dụng SmartSales dành cho nội bộ ngân hàng tiếp tục phát huy được lợi thế ứng dụng mobile để từng bước số hóa các bước quy trình, dịch vụ nội bộ, phục vụ các chức danh, vai trò khác nhau với tỉ lệ sử dụng lên đến 99%, từ việc mở tài khoản trực tiếp cho đến việc hỗ trợ cán bộ quản lý duyệt khoản vay một cách đơn giản, mọi lúc mọi nơi.

### 5.2 Các dự án thực hiện

Năm 2024, VIB tiếp tục đầu tư có chọn lọc vào các giải pháp công nghệ tiên tiến, hiện đại nhằm ứng dụng vào thực tiễn hoạt động của ngân hàng, một mặt mang đến các sản phẩm dịch vụ tài chính mang tính đột phá và khác biệt cho khách hàng, mặt khác kiên định với mục tiêu tối ưu hóa chi phí, xây dựng nền móng và trụ cột vững chắc để tạo đà phát triển bền vững cho năm 2025.

- MyVIB: Ứng dụng dành cho Khách hàng cá nhân MyVIB tiếp tục được vinh danh là "Ứng dụng ngân hàng di động sáng tạo nhất Việt Nam năm 2024" bởi Tạp chí International Finance Magazine đồng thời nhận giải thưởng "Ứng dụng Ngân hàng số sáng tạo nhất năm 2024" khuôn khổ Global Business Outlook 2024 do tạp chí Global Business Outlook trao, khẳng định vị thế dẫn đầu ngân hàng số của MyVIB:
  - Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà Nước (Quyết định 2345/QĐ-NHNN, Thông tư 17/NHNN-TT): Hỗ trợ khách hàng đăng ký và xác thực trực tuyến bằng cách đối chiếu thông tin sinh trắc học của khách hàng với Cơ sở dữ liệu Quốc gia, giúp trải nghiệm dịch vụ mượt mà, không bị gián đoạn. Đồng thời MyVIB cũng triển khai các công nghệ mới tự động nhận diện các yếu tố giả mạo như deepfake, virtual camera để từ chối phục vụ, bảo vệ tính riêng tư và an toàn cho tài khoản khách hàng.

- Bên cạnh đó, cuối năm 2024, MyVIB chính thức ra mắt ViePro – trợ lý ảo AI, giúp VIB trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam trang bị cho hàng triệu khách hàng của mình một trợ lý ảo hoạt động 24/7, phản hồi chính xác và tức thì với đa dạng chủ đề về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, được xây dựng trên dịch vụ điện toán đám mây hàng đầu thế giới.
  - Cung cấp các công cụ quản lý tài chính cá nhân: Bên cạnh công nghệ Cloud-native và AR, VIB luôn nỗ lực ứng dụng công nghệ như AI, Machine Learning, Big Data (AI first) để phân tích chuyên sâu bức tranh tài chính của khách hàng, hỗ trợ khách hàng quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn với các dịch vụ như quản lý dòng tiền, quản lý chi tiêu, tính toán khả năng vay và đưa ra các gợi ý về đầu tư, chi tiêu bằng tính năng Quản lý tài chính cá nhân. Bên cạnh đó, MyVIB còn hỗ trợ nhắc nhở các khoản trả nợ đúng hạn, cho phép khách hàng tùy chỉnh ngày trả nợ thẻ tín dụng, cài đặt thanh toán tự động, tùy chỉnh phương thức trả nợ thẻ (toàn bộ, tối thiểu...) tùy theo tình hình tài chính cá nhân, giúp khách hàng chủ động và tự tin hơn trên hành trình tìm kiếm tự do tài chính.
  - Mở rộng hệ sinh thái số: Tiếp tục đa dạng hóa các tiện ích, dịch vụ khác nhau, từ dịch vụ thiết yếu đến các dịch vụ nâng cao, phù hợp với xu hướng tiêu dùng đa dạng của tập khách hàng gen Y và gen Z như đặt vé máy bay, đặt phòng khách sạn, đặt vé xe khách... giúp khách hàng thực hiện đa dạng các tác vụ tài chính theo cách thuận tiện và nhanh gọn nhất.
- VIB Checkout: Năm 2024, VIB Checkout đã có hơn 100.000 khách hàng cá nhân kinh doanh và hộ kinh doanh tin tưởng sử dụng, tăng trưởng gấp 3 lần so với năm 2023, khẳng định được tính thực tiễn của ứng dụng. Với ứng dụng này, khách hàng được tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng số và hệ sinh thái thanh toán số hoàn toàn dễ dàng và miễn phí với những tính năng nổi trội:
- Thanh toán POS ngay trên ứng dụng: cho phép khách hàng thanh toán các loại hóa đơn, hàng hóa khác nhau bằng thẻ tín dụng một cách nhanh chóng ngay trên ứng dụng.
  - Đăng ký tài khoản trực tuyến: Vượt ra khỏi rất nhiều quy trình và giấy tờ phức tạp, mất thời gian chờ đợi xử lý, năm 2024, VIB Checkout đã hỗ trợ tập khách hàng hộ kinh doanh mở tài khoản trực tuyến chỉ trong vòng 3 phút một cách đơn giản và nhẹ nhàng.
  - Thông báo biến động số dư bằng giọng nói: Thấu hiểu nhu cầu của khách hàng kinh doanh một cách tinh tế, thông báo biến động số dư không dừng lại ở push notification, ứng dụng VIB Checkout còn hỗ trợ khách hàng nhận thông báo chi tiết giao dịch của khách hàng bằng giọng nói và dễ dàng kết nối với loa Bluetooth, giúp khách hàng vận hành kinh doanh một cách dễ dàng và tiện lợi hơn.
- SmartSales: Năm 2024 đánh dấu một bước tiến quan trọng của SmartSales với nhiều cải tiến và tính năng mới, giúp nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên, tối ưu quy trình quản lý.
- Đối với nhân viên kinh doanh: Ứng dụng SmartSales hỗ trợ từng nhân viên kinh doanh khai thác hiệu quả nguồn khách hàng tiềm năng từ MyVIB, website VIB và các chiến dịch marketing trên từng loại sản phẩm như tài khoản, vay, thẻ tín dụng... Bên cạnh đó, ứng dụng liên tục nâng cấp và cập nhật các giải pháp xác thực thông tin khách hàng eID nhằm đưa lại bộ công cụ thiết thực cho sales đồng hành cùng khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ tài khoản, thẻ tín dụng.



- Đối với Chuyên viên định giá tài sản: Nâng cấp quy trình thẩm định tài sản cho chuyên viên định giá AMC, tiết kiệm thời gian và nâng cao độ chính xác. Đồng thời xây dựng các tính năng mới, công cụ hỗ trợ tra cứu giá căn hộ, điều kiện tài sản đảm bảo, chăm sóc khách hàng VIP.
  - Đối với cán bộ quản lý: Triển khai phiên bản SmartSales được thiết kế riêng biệt dành cho cấp quản lý theo vùng, giúp theo dõi sát sao kết quả kinh doanh; triển khai tính năng Thẩm định, phê duyệt hồ sơ tín dụng trên SmartSales, giúp tối ưu thời gian xử lý hồ sơ vay
  - Năm 2025, VIB sẽ triển khai hệ thống CRM Salesforce - giải pháp quản lý quan hệ khách hàng hàng đầu thế giới nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong thời đại số. Hệ thống mới sẽ giúp tối ưu hóa quản lý dữ liệu khách hàng, tự động hóa quy trình kinh doanh, cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, hệ thống báo cáo và phân tích dữ liệu mạnh mẽ giúp ra quyết định hỗ trợ quyết định kinh doanh, từ đó xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng.
- VIB website: Năm 2024 là năm đánh dấu sự chuyển đổi của website VIB sang nền tảng điện toán đám mây, tối ưu hóa hiệu suất hoạt động, đánh dấu bước tiến trở thành một kênh thông tin hiệu quả kết nối sản phẩm dịch vụ của VIB với khách hàng.
- Tăng khả năng cung cấp băng thông mạng lên đến 100 Gbps, cho phép VIB hỗ trợ hàng triệu khách hàng truy cập đồng thời mà không gặp gián đoạn, đồng thời duy trì thời gian phản hồi nhanh chóng ngay cả khi lưu lượng truy cập gia tăng. Trong năm 2024, số lượt truy cập web lên đến gần 18 triệu lượt, để lại gần 600.000 đề nghị mở thẻ tín dụng và hơn 30.000 yêu cầu quan tâm đến khoản vay tại VIB.
  - Triển khai nhiều tính năng mới dành cho thẻ tín dụng, không chỉ dừng lại ở công cụ tính toán mà còn giúp tra cứu thông tin thẻ một cách tiện lợi và nhanh chóng.
  - Ứng dụng công nghệ AI vào thiết kế thẻ, mang lại những trải nghiệm hoàn toàn mới mẻ và ấn tượng dành cho khách hàng. Với tính năng này, khách hàng được chọn lựa và thiết kế miễn phí thẻ với cá nhân hóa theo nhu cầu của mình.
  - Năm 2025, VIB website sẽ tiếp tục cải thiện các trang công cụ tìm kiếm, truy vấn thông tin liên quan đến dịch vụ ngân hàng để đáp ứng nhu cầu tìm hiểu của khách hàng cũng như góp phần tăng lượt truy cập website; phát triển nhiều tính năng mới để tăng cơ hội bán hàng cho VIB cũng như phục vụ tối ưu theo nhu cầu khách hàng, tăng tỷ lệ đăng ký thành công; duy trì dự án SEO để tăng thứ hạng từ khóa và tăng lượt truy cập từ nguồn tìm kiếm thông tin.

### 5.3 Định hướng, chiến lược và mục tiêu

- Cùng với mục tiêu trở thành ngân hàng sáng tạo nhất Việt Nam, VIB vẫn đang tiếp tục theo đuổi và triển khai chiến lược số hóa dài hạn, trong đó tiên phong về chuẩn mực quốc tế và đi đầu về ngân hàng số, sáng tạo – hướng đến khách hàng nhờ vào mở rộng hệ sinh thái giải pháp thanh toán số, đa dạng dịch vụ tài chính và tối giản trải nghiệm dịch vụ.
- Dẫn đầu về ngân hàng số: Khẳng định vị thế dẫn đầu bằng cách tiên phong tạo ra những sản phẩm, giải pháp mang tính chiến lược, sáng tạo và đột phá trên thị trường, ứng dụng công nghệ một cách thông minh để thấu hiểu thói quen, sở thích, hành trình giao dịch của khách

hàng. Lấy khách hàng là mục tiêu để phục vụ, để sáng tạo, để khai phóng những nhu cầu của khách hàng, hỗ trợ khách hàng sử dụng và phát huy tối đa sức mạnh của các công cụ tài chính nói chung, công cụ quản lý tài chính cá nhân cho từng khách hàng nói riêng.

- Tiếp tục mở rộng hệ sinh thái giải pháp thanh toán số: Công nghệ số mang lại cho người dùng những trải nghiệm chưa từng có trong đời sống từ trước tới nay, đồng thời cũng mở ra những cơ hội kinh doanh chỉ có trên nền tảng số. VIB phải đồng thời làm được 2 nhiệm vụ, 1 là mở rộng dịch vụ tài chính để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, 2 là phải gợi mở những nhu cầu, trải nghiệm và dẫn dắt xu hướng tiêu dùng của thị trường.
- Tiếp tục mở rộng tập khách hàng cơ sở: Tận dụng sức mạnh của các chiến dịch truyền thông số để quảng bá, thu hút khách hàng biết đến, đăng ký và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VIB, mở rộng nhanh chóng tập khách hàng cơ sở, xác định tập khách hàng mục tiêu, từ đó luôn luôn nắm được ưu thế trong cuộc đua số của thị trường. Trong đa dạng các kênh dịch vụ được tập trung để thu hút khách hàng, MyVIB được xác định là sản phẩm chiến lược nhằm hiện thực hóa chiến lược ngân hàng số, khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực ngân hàng số tại Việt Nam.

## 6. QUẢN TRỊ RỦI RO

### 6.1 Khung quản trị rủi ro

VIB thường xuyên đánh giá Chính sách Quản lý Rủi ro định kỳ tối thiểu mỗi năm một lần và điều chỉnh kịp thời khi có thay đổi về môi trường kinh doanh, pháp lý, đảm bảo đạt được mục tiêu quản lý rủi ro; phù hợp lợi ích của cổ đông, chủ sở hữu, thành viên góp vốn của VIB theo quy định của pháp luật; phù hợp với mức vốn tự có và mức độ sẵn có của các nguồn tăng vốn tự có; có tính kế thừa, liên tục để bảo đảm tính khả thi qua các chu kỳ kinh tế.

#### *Khẩu vị rủi ro*

- Dựa trên tình hình kinh tế có nhiều biến động từ năm 2023 và dự báo các năm tiếp theo, các chỉ số về tỷ lệ an toàn vốn mục tiêu, chỉ tiêu thu nhập định hướng cho 03 năm kế tiếp đã được cập nhật theo hướng thắt chặt hơn phù hợp với định hướng kinh doanh tại VIB.

#### *Danh sách các rủi ro trọng yếu*

- Việc xác định các rủi ro trọng yếu thông qua đánh giá lại hoạt động kinh doanh, quy định, quy trình quản lý, giám sát rủi ro phát sinh. Từ đó, phân cấp theo dõi, giám sát và xử lý rủi ro tới các phòng ban phù hợp, theo mô hình 03 tuyến bảo vệ nhằm đảm bảo giảm thiểu phát sinh và tổn thất.
- Với quy mô VIB ngày càng tăng trưởng về mặt quy mô và số lượng nhân viên, VIB xác định văn hoá doanh nghiệp là giá trị cốt lõi, là nền tảng tạo sự khác biệt trong các hoạt động kinh doanh tại VIB. Trên cơ sở đó, ngoài danh sách các loại rủi ro trọng yếu VIB đang quản trị gồm: rủi ro tập trung, rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, Rủi ro hoạt động, Rủi ro tuân thủ, và rủi ro văn hóa và quản trị doanh nghiệp.

#### *Chiến lược quản lý rủi ro*

- Xây dựng chiến lược cụ thể theo từng rủi ro trọng yếu; rà soát, cập nhật định kỳ hàng năm và khi cần thiết nhằm đảm bảo chiến lược đưa ra phản ánh được yêu cầu quản trị rủi ro, phù hợp với tình hình kinh tế từng thời kỳ.
- Công tác quản trị rủi ro được xây dựng trên cơ sở cân bằng rủi ro, tăng trưởng và hiệu quả.

### 6.2 Rủi ro tín dụng

#### *Chính sách tín dụng*

- Năm 2024, khẩu vị rủi ro tín dụng và các văn bản về chính sách tín dụng thường xuyên được cập nhật để đáp ứng định hướng quản trị rủi ro hiệu quả và phát triển kinh doanh bền vững tại VIB.
- Chiến lược quản lý rủi ro tín dụng triển khai nhất quán, đồng bộ với chủ trương tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân tốt và có tài sản bảo đảm. Đối với phân khúc khách hàng doanh nghiệp, VIB không cấp hoặc hạn chế cấp tín dụng với các ngành hàng và lĩnh vực có rủi ro cao như kinh doanh bất động sản, chứng khoán, tài trợ máy bay, đóng tàu, dự án BOT và BT.
- VIB đã xây dựng và nâng cấp mô hình chấm điểm để định lượng rủi ro của khách hàng trong quá trình chọn lọc khách hàng tốt từ đầu vào (Application scorecard) và quản lý khách hàng sau khi

giải ngân/phát hành thẻ (Behaviour scorecard). VIB thường xuyên rà soát và điều chỉnh thẩm quyền phê duyệt tín dụng đảm bảo quản trị tốt chất lượng tín dụng và phù hợp với thực tế mô hình hoạt động kinh doanh của từng khối.

- Hoàn thiện hệ thống văn bản, quy trình, quy định liên quan đến Tài sản bảo đảm (TSBĐ) và cơ chế triển khai kiểm soát, hậu kiểm sau giải ngân như:
  - Quy định rõ các điều kiện nhận và điều kiện không nhận TSBĐ và chú trọng nhận TSBĐ có mức độ thanh khoản cao và tính pháp lý đầy đủ từ đó áp dụng chính sách cho vay tối đa (LTV) theo từng loại TSBĐ. Hạn chế nhận bất động sản có tính thanh khoản kém và BĐS nằm xa các trục đường chính, khu trung tâm thương mại, cơ sở hạ tầng chưa hoàn thiện.
  - Đối với hoạt động cấp tín dụng, VIB ban hành quy định chi tiết tiêu chí đánh giá và chấm điểm từng cá nhân được giao thẩm định giá TSBĐ phù hợp cho các cá nhân có năng lực tốt trong việc thẩm định và định giá TSBĐ thuộc các ĐVKD có chất lượng danh mục tín dụng tốt. Bên cạnh VIB AMC, chọn lọc thêm một số công ty định giá khác có uy tín, trách nhiệm và năng lực công nghệ để thực hiện định giá TSBĐ.

*Nhận diện rủi ro sớm, quản trị danh mục và tăng cường thu hồi nợ*

- Công tác nhận diện sớm rủi ro tín dụng được triển khai phù hợp với đặc thù đối tượng KHDN, KHCN:
  - Đối với KHCN: Xây dựng các kịch bản thông qua các công cụ phân tích dữ liệu hệ thống, mô hình thẻ điểm đánh giá hành vi khách hàng (Bscore) để phát hiện các tập khách hàng có dấu hiệu rủi ro cao về khả năng trả nợ để thực hiện cảnh báo và áp dụng các biện pháp quản trị nợ sớm. Trường hợp cần thiết, thực hiện đánh giá hồ sơ/kiểm tra thực tế khách hàng để có nhận diện rủi ro sớm chuyên sâu;
  - Đối với KHDN: Công tác nhận diện sớm rủi ro thực hiện qua đánh giá các tiêu chí tài chính, phi tài chính trên từng khách hàng cụ thể.
  - Các khách hàng/chốt kiểm soát rủi ro cao sau khi đã nhận diện sẽ thực hiện phân tích nguyên nhân cốt lõi, thực hiện đánh giá, đo lường từ đó có các giải pháp giảm thiểu và ngăn ngừa rủi ro phát sinh từ đầu nguồn cũng như xử lý sớm các rủi ro sẽ phát sinh tổn thất cho VIB.
- Quản trị danh mục tín dụng được VIB đẩy mạnh thực hiện nhằm đảm bảo tuân thủ các hạn mức tín dụng, phân tích các xu hướng thay đổi trên toàn danh mục để sớm dự báo biến động có thể dẫn đến rủi ro, thực hiện kiến nghị đề xuất thay đổi chính sách liên quan và các phương án xử lý sớm rủi ro đã phát sinh nhằm giảm thiểu tối đa tổn thất.
- Chủ động rà soát chất lượng khoản vay và giá trị TSBĐ để thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro theo Thông tư 31/2024-NHNN và Nghị định 86/2024-TTCT. Nhờ đó, danh mục tín dụng của VIB có mức độ rủi ro tập trung tín dụng thấp, chất lượng tín dụng tốt và duy trì với tỷ lệ nợ xấu là 2,44% tại 31.12.2024.

### 6.3 Rủi ro thị trường

- Năm 2024, VIB tiếp tục áp dụng các chuẩn mực quản lý rủi ro thị trường theo thông lệ quốc tế để quản trị danh mục Sổ kinh doanh của Ngân hàng. Ngân hàng luôn tuân thủ tốt các giới hạn an toàn về trạng thái rủi ro thị trường do Ngân hàng Nhà nước, đối tác và quy định nội bộ đặt ra.
- Ngân hàng đã và đang triển khai mô hình đo lường giá trị chịu rủi ro (VaR) cho tất cả các công cụ trên sổ kinh doanh, đồng thời tính toán các yêu cầu về Vốn dự phòng cho rủi ro thị trường theo mô hình nội bộ (IMA), có tính đến các kịch bản căng thẳng về tỷ giá và lãi suất. Ngoài ra, trong năm 2024, ngân hàng cũng thực hiện tính toán Vốn yêu cầu cho rủi ro thị trường theo phương pháp tiêu chuẩn của Basel III.
- Năm 2024 là năm kinh tế còn nhiều khó khăn, các nhân tố rủi ro thị trường (lãi suất, tỷ giá, giá vàng) có nhiều biến động trên thị trường tài chính trong nước và quốc tế. Với mục tiêu đảm bảo an toàn hoạt động, đồng thời hỗ trợ tối đa hoạt động kinh doanh của Khối Nguồn vốn & Ngoại hối, các quy định, hạn mức quản lý rủi ro thị trường đã liên tục được rà soát, điều chỉnh nhằm bám sát với kế hoạch kinh doanh, đồng thời giảm thiểu tối đa các rủi ro tiềm ẩn do biến động bất lợi của thị trường mang lại.

### 6.4 Rủi ro thanh khoản

- Năm 2024, VIB luôn đảm bảo tuân thủ các giới hạn thanh khoản do Ngân hàng Nhà nước, đối tác và quy định nội bộ đặt ra. Đồng thời, Ngân hàng tiếp tục áp dụng chọn lọc các chuẩn mực Basel III trong công tác quản trị rủi ro thanh khoản.
- Ngân hàng đã xây dựng và triển khai thành công hệ thống tính toán và báo cáo tự động các chỉ số quản trị rủi ro thanh khoản theo Basel III, đồng thời tăng cường việc thực hiện các bài kiểm định căng thẳng thanh khoản theo các thông lệ quốc tế, bao gồm việc nghiên cứu để triển khai kỹ thuật kiểm định căng thẳng ngược (Reverse Stress Test).
- Ngân hàng tiếp tục nâng cao chất lượng quản trị bằng cân đối tài sản, giảm thiểu rủi ro thanh khoản phát sinh bằng các biện pháp: tăng cường nắm giữ các tài sản có tính thanh khoản cao, tăng cường nguồn vốn ổn định và đa dạng hóa các công cụ phái sinh để phòng ngừa rủi ro thanh khoản. Ngân hàng luôn duy trì hợp lý giá trị tài sản thanh khoản cao với tỷ lệ tài sản thanh khoản cao bình quân ở mức 20%, cao hơn nhiều so với mức yêu cầu tối thiểu 10% của NHNN. Ngân hàng tiếp tục đa dạng và tối ưu hóa cơ cấu nguồn vốn, đảm bảo thanh khoản và duy trì bằng cân đối tài sản vững mạnh cho mục tiêu tăng trưởng bền vững, từ đó củng cố niềm tin vững chắc từ khách hàng, đối tác và các cơ quan chức năng.

### 6.5 Rủi ro hoạt động và Phòng Chống Rửa tiền

#### *Rủi ro hoạt động*

- Năm 2024, VIB tiếp tục tăng cường thực hiện quản lý rủi ro hoạt động (QLRRHĐ) tổng thể, đồng bộ, nhất quán theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN thông qua việc vận hành theo mô hình 3 tuyến bảo vệ. Thực hiện phân bổ hạn mức rủi ro, nhận diện, đo lường, giám sát rủi ro hoạt động đối với tất cả sản phẩm, hoạt động kinh doanh, quy trình nghiệp vụ, hệ thống công nghệ thông tin và

các hệ thống. Chủ trương ứng xử không khoan nhượng đối với hành vi gian lận nội bộ. Đẩy mạnh văn hóa, nhận thức rủi ro hoạt động bao gồm (i) tổ chức đào tạo, (ii) truyền thông nội bộ, (iii) quản lý và báo cáo kịp thời RRHĐ, (iv) áp dụng cơ chế C & B và xử lý kỷ luật nghiêm minh.

#### *Phòng chống rửa tiền*

- Giải pháp phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (gọi tắt là PCRT) liên tục được nâng cấp nhằm tăng cường tự động hóa công cụ giám sát. Qua đó, việc tự động hóa quy trình kiểm soát rủi ro PCRT tại VIB dẫn được tăng cường nhằm giảm thiểu rủi ro, tiến tới đáp ứng các chuẩn mực quốc tế.
- Ngoài ra, VIB đã triển khai áp dụng các công cụ xác thực định danh khách hàng có sử dụng Cơ sở Dữ liệu Quốc gia về Dân cư, nhằm giảm thiểu rủi ro trong công tác định danh khách hàng và tiên phong trong quá trình chuyển đổi số của ngành ngân hàng theo Đề án số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ v/v phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.
- Hàng năm, cán bộ nhân viên được đào tạo định kỳ để nâng cao ý thức tuân thủ và cập nhật về xu hướng PCRT trên thế giới. Công tác giám sát rủi ro được duy trì thường xuyên để đảm bảo việc tuân thủ được thực hiện đúng, đủ và phù hợp với sự phát triển mới của các sản phẩm ngân hàng.
- Xây dựng hệ thống PCRT với các quy trình thực hiện:
  - i. Sàng lọc nhằm từ chối và báo cáo theo quy định của pháp luật nếu phát sinh trường hợp nằm trong danh sách đen;
  - ii. Phân loại rủi ro khách hàng nhằm mục đích áp dụng biện pháp tăng cường đối với những khách hàng rủi ro cao;
  - iii. Giám sát giao dịch nhằm phát hiện và báo cáo các giao dịch nghi ngờ rửa tiền;
  - iv. Sàng lọc các giao dịch thanh toán nhằm tránh vi phạm các lệnh trừng phạt;
  - v. Tuân thủ các yêu cầu báo cáo theo quy định của pháp luật;
  - vi. Quản lý việc duy trì và cập nhật danh sách đen;
  - vii. Tính năng tích hợp nhằm tối ưu hóa quy trình tự động hóa việc tuân thủ.

#### 6.6 Triển khai Basel và các mô hình rủi ro tín dụng

##### *Ứng dụng các mô hình rủi ro tín dụng và kỹ thuật phân tích lượng hóa rủi ro vào hoạt động tín dụng*

- Với định hướng ràng trong công tác quản trị nói chung và quản trị rủi ro nói riêng, kể từ thời điểm bắt đầu chuyển đổi, VIB luôn chú trọng vào việc thu nhập dữ liệu của khách hàng, làm tiền đề và cơ sở cho việc xây dựng các mô hình định lượng dựa trên thuật toán thống kê ứng dụng vào hoạt động kinh doanh và công tác quản trị tại ngân hàng ngày càng hiệu quả, từ khâu chọn lọc và tiếp cận khách hàng, quyết định cấp tín dụng, quản lý khách hàng sau vay tới thu hồi nợ bao gồm:
  - Tìm kiếm khách hàng tiềm năng và tiếp cận khách hàng;

- Ứng dụng thẻ điểm xây dựng theo phương pháp thống kê vào phê duyệt cấp tín dụng đối với toàn bộ các sản phẩm tín dụng bán lẻ;
- Quản lý khách hàng sau giải ngân từ nhận diện rủi ro sớm, tăng/giảm/đóng hạn mức dựa trên mức độ rủi ro của khách hàng dựa trên ứng dụng các thẻ điểm hành vi và mô hình rủi ro tín dụng khác;
- Áp dụng lãi suất cho vay tương ứng với mức độ rủi ro dựa trên kết quả tính toán của các mô hình lượng hóa rủi ro (Risk-based pricing);
- Ứng dụng thẻ điểm thu hồi nợ để phân loại rủi ro của khách hàng nhằm xây dựng chiến thuật thu hồi nợ phù hợp, nâng cao hiệu quả thu hồi nợ.

Việc ứng dụng sâu rộng các mô hình thống kê trong hoạt động tín dụng tại VIB nằm trong lộ trình triển khai Basel III theo phương pháp xếp hạng tín dụng nội bộ nâng cao, phù hợp với kế hoạch triển khai Basel mà Ngân hàng Nhà nước xây dựng, trong đó VIB được chọn là 1 trong các ngân hàng đầu tiên tham gia ban chỉ đạo triển khai Basel III. Ngoài việc triển khai các mô hình, VIB còn ứng dụng kỹ thuật phân tích dữ liệu vào việc quản trị danh mục, nhận diện rủi ro, đề xuất thay đổi và điều chỉnh chính sách, giúp việc ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn, giảm yếu tố cảm tính.

#### *Basel II – Phương pháp tiêu chuẩn*

- Tỷ lệ an toàn vốn Basel II của VIB tính toán theo phương pháp tiêu chuẩn quy định bởi Thông tư 41/2016/TT-NHNN, sửa đổi bởi thông tư 22/2023/TT-NHNN trong năm 2024 luôn duy trì ở mức cao hơn nhiều so với quy định do Vốn tự có liên tục được bổ sung bởi lợi nhuận tăng trưởng, trong khi cơ cấu danh mục tài sản hầu hết tập trung ở phân khúc bán lẻ với hệ số rủi ro tín dụng thấp.
- Vốn tự có tăng nhanh hơn Tổng tài sản có rủi ro giúp VIB tiếp tục cải thiện tỷ lệ an toàn vốn và đạt mức 11.89% (hợp nhất) vào cuối năm 2024. Kết quả này cũng thể hiện rõ nét khẩu vị rủi ro và chiến lược kinh doanh của VIB – Ngân hàng bán lẻ hàng đầu về chất lượng và quy mô.

#### *Ứng dụng các hệ thống công nghệ trong hoạt động quản trị rủi ro*

- Nhằm số hóa tối đa các quy trình nghiệp vụ, kiểm soát chặt chẽ chất lượng dữ liệu đầu vào cũng như đảm bảo tính nhất quán thông qua việc tự động kết nối và luân chuyển thông tin giữa các hệ thống, giảm thiểu rủi ro hoạt động và tăng năng suất lao động, các dự án đầu tư vào hệ thống công nghệ tiếp tục được đẩy mạnh. Một số dự án lớn bao gồm:
  - Hệ thống giải pháp tín dụng: Năm 2023, VIB đã triển khai thành công hệ thống khởi tạo khoản vay – ACL, giúp quản lý thông tin khoản vay từ giai đoạn khởi tạo, phê duyệt, giải ngân và quản lý sau giải ngân, áp dụng đối với danh mục sản phẩm cho vay có tài sản bảo đảm của Ngân hàng Bán lẻ. Trong năm 2024, VIB tiếp tục triển khai đối với các sản phẩm còn lại của Ngân hàng Bán lẻ và các sản phẩm đối với danh mục Khách hàng doanh nghiệp và Định chế tài chính. Bên cạnh đó, VIB cũng đã triển khai dự án hiện đại hóa hệ thống ngân hàng lõi (Core banking) của VIB, đảm bảo tính đồng bộ và nhất quán giữa các hệ thống.

- Hệ thống lưu trữ dữ liệu chuyên dùng cho mục đích phân tích rủi ro (Risk data mart): thông tin từ các hệ thống phát sinh dữ liệu được phân loại và lưu trữ tập trung nhằm đáp ứng sẵn sàng cho các nhu cầu phân tích rủi ro, xây dựng và phát triển mô hình rủi ro tín dụng.
- Hệ thống quản lý chất lượng dữ liệu tập trung của khách hàng: Với số lượng khách hàng cá nhân tăng trưởng nhanh chóng và xu hướng ứng dụng số hóa (Digital) để cung cấp nhiều tiện ích và tăng trải nghiệm cho khách hàng, VIB là ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam triển khai hệ thống kiểm tra và cảnh báo theo thời gian thật dữ liệu khách hàng phát sinh từ tất cả các nguồn, đảm bảo tính duy nhất và đồng bộ trên toàn bộ các hệ thống, ứng dụng của ngân hàng.
- Chiến lược chuyển dịch các hệ thống sang nền tảng điện toán đám mây để đáp ứng nhu cầu lưu trữ, sử dụng và phân tích dữ liệu ngày càng lớn phục vụ chiến lược phát triển hoạt động bán lẻ

#### *Basel III – Phương pháp tiêu chuẩn và xếp hạng tín dụng nội bộ nâng cao*

- Năm 2023, VIB được Ngân hàng Nhà nước chọn lựa là một trong các ngân hàng tham gia ban chỉ đạo triển khai Basel III.
- VIB luôn cam kết đi đầu trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế tại ngân hàng, đặc biệt trong lĩnh vực quản trị rủi ro. VIB đã và đang chủ động xây dựng hệ thống tính toán tỷ lệ an toàn vốn Basel III theo phương pháp tiêu chuẩn, trên cơ sở thông lệ quốc tế và bám sát các nội dung hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước (thông qua các văn bản dự thảo và nội dung tiếp thu trực tiếp từ Ban chỉ đạo triển khai Basel III). Đối với phương pháp xếp hạng tín dụng nội bộ nâng cao, VIB đang triển khai xây dựng các mô hình đánh giá rủi ro theo tiêu chuẩn Basel – Phương pháp nâng cao, bao gồm: Mô hình xác suất vỡ nợ (PD), mô hình giá trị rủi ro dự kiến (EAD), mô hình tổn thất dự kiến (LGD) đối với phân khúc bán lẻ (chiếm trên 85% dư nợ cấp tín dụng) Để đảm bảo việc triển khai và áp dụng các chuẩn mực Basel được tối ưu, VIB đã lựa chọn 1 công ty tư vấn quốc tế lớn, có uy tín để đồng hành cùng ngân hàng trong quá trình thực hiện. Dự kiến VIB sẽ hoàn thành toàn bộ việc triển khai xây dựng các mô hình tính toán và rà soát toàn bộ quy định nội bộ theo tiêu chuẩn Basel III – Phương pháp xếp hạng tín dụng nội bộ nâng cao trong năm 2025.
- Với những lợi thế hiện có về mặt dữ liệu, công nghệ cũng như quyết tâm triển khai và ứng dụng các thông lệ quốc tế trong hoạt động kinh doanh nói chung, hoạt động quản lý rủi ro nói riêng, VIB dự kiến sẽ hoàn thành các chuẩn mực Basel II theo phương pháp nâng cao và Basel III theo phương pháp cơ bản sớm hơn kế hoạch Ngân hàng Nhà nước yêu cầu.

#### 6.7 Quản trị và kế hoạch nguồn vốn

- Từ năm 2020, VIB đã đưa vào triển khai Quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP) theo hướng dẫn của Thông tư số 13/2018/TT-NHNN, trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành áp dụng đầy đủ cả ba trụ cột của Basel II. Thông qua ICAAP, VIB có thể xác định được các loại rủi ro trọng yếu bao gồm: rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động, rủi ro tập trung, và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng. Từ đó, VIB đã xác định mức vốn mục tiêu kinh tế dựa trên tỷ lệ an toàn vốn mục tiêu, và triển khai xây dựng kế hoạch vốn cho giai đoạn 3-5 năm tới.



- Kế hoạch vốn của VIB được triển khai trong giai đoạn 3-5 năm tới, được rà soát và cập nhật định kỳ tối thiểu mỗi năm một lần. Kế hoạch vốn được xây dựng dựa trên kế hoạch kinh doanh, có sự tham gia của phòng ban liên quan, các cấp quản lý cấp cao và được Hội đồng quản trị phê duyệt, bao gồm:
  - Phân bổ vốn: VIB thực hiện phân bổ vốn cho các loại rủi ro trọng yếu, bao gồm rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động, rủi ro tập trung, và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, từ đó xác lập khẩu vị và hạn mức rủi ro cho các hoạt động. Đối với rủi ro văn hóa và quản trị doanh nghiệp, VIB chưa ghi nhận tổn thất trong lịch sử hoạt động, do vậy chưa lượng hóa mức vốn cho loại rủi ro này. Tuy nhiên, ngay cả với các bài kiểm tra sức chịu đựng khắt khe, kết quả cho thấy VIB luôn đảm bảo tuân thủ cao với tỷ lệ an toàn vốn thực tế duy trì trên mức 11%.
  - Kịch bản vốn: VIB xây dựng kế hoạch tăng vốn trong các kịch bản khác nhau, theo mức độ thiếu hụt vốn từ thấp đến cao. Trong từng kịch bản, VIB xác định quy mô tăng vốn, thời gian triển khai thực hiện, đối tượng phát hành vốn.
  - Ngưỡng cảnh báo: VIB xác định các ngưỡng cảnh báo sớm để kích hoạt kế hoạch vốn, đồng thời mô tả các hành động triển khai sớm khi các ngưỡng cảnh báo bị vi phạm.
- Trong hoạt động quản trị vốn, khi phát hiện ra ngưỡng cảnh báo bị vi phạm, hay thiếu hụt vốn, VIB sẽ không triển khai ngay kế hoạch tăng vốn. Thay vào đó, VIB sẽ tiến hành xác định nguyên nhân, triển khai các giải pháp khắc phục như: điều chỉnh hoạt động kinh doanh gây ra sụt giảm vốn, kiểm soát tổng tài sản rủi ro, tiết giảm chi phí hoạt động, tăng cường thu hồi nợ và bán nợ, hoặc tạm dừng chi trả cổ tức (nếu có). Nếu tất cả các hành động trên không đủ để khắc phục sự thiếu hụt vốn, một kế hoạch tăng vốn chi tiết sẽ được triển khai, bao gồm tăng vốn cấp 1, và vốn cấp 2.

## 7. QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Trong năm 2024 công tác quản trị nguồn nhân lực tại VIB tiếp tục được triển khai theo hướng tiên tiến, hiện đại, hướng tới các chuẩn mực quốc tế.

### 7.1 Áp dụng Mô hình vận hành Blockchain

- Từ năm 2020 VIB đã đưa vào áp dụng Mô hình vận hành theo các lĩnh vực nghiệp vụ chuyên biệt (Blockchain Operating Model). Theo đó từng đơn vị vận hành trong hệ thống (Block) được phân tách theo hướng chịu trách nhiệm xuyên suốt từ đầu vào đến đầu ra cuối cùng trong từng mảng hoạt động nằm trong chuỗi vận hành của ngân hàng. Điều này giúp VIB giảm việc quản trị phân tầng, nâng cao vai trò, trách nhiệm của từng vị trí công việc trong chuỗi vận hành và quản trị ngân hàng. Bên cạnh đó, VIB thiết lập cơ chế trao quyền linh hoạt tới từng cấp quản lý trên cơ sở các chính sách quy định cụ thể, từ đó giúp việc ra quyết định kinh doanh và vận hành được thực hiện một cách nhanh chóng và hiệu quả. Sau 4 năm triển khai, có thể khẳng định Mô hình vận hành Blockchain là một trong những nền tảng quan trọng, đóng góp hiệu quả cho việc triển khai chiến lược phát triển bền vững của VIB.

### 7.2 Hoạch định và quản trị nguồn nhân lực khoa học, hiệu quả

- Công tác hoạch định nguồn lực được xem xét, đánh giá tổng thể dựa trên số liệu kinh doanh, đảm bảo số lượng nhân sự của các mảng công việc cùng nằm trong chuỗi quy trình nghiệp vụ được phân bổ phù hợp, thống nhất.
- Mô hình vận hành và các vị trí công việc ở từng Khối, Ban, Block được cập nhật chính xác, liên tục (real time) trên hệ thống Quản lý Cơ cấu tổ chức (OMS), là công cụ hữu hiệu để các cán bộ quản lý trên toàn hệ thống nắm bắt tình hình và ra quyết định đối với các vấn đề liên quan đến hoạt động quản lý nhân sự.

### 7.3 Sử dụng các công cụ nghiệp vụ tiên tiến, hiện đại

- VIB cải tiến và đưa vào sử dụng bộ công cụ GNM Master-Frame Methodology (MFM) riêng có của mình, góp phần quan trọng trong việc thay đổi cách thức tư duy, lập kế hoạch và triển khai công việc của các cấp quản lý cũng như toàn bộ CBNV trong ngân hàng theo hướng khoa học, đồng bộ.
- VIB chú trọng thiết kế, nâng cấp các phần mềm quản trị nhân sự, mang lại hiệu quả thiết thực trong việc tối ưu hóa nguồn lực con người và thời gian: Hệ thống quản lý cơ cấu tổ chức (OMS), Hệ thống quản trị thông tin nhân sự (E-HR), Hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc (PMS), hệ thống triển khai và quản lý đào tạo (VIB-Learning) và các hệ thống nghiệp vụ khác. Trong đó có thể kể đến một số thành tựu tiêu biểu:
  - VIB vận dụng công cụ tuyển dụng thông minh trong xây dựng và triển khai kế hoạch tuyển dụng, đáp ứng chính xác và kịp thời yêu cầu phát triển kinh doanh, đồng thời đảm bảo tối ưu hóa chi phí và nguồn lực. Quy trình tuyển dụng được tự động hóa từ khâu quản lý tuyển dụng, hội nhập, đào tạo nhân viên mới thông qua các phần mềm/công cụ tự động như: FTE Management, E-Hiring, Offer Management Tool, HR-On boarding, Vib-learning, tích hợp các tính năng tự động vào quy trình tiếp nhận ứng viên mới (eKYC - định danh và xác thực điện

tử thông tin ứng viên, AML check - đối chiếu tự động với danh sách đen phòng, chống rửa tiền), đảm bảo tính minh bạch, đồng thời tối ưu hóa nguồn lực tuyển dụng để tập trung giám sát chặt chẽ chất lượng, lựa chọn được ứng viên phù hợp. Các đơn vị được kết nối chặt chẽ, đảm bảo thông tin thông suốt, từ đó cung cấp dịch vụ hỗ trợ tốt hơn nhằm tạo ra trải nghiệm tốt nhất, giúp CBNV mới hòa nhập nhanh chóng vào môi trường làm việc tại VIB.

- VIB tối ưu hóa nguồn lực đào tạo thông qua việc trang bị hệ thống học tập hiện đại (VIB Learning), trang thông tin nội bộ (Intranet), ứng dụng hỗ trợ bán hàng (Smart Sales) giúp cho các CBNV có thể truy cập và học tập mọi lúc, mọi nơi với nhiều nội dung học tập đa dạng, phong phú, thường xuyên cập nhật từ các nhà cung cấp hàng đầu thế giới, đặc biệt hữu ích đối với các chương trình triển khai với số lượng lớn, toàn hàng như đào tạo chính sách, quy trình, sản phẩm, tuân thủ,...

#### 7.4 Phát triển nguồn nhân lực chất lượng

- Đối với VIB, yếu tố con người là một trong những trụ cột quan trọng đóng góp vào thành công của ngân hàng, Do đó, VIB luôn chú trọng phát triển và hoàn thiện các năng lực cốt lõi cho CBNV. Nội dung đào tạo của VIB được cập nhật, đổi mới, bám sát thực tế hoạt động để đáp ứng các yêu cầu chuyển đổi và chiến lược phát triển của ngân hàng.
- Trong năm 2024, đã có 14.825 CBNV tham gia và hoàn thành hơn 1.854 khóa đào tạo, tương ứng với 124.757 lượt và 417.556 giờ đào tạo.
- Tiếp tục đầu tư phát triển đội ngũ kế cận, đáp ứng chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng. Năm 2024, có 120 cán bộ quản lý tiềm năng được lựa chọn từ Khối Mạng lưới Ngân hàng Bán lẻ và Khối Khách hàng Doanh nghiệp tham gia Chương trình Phát triển Quản lý tiềm năng.
- VIB đẩy mạnh hợp tác với các đối tác đào tạo uy tín trong và ngoài nước cung cấp các chương trình đào tạo chất lượng cao theo các chuẩn mực quốc tế. Các cán bộ chủ chốt được lựa chọn và tài trợ tham gia các hội thảo, các khóa học tại nước ngoài để phát triển năng lực đáp ứng chiến lược phát triển của tổ chức.
- Ngân hàng liên tục phát triển các kênh học tập, giúp CBNV dễ dàng tiếp cận các kiến thức kỹ năng cần thiết. CBNV có thể học qua máy tính, điện thoại, virtual qua MS Team, Video conference, có thể nghe podcast hoặc các bài đọc 3Min hay ngay trên ứng dụng hỗ trợ bán hàng trên điện thoại (Smart Sales), Với đa dạng các hình thức, nội dung học tập được số hóa, giúp giảm thiểu việc phụ thuộc 1 kênh truyền thống. CBNV có thể nắm bắt nhanh các kiến thức nghiệp vụ chuyên môn, các quy định về tuân thủ pháp luật, qua đó tăng sức cạnh tranh và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh.
- Bên cạnh đó, VIB chú trọng thu hút tuyển dụng các nhân sự có kinh nghiệm từ các tổ chức tài chính, doanh nghiệp uy tín và các nhân sự trẻ, được đào tạo bài bản từ các trường đại học danh tiếng trong nước và quốc tế.

#### 7.5 Cơ chế đãi ngộ nhân sự minh bạch, cạnh tranh

- Chính sách về tiền lương và chế độ đãi ngộ được rà soát, hoàn thiện thường xuyên nhằm đảm bảo tính cạnh tranh với thị trường và yêu cầu của hoạt động kinh doanh. Trong năm 2024, VIB đã

rà soát, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các văn bản chính sách về chế độ Thu nhập theo Mức đóng góp và Thưởng thúc đẩy kinh doanh đối với một số vị trí trọng yếu và đơn vị tổ chức, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi về mô hình vận hành, biến động thay đổi thị trường và kỳ vọng về đạt mục tiêu tăng trưởng kinh doanh. Thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên tại VIB liên tục góp mặt trong Top 10 ngân hàng trả lương nhân viên cao nhất.

- Chế độ đãi ngộ ngoài lương của VIB cũng khá đa dạng, ngoài các chế độ theo quy định của Nhà nước về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, Bảo hiểm Tai nạn lao động cho người lao động, VIB còn triển khai các gói phúc lợi cho người lao động như: Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho người lao động với các danh mục khám chuyên sâu, mở rộng tại các bệnh viện uy tín, chất lượng cao, nhằm giúp NLĐ được tầm soát, chẩn đoán sớm các bệnh lý ở giai đoạn mới khởi phát, nhất là những bệnh lý nguy hiểm dẫn phổ biến hiện nay. Thực hiện chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện nhằm hỗ trợ cho việc khám, điều trị bệnh cũng như được hưởng một số quyền lợi khác. Triển khai các gói vay ưu đãi tới toàn bộ CBNV.
- Bên cạnh các cơ chế Lương Thưởng, chế độ đãi ngộ cạnh tranh của VIB dành cho CBNV, trong khuôn khổ các hoạt động chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho Công đoàn viên năm 2024, Công đoàn VIB đã tặng quà nhân dịp Xuân Ất Tỵ 2025 bằng tiền cho tất cả Công đoàn viên.

#### 7.6 Cơ cấu nhân sự tại ngày 31.12.2024 như sau:

Tổng số CBNV:	11.736 người
Số CBNV bình quân năm:	11.824 người
Giới tính:	Nữ 54%, Nam 46%
Tỷ lệ CBNV thuộc thế hệ Gen Y và Gen Z:	96%
Tỷ lệ CBNV thuộc thế hệ Gen Z:	24%
Trình độ học vấn từ Cao đẳng trở lên:	99%
CBNV trực tiếp kinh doanh:	76,8%

#### 7.7 Thông tin về hoạt động đào tạo:

Chỉ tiêu	Quản lý	Nhân viên	Tổng
Số lượt đào tạo	18.068	106.689	124.757
Số giờ đào tạo	58.256	359.300	417.556

*Một số chương trình đào tạo tiêu biểu trong năm 2024:*

- Năng lực lãnh đạo  
Chương trình phát triển Quản lý tiềm năng (Manager Development Program – MDP) 2024 - 2025

- Chương trình cung cấp các năng lực thiết yếu và toàn diện về nghiệp vụ ngân hàng, đồng thời trang bị kỹ năng quản lý, lãnh đạo trong môi trường ngân hàng hiện đại, giúp nhân sự tự tin đảm trách các vị trí quản lý trong tương lai. Lần đầu tiên công cụ đánh giá tiềm năng lãnh đạo Hogan Assessment của Mỹ được đưa vào chương trình giúp các học viên và ngân hàng hiểu rõ các năng lực cần phát triển để thiết kế lộ trình đào tạo phù hợp.
- Chương trình MDP cho Khối Khách hàng Doanh nghiệp gồm 39 cán bộ quản lý (CBQL) tiềm năng được lựa chọn và đào tạo từ tháng 5/2024 đến tháng 4/2025.
- Chương trình MDP cho Khối Mạng lưới Ngân hàng Bán lẻ gồm 81 CBQL tiềm năng được lựa chọn và tổ chức từ tháng 8/2024 đến tháng 9/2025.
- Phương pháp luận và Bộ công cụ về quản trị kinh doanh ngân hàng (MFM)
  - Khóa học phát triển năng lực quản trị cho toàn bộ CBQL, giúp tăng cường năng lực tư duy logic từ việc quản trị đến năng lực triển khai của đơn vị mang lại hiệu quả cao cho VIB. Trong năm 2024, VIB đã tổ chức 59 lớp MFM, hơn 600 CBQL và chuyên gia đã tham gia với hơn 4.000 giờ đào tạo.
- Các chương trình nâng cao chuyên môn nghiệp vụ dành cho CBQL
  - VIB đã cử 08 học viên tham gia đào tạo nghiệp vụ quản lý Ngân hàng Thương mại – do NHNN phối hợp với các tổ chức quốc tế: ATTF Luxembourg và SECO (Thụy Sĩ) tổ chức; 01 CBQL cấp cao tham gia khóa học Customer Experience Innovation của Đại học Northwestern; 15 CBQL và chuyên gia tham gia các hội nghị, hội thảo tại nước ngoài về các chủ đề nhân sự, công nghệ, ngân hàng và tài chính.
- Nâng cao năng lực chuyển đổi số và điện toán đám mây
  - VIB xây dựng khung chương trình đào tạo cho các vị trí thuộc mảng điện toán đám mây. Thư viện cung cấp hơn 11.000 khóa học theo tiêu chuẩn thế giới gồm các chủ đề công nghệ thông tin và chuyển đổi số trên hệ thống VIB Learning, giúp CBNV có thể tự học, nghiên cứu và cập nhật kiến thức, kỹ năng, hỗ trợ hiệu quả cho công việc và lộ trình phát triển nghề nghiệp.
  - VIB đánh dấu bước tiến mới trong hoạt động đào tạo năng lực điện toán đám mây bằng việc tiên phong triển khai nền tảng AWS Skill Builder cho cán bộ Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng, giúp cán bộ nhanh chóng tiếp cận với những kiến thức chuyên sâu mới nhất từ AWS, rút ngắn thời gian học tập và thực hành, nhanh chóng áp dụng hiệu quả cho công việc.
  - VIB tổ chức các cuộc thi AWS GameDay – một mô hình học tập sáng tạo thông qua trải nghiệm thực tế, giúp các cán bộ nâng cao kỹ năng xử lý các vấn đề trên nền tảng AWS, phát triển kỹ năng làm việc nhóm, tư duy hệ thống và giải quyết vấn đề hiệu quả.
- Nâng cao nghiệp vụ về tài chính và đầu tư với Chứng chỉ CFA
  - Chứng chỉ CFA (Chartered Financial Analyst) là một trong những chứng chỉ uy tín và được công nhận rộng rãi trong lĩnh vực tài chính và đầu tư, là một tiêu chuẩn chuyên nghiệp cho các chuyên gia tài chính và nhà quản lý đầu tư đã được công nhận toàn cầu. Năm vừa qua, VIB

có thêm 2 CBNV hoàn thành chứng chỉ CFA level 2, nâng tổng số cán bộ hoàn thành chứng chỉ CFA lên 05 người, trong đó mỗi trình độ cần hoàn thành 300 - 350 giờ tự học.

- Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ và hình ảnh tác phong chuyên nghiệp của cán bộ giao dịch viên
  - Trong năm 2024, VIB đã tổ chức 04 kỳ thi nghiệp vụ định kỳ dành cho các chức danh chủ chốt của Mạng lưới chi nhánh với 3.823 lượt CBNV tham gia, giúp các cán bộ củng cố các kiến thức về sản phẩm, nghiệp vụ liên quan tới công việc chuyên môn.
  - 105 Lớp học Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua Chuẩn mực chất lượng dịch vụ 5K
  - Với 3.158 lượt CBNV tương ứng với hơn 20.000 giờ tham dự 105 lớp học Chuẩn mực CLDV 5K, Khóa học giúp CBNV hiểu rõ định hướng, tầm quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đồng thời hướng dẫn những cách thức cơ bản giúp xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự trong môi trường công sở.
- Nâng cao kiến thức sản phẩm nghiệp vụ và năng lực bán hàng
  - 2.817 Quản lý khách hàng (RM) hoàn thành chứng chỉ Kiến thức tổng quan về NHTM; 1,081 RM hoàn thành chứng chỉ Nghiệp vụ Thẩm định tín dụng.
  - 1.519 RM hoàn thành chứng chỉ Kỹ năng bán hàng.
  - Nội dung đào tạo cung cấp các kiến thức, kỹ năng thiết yếu giúp các CBNV nhận thức và tuân thủ các quy định của pháp luật và các cơ quan quản lý trong hoạt động ngân hàng, giúp giảm thiểu các rủi ro cho khách hàng, VIB và bản thân.
- Nâng cao nhận thức tuân thủ của CBNV
  - VIB đã tổ chức 06 đợt đào tạo và kiểm tra các khóa học tuân thủ bắt buộc với 11.886 lượt CBNV tham gia với tỷ lệ hoàn thành đạt 99,8%.
- Phát triển đội ngũ 60 Giảng viên nội bộ (Sales Trainer và 5K Trainer) và 162 Huấn luyện viên bán hàng cho Khối Mạng lưới chi nhánh.

## 8. CÔNG TY CON

### 8.1 Giới thiệu

Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIBAMC) là công ty con do VIB sở hữu 100% vốn, được thành lập vào ngày 29.12.2009, với các thông tin chi tiết như sau:

- Vốn điều lệ: 850 tỷ đồng.
- Định hướng và mục tiêu: Cung cấp các dịch vụ giúp VIB quản trị rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng.
- Lĩnh vực hoạt động kinh doanh: Định giá tài sản bảo đảm (TSBĐ), quản lý TSBĐ, xử lý TSBĐ, các hoạt động khác phù hợp với đăng ký kinh doanh.

- Quy mô kinh doanh tại ngày 31.12.2024:

Tổng tài sản: 1.038,911 tỷ đồng

Tổng số CBNV: 413 nhân sự

Hệ thống mạng lưới định giá tài sản gồm 29 đơn vị đặt tại các tỉnh/thành có đơn vị kinh doanh của VIB, gồm:

- Khu vực miền Nam: Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Bình Dương, Tây Ninh, Bà Rịa - Vũng Tàu, Cần Thơ, Tiền Giang, An Giang, Kiên Giang, Vĩnh Long, Bình Phước, Đồng Tháp, Cà Mau.
- Khu vực miền Trung: Khánh Hòa, Lâm Đồng, Đắk Lắk, Đà Nẵng, Thừa Thiên Huế, Bình Định, Quảng Ngãi.
- Khu vực miền Bắc: Hà Nội, Hải Phòng, Nghệ An, Thanh Hóa, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Thái Nguyên, Thái Bình, Quảng Ninh.

### 8.2 Kết quả hoạt động 2024

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	% Thay đổi
Doanh thu thuần (triệu đồng)	214.561	222.535	3,72%
Lợi nhuận trước thuế (triệu đồng)	83.419	60.069	-27,99%

#### Hoạt động định giá TSBĐ

- Tỷ lệ số lượng TSBĐ của VIB được định giá tại VIBAMC đạt 94,37% trong năm 2024.
- Chất lượng hoạt động định giá TSBĐ được đánh giá tốt, phản ánh chính xác và trung thực thông tin giá trị tài sản, là cơ sở tin cậy cho VIB ra quyết định cấp tín dụng hoặc xử lý rủi ro.

Mạng lưới hoạt động định giá của VIBAMC được đặt tại hầu hết các tỉnh/thành có đơn vị kinh doanh của VIB, giúp VIB giảm bớt nguồn nhân lực làm công việc định giá, tập trung hoàn toàn vào phát triển kinh doanh, đồng thời đảm bảo khách quan cho hoạt động cấp tín dụng.

#### *Hoạt động quản lý TSBĐ*

- VIBAMC quản lý, giám sát TSBĐ là hàng hóa tại các kho hàng cho VIB, giúp VIB tiết kiệm thời gian, chi phí, đồng thời hạn chế tối đa tổn thất do thất thoát TSBĐ trong quá trình cho vay.

#### *Hoạt động xử lý TSBĐ*

- VIBAMC phối hợp với VIB thực hiện hoạt động xử lý TSBĐ thông qua các phương thức: Thu giữ TSBĐ; tiếp nhận, quản lý TSBĐ sau khi thu giữ; tiếp nhận TSBĐ từ cơ quan thi hành án dân sự; tổ chức khai thác, mua, bán TSBĐ của VIB.

### 8.3 Định hướng và chiến lược

VIBAMC tiếp tục hướng đến chiến lược nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cung cấp cho VIB thông qua các mục tiêu:

- Định giá 100% TSBĐ cho VIB, rút ngắn thời gian định giá TSBĐ, cung cấp giá trị định giá TSBĐ đúng giá trị thị trường.
- Quản lý an toàn toàn bộ TSBĐ là hàng hóa thế chấp tại VIB.
- Tiếp nhận và xử lý bán thành công toàn bộ các TSBĐ cần xử lý.
- Tái cấu trúc, hướng đến mô hình vận hành hiệu quả, năng suất cao phù hợp với hoạt động của VIB.



# QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

## 1. QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

### 1.1 Nguyên tắc và mô hình quản trị

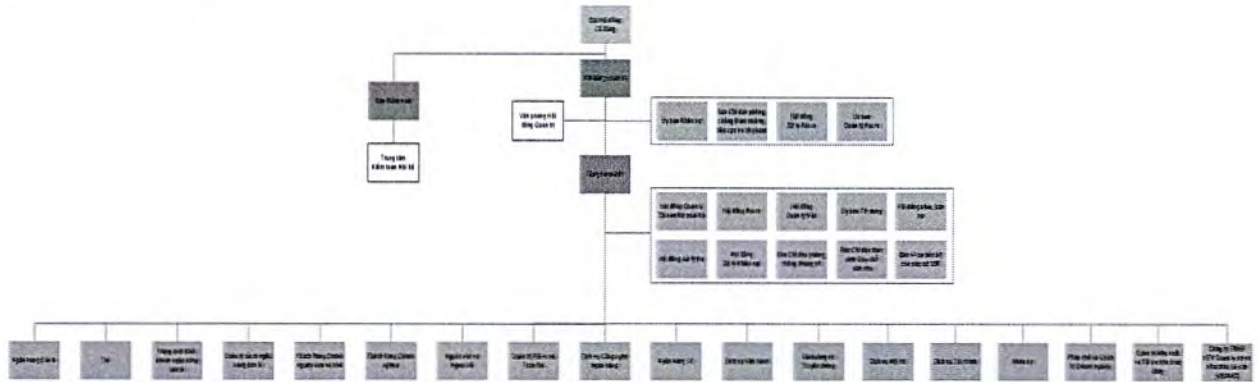
#### *Nguyên tắc quản trị*

- Ngày 11.06.2024, Đại hội đồng Cổ đông VIB đã thông qua Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty số 1002.BOD phiên bản 2024(1). Quy chế này quy định các vấn đề liên quan đến quản trị Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB), bao gồm: Đại hội đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ), Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Kiểm soát (BKS), Người quản lý, Người điều hành, Người phụ trách quản trị công ty; phối hợp hoạt động giữa HĐQT, BKS và Tổng Giám đốc (TGD) và các vấn đề liên quan khác.
- Theo Điều 1.3 Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty, VIB thực hiện đầy đủ các nguyên tắc quản trị cơ bản gồm:
  - Tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật và Điều lệ;
  - Đảm bảo cơ cấu quản trị và mô hình vận hành hiệu quả;
  - Đối xử công bằng giữa các Cổ đông, tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi hợp pháp của các Cổ đông và những người có liên quan;

#### *Mô hình quản trị*

- VIB áp dụng mô hình quản trị theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 137 Luật Doanh nghiệp 2020 gồm: Đại Hội đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ), Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Kiểm soát (BKS) và Tổng Giám đốc (TGD).
- VIB được tổ chức hoạt động theo mô hình Công ty Cổ phần, bao gồm ĐHCĐ, BKS, HĐQT, TGD. VIB thành lập đầy đủ các Ủy ban, Hội đồng trực thuộc HĐQT và TGD theo quy định của pháp luật.
- VIB áp dụng mô hình vận hành với cơ cấu tổ chức phẳng, được thiết kế theo các lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ chuyên biệt (Blockchain Operating Model).
- Cơ cấu tổ chức tại VIB được thiết lập theo hướng chuyên môn hóa, bao gồm:
  - 6 Khối kinh doanh: Khối Ngân hàng Bán lẻ, Khối Mạng lưới Kinh doanh Ngân hàng Bán lẻ, Khối Thẻ, Khối Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Khối Khách hàng Doanh nghiệp, Khối Nguồn vốn và Ngoại hối;
  - 11 Khối/Ban/Trung tâm hỗ trợ: Khối Quản lý Rủi ro Ngân hàng Bán lẻ, Khối Dịch vụ Vận hành, Khối Quản trị Rủi ro và Tuân thủ, Ban Dịch vụ Nội bộ, Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng, Khối Ngân hàng Số, Ban Dịch vụ Tài chính, Ban Nhân sự, Khối Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp, Ban Marketing và Truyền Thông, Trung tâm Quản trị hiệu suất và Tối ưu hóa hoạt động.

1.2 Sơ đồ tổ chức



1.3 Thông tin Ban Lãnh đạo

Hội Đồng Quản trị

1 Ông Đặng Khắc Vỹ

Chức vụ tại VIB	- Chủ tịch Hội đồng Quản trị - Trưởng Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm - Thành viên Ủy ban Nhân sự - Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro
Trình độ học vấn	- Tiến sĩ Kinh tế - Tiến sĩ Mỏ Địa chất
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay                      Chủ tịch Hội đồng Quản trị - 1996 – 2013                    Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

2 Ông Đặng Văn Sơn

Chức vụ tại VIB	- Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị - Chủ tịch Ủy ban Quản lý Rủi ro - Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro
-----------------	--

Trình độ học vấn	- Cử nhân Kinh tế	
	- Chứng chỉ Mini-MBA về Chương trình Quản lý cao cấp	
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay	Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
	- 2007 – 2013	Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có	

---

### 3 Ông Đỗ Xuân Hoàng

---

Chức vụ tại VIB	- Thành viên Hội đồng Quản trị	
	- Thành viên Ủy ban Nhân sự	
Trình độ học vấn	- Tiến sĩ Kinh tế	
	- Thạc sĩ Kỹ thuật, Chuyên ngành Kỹ thuật Vô tuyến điện	
Quá trình công tác tại VIB	- 2005 – nay	Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Tổng Giám đốc, Công ty TNHH Mareven Food Central, Liên bang Nga	

---

### 4 Ông Hàn Ngọc Vũ

---

Chức vụ tại VIB	- Thành viên Hội đồng Quản trị	
	- Tổng Giám đốc	
	- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro	
	- Thành viên Ủy ban Nhân sự	
	- Thành viên Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm	
	- Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro	
	- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ	
	- Trưởng Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân	

	chủ cơ sở
Trình độ học vấn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ tịch Hội đồng Mua, bán nợ</li> <li>- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh</li> <li>- Cử nhân Quan hệ Quốc tế</li> <li>- Cử nhân Tiếng Anh Thương mại</li> <li>- Chứng chỉ Kỹ năng lãnh đạo</li> </ul>
Quá trình công tác tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2013 – nay                      Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc</li> <li>- 2008 – 2013                    Chủ tịch Hội đồng Quản trị</li> <li>- 2006 – 2008                    Tổng Giám đốc</li> </ul>
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

5 Bà Nguyễn Thị Bích Hạnh

Chức vụ tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị</li> <li>- Chủ tịch Ủy ban Nhân sự</li> <li>- Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro</li> <li>- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro</li> </ul>
Trình độ học vấn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cử nhân Tiếng Anh</li> <li>- Chứng nhận Kế toán</li> <li>- Chứng chỉ kinh doanh</li> </ul>
Quá trình công tác tại VIB	- 03.2023 – nay                    Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Năng lượng Á Châu</li> <li>- Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Dịch vụ Thiện Đức</li> </ul>

- Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Công ty Cổ phần Phát triển Tri thức Việt
- Thành viên Hội đồng Quản trị Công ty Bean Paradise Highpoint Pty Ltd.

*Ban Kiểm soát*

1	Bà Nguyễn Thùy Linh	
	Chức vụ tại VIB	- Trưởng Ban Kiểm soát
	Trình độ học vấn	- Cử nhân Tin học và Quản trị Kinh doanh - Chứng chỉ Kế toán tổng hợp - Chứng chỉ Kỹ năng Đánh giá Tín dụng (Omega Performance Cooperation) - Chứng chỉ Kiểm toán chuyên nghiệp (CPIA) cấp bởi hiệp hội kiểm toán Úc (CMA)
	Quá trình công tác tại VIB	- 06.2023 – nay Trưởng Ban Kiểm soát - 03.2023 - 06.2023 Cố vấn Kiểm toán nội bộ - 03.2019 - 03.2023 Trưởng Ban Kiểm soát - 2017 – 2019 Giám đốc Quản lý Cổ đông kiêm Trợ lý cao cấp Hội đồng Quản trị - 04.2017 – 06.2017 Phó Giám đốc Phòng Dịch vụ Nhân sự kiêm Giám đốc Bộ phận Quan hệ lao động, Phòng Dịch vụ Nhân sự - 2014 – 2017 Trợ lý cao cấp Tổng Giám đốc kiêm Trưởng Bộ phận Quản lý Cổ đông

	- 2009 – 2013	Trợ lý Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có
<hr/>		
2 Ông Đào Quang Ngọc		
<hr/>		
Chức vụ tại VIB	-	Thành viên Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh
	-	Cử nhân Tin học Kinh tế
Quá trình công tác tại VIB	- 06.2023 – nay	Thành viên Ban Kiểm soát
	- 03.2023 – 06.2023	Trưởng Ban Kiểm soát
	- 03.2019 – 03.2023	Thành viên Ban Kiểm soát
	- 2018 – 2019	Giám đốc bộ phận Kiểm toán Công nghệ thông tin và Giám sát từ xa
	- 2016 – 2018	Trưởng Bộ phận Phòng kiểm toán Khối Công nghệ thông tin và Phân tích dữ liệu
	- 2006 – 2008	Chuyên viên chính Quản trị Cơ sở dữ liệu và Tích hợp hệ thống
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có
<hr/>		
3 Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy		
<hr/>		
Chức vụ tại VIB	-	Thành viên Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Cử nhân Luật
	-	Cử nhân Quản trị kinh doanh

Quá trình công tác tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cử nhân Kế toán</li> <li>- 04.2013 – nay Thành viên Ban Kiểm soát</li> <li>- 08.2012 – 04.2013 Phó Giám đốc Phòng Kiểm toán nội bộ</li> <li>- 02.2009 – 08.2012 Trưởng phòng Kiểm toán Nội bộ khu vực phía Nam</li> <li>- 11.2006 – 02.2009 Chuyên viên cao cấp Phòng Kiểm soát nội bộ VIB HCM, Khối Hỗ trợ và Giao dịch</li> <li>- 10.2005 – 11.2006 Chuyên viên chính Phòng Kiểm soát nội bộ VIB HCM, Khối Hỗ trợ và Giao dịch</li> <li>- 04.2005 – 10.2005 Chuyên viên Tổ Kiểm soát Nội bộ, Khối Hỗ trợ và Giao dịch, VIB HCM</li> <li>- 11.2004 – 04.2005 Chuyên viên Tổ Kiểm tra Kiểm toán nội bộ Chi nhánh vùng phía Nam</li> <li>- 09.2004 – 11.2004 Chuyên viên Kiểm soát Tín dụng và Xử lý nợ</li> <li>- 08.2004 – 09.2004 Chuyên viên Pháp chế và xử lý nợ</li> </ul>
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không có</li> </ul>

*Ban Tổng Giám đốc*

---

1 Ông Hàn Ngọc Vũ

---



Chức vụ tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành viên Hội đồng Quản trị</li> <li>- Tổng Giám đốc</li> <li>- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro</li> <li>- Thành viên Ủy ban Nhân sự</li> <li>- Thành viên Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm</li> <li>- Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro</li> <li>- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ</li> <li>- Trưởng Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ</li> <li>- Chủ tịch Hội đồng Mua, bán nợ</li> </ul>
Trình độ học vấn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi tiết được trình bày tại mục Hội đồng Quản trị</li> </ul>
Quá trình công tác tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi tiết được trình bày tại mục Hội đồng Quản trị</li> </ul>
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi tiết được trình bày tại mục Hội đồng Quản trị</li> </ul>

---

## 2 Ông Hồ Văn Long

---

Chức vụ tại VIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phó Tổng Giám đốc</li> <li>- Giám đốc Tài chính/Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính</li> <li>- Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ</li> <li>- Chủ tịch Hội đồng Quản lý Vốn</li> <li>- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro</li> <li>- Thành viên Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm</li> <li>- Phó Chủ tịch Hội đồng Quản lý Tài sản - Nợ phải trả</li> <li>- Thành viên Hội đồng Xử lý Nợ</li> <li>- Thành viên Hội đồng Mua, bán Nợ</li> </ul>
-----------------	---

	- Chủ tịch Ủy ban Giá Khối Ngân hàng Bán lẻ
Trình độ học vấn	- Cử nhân Tài chính Tín dụng - Chứng chỉ chương trình đào tạo quản lý cao cấp Đại học Stanford 10.2021 – 2.2022 - Chứng chỉ Kiểm toán viên công chứng Anh Quốc (ACCA)
Quá trình công tác tại VIB	- 04.2024 – nay Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ - 09.2021 – nay Giám đốc Tài chính/Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính - 10.2016 – nay Phó Tổng Giám đốc - 05.2020 – 09.2023 Giám đốc Chuyển đổi Tài chính và Giám sát - 2016 – 09.2023 Giám đốc Trung tâm Phát triển Năng lực - 08.2019 – 09.2021 Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ - 2018 – 2019 Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ - Truyền thống - 2010 – 2016 Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính - 2009 – 2010 Quyền Giám đốc Tài chính - 2008 – 2009 Phó Giám đốc Tài chính
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có
<hr/>	
3 Ông Ân Thanh Sơn	
Chức vụ tại VIB	- Phó Tổng Giám đốc

	- Giám đốc Khối Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	- Người phụ trách Quản trị công ty
	- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Khiếu nại
	- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ
	- Thành viên Ban chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm
	- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro
	- Thành viên Hội đồng Mua, bán Nợ
Trình độ học vấn	- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh quốc tế
	- Cử nhân Luật Kinh tế
	- Kỹ sư Kinh tế Vận tải Biển
	- Luật sư
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay Phó Tổng Giám đốc
	- 2024 - nay Giám đốc Khối Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	- 2013 - 2024 Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	- 2011 – 2013 Chủ tịch Công ty VIBAMC Thành viên Hội đồng Quản trị VIB
	- 2008 – 2011 Tổng Giám đốc kiêm Thành viên Hội đồng Quản trị
	- 2007 – 2008 Phó Tổng Giám đốc thường trực, Giám đốc Khối Chi nhánh và Dịch vụ

	- 2004 – 2007	Phó Tổng Giám đốc kiêm Chánh Văn phòng
		Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Phát triển Kinh doanh Chi nhánh
	- 2003 – 2004	Chánh Văn phòng
	- 2002 – 2003	Trợ lý Tổng Giám đốc
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Chủ tịch Hội đồng Luật sư thành viên, Công ty Luật TNHH SH Legal Vietnam
<hr/>		
4 Ông Trần Nhất Minh		
<hr/>		
Chức vụ tại VIB	-	Phó Tổng Giám đốc
	-	Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
Trình độ học vấn	-	Tiến sĩ Các Hệ thống và Mạng Viễn thông
	-	Thạc sĩ Quản trị Chiến lược
	-	Kỹ sư Điều khiển tự động Hệ thống điện năng lượng
Quá trình công tác tại VIB	- 2017 – nay	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
	- 2024 - nay	Giám đốc Khối Ngân hàng Số
	- 2016 - 2017	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Công nghệ số
	- 2015 – 2016	Phó Tổng Giám đốc kiêm Phụ trách Công nghệ và Vận hành

		Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
	- 2012 – 2015	Thành viên Hội đồng Quản trị, Phó Tổng Giám đốc phụ trách hoạt động các Khối Hỗ trợ
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Thành viên Hội đồng Quản trị, Công ty TNHH Mareven Food Holding, Cộng hòa Síp

*Kế toán trưởng*

1	Bà Phạm Thị Minh Huệ	
Chức vụ tại VIB	-	Kế toán trưởng Ủy viên Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ VIB
Trình độ học vấn	-	Cử nhân Kiểm toán Ngân hàng, Học viện Ngân hàng. Chứng chỉ Kế toán trưởng (Học viện Tài chính).
Quá trình công tác tại VIB	-	2019 - nay                      Kế toán trưởng VIB 2016 – 09.2021              Giám đốc Trung tâm Kế toán 2011 – 09.2021              Phó Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính 2009 - 2011                    Trưởng phòng Phân tích Tài chính, Ban Tài chính 2005 - 2008                    Chuyên viên Phòng Kế toán Tổng hợp, Ban Tài chính
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có

## Người phụ trách quản trị công ty

### 1 Ông Ân Thanh Sơn

Chức vụ tại VIB	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phó Tổng Giám đốc</li><li>- Giám đốc Khối Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp</li><li>- Người phụ trách Quản trị công ty</li><li>- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Khiếu nại</li><li>- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ</li><li>- Thành viên Ban chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm</li><li>- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro</li><li>- Thành viên Hội đồng Mua, bán nợ</li></ul>
Trình độ học vấn	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chi tiết được trình bày tại mục Ban Tổng Giám đốc</li></ul>
Quá trình công tác tại VIB	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chi tiết được trình bày tại mục Ban Tổng Giám đốc</li></ul>
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chi tiết được trình bày tại mục Ban Tổng Giám đốc</li></ul>

#### 1.4 Đánh giá của Hội Đồng Quản Trị

##### *Kỹ năng, kinh nghiệm*

- Tại thời điểm 31.12.2024, Hội đồng Quản trị (HĐQT) có 05 thành viên, bao gồm 04 thành viên không điều hành và 01 thành viên điều hành.
- Các thành viên HĐQT đều được đào tạo bài bản về các ngành kinh tế, quản trị kinh doanh, tài chính – tín dụng; có kinh nghiệm quản lý, điều hành tại các tổ chức tài chính, ngân hàng, doanh nghiệp trong nước và quốc tế. Đây là các yếu tố nền tảng quan trọng giúp các thành viên HĐQT có kiến thức vững vàng về hoạt động ngân hàng, hiểu rõ về sản phẩm, khách hàng, các chuẩn mực kinh doanh, am hiểu thị trường trong nước, đồng thời nắm vững các quy định của Việt Nam và chuẩn mực, thông lệ quốc tế trong lĩnh vực kinh doanh ngân hàng.

##### *Nhiệm kỳ*

Năm 2024 là năm thứ hai trong nhiệm kỳ IX (2023 – 2027) của HĐQT. Các thành viên HĐQT đều nắm rõ năng lực nội tại của VIB, từ tài chính, nhân sự đến công nghệ, quy trình hoạt động, thuận lợi cho việc giám sát các hoạt động điều hành, đóng góp ý kiến và ra quyết định.

### *Đóng góp*

- HĐQT hoạt động theo đúng nhiệm vụ và định hướng được đề ra trong Điều lệ VIB, Quy chế tổ chức hoạt động của HĐQT cũng như đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.
- HĐQT liên tục giám sát và cải thiện hiệu quả hoạt động của mình và hoạt động của các Ủy ban/Hội đồng trực thuộc. Việc đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT được tiến hành hàng năm, nhằm xem xét các khía cạnh đa dạng để làm tăng giá trị hiệu quả của hoạt động, đồng thời nhìn nhận vấn đề từ góc nhìn tuân thủ và quản trị rủi ro.
- HĐQT thực hiện hoạt động giám sát của đối với Ban Tổng Giám đốc, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban theo Điều lệ và Quy chế nội bộ về Quản trị công ty. Tổng Giám đốc cũng đồng thời là thành viên HĐQT để luôn đảm bảo sự giám sát của HĐQT trong các hoạt động điều hành của Ban Tổng Giám đốc, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban thông qua cơ chế báo cáo định kỳ đến HĐQT về mọi mặt hoạt động của toàn hàng tại các phiên họp HĐQT cũng như các báo cáo theo từng lĩnh vực chuyên môn, hoạt động, dự án theo yêu cầu của HĐQT.
- Hoạt động của HĐQT được lập kế hoạch, xây dựng ngay từ đầu năm, phù hợp với kế hoạch hoạt động kinh doanh của VIB, do đó các vấn đề giám sát có tính chủ động cao và luôn được cập nhật kịp thời. Điều này đã hỗ trợ Ban Tổng Giám đốc trong việc thực thi các chiến lược kinh doanh linh hoạt và nhanh chóng.

Hàng quý, HĐQT tổ chức phiên họp định kỳ để cập nhật tình hình kinh doanh cũng như rà soát, xem xét các kế hoạch hành động của Ban TGD, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban đảm bảo các định hướng đề ra tại ĐHĐCĐ đã được thực hiện đúng và theo quy định. Đồng thời, HĐQT cũng tham gia trong việc định hướng, giám sát các hoạt động điều hành được thể hiện qua việc ban hành các Nghị quyết HĐQT trong năm 2024.

## 2. THÔNG TIN CỔ ĐÔNG

### 2.1 Cổ phần

Tính đến thời điểm 31.12.2024, tổng số cổ phần phổ thông đang lưu hành của VIB là 2.979.127.815 cổ phần. Trong đó số lượng cổ phần chuyển nhượng tự do là 2.627.193.445 cổ phần, số lượng cổ phần bị hạn chế chuyển nhượng theo quy định của pháp luật, Điều lệ công ty và cam kết của người sở hữu là 351.934.370 cổ phần.

### 2.2 Cơ cấu cổ đông

Tại thời điểm 31.12.2024, cơ cấu cổ đông của VIB như sau:

Loại cổ đông	Số lượng cổ phần nắm giữ	Tỷ lệ sở hữu (%)
Cổ đông lớn (trên 5%)	-	0%
Cổ đông khác	2.979.127.815	100%
Cổ đông tổ chức	883.389.684	29,65%
Cổ đông cá nhân	2.095.738.131	70,35%
Cổ đông trong nước	2.830.508.063	95,01%
Cổ đông nước ngoài	148.619.752	4,99%
Cổ đông Nhà nước	-	0%
Cổ đông khác	2.979.127.815	100%

### 2.3 Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

#### *Chi trả cổ tức, cổ phiếu thưởng*

Chính sách chia cổ tức, cổ phiếu thưởng trong 5 năm gần đây được Đại hội đồng cổ đông thường niên các năm thông qua:

Tỷ lệ	2020	2021	2022	2023	2024
Chia cổ tức bằng tiền mặt trên VDL	-	-	-	15%	12,5%
Chia cổ phiếu thưởng cho cổ đông hiện hữu	20%	40%	35%	20%	17%

### 2.4 Giao dịch cổ phiếu quỹ

Trong năm 2024, VIB không có thực hiện giao dịch cổ phiếu quỹ.

Số lượng cổ phiếu quỹ tại ngày 31.12.2024: 0 cổ phiếu.

### 2.5 Các chứng khoán khác

VIB không có các chứng khoán khác.



## 2.6 Giao dịch cổ phiếu VIB của người nội bộ và bên có liên quan của người nội bộ

Trong năm 2024, số lượt và khối lượng giao dịch của người nội bộ đối với cổ phiếu VIB như sau:

Loại giao dịch	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	2	3.100.000
Bán	1	2.000.000
Thưởng	5	593.500

Trong năm 2024, số lượt và khối lượng giao dịch của bên có liên quan của người nội bộ đối với cổ phiếu VIB như sau:

Loại giao dịch	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	2	14.000.000
Bán	0	-

### 3. BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

#### 3.1 Cơ cấu Hội Đồng Quản Trị

Năm 2024, HĐQT VIB Nhiệm kỳ IX có 05 thành viên, trong đó có 01 thành viên độc lập:

Thành viên HĐQT	Chức vụ	Ngày bắt đầu
Đặng Khắc Vỹ	Chủ tịch HĐQT/Thành viên HĐQT không điều hành	15.03.2023
Đặng Văn Sơn	Phó Chủ tịch HĐQT/Thành viên HĐQT không điều hành	15.03.2023
Đỗ Xuân Hoàng	Thành viên HĐQT không điều hành	15.03.2023
Hàn Ngọc Vũ	Thành viên HĐQT điều hành	15.03.2023
Nguyễn Thị Bích Hạnh	Thành viên HĐQT độc lập	15.03.2023

#### 3.2 Phiên họp và Nghị quyết của HĐQT

Trong năm 2024, HĐQT VIB đã tiến hành 64 phiên họp bao gồm 05 cuộc họp HĐQT định kỳ hàng quý và 59 phiên họp HĐQT thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến bằng văn bản, tập trung vào các công việc trọng điểm như phê duyệt chiến lược và kế hoạch kinh doanh, mở rộng mạng lưới, các đề xuất phát triển kinh doanh, thực hiện tăng vốn điều lệ năm 2024, phê duyệt báo cáo tài chính, các quyết định về nhân sự chủ chốt, qua đó hỗ trợ kịp thời cho Ban TGD, Giám đốc Khối/Ban trong việc hiện thực hóa các mục tiêu kinh doanh đã đề ra.

#### 3.3 Báo cáo đánh giá của Hội Đồng Quản Trị

- Năm 2024, VIB đánh dấu mốc 8 năm trong hành trình chuyển đổi chiến lược 10 năm (2017-2026) trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam về quy mô và chất lượng. Mặc dù vẫn còn nhiều thách thức từ môi trường kinh tế vĩ mô tuy nhiên thông qua các định hướng và chiến lược phù hợp, VIB vẫn duy trì đà tăng trưởng tốt, duy trì khẩu vị rủi ro thận trọng và tích cực hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp và cá nhân trong quá trình phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống.
- Năm 2024 VIB đạt mức tăng trưởng cao hơn trung bình ngành ở nhiều chỉ số, trong đó có cho vay (VIB tăng 22%, trung bình ngành 15%) và huy động (VIB tăng 17%, trung bình ngành 9%). Tuy nhiên lợi nhuận của ngân hàng giảm 16% so với năm 2023. Nguyên nhân của việc suy giảm lợi nhuận là do VIB đã chấp nhận hy sinh kết quả ngắn hạn để đầu tư cho lợi ích dài hạn cho khách hàng và cổ đông, thông qua 4 nhóm hành động trong năm 2024 bao gồm:
  - Đầu tư mạnh mẽ vào các giải pháp tiên tiến về sản phẩm dịch vụ, lãi suất nhằm gia tăng lợi ích thiết thực cho khách hàng, làm nền tảng cho việc tăng trưởng mạnh mẽ cơ sở khách hàng;
  - Đầu tư mạnh mẽ vào số hóa và công nghệ để làm nền tảng phát triển lâu dài;

- Đầu tư xây dựng thương hiệu bền vững;
- Đầu tư vào các phân khúc khách hàng tốt để giảm rủi ro, song song với việc trích lập dự phòng cấp tiến.

### 3.4 Hoạt động của Thành viên độc lập

- Năm 2024 là năm thứ hai trong nhiệm kỳ IX (2023 – 2027) của HĐQT. HĐQT VIB hiện có 01 (một) thành viên độc lập của HĐQT. Thành viên độc lập của HĐQT đồng thời giữ vị trí Chủ tịch Ủy ban Nhân sự và thành viên Ủy ban Quản lý rủi ro trực thuộc HĐQT.
- Thành viên độc lập của HĐQT luôn đảm bảo tính khách quan và độc lập khi tham gia vào việc đưa ra các quyết định cho VIB. Thành viên độc lập của HĐQT đã xem xét các vấn đề của VIB từ các khía cạnh đa dạng để làm tăng giá trị hiệu quả của hoạt động, bên cạnh với việc nhìn nhận vấn đề từ góc nhìn tuân thủ và quản trị rủi ro theo các chuẩn mực tài chính kế toán hiện hành.
- Theo đánh giá của thành viên độc lập, HĐQT đã hoạt động theo đúng nhiệm vụ và định hướng được đề ra trong Điều lệ VIB, Quy chế tổ chức hoạt động của HĐQT cũng như đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.

### 3.5 Định hướng của Hội Đồng Quản trị cho hoạt động 2025

- VIB đã đặt ra lộ trình chuyển đổi 10 năm, với tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam” và định vị là “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô” và “Ngân hàng đối tác hàng đầu của các doanh nghiệp và định chế tài chính”. Các mục tiêu chuyển đổi chiến lược đã được truyền thông một cách nhất quán và triển khai toàn diện, đã hiệu quả cao trong nhiều năm qua.
- Sau 8 năm thực hiện, VIB đã đạt được tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm từ 20%-30% ở hầu hết các chỉ tiêu về quy mô, lợi nhuận, vốn hóa và khách hàng, khẳng định sự nỗ lực của toàn thể CBNV và các định hướng, chiến lược đúng đắn đã đề ra. Trong 2 năm còn lại của hành trình chuyển đổi (2025-2026), VIB tiếp tục kiên định với các mục tiêu chuyển đổi, hướng đến tăng trưởng mạnh mẽ, hiệu quả và an toàn, với các định hướng hoạt động chính:
  - Các giải pháp khách hàng và sản phẩm sáng tạo, vượt trội
  - Thúc đẩy mô hình vận hành tiên tiến, phẳng, tinh gọn, song song với phát triển con người VIB
  - Phát triển mạnh mẽ Ngân hàng số và Công nghệ nền tảng
  - Xây dựng một thương hiệu hàng đầu an toàn, minh bạch, tiếp tục tiên phong trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế
  - Quản trị rủi ro và tuân thủ toàn diện

### 3.6 Hoạt động của các Ủy ban thuộc Hội Đồng Quản Trị

- a. Hoạt động của Ủy ban Nhân sự (UBNS)

- UBNS Nhiệm kỳ IX hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBNS VIB số 1001.HRC phiên bản 2021(1) do HĐQT ban hành ngày 22.11.2021, gồm 04 thành viên từ HĐQT.
  - Trong năm 2024, UBNS đã hoạt động tích cực và hiệu quả trong việc đưa ra các định hướng, tham mưu cho hoạt động của HĐQT về các chủ đề chính như hoạch định và quản lý nguồn nhân lực, xây dựng và phát triển các chính sách về nhân sự, lương, thưởng cũng như các chính sách đãi ngộ khác phù hợp với chiến lược và mục tiêu kinh doanh. UBNS cũng đã tiến hành 24 phiên họp trong năm 2024, bao gồm cả hình thức họp thông qua việc lấy ý kiến bằng văn bản.
- b. Hoạt động của Ủy ban Quản lý Rủi ro (UBQLRR)
- Từ 01.01.2024 đến 23.09.2024, UBQLRR hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBQLRR số 0001.RMC phiên bản 2021(1) do HĐQT ban hành vào ngày 21.12.2021, từ 23.09.2024 đến 31.12.2024, UBQLRR hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBQLRR số 1001.RMC phiên bản 2024(1) do HĐQT ban hành vào ngày 24.09.2024, gồm 04 thành viên từ HĐQT.
  - UBQLRR năm 2024 tiến hành 11 phiên họp, bao gồm cả hình thức họp thông qua việc lấy ý kiến bằng văn bản và đã hoàn thành tốt nhiệm vụ tham mưu cho HĐQT quyết định các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro, các báo cáo rủi ro trình HĐQT bao gồm các loại: rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro tuân thủ, rủi ro hoạt động, rủi ro thị trường, đảm bảo VIB có một khuôn khổ, khung quy định các chính sách và quy trình quản lý rủi ro hiệu quả, gồm có việc rà soát, sửa đổi các tỷ lệ, giới hạn, hạn chế cũng như tiêu chí của Chính sách khẩu vị và chiến lược quản trị rủi ro.

#### 4. BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

Trong năm 2024, các chức năng, nhiệm vụ của Ban Kiểm soát (“BKS”) theo quy định của pháp luật, Điều lệ của VIB và Quy chế tổ chức và hoạt động của BKS đã được BKS tổ chức triển khai đầy đủ, tiếp tục đảm bảo nâng cao tính tuân thủ, sự an toàn, ổn định của toàn hệ thống VIB. Các hoạt động chính bao gồm:

##### 4.1 Giám sát kết quả hoạt động tài chính

Kết quả hoạt động tài chính của VIB, sự minh bạch và tuân thủ các chuẩn mực tài chính kế toán Việt Nam trong hạch toán được BKS giám sát chặt chẽ và hiệu quả thông qua các hoạt động:

- Rà soát, giám sát và đánh giá thường xuyên kết quả hoạt động tài chính của VIB;
- Cập nhật và đánh giá các thay đổi về chính sách kế toán tài chính, các tài khoản chính tác động đến kết quả hoạt động kinh doanh của VIB. Rà soát các báo cáo tài chính định kỳ bán niên và hàng năm;
- Làm việc với Kiểm toán quốc tế độc lập trong kiểm toán các báo cáo tài chính của VIB;
- Phê duyệt các dịch vụ kiểm toán phi đảm bảo của Kiểm toán độc lập tại VIB.

##### 4.2 Giám sát hoạt động quản trị điều hành

Năm 2024, BKS tiếp tục triển khai hiệu quả, có hệ thống việc giám sát liên tục hoạt động quản trị điều hành của HĐQT, TGD và Ban TGD để đảm bảo việc tuân thủ đầy đủ quy định về quản trị điều hành trong hoạt động của ngân hàng thương mại theo yêu cầu tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN ngày 18.05.2018 và Thông tư số 40/2018/TT-NHNN ngày 28.12.2018, với mục tiêu nhận diện đầy đủ, cảnh báo, kiến nghị kịp thời các vấn đề liên quan đến hệ thống kiểm soát nội bộ của VIB, hoạt động giám sát của BKS cũng bao gồm tuân thủ đầy đủ các quy định liên quan đến các khoản cấp tín dụng cho công ty con, công ty liên kết và đối tượng trong danh sách quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15.11.2019.

Ngoài ra, sau khi Luật Các tổ chức tín dụng 2024 có hiệu lực thi hành, BKS cũng đã bổ sung phạm vi, xây dựng cơ chế giám sát đối với các quy định mới của pháp luật.

*Các hoạt động chính bao gồm:*

- Thực hiện kiểm toán nội bộ, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và Nghị quyết, Quyết định của ĐHĐCĐ, HĐQT;
- Giám sát kết quả thực hiện giám sát quản lý cấp cao của HĐQT với TGD về việc triển khai các Nghị quyết của HĐQT, việc tổ chức, triển khai hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro thông qua các hoạt động kiểm toán của Kiểm toán nội bộ (“KTNB”);
- Giám sát HĐQT trong việc đảm bảo các Nghị quyết ĐHĐCĐ, các kiến nghị của thanh tra NHNN, kiểm toán độc lập, kiểm toán nội bộ liên quan đến hoạt động của HĐQT được thực hiện đầy đủ, đúng yêu cầu;

- Giám sát kết quả thực hiện giám sát quản lý cấp cao của Tổng Giám đốc, Ban Tổng giám đốc trong việc tổ chức, triển khai, cụ thể hóa các Nghị quyết của HĐQT, các quy định, chỉ đạo của Tổng Giám đốc, Ban Tổng Giám đốc đối với hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro thông qua các hoạt động kiểm toán của KTNB; đảm bảo việc chỉnh sửa các kiến nghị của thanh tra NHNN, kiểm toán độc lập, kiểm toán nội bộ liên quan đến hoạt động của TGD và Ban TGD được thực hiện theo đúng yêu cầu;
- Tham gia vào các phiên họp của HĐQT hàng Quý để cập nhật, nắm bắt và có ý kiến về các Nghị quyết của HĐQT;
- Định kỳ lập danh sách cổ đông sáng lập trong thời hạn 05 năm kể từ ngày là cổ đông sáng lập, cổ đông sở hữu từ 01% vốn điều lệ VIB trở lên, người có liên quan của thành viên HĐQT, thành viên BKS, TGD của VIB, cổ đông sở hữu từ 01% vốn điều lệ VIB trở lên; lưu giữ và cập nhật thay đổi của danh sách này theo quy định của pháp luật;
- Triển khai kiểm toán về giám sát của quản lý cấp cao của HĐQT đối với Tổng giám đốc và việc ban hành các quy định nội bộ theo thẩm quyền của HĐQT;
- Đánh giá hoạt động điều hành của TGD và Ban lãnh đạo thông qua kết quả giám sát của quản lý cấp cao của TGD với các Khối/Ban, việc cụ thể hóa, kiểm soát hệ thống hạn mức rủi ro theo khẩu vị rủi ro của HĐQT, việc ban hành các quy định nội bộ theo thẩm quyền;
- Đánh giá sự phù hợp của các rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện các hoạt động kiểm soát và triển khai kinh doanh trong khuôn khổ khẩu vị rủi ro của HĐQT. Phát hiện kịp thời các lỗ hổng kiểm soát và đề xuất kịp thời các giải pháp khắc phục;
- Hoàn thiện hệ thống kiểm toán từ xa để giám sát liên tục mức độ tuân thủ các giới hạn trong Khẩu vị rủi ro của HĐQT và các hạn mức rủi ro do Tổng giám đốc ban hành;
- Thông qua công tác KTNB, đánh giá về môi trường kiểm soát, hệ thống kiểm soát nội bộ của tuyến bảo vệ thứ nhất và tuyến bảo vệ thứ hai trong mô hình 03 tuyến bảo vệ của VIB.

#### 4.3 Tăng cường hiệu quả hoạt động của tuyến bảo vệ thứ ba

Trong năm 2024, BKS tiếp tục chỉ đạo, hỗ trợ hiệu quả việc nâng cao chất lượng của Kiểm toán nội bộ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc cập nhật, hoàn thiện các định nội bộ của kiểm toán nội bộ, đảm bảo đầy đủ nguồn lực để triển khai các hoạt động kiểm toán theo kế hoạch và kiểm toán đột xuất theo yêu cầu của các bên liên quan, nâng cao hiệu suất công việc của đội ngũ kiểm toán viên thông qua việc tăng tỷ lệ mẫu chọn và cải tiến hệ thống tự động hóa quy trình kiểm toán nội bộ;

*Một số hoạt động trọng tâm đảm bảo sự vận hành hiệu quả của tuyến bảo vệ thứ ba bao gồm:*

- Cải tiến Phương pháp luận cho hoạt động kiểm toán nội bộ:
  - Tiếp tục áp dụng phương pháp kiểm toán “định hướng theo rủi ro” trên cơ sở ưu tiên tập trung nguồn lực để kiểm toán các bộ phận, quy trình được đánh giá có mức độ rủi ro cao. Kế hoạch kiểm toán nội bộ được xây dựng dựa trên kết quả đánh giá rủi ro và được cập nhật,

thay đổi, điều chỉnh phù hợp với các diễn biến thay đổi về định hướng chiến lược của VIB cũng như thay đổi của các rủi ro kèm theo.

- Cập nhật Phương pháp luận của KTNB theo các chuẩn mực, thông lệ quốc tế. Thường xuyên rà soát và cập nhật các quy định của NHNN và pháp luật có liên quan để điều chỉnh kịp thời theo quy định mới được ban hành và nhằm phù hợp hơn với các chuẩn mực quốc tế về KTNB.
- Hoàn thiện quy trình giám sát từ xa đối với các hoạt động trọng yếu trong hệ thống;
- Tự động hóa quy trình công việc và kỹ năng phân tích số liệu:
  - Hoàn thiện phần mềm kiểm toán (IA System), góp phần tự động hóa công tác kiểm toán nội bộ trên phần mềm, phù hợp với xu hướng công nghệ hóa và chuyển đổi số trong hoạt động của ngân hàng. Thường xuyên rà soát để nâng cấp hệ thống IA System nhằm đảm bảo tối ưu hoạt động của hệ thống từ đó nâng cao hiệu suất của Kiểm toán viên trên cơ sở tăng tỷ lệ mẫu chọn cho mỗi cuộc kiểm toán, qua đó đánh giá chính xác hơn về rủi ro của đối tượng kiểm toán.
  - Yêu cầu KTNB xây dựng giải pháp tích hợp công nghệ trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ cho các hoạt động kiểm toán bao gồm việc xử lý dữ liệu lớn (Big Data) để nâng cao hiệu quả phân tích, đánh giá các hoạt động trọng yếu của ngân hàng; rà soát các giao dịch bất thường, rà soát gian lận nội bộ cũng như nâng cao tốc độ, tính chính xác của các phát hiện kiểm toán.
- Đảm bảo chất lượng kiểm toán nội bộ:
  - Chỉ đạo, định hướng và giám sát hoạt động đối với Phòng/Bộ phận KTNB, đảm bảo hoàn thành tốt các chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ, hoàn thành kế hoạch kiểm toán nội bộ hàng năm đã được phê duyệt; giám sát việc tuân thủ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của thành viên BKS và kiểm toán nội bộ; nâng cao chất lượng kiểm toán nội bộ để sớm phát hiện các rủi ro, kịp thời cảnh báo, giảm thiểu rủi ro, hạn chế tổn thất cho VIB; tập trung kiểm toán các lĩnh vực có rủi ro cao, có tính chất phức tạp và tuân thủ các quy định của NHNN;
  - Tăng cường công tác đào tạo nội bộ tại từng Phòng/Bộ phận KTNB, duy trì hoạt động luân chuyển nhân sự giữa các phòng/bộ phận kiểm toán nhằm tạo điều kiện để các Kiểm toán viên nâng cao kiến thức và hiểu biết về các phương pháp kiểm toán khác.
- Quản lý, giám sát các hoạt động kiểm toán nội bộ, đảm bảo các nguyên tắc độc lập, khách quan của Kiểm toán nội bộ được tuân thủ đầy đủ;
- Triển khai kiểm toán các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống, các Khối/Ban tại Hội sở chính theo đúng kế hoạch và tổ chức các đợt kiểm toán đột xuất theo yêu cầu của Cơ quan Thanh tra Giám sát Ngân hàng;
- Định hướng hoạt động kiểm toán nội bộ trong việc tăng cường các phát hiện liên quan đến chính sách, quy định nội bộ, để cao các phát hiện nhằm phòng ngừa, ngăn chặn rủi ro;

- Thúc đẩy công tác trao đổi thông tin, tư vấn, phản hồi về các vấn đề, rủi ro, sai phạm, chỉnh sửa sau thanh tra và kiểm toán giữa BKS với các bên liên quan bao gồm các cổ đông, HĐQT, BĐH, các cấp quản lý trong hệ thống;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, bao gồm cơ quan thanh tra giám sát NHNN trong hoạt động thanh tra giám sát, giải quyết khiếu nại tố cáo, xử lý các kiến nghị sau thanh tra.

#### 4.4 Phòng chống gian lận, tham nhũng

Thông qua quá trình quản lý các hoạt động kiểm toán và điều tra gian lận nội bộ, năm 2024, các hoạt động phòng chống gian lận và tham nhũng đã được BKS triển khai một cách hiệu quả.

*Các hoạt động chính và kết quả đạt được bao gồm:*

- BKS đã trực tiếp rà soát, phê duyệt các báo cáo định kỳ liên quan đến Phòng chống tham nhũng, giải quyết khiếu nại tố cáo, các vụ việc hình sự có dấu hiệu tội phạm hình sự tại VIB báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan hữu quan;
- Hỗ trợ Ban chỉ đạo Phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm VIB trong việc phát hiện, ngăn chặn, xử lý vụ việc tham nhũng, vi phạm pháp luật, qua đó có những chỉ đạo kịp thời để phòng ngừa và hạn chế tối đa các hành vi tham nhũng, vi phạm pháp luật trong hệ thống thông qua hoạt động điều tra của KTNB;
- Tăng cường truyền thông về phòng chống tham nhũng, gian lận, vi phạm pháp luật được thông qua các bản tin cảnh báo tới toàn hệ thống qua đó nâng cao nhận thức, góp phần xây dựng văn hóa trung thực, liêm chính trong quá trình thực thi công việc của cán bộ.
- Hỗ trợ các Khối kinh doanh tổ chức các lớp đào tạo trực tiếp về tuân thủ, quy định pháp luật về hoạt động cho vay khách hàng.

#### 4.5 Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Ngoài các khóa đào tạo của VIB theo hình thức trực tuyến như Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp; Nội quy lao động; Phòng, chống tham nhũng; Nâng cao nhận thức và kỹ năng trong công tác phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt kinh tế, thương mại tại VIB; Nâng cao nhận thức an toàn và bảo mật thông tin; Quản lý rủi ro hoạt động. Năm 2024, BKS đã hỗ trợ KTNB tổ chức các chương trình đào tạo tập trung cho toàn bộ nhân sự của KTNB về thủ tục kiểm toán phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

#### 4.6 Đánh giá kết quả hoạt động của Ban Kiểm soát

- BKS có 03 thành viên làm việc theo chế độ chuyên trách. BKS đã thực hiện phân công nhiệm vụ cho từng thành viên để thực hiện Nhiệm vụ và Quyền hạn của Ban Kiểm soát theo quy định của Pháp luật và Điều lệ VIB.
- Trong phạm vi đã phân công, các thành viên BKS tổ chức thực hiện nhiệm vụ của mình, cũng như đã thực hiện đầy đủ các công tác cụ thể được thống nhất trong các nghị quyết tại từng phiên họp của BKS



- Trong năm 2024, BKS nhiệm kỳ IX (2023 – 2027) đã chỉ đạo tổ chức 04 phiên họp định kỳ của BKS với TT KTNB, 02 phiên họp trực tiếp của các thành viên BKS và 20 phiên họp thông qua hình thức lấy ý kiến bằng văn bản để triển khai chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của BKS theo Điều 45, 46 Luật các Tổ chức tín dụng và Điều 50 Điều lệ VIB.
- Nội dung các phiên họp đều được ghi nhận tại Biên bản và Nghị quyết để theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện.

#### 4.7 Hoạt động khác của BKS

- Giám sát việc phê duyệt cấp tín dụng (trừ các trường hợp không được cấp tín dụng theo quy định của pháp luật hiện hành) đối với công ty con, công ty liên kết của VIB; Cổ đông sáng lập, Cổ đông lớn, thành viên HĐQT, thành viên BKS, Người điều hành, các chức danh quản lý khác của VIB và những người có liên quan của những người này;
- Xây dựng cơ chế giám sát việc thông qua và thực hiện dự án đầu tư, mua, bán tài sản cố định, hợp đồng, giao dịch khác của VIB thuộc thẩm quyền quyết định của ĐHĐCĐ, HĐQT;
- Chỉ đạo Trung tâm Kiểm toán nội bộ thực hiện kiểm toán theo yêu cầu của Cổ đông chiến lược CBA;
- Tương tác với Cơ quan Thanh tra, Giám sát Ngân hàng – Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác.

#### 4.8 Phương hướng hoạt động năm 2025

Về phương hướng hoạt động năm 2025, BKS tiếp tục duy trì và phát huy kết quả của các hoạt động đã nêu trên. Trong đó, các trọng tâm của năm 2025 bao gồm:

- Giám sát chặt chẽ kết quả hoạt động tài chính, đảm bảo tính minh bạch và chính xác của số liệu tài chính;
- Giám sát hoạt động quản trị, điều hành của HĐQT và TGD, đề xuất, kiến nghị các vấn đề về hệ thống kiểm soát nội bộ, giám sát của quản lý cấp cao đối với hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro;
- Duy trì và cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ trong khuôn khổ khung quản trị rủi ro và hoạt động hiệu quả;
- Cơ cấu lại mô hình tổ chức, vận hành của Kiểm toán nội bộ để đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao từ phía Cơ quan quản lý Nhà nước về vai trò và trách nhiệm của BKS;
- Xây dựng và ban hành Sổ tay KTNB. Tiếp tục nâng cấp, cải tiến phương pháp luận của KTNB. Nâng cấp phần mềm KTNB;
- Cải tiến năng suất lao động của KTV thông qua cải tiến tối ưu hóa quy trình kiểm toán rủi ro đối với các hoạt động kiểm toán, quy trình Điều tra gian lận nội bộ;
- Hoàn thiện mô hình kiểm toán từ xa; Mở rộng phạm vi và xây dựng cơ chế giám sát theo các yêu cầu bổ sung của Luật các TCTD 2024 liên quan đến trách nhiệm của BKS;

- Nâng cao hơn vai trò tư vấn của kiểm toán nội bộ đối với tuyến bảo vệ thứ nhất và thứ hai và giám sát, kiểm toán trên cơ sở rủi ro;
- Tiếp tục duy trì và thúc đẩy văn hóa kiểm soát, tuân thủ, phòng chống gian lận, tham nhũng trong toàn bộ hệ thống.



## 5. BÁO CÁO THÙ LAO HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ, BAN KIỂM SOÁT VÀ BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

### 5.1 Báo cáo về thù lao, thưởng, lợi ích khác và sử dụng ngân sách hoạt động năm 2024

Nghị quyết số 1.001.24.GSM Phiên họp ĐHĐCĐ thường niên năm 2024 đã phê duyệt tổng ngân sách hoạt động của HĐQT và BKS năm 2024 tối đa là 0,25% lợi nhuận trước thuế năm 2024. Lợi nhuận trước thuế kết thúc năm tài chính 2024 VIB đạt 9.005 tỷ đồng. Theo đó, mức ngân sách hoạt động của HĐQT và BKS năm 2024 tối đa được sử dụng là 22,5 tỷ đồng.

Tính đến hết ngày 31.12.2024, chi phí thực tế đã chi trả cho các thành viên HĐQT và thành viên BKS cụ thể như sau:

	Đơn vị: đồng		
Đối tượng	Thù lao (*)	Chi phí khác	Tổng cộng
Hội đồng Quản trị	6.000.000.000	1.297.716.654	7.297.716.654
Ban Kiểm soát	3.830.845.000	636.031.561	4.466.876.561
Tổng cộng (*)			11.764.593.215

Một thành viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc được chi trả từ quỹ lương CBNV nên không nhận thù lao HĐQT.

(\*) Chi tiết thù lao thành viên HĐQT, BKS được trình bày tại Báo cáo tài chính 2024 đã kiểm toán công bố trên website VIB.

HĐQT đề nghị ĐHĐCĐ thông qua mức chi phí thực tế đã chi trả cho các thành viên HĐQT, thành viên BKS năm 2024 là 11.764.593.215 đồng.

### 5.2 Tiêu chí và kết quả

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thời gian làm việc	Ghi chú
<i>Hội đồng Quản trị</i>				
1	Đặng Khắc Vỹ	Chủ tịch HĐQT	01.01-31.12.2024	
2	Đặng Văn Sơn	Phó Chủ tịch HĐQT	01.01-31.12.2024	
3	Đỗ Xuân Hoàng	Thành viên HĐQT	01.01-31.12.2024	
4	Hàn Ngọc Vũ	Thành viên	01.01-31.12.2024	Lương TGD
5	Nguyễn Thị Bích Hạnh	Thành viên độc lập HĐQT	01.01-31.12.2024	
<i>Ban Kiểm soát</i>				
1	Nguyễn Thùy Linh	Trưởng BKS	01.01-31.12.2024	
2	Đào Quang Ngọc	TV chuyên trách	01.01-31.12.2024	

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thời gian làm việc	Ghi chú
3	Nguyễn Lương Thị Bích Thủy	TV chuyên trách	01.01-31.12.2024	

### 5.3 Lương, thưởng, thù lao và các lợi ích khác

Thù lao chi trả cho Ban TGD và Kế toán trưởng năm 2024 là: 31.714.109.000 đồng.

Danh sách cụ thể như sau:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thời gian làm việc	Ghi chú
1	Hàn Ngọc Vũ	Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2024	
2	Hồ Văn Long	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2024	
3	Ân Thanh Sơn	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2024	
4	Trần Nhất Minh	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2024	
5	Phạm Thị Minh Huệ	Kế toán trưởng	01.01-31.12.2024	

## 6. BÁO CÁO KHÁC

### 6.1 Báo cáo đánh giá thực hiện quản trị công ty

Mô hình quản trị tiên tiến và minh bạch là một trong những nền tảng quan trọng nhất cho chiến lược phát triển bền vững VIB. Văn hóa quản trị minh bạch và hiện đại tạo môi trường thuận lợi cho việc áp dụng các nguyên tắc và thông lệ tốt nhất về quản trị rủi ro tại VIB, thể hiện qua những hoạt động sau:

- VIB luôn chú trọng hoàn thiện hành lang pháp lý và khuôn khổ quản trị bằng việc xây dựng hệ thống chính sách, quy định, quy trình đầy đủ, hỗ trợ thiết thực cho các hoạt động kinh doanh. Ngân hàng thường xuyên đánh giá, bổ sung và điều chỉnh chính sách theo hướng phù hợp với thị trường và mục tiêu của ngân hàng.
- Ngân hàng đã thực hành quản trị công ty trên cơ sở có tham khảo để áp dụng một số nguyên tắc và thông lệ về quản trị công ty trong Bộ Nguyên tắc Quản trị Công ty theo Thông lệ tốt nhất- ấn phẩm năm 2019 được phát hành bởi Ủy ban chứng khoán Nhà nước (“SSC”) và Tập đoàn Tài chính quốc tế (“IFC”).
- Vai trò quản trị, điều hành và kiểm soát được phân định rõ ràng và mối quan hệ hiệu quả giữa HĐQT, BKS, Ban Tổng giám đốc đã được vận hành thông suốt trong nhiều năm qua. Các thành viên của HĐQT, BKS, Ban Tổng giám đốc đều là những cán bộ có thâm niên và trình độ về quản lý, điều hành trong các lĩnh vực chuyên môn liên quan, có kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức tài chính, ngân hàng, doanh nghiệp trong nước và quốc tế. HĐQT VIB có 05 thành viên trong đó chỉ một thành viên điều hành (TGD), đảm bảo tuân thủ Nghị định 155/2020/NĐ-CP và vượt yêu cầu tối thiểu về thành viên không điều hành. Cơ cấu này tăng cường tính độc lập giữa HĐQT và Ban TGD, nâng cao quản trị minh bạch, hạn chế xung đột lợi ích, và tạo niềm tin cho cổ đông.
- Các thành viên HĐQT tại VIB không chỉ đảm nhiệm vai trò quản lý mà còn trực tiếp tham gia vào các Ủy ban chuyên môn như Ủy ban Nhân sự (UBNS) và Ủy ban Quản lý Rủi ro (UBQLRR), đóng vai trò tham mưu cho HĐQT trong các quyết định quan trọng, cụ thể 04 thành viên HĐQT tham gia vào UBNS và UBQLRR. Việc thành viên HĐQT tham gia vào các Ủy ban giúp nâng cao tính chuyên sâu trong quản trị, đảm bảo hoạt động của ngân hàng tuân thủ chặt chẽ quy định và thông lệ tốt. Sự tham gia của cả thành viên điều hành và độc lập tạo sự cân bằng giữa giám sát và điều hành, đặc biệt việc bà Nguyễn Thị Bích Hạnh, thành viên độc lập của HĐQT, giữ chức vụ Chủ tịch UBNS giúp đảm bảo khách quan, minh bạch trong các quyết định nhân sự. Điều này hạn chế xung đột lợi ích, nâng cao trách nhiệm giải trình và tuân thủ quản trị tốt. Sự kết hợp giữa thành viên độc lập và các thành viên khác giúp cân bằng chiến lược kinh doanh với quản trị bền vững tại VIB.
- Các thành viên HĐQT và các cán bộ quản lý cấp cao được đào tạo thường xuyên thông qua các khóa học chất lượng cao nhằm nâng cao năng lực về quản trị công ty. Đồng thời, VIB áp dụng các tiêu chí cụ thể về năng lực đối với thành viên HĐQT, đảm bảo không chỉ tuân thủ đầy đủ các yêu cầu pháp luật mà còn vượt xa các tiêu chuẩn tối thiểu, hướng đến các thông lệ quản trị tiên tiến nhất.

- Trong cơ cấu của HĐQT và BKS nhiệm kỳ IX (2023-2027), thành viên nữ chiếm tỷ lệ đáng kể; trong đó thành viên HĐQT là nữ giới chiếm 20%, thành viên BKS là nữ giới chiếm 70% tổng số thành viên đang đương nhiệm, nhằm hướng tới đảm bảo nguyên tắc đa dạng về giới trong hoạt động quản trị.
- VIB thiết lập đầy đủ các hội đồng, ủy ban theo thông lệ và quy định của Luật các Tổ chức tín dụng để thực hiện chức năng tham mưu cho HĐQT (gồm 04 ủy ban, hội đồng: Ủy ban Nhân sự; Ủy ban Quản lý rủi ro, Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm, Hội đồng Xử lý rủi ro) và Tổng Giám đốc (09 ủy ban, hội đồng: Hội đồng Xử lý khiếu nại, Ủy ban Tín dụng, Hội đồng Quản lý vốn, Hội đồng Quản lý tài sản/nợ phải trả, Hội đồng rủi ro, Hội đồng Xử lý nợ, Hội đồng Mua, bán nợ; Ban Chỉ đạo phòng chống khủng bố, Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở tại VIB, Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ VIB) trong hoạt động quản trị, điều hành, giám sát cấp cao. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các ủy ban, hội đồng, khối, ban của VIB và mối quan hệ giữa các đơn vị này được quy định rõ ràng, đảm bảo hoạt động thông suốt và hiệu quả của ngân hàng.
- VIB thiết lập hệ thống quản lý rủi ro theo mô hình 03 tuyến bảo vệ, tuân thủ theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài:
  - Tuyến bảo vệ thứ nhất có chức năng nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro do các bộ phận sau thực hiện: (i) Khối kinh doanh (bao gồm cả bộ phận phát triển sản phẩm), các bộ phận có chức năng thực hiện các quyết định có rủi ro; (ii) Các bộ phận có chức năng phân bổ hạn mức rủi ro, kiểm soát rủi ro, giảm thiểu rủi ro (thuộc bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận độc lập) đối với từng loại hình giao dịch, hoạt động kinh doanh; (iii) Bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán.
  - Tuyến bảo vệ thứ hai có chức năng xây dựng chính sách quản lý rủi ro, quy định nội bộ về quản trị rủi ro, đo lường, theo dõi rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật do các phòng Kiểm soát tuân thủ, Chính sách tín dụng thuộc Khối Quản trị rủi ro và bộ phận Quản lý Tuân thủ thuộc Khối Pháp chế và Quản trị doanh nghiệp.
  - Tuyến bảo vệ thứ ba có chức năng kiểm toán nội bộ do Trung tâm kiểm toán nội bộ (KTNB) thuộc BKS sẽ kiểm tra, đánh giá một cách độc lập, khách quan về việc thực thi các quy định quản lý rủi ro của các bộ phận có liên quan.
- Hoạt động của hệ thống kiểm soát – kiểm toán nội bộ phát huy hiệu quả nhờ việc tăng cường về nguồn lực, hoàn thiện về cơ chế để có thể đáp ứng được các yêu cầu về quản trị và giám sát toàn diện các hoạt động kinh doanh, hoạt động quản trị và điều hành. VIB chú trọng nâng cao chất lượng trên cơ sở áp dụng hệ thống công nghệ ngân hàng hiện đại, nhằm phát hiện những rủi ro tiềm ẩn và biện pháp ngăn chặn kịp thời.
- Công tác kiểm toán độc lập định kỳ được thực hiện bởi các hãng kiểm toán quốc tế có uy tín. VIB luôn đảm bảo các báo cáo tài chính được kiểm toán độc lập để trình các cơ quan quản lý nhà nước và các cổ đông, đảm bảo tuân thủ quy định về thời gian và chất lượng.
- Mô hình vận hành mới mang lại hiệu quả tích cực cho ngân hàng, phát huy được vai trò của các đơn vị chức năng và năng lực làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên để hiện thực hóa tầm nhìn của VIB là ngân hàng “sáng tạo và hướng tới khách hàng”.

- VIB luôn được đánh giá cao về tính minh bạch, lành mạnh và cấu trúc quản trị tiên tiến, hiện đại trên thị trường ngân hàng. Những đánh giá, ghi nhận này đến từ Ngân hàng Nhà nước, các hãng kiểm toán độc lập như KPMG, Ernst & Young, cổ đông, trong đó, có CBA, Moody's, các định chế tài chính quốc tế như World Bank, IFC, ADB và các tổ chức có uy tín trong nước và quốc tế khác.
  - Với vai trò là công ty đại chúng quy mô lớn, VIB luôn đảm bảo minh bạch, tuân thủ các quy định pháp luật, các yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong hoạt động công bố thông tin (CBTT). VIB cũng đã ban hành các quy định nội bộ liên quan đến hoạt động CBTT, trong đó cập nhật đầy đủ các trường hợp cần CBTT theo quy định pháp luật, trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân liên quan để việc CBTT được thực hiện đầy đủ, thông suốt, kịp thời, tuân thủ quy định pháp luật và đảm bảo không xảy ra rủi ro, thiếu sót trong quá trình CBTT. Đặc biệt, nhằm hướng tới đáp ứng các nguyên tắc Quản trị Công ty theo thông lệ tốt nhất, đối với những báo cáo quan trọng trong hoạt động quản trị (*ví dụ: báo cáo tài chính bán niên, báo cáo tài chính năm, báo cáo thường niên...*) thì ngoài việc công bố thông tin bằng tiếng Việt, VIB còn chủ động thực hiện công bố thông tin bằng tiếng Anh để đảm bảo quyền được tiếp cận thông tin công bằng giữa các cổ đông, nhà đầu tư trong nước và nước ngoài.
- 6.2 Hợp đồng hoặc giao dịch với người nội bộ và bên liên quan

STT	Mối quan hệ liên quan với VIB	Nội dung giao dịch	Tổng giá trị giao dịch (triệu VNĐ)	Ghi chú
1	Công ty con của VIB: Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản (VIBAMC)	Ủy quyền định giá tài sản cho VIB cấp tín dụng, xử lý rủi ro	205.947	Giá trị giao dịch là thù lao định giá tài sản
		Ủy quyền bán và khai thác tài sản bảo đảm để xử lý nợ xấu	302.200	Giá trị giao dịch là giá trị tài sản VIB ủy quyền cho VIBAMC khai thác
		Ủy quyền quản lý tài sản bảo đảm là hàng hóa	1.386.400	Giá trị giao dịch là giá trị tài sản VIB ủy quyền cho VIBAMC quản lý và khai thác
2	Người quản lý công ty con – Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản (VIBAMC)	Vay	25.594	Giá trị giao dịch là tổng giá trị hạn mức vay tại 31.12.2024 được VIB cấp
		Giao dịch thẻ	289	Giá trị giao dịch là tổng giá trị hạn mức thẻ tín dụng tại 31.12.2024 được VIB cấp
3	Người nội bộ và người có liên quan của người nội bộ	Vay	Không có	Giá trị giao dịch là tổng giá trị hạn mức vay tại 31.12.2024 được VIB cấp
		Giao dịch thẻ	11.459	Giá trị giao dịch là tổng giá trị hạn mức thẻ tín dụng tại 31.12.2024 được VIB cấp



# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

## 7. MÔ HÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### 7.1 Bối cảnh

Năm 2024 là một năm có nhiều biến động, tác động mạnh mẽ lên nền kinh tế thế giới cũng như Việt Nam. Nền kinh tế đã hồi phục và nhiều ngành nghề đã tăng trưởng trở lại, nhưng những xung đột chính trị, lãi suất biến động đã tạo ra những thách thức mới trong việc khôi phục nền kinh tế.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh các quốc gia đang đẩy nhanh quá trình chuyển đổi sang mô hình phát triển bền vững. Việt Nam đang tích cực thực hiện cam kết phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, với trọng tâm là kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn và kinh tế carbon thấp. Nhận thức rõ định hướng này, VIB đặt chiến lược đồng hành cùng Doanh nghiệp và Hộ kinh doanh để hướng đến nền kinh tế xanh, bền vững.

Chiến lược và tầm nhìn

VIB tin rằng xây dựng môi trường xã hội và môi trường làm việc mang tính công bằng dân chủ sẽ có những đóng góp tích cực không những cho ngân hàng mà còn cho đất nước và xã hội Việt Nam.

### 7.2 Nhiệm vụ

- Đối với ngân hàng:
  - Tăng trưởng hoạt động kinh doanh bền vững, cân bằng giữa hiệu quả tài chính và trách nhiệm xã hội;
  - Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả, bình đẳng, mang lại nhiều giá trị cho người lao động;
  - Tích cực đầu tư phát triển nguồn nhân lực theo hướng công nghệ;
  - Quản trị rủi ro và tuân thủ theo các chuẩn mực quốc tế tốt nhất.
- Đối với các bên liên quan
  - Đem lại lợi ích cho các bên liên quan, gồm cổ đông/nhà đầu tư, khách hàng, người lao động, cơ quan quản lý, đối tác/nhà cung cấp, báo chí/truyền thông và cộng đồng;
  - Đảm bảo minh bạch và công bằng, duy trì môi trường kinh doanh tin cậy và tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan;
  - Góp phần thúc đẩy sự phát triển của thị trường tài chính nói riêng và nền kinh tế Việt Nam nói chung.
- Đối với môi trường & Xã hội
  - Nêu gương về thực thi các trách nhiệm tài chính với Nhà nước, đảm bảo minh bạch trong hoạt động kinh doanh;
  - Chung tay đóng góp, hỗ trợ cộng đồng, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội;

- Tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, bảo vệ môi trường và hướng đến phát triển bền vững bằng việc tối ưu hóa vận hành nội bộ, tập trung vào nguyên vật liệu, năng lượng, nước, đa dạng sinh học, phát thải, nước thải và chất thải, quản lý môi trường với nhà cung cấp.

### 7.3 Hành động

Theo sát các tiêu chuẩn của Liên hợp quốc

Lĩnh vực	Hoạt động phát triển bền vững của VIB
1. Xóa nghèo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Với sự phát triển của 192 đơn vị kinh doanh trên toàn quốc, VIB tạo ra hơn 11.700 việc làm cho người lao động, góp phần phát triển kinh tế địa phương, tăng thu nhập và cải thiện cuộc sống cho người dân.</li> <li>- VIB có nhiều chính sách lương thưởng và phúc lợi hấp dẫn minh bạch, rõ ràng dành cho CBNV.</li> <li>- VIB đã thực hiện trách nhiệm xã hội của ngân hàng hàng đầu thông qua các hoạt động kinh doanh cụ thể, tiên phong thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư 01/2020/NHNN-TT của Ngân hàng Nhà nước qua các nội dung cơ cấu nợ, giảm lãi suất, cung cấp tín dụng ưu đãi để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiếp cận được nguồn vốn tốt, khắc phục thiệt hại và vượt qua khó khăn.</li> </ul>
2. Sức khỏe tốt và cuộc sống hạnh phúc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với xã hội: Ngân hàng ủng hộ hàng chục tỷ đồng cùng nhiều trang thiết bị, xe cứu thương cho hoạt động phòng, chống dịch của Chính phủ và địa phương.</li> <li>- Đối với CBNV: VIB đã và đang chăm lo tốt cho cuộc sống của người lao động thông qua các chính sách lương, thưởng cạnh tranh so với thị trường, tạo động lực làm việc và phát triển sự nghiệp, từ đó góp phần nâng cao chất lượng sống của CBNV.</li> </ul>
3. Giáo dục chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngân hàng thường xuyên tài trợ các suất học bổng cho các học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn trên khắp cả nước.</li> <li>- Hoạt động đào tạo nội bộ của VIB được triển khai và duy trì ổn định, giúp nâng cao chất lượng chuyên môn và kỹ năng làm việc cho CBNV trên toàn hệ thống.</li> <li>- VIB sở hữu hệ thống VIB Learning hiện đại với khóa học đa dạng từ các tổ chức uy tín toàn cầu, thiết kế mục đích đào tạo riêng biệt cho từng nhóm lao động cụ thể.</li> </ul>
4. Bình đẳng giới	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chính sách phúc lợi nhân sự không phân biệt đối xử.</li> <li>- Số lượng nhân sự nữ chiếm hơn 50% trên tổng số cán bộ nhân viên VIB. Trong đó, cán bộ nữ quản lý tại Hội sở đạt 55,2%, tại đơn vị kinh doanh là 39,2%.</li> </ul>
5. Nước sạch và điều kiện vệ sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngân hàng sử dụng các thiết bị tiết kiệm nước và mức tiêu thụ được theo dõi chặt chẽ.</li> </ul>

6. Việc làm bền vững và tăng trưởng kinh tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tạo việc làm thu nhập ổn định cho hơn 11.700 cán bộ nhân viên</li> <li>- Vinh danh trong danh sách PRIVATE 100 – danh sách doanh nghiệp tư nhân nộp ngân sách lớn nhất Việt Nam.</li> <li>- Nhiều năm liền xếp hạng cao nhất bởi Ngân hàng Nhà nước.</li> <li>- Hơn 16 giải thưởng về tăng trưởng và chi tiêu thẻ từ Mastercard.</li> </ul>
7. Công nghiệp, sáng tạo và cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VIB giúp người dùng có thể thực hiện giao dịch trực tuyến từ bất cứ đâu để mở thẻ, mở tài khoản, gửi tiết kiệm, thực hiện các khoản vay và dễ dàng tiếp cận với các giải pháp bảo hiểm.</li> <li>- VIB đã tiên phong ứng dụng thành công Big data và AI để số hóa 100% quy trình duyệt cấp thẻ tín dụng, giúp khách hàng đăng ký và nhận ngay thẻ tín dụng với hạn mức đến 200 triệu đồng chỉ trong 30 phút, hoàn toàn trực tuyến, không phải đến ngân hàng, không cần gặp nhân viên, không chứng minh thu nhập.</li> <li>- VIB liên tục triển khai các ưu đãi cho tài khoản thanh toán và thẻ nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt,</li> </ul>
8. Giảm bất bình đẳng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không sử dụng lao động trẻ em.</li> <li>- Không có trường hợp cưỡng chế người lao động dưới mọi hình thức.</li> <li>- Không có khiếu nại về bất bình đẳng và phân biệt đối xử.</li> </ul>
9. Các thành phố và cộng đồng bền vững	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại các địa phương có sự hiện diện của đơn vị kinh doanh, VIB luôn nỗ lực góp phần xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch, văn minh, hiệu quả, kết nối các bên liên quan trên tinh thần sẻ chia, đồng hành và cùng nhau thịnh vượng.</li> </ul>
10. Kinh doanh có trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minh bạch thông tin đến các bên liên quan.</li> <li>- Chuẩn hóa hoạt động quan hệ nhà đầu tư, luôn nâng cao trách nhiệm với cổ đông/nhà đầu tư</li> <li>- Tuân thủ các chính sách của Chính phủ và NHNN trong việc hỗ trợ khách hàng và người dân vượt qua khó khăn do dịch Covid-19</li> <li>- Năm 2024, VIB đóng góp gần 1.800 tỷ đồng cho Ngân sách Nhà nước.</li> <li>- Nhận bằng khen về Cải cách hành chính của Thống đốc NHNN</li> <li>- Nhận bằng khen về Thành tích cao trong công tác thu, nộp ngân sách Nhà nước</li> </ul>
11. Ứng phó với biến đổi khí hậu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngân hàng luôn sử dụng các tài nguyên nước phù hợp và xả thải đúng chuẩn.</li> <li>- Số hóa các quy trình nội bộ và tương tác với khách hàng nhằm giảm tiêu thụ giấy, mực in.</li> </ul>
12. Hòa bình, công lý và thể chế hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng và đủ vai trò của một ngân hàng thương mại cổ phần trong việc đóng góp cho sự phát triển của Việt Nam, hướng đến mục tiêu phát triển kinh tế bền vững.</li> <li>- Mô hình quản trị phẳng, tiên tiến, hướng thúc đẩy đến công bằng và trách nhiệm của toàn thể cả nhân trong tập thể nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng và môi trường làm việc hiệu quả.</li> </ul>

---

13. Hợp tác đạt mục tiêu	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thúc đẩy phát triển hoạt động ngành ngân hàng nói riêng và nền kinh tế Việt nam nói chung song song với các mục tiêu phát triển bền vững.</li><li>- Luôn đồng hành bền vững cùng khách hàng, nhà đầu tư, người lao động và cộng đồng xã hội.</li></ul>
--------------------------	--

---



## 8. BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### 8.1 Phạm vi chủ đề

Sử dụng các nguyên tắc báo cáo của Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI), bao gồm (i) Đảm bảo sự tham gia của các bên liên quan, (ii) Bối cảnh Phát triển bền vững, (iii) Tính trọng yếu và (iv) Tính đầy đủ. Tổng Giám đốc trực tiếp rà soát và phê duyệt chính thức báo cáo phát triển bền vững của ngân hàng và đảm bảo rằng tất cả các chủ đề trọng yếu được đề cập.

### 8.2 Các bên liên quan

Đối với VIB, các đối tượng sau đóng vai trò quan trọng trong định hướng và chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng. Các vấn đề phát sinh trong quá trình kinh doanh, vận hành có liên quan đến các đối tượng này đều được rà soát định kỳ nhằm nhận diện kịp thời và có phương án xử lý linh hoạt, hiệu quả.

Đối tượng liên quan	Kênh tương tác	Các vấn đề được các bên lưu tâm	Hành động của VIB
Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp gỡ trực tiếp, trao đổi qua điện thoại, email, tin nhắn.</li> <li>- Mạng xã hội và các kênh truyền thông khác.</li> <li>- Các buổi hội thảo và hội nghị.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng.</li> <li>- Chất lượng dịch vụ tài chính do ngân hàng cung cấp.</li> <li>- Thắc mắc, khiếu nại phản hồi, nguyện vọng khác từ khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết kế và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ mới, với tiện ích vượt trội và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.</li> <li>- Nâng cao chất lượng dịch vụ, duy trì sự hài lòng và tín nhiệm cao từ khách hàng.</li> <li>- Tư vấn giải pháp và đưa ra chính sách hỗ trợ đáp ứng quyền lợi, nhu cầu và nguyện vọng của khách hàng.</li> </ul>
Cổ đông/ Nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đại hội cổ đông thường niên.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> <li>- Trao đổi trực tiếp tại các hội nghị, hội thảo.</li> <li>- Website chính thức của VIB.</li> <li>- Đội ngũ Quan hệ Nhà đầu tư</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiệu quả kinh doanh và các giá trị mang lại cho nhà đầu tư.</li> <li>- Công bố thông tin minh bạch và kịp thời.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VIB nỗ lực đạt kết quả kinh doanh đã đề ra tại Đại hội cổ đông thường niên.</li> <li>- VIB duy trì tốc độ tăng trưởng dẫn đầu thị trường với các chỉ số tài chính tích cực, bền vững.</li> <li>- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định.</li> <li>- Chủ động tổ chức các hội thảo, hội nghị giải đáp thắc mắc của nhà đầu tư bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến.</li> <li>- Thực hiện đầy đủ các tài liệu báo cáo kết quả kinh doanh</li> </ul>

			định, thông cáo báo chí kỳ hàng quý.
Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kênh truyền thông nội bộ.</li> <li>- Tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> <li>- Các chương trình đào tạo định kỳ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chế độ, chính sách phúc lợi cạnh tranh, hấp dẫn, và minh bạch trên thị trường.</li> <li>- Lộ trình thăng tiến rõ ràng, tạo động lực phát triển cho từng người lao động.</li> <li>- Chương trình đào tạo phát triển kỹ năng, nghiệp vụ.</li> <li>- Môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, khuyến khích tinh thần sáng tạo, đổi mới.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo chính sách thu nhập và chế độ phúc lợi đầy đủ, cạnh tranh.</li> <li>- Triển khai chương trình ESOP nhằm ghi nhận đóng góp, khích lệ tinh thần làm việc và sự gắn bó của người lao động.</li> <li>- Cam kết đào tạo phát triển năng lực cho người lao động thông qua chương trình đào tạo toàn diện, giúp nhân sự nâng cao trình độ.</li> <li>- Công ty đánh giá mức độ hài lòng người lao động dựa trên môi trường làm việc, khối lượng công việc, thù lao và chế độ đãi ngộ, qua đó không ngừng cải thiện chính sách nhân sự.</li> </ul>
Cơ quan quản lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự các buổi hội nghị, hội thảo do Bộ, ban, ngành tổ chức.</li> <li>- Báo cáo xin ý kiến, hướng dẫn thực hiện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ các quy định của Pháp luật.</li> <li>- nỗ lực tăng trưởng bền vững, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của nền kinh tế.</li> <li>- Trao đổi trong quá trình thực thi các chính sách, quy định của pháp luật.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luôn tuân thủ đầy đủ các quy định của cấp có thẩm quyền trong mọi hoạt động.</li> <li>- Đóng góp tích cực vào tạo việc làm và phát triển kinh tế bền vững tại địa phương.</li> <li>- Tiên phong thực thi chủ trương của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về thanh toán không tiền mặt, hỗ trợ khách hàng vượt khó do đại dịch Covid-19.</li> <li>- Tham vấn và trao đổi định kỳ với cơ quan quản lý, chính quyền địa phương về định hướng phát triển bền vững, các chủ trương, chính sách liên quan.</li> </ul>
Truyền thông/ Báo chí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sự kiện họp báo và phỏng vấn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ, chiến lược phát triển ngắn và</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phối hợp chặt chẽ để cung cấp các thông tin minh bạch và kịp thời đến công chúng.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự các diễn đàn và hội thảo do báo chí tổ chức.</li> <li>- Thông cáo báo chí.</li> <li>- Website chính thức của VIB.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dài hạn của ngân hàng.</li> <li>- Các thông tin và sự kiện quan trọng của ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi thường xuyên và định kỳ về chương trình hoạt động, sự kiện đáng chú ý của ngân hàng.</li> <li>- Phản hồi kịp thời đối với những thông tin liên quan đến ngân hàng.</li> </ul>
Đối tác, nhà cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối thoại trực tiếp.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng dịch vụ và sản phẩm.</li> <li>- Thực thi các nghĩa vụ theo thỏa thuận, cam kết, bao gồm cam kết về quản trị rủi ro môi trường xã hội và trách nhiệm cộng đồng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nỗ lực củng cố mối quan hệ giữa ngân hàng và đối tác một cách hiệu quả, hợp tác.</li> <li>- VIB sử dụng hệ thống EMS, để tối ưu quản lý mua sắm, củng cố quan hệ với nhà cung cấp.</li> <li>- Tôn trọng và thực thi đầy đủ các trách nhiệm, nghĩa vụ đã cam kết.</li> <li>- Nâng cao nhận thức về thực hành quản lý môi trường theo các tiêu chuẩn, thông lệ tốt nhất.</li> </ul>
Cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp gỡ, đối thoại trực tiếp.</li> <li>- Trao đổi và phối hợp cùng chính quyền địa phương.</li> <li>- Các kênh truyền thông báo chí, Website và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ hội việc làm dành cho người tại địa phương.</li> <li>- Các chương trình phát triển cộng đồng và kinh tế địa phương.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duy trì và đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ cộng đồng.</li> <li>- Tổ chức thường niên và tham gia tài trợ các hoạt động xã hội, cộng đồng.</li> <li>- Trao cơ hội việc làm cho người dân địa phương tại tất cả các tỉnh/thành phố nơi VIB hiện diện.</li> </ul>

### 8.3 Tiêu chuẩn áp dụng

Báo cáo Phát triển Bền vững 2024 được tích hợp vào Báo cáo Thường niên 2024 của VIB. Việc công bố thông tin được thực hiện đảm bảo tuân thủ quy định của Luật Chứng khoán số 54/2019/QH14 ngày 26.11.2019 (hiệu lực ngày 01.01.2021); Nghị định 155/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Chứng khoán; Thông tư 96/2020/TT-BTC hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán; Luật các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 (thay thế Luật các tổ chức tín dụng 2010 được sửa đổi/bổ sung năm 2017) và các văn bản pháp luật khác có liên quan. Ngoài việc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nêu trên, Báo cáo Phát triển Bền vững 2024 của VIB còn tuân theo một số nội dung thuộc các chuẩn mực quốc tế.

Thông tin liên hệ



- Người được ủy quyền công bố thông tin: Bà Nguyễn Minh Huệ
- Email: Hue.nguyenminh@vib.com.vn
- Điện thoại: (+84 28) 6299 9039
- Website: www.vib.com.vn
- Địa chỉ: Tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 tòa nhà Sailing Tower, Số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

#### 8.4 Giai đoạn công bố thông tin

Báo cáo Phát triển Bền vững được lập trong phạm vi hoạt động của VIB trên lãnh thổ Việt Nam bao gồm Trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, các công ty con và tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc. Thông tin và dữ liệu sử dụng để công bố thông tin được cập nhật theo năm tài chính của ngân hàng và các công ty con, bắt đầu từ ngày 01.01.2024 và kết thúc ngày 31.12.2024. Các thông tin thông tin về việc làm, an toàn lao động, xã hội, môi trường được tổng hợp từ các hoạt động thực tế tại VIB, phản ánh kết quả hoạt động năm 2024, đồng thời để cập đến định hướng và chiến lược của VIB trong những năm tới đối với vấn đề phát triển bền vững.

1002  
NGÂN  
HÀNG M  
QUỐC  
VIỆT

## 9. MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI

### 9.1 Yếu tố xã hội

- VIB đồng hành và chia sẻ khó khăn với các khách hàng: tiếp tục hỗ trợ giảm lãi suất vay vốn từ 2%-3%/năm, theo định hướng thúc đẩy và phát triển kinh tế xã hội của Chính phủ; Triển khai các Gói lãi suất cho vay ưu đãi cho các khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh; VIB chủ động xác định rõ các bước triển khai, phân công trách nhiệm cụ thể nhằm đảm bảo thực hiện các kế hoạch gắn kết xã hội một cách hiệu quả.

- Đóng góp cho Nhà nước, phát triển và duy trì mối quan hệ với cộng đồng:

Năm 2024, VIB tích cực chấp hành đầy đủ các nghĩa vụ thuế và các khoản đã nộp cho Ngân sách Nhà nước với tổng số tiền đóng góp là gần 1.800 tỷ đồng.

VIB tích cực tham gia các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, tiêu biểu như Ngày hội Chuyển đổi Số 2024, nhằm thúc đẩy tài chính số và mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng hiện đại cho mọi người. Đồng thời, VIB tài trợ chương trình Vietnam Young Lion, tạo điều kiện cho thế hệ trẻ tài năng phát triển tư duy sáng tạo, đóng góp các sáng kiến đột phá trong lĩnh vực kinh doanh, tiếp thị và chuyển đổi số, từ đó thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế số.

- Tuân thủ:

VIB nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh và vận hành thông suốt, đạt hiệu quả tối ưu và phù hợp với định hướng của Nhà nước. Ngân hàng luôn chủ động nắm bắt các thay đổi, cập nhật mới về các quy định và thủ tục pháp lý cũng như chủ động đối thoại về các vấn đề pháp lý cùng đối tác, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan nhằm đảm bảo tính minh bạch kịp thời, kiểm soát và hạn chế tối đa rủi ro vi phạm có thể xảy ra. Bên cạnh đó, VIB không ngừng nâng cao các tiêu chuẩn trong quản trị rủi ro, tối ưu hóa cơ chế kiểm soát và bảo vệ thông tin nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu, đồng thời duy trì an toàn trong mọi hoạt động giao dịch.

Tiên phong trong việc áp dụng các chuẩn mực hiện đại theo các thông lệ quốc tế hàng đầu như Basel II, Basel III, IFRS, giúp nâng cao năng lực quản trị, đảm bảo sự cân bằng giữa yếu tố tăng trưởng và tính bền vững, chất lượng trong hoạt động.

- Về thông lệ mua sắm:

Hoạt động mua sắm của VIB được thực hiện tập trung, minh bạch, đảm bảo sử dụng đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm lớn, tiết kiệm chi phí và thời gian.

Thủ tục mua sắm VIB tuân theo khung quản trị đa chiều:

- Các hoạt động quản trị: Lập và phê duyệt kế hoạch chi tiêu; Phân quyền phê duyệt; Phân định rõ chức năng, nhiệm vụ; Nguồn lực.
- Ban hành quy trình, quy định: Phân nhóm hàng hóa; Quản lý nhà cung cấp chiến lược; Phân loại quy trình mua sắm theo mức độ rủi ro.
- Kiểm soát vận hành: Kiểm soát tuân thủ; Kiểm soát ngân sách.

- Hạ tầng công nghệ thông tin: Triển khai phần mềm mua sắm; Ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại.

- Chống tham nhũng: Công tác phòng chống gian lận và điều tra nội bộ được triển khai tích cực và đạt hiệu quả cao. Các hoạt động chính và kết quả đạt được bao gồm:

- BKS đã trực tiếp rà soát, phê duyệt các báo cáo định kỳ liên quan đến phòng chống tham nhũng, khiếu nại tố cáo, các vụ việc hình sự có dấu hiệu tội phạm hình sự tại VIB để báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước theo như yêu cầu;
- VIB đã thực hiện nhiều biện pháp tích cực để phòng chống gian lận và tham nhũng nhằm giúp VIB trở thành một tổ chức tài chính liêm chính, trung thực;
- Tiếp tục triển khai đồng bộ nhiều giải pháp trong phòng chống gian lận, tham nhũng, tăng cường giám sát, kiểm soát các hoạt động của ngân hàng như xây dựng và hoàn thiện khung quản trị rủi ro gian lận và các chỉ số kiểm soát nhận diện rủi ro gian lận sớm;

Tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức cho cán bộ trong phòng, chống gian lận. Phối hợp với các cơ quan chức năng nhằm chia sẻ các biện pháp phòng chống tham nhũng hiệu quả, tăng cường công tác phòng chống gian lận và tham nhũng tại VIB.

## 9.2 Tiêu chuẩn về môi trường

Dựa trên chiến lược phát triển bền vững do Hội đồng Quản trị đề ra, trong năm 2024, VIB đã đẩy mạnh công tác kiểm soát và giảm thiểu tác động môi trường thông qua việc sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên, tránh thất thoát và thân thiện với môi trường. Ngân hàng cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật về môi trường trong mọi hoạt động, bao gồm quản lý tín dụng, vận hành hệ thống và cung cấp dịch vụ tài chính, nhằm đảm bảo phát triển bền vững và có trách nhiệm với cộng đồng. Khí thải, nước thải và chất thải phát sinh đều được quản lý tập trung, xử lý theo đúng quy định. Bên cạnh đó, lượng điện năng và nước sử dụng tại các văn phòng và điểm kinh doanh của VIB cũng được kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo tiết kiệm, không gây lãng phí.

### *Khí thải*

- Đối với phương tiện vận chuyển
  - Ngân hàng luôn trang bị những phương tiện vận chuyển đời mới, đáp ứng các tiêu chuẩn khí thải Euro 4 theo quy định của Nhà nước.
  - Định mức tiêu hao nhiên liệu được áp dụng cho tất cả phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống VIB. Mức tiêu thụ nhiên liệu của phương tiện vận chuyển luôn được theo dõi, báo cáo hàng tháng.
  - Định kỳ thực hiện bảo dưỡng/sửa chữa phương tiện vận chuyển để đảm bảo an toàn, tiết kiệm nhiên liệu.
  - Đội ngũ nhân viên lái xe được đào tạo, liên tục nhắc nhở về công tác đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả khai thác phương tiện vận chuyển, tiết kiệm nhiên liệu.

- Các phương tiện vận chuyển thường xuyên được kiểm tra an toàn, vệ sinh sạch sẽ, tuân thủ quy định đăng kiểm lưu thông theo quy định của nhà nước.
- Định kỳ hàng năm, Ngân hàng thực hiện rà soát và đánh giá phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống để kịp thời thay thế các phương tiện cũ có mức tiêu hao nhiên liệu, phát thải không đạt chuẩn.

- Đối với khí thải phát sinh từ hệ thống thiết bị điều hòa không khí

- Ngân hàng luôn chọn trang bị những thiết bị điều hòa không khí hiện đại, thân thiện với môi trường. Công tác bảo dưỡng được thực hiện đúng lịch trình và kỹ thuật của nhà cung cấp, đảm bảo hiệu suất cao, tiết kiệm năng lượng.
- Điều hòa nhiệt độ luôn được thiết lập ở mức nhiệt độ phù hợp nhất (26-28 độ C), đảm bảo hiệu năng cao. Tắt điều hòa ngay sau giờ làm việc và khuyến khích các đơn vị thực hành tiết kiệm điện khi sử dụng quạt và điều hòa không khí. Riêng hệ thống lạnh trung tâm được phân chia làm nhiều khu vực để dễ dàng điều tiết, sử dụng vừa tiết kiệm điện vừa giảm thiểu phát sinh khí thải. Các thiết bị cũ, hư hỏng được thay thế kịp thời.

*Nước thải*

- Ngân hàng sử dụng các thiết bị tiết kiệm nước.
- Mức tiêu thụ nước được theo dõi chặt chẽ hàng tháng.

*Chất thải*

- Chất thải rắn không nguy hại: nguồn phát sinh chất thải rắn không nguy hại gồm rác thải sinh hoạt và rác thải tái chế (phế liệu) bao gồm rác thải tái chế các loại bao bì carton, thùng giấy, giấy văn phòng... Chất thải rắn được phân loại, thu gom tại từng tầng và có nhân viên vệ sinh xử lý theo quy định. Thường xuyên tái sử dụng bình mực máy in/photocopy bằng cách bơm mực thêm thay vì thay mới để hạn chế phát thải ra môi trường.

Đèn điện hư hỏng được thay thế, các vật dụng văn phòng hư hỏng (bàn, ghế, tủ, bàn phím chuột máy tính, bảng hiệu, biển quảng cáo cũ...) được phân loại riêng và xử lý đúng quy trình.

VIB triển khai dịch vụ mã PIN điện tử - Green PIN kể từ năm 2019, cho phép chủ thẻ tín dụng VIB nhận và thay đổi mã PIN qua ứng dụng MyVIB mà không cần nhận mã giấy, đáp ứng nhanh nhất nhu cầu người dùng, giảm thiểu giấy tờ và bảo vệ môi trường.

- Chất thải nguy hại: Không phát sinh
- Tiếng ồn và độ rung: Không phát sinh

*Năng lượng*

- Ngoài ra, theo định hướng chỉ đạo của Ban Điều hành, văn phòng làm việc trên toàn hệ thống VIB được chuẩn hóa theo tiêu chí "5S" nhằm xây dựng môi trường làm việc hiệu quả, thân thiện, xanh sạch và tăng hiệu quả làm việc.

- Chuyển đổi từ máy tính bàn tiêu hao nhiều năng lượng sang các dòng máy tính xách tay.  
Hạn chế tối đa việc sử dụng giấy, in giấy trong văn phòng, giúp giảm các chất thải và nguồn cung cấp giấy.

## 10. QUẢN TRỊ

### 10.1 Văn hóa doanh nghiệp

- Kiên định thực hiện tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi của mình, trong năm 2024 VIB tiếp tục củng cố văn hóa doanh nghiệp thông qua các hoạt động chú trọng vào đào tạo nguồn nhân lực:
  - Đào tạo nghiệp vụ chuyên môn;
  - Đào tạo kỹ năng mềm;
  - Đào tạo kỹ năng lãnh đạo, quản lý.

### 10.2 Cơ sở hạ tầng

- VIB tập trung đầu tư vào trang thiết bị máy móc, hệ thống quy trình công nghệ để giảm thời gian xử lý, nâng cao năng suất làm việc và tạo ra văn phòng làm việc không giấy tờ
  - Máy móc, thiết bị hiện đại cho cán bộ nhân viên;
  - Hệ thống, quy trình tại VIB được tự động hóa tối đa ở tất cả các khâu, từ khối hỗ trợ đến khối kinh doanh;
  - Hệ thống thông tin trao đổi nội bộ minh bạch.

### 10.3 Môi trường làm việc

#### *Môi trường*

VIB tạo ra môi trường làm việc mở, năng động nhằm tạo điều kiện để cán bộ nhân viên học hỏi lẫn nhau cũng như tự học hỏi từ công việc, dự án tham gia:

- Không gian làm việc mở giúp việc trao đổi công việc dễ dàng.
- Môi trường làm việc dân chủ, khuyến khích từ cán bộ quản lý đến nhân viên cùng thảo luận, đưa ra ý kiến, giúp thông tin trao đổi thông suốt.
- Cơ chế trao quyền linh hoạt trên cơ sở các chính sách quy định rõ ràng, minh bạch giúp cán bộ nhân viên chủ động trong các quyết định xử lý công việc VIB tạo mô hình phúc lợi toàn diện với.
- Cơ cấu lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả công việc.
- Chương trình chăm sóc sức khỏe định kỳ, và các phương thức hành động cụ thể khi phát hiện bệnh nghề nghiệp.
- Cán bộ nhân viên đều trở thành cổ đông của ngân hàng.
- VIB luôn tạo sự bình đẳng giữa mọi người lao động trong cơ hội được tuyển dụng, mức thu nhập, cơ hội được đào tạo và lộ trình phát triển nghề nghiệp.

#### *Phúc lợi của người lao động*

- VIB nằm trong danh sách ngân hàng top đầu về chế độ đãi ngộ cán bộ nhân viên.

- Tất cả các chính sách lương thưởng, phúc lợi đều hướng đến mục tiêu đảm bảo tính cạnh tranh, minh bạch, rõ ràng, tạo động lực, khích lệ sự nỗ lực của từng cá nhân.
- Các chính sách cho người lao động của VIB được xây dựng dựa trên 6 Triết lý nền tảng:
  - Thu nhập cạnh tranh
  - Môi trường dân chủ
  - Tạo cơ hội học hỏi
  - Môi trường làm việc hiện đại, thân thiện, đảm bảo an toàn lao động
  - Chế độ lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả làm việc
  - Thúc đẩy gắn kết lâu dài

#### *Giáo dục và Đào tạo*

- VIB đã chủ động triển khai hiệu quả các hoạt động đào tạo với hình thức trực tuyến thông qua hệ thống Quản trị học tập hiện đại VIB Learning. Cán bộ nhân viên có thể học mọi lúc, mọi nơi, giúp nhanh chóng lĩnh hội những kiến thức, kỹ năng, bài học tiên tiến nhất trên thế giới, tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí.
- Hoạt động đào tạo trong năm 2024 tập trung vào những nội dung sau:
  - Chương trình đào tạo định hướng cung cấp các kiến thức, kỹ năng nền tảng cho các cán bộ nhân viên mới thuộc hệ thống mạng lưới chi nhánh trên toàn quốc;
  - Các chương trình đào tạo tuân thủ triển khai định kỳ giúp cập nhật quy định của pháp luật và VIB, phòng tránh rủi ro đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng, các cổ đông và cán bộ nhân viên;
  - Hợp tác với Microsoft đào tạo và cấp chứng chỉ cho các cán bộ quản lý và nhân viên, giúp trang bị kiến thức và kỹ năng điện toán đám mây đáp ứng nhu cầu của quá trình chuyển đổi số;
  - Đào tạo phát triển năng lực quản trị cho các cấp quản lý trong công việc.

#### *Hội, quyền tham gia Công đoàn và thương lượng tập thể*

- Công Đoàn Cơ Sở Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (Công Đoàn VIB) được thành lập và hoạt động theo quy định của Pháp luật và Công đoàn Nhà nước, có đầy đủ bộ máy tổ chức theo quy định như Ban Chấp Hành Công Đoàn Cơ Sở, Ban Thường Vụ, Ủy Ban Kiểm tra, Ban Nữ Công, Ban Tài Chính, Tổ Công Đoàn.
- 100% cán bộ nhân viên là người lao động của VIB tham gia Công Đoàn VIB trên tinh thần tự nguyện, được lấy ý kiến về Thỏa ước lao động tập thể và các văn bản khác liên quan đến quyền của người lao động như Nội quy lao động, Quy chế dân chủ, Quy chế đối thoại.
- Với vai trò là cầu nối giữa tổ chức VIB và người lao động, Công Đoàn VIB đã phối hợp chặt chẽ với Ban Lãnh Đạo ngân hàng trong công việc phát triển năng lực các nhân của người lao động trong tổ chức như tăng cường kiến thức, nghiệp vụ ngân hàng, hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ đối với tổ chức VIB.

- Với vai trò đồng hành cùng người lao động, Công đoàn VIB đã tổ chức nhiều phong trào, hoạt động mang tính gắn kết nhằm tạo môi trường làm việc thân thiện trong tập thể cán bộ nhân viên VIB.
- Trong năm 2024, Công Đoàn VIB đã triển khai nhiều chương trình thi đua sôi nổi, diễn ra trên toàn hệ thống dưới nhiều hình thức và thể loại khác nhau, nhận được sự hưởng ứng mạnh mẽ từ người lao động.

#### *Hoạt động gắn kết CBNV*

Trong năm 2024, VIB tiếp tục duy trì và đẩy mạnh các hoạt động gắn kết CBNV, tạo ra môi trường làm việc năng động và gắn bó. Tiêu biểu là Hội thao VIB (Sports Day 2024), nơi thúc đẩy tinh thần đồng đội và rèn luyện sức khỏe cho nhân viên. Bên cạnh đó, tại các ĐVKD, VIB tổ chức Teambuilding CBNV, Branch Network Annual Workshop nhằm triển khai kế hoạch kinh doanh MLCN, cùng Lễ tôn vinh các cá nhân thâm niên để ghi nhận sự cống hiến bền bỉ của đội ngũ nhân sự.

Những hoạt động này không chỉ tăng cường kết nối nội bộ, mà còn tạo động lực để CBNV phát huy tối đa năng lực, đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngân hàng.

100  
NG  
NG  
QU  
VI  
L



# **BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN**

**BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN HỢP NHẤT**

(Xem phần đính kèm)

23  
.NH  
MA  
IỐ  
ỆT  
P

# THÔNG TIN CƠ BẢN

3.  
A  
C  
C  
N  
E

## 1. THÔNG TIN CHUNG

### 1.1. Thông tin khái quát

Tên Doanh nghiệp bằng tiếng Việt:	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM
Tên Doanh nghiệp bằng tiếng Anh:	VIETNAM INTERNATIONAL JOINT STOCK COMMERCIAL BANK
Tên viết tắt:	VIB
Giấy phép thành lập và hoạt động:	VIB được thành lập và hoạt động theo Giấy phép số 23/GP-NHNN ngày 19.09.2022 (thay thế Giấy phép hoạt động số 95/GP-NHNN ngày 28.09.2018), được sửa đổi bởi các Quyết định số 2015/QĐ-NHNN ngày 16.10.2018, Quyết định số 2240/QĐ-NHNN ngày 14.11.2018, Quyết định số 1313/QĐ-NHNN ngày 06.08.2021
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	Số 0100233488 đăng ký lần đầu ngày 14.02.1996, đăng ký thay đổi lần thứ 38 ngày 23.08.2023
Vốn điều lệ:	29.791.278.150.000 đồng
Trụ sở chính:	Tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Số điện thoại:	(84-28) 6299 9039
Số fax:	(84-28) 6299 9040
Website:	<a href="http://www.vib.com.vn">http://www.vib.com.vn</a>
Mã cổ phiếu:	VIB
Lĩnh vực kinh doanh:	VIB được thành lập nhằm thực hiện đầy đủ các giao dịch của một ngân hàng thương mại theo quy định Pháp luật hiện hành, trong đó bao gồm: huy động và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và nguồn vốn của ngân hàng; thực hiện các giao dịch ngoại tệ, các dịch vụ tài trợ thương mại quốc tế, chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác,

cung cấp dịch vụ thanh toán và các dịch vụ ngân hàng khác được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho phép.

Ngân hàng có Trụ sở chính đặt tại tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

1.2. Mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch và công ty con

- VIB có trụ sở chính tại Tầng 1 (tầng trệt) và Tầng 2 Tòa nhà Sailing Tower, Số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh. Tại ngày 31.12.2024, ngân hàng có 01 Hội sở chính và 191 Đơn vị kinh doanh, trong đó có 64 Chi nhánh, 127 Phòng giao dịch hoạt động tại hơn 30 tỉnh và thành phố trên cả nước; và 01 Công ty con.
- VIB có một công ty con 100% vốn sở hữu là công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam ("VIB AMC") – Địa chỉ tại Tầng 12, Tòa nhà Coninco Tower, 4 phố Tôn Thất Tùng, phường Trung Tự, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội, Việt Nam. Vốn điều lệ thực góp của VIB là 850 tỷ đồng. Lĩnh vực sản xuất, kinh doanh chính bao gồm: Định giá tài sản bảo đảm; Bán và khai thác tài sản bảo đảm; Quản lý tài sản bảo đảm là hàng hóa; Các hoạt động khác phù hợp với nội dung đăng ký doanh nghiệp.

## 2. GIÁ TRỊ VÀ CHIẾN LƯỢC

### 2.1. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị doanh nghiệp

- Tầm nhìn: Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam.
- Sứ mệnh
  - Với khách hàng: Vượt trội trong việc cung cấp các giải pháp sáng tạo nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng.
  - Với nhân viên: Xây dựng văn hóa hiệu quả, tinh thần doanh nhân và môi trường làm việc hiệu quả.
  - Đối với cổ đông: Mang lại các giá trị hấp dẫn và bền vững cho cổ đông.
  - Đối với cộng đồng: Tích cực đóng góp vào sự phát triển cộng đồng.
- Giá trị cốt lõi:
  - Hướng tới khách hàng
  - Nỗ lực vượt trội
  - Trung thực
  - Tinh thần đồng đội
  - Tuân thủ kỷ luật

### 2.2 Văn hóa doanh nghiệp

Văn hóa doanh nghiệp của VIB được xây dựng dựa trên sự minh bạch, dân chủ và trung thực. Nhờ đó, một mặt VIB duy trì được sự ưu việt và nhất quán trong văn hóa tổ chức, mặt khác tạo động lực để thúc đẩy nhanh, mạnh và toàn diện hoạt động chuyển đổi trên toàn hệ thống.

Trong năm qua, VIB tiếp tục củng cố văn hóa doanh nghiệp thông qua các hoạt động:

- Vận hành mô hình tổ chức phẳng với ranh giới về cấu trúc chỉ mang tính tương đối. Điều này giúp cho thông tin trên toàn hệ thống VIB được trao đổi thông suốt và cởi mở, là tiền đề cho sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khối, phòng, ban. Đi cùng cơ chế trao quyền linh hoạt tới từng cấp quản lý trên cơ sở các chính sách rõ ràng, quy định minh bạch và tinh thần tin tưởng cao, cán bộ nhân viên VIB được tạo điều kiện để chủ động hơn trong quá trình xử lý và đưa ra quyết định cho công việc.
- Liên tục đào tạo nguồn nhân lực để mỗi cán bộ nhân viên VIB đều có đầy đủ kiến thức và kỹ năng làm việc. Các chương trình đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, bao gồm kiến thức và kỹ năng về chuyển đổi được tổ chức thường xuyên nhằm tạo nên môi trường làm việc chuyên nghiệp, thống nhất. Bên cạnh đó, các khóa đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng lãnh đạo, quản lý định kỳ được triển khai tới toàn bộ cán bộ nhân viên với mục tiêu duy trì tính tuân thủ và hiệu quả trong công việc. Đặc biệt, phương pháp luận Master Frame Methodology (MFM) do VIB xây dựng đã được phổ biến tới từng đơn vị và được đưa vào sử dụng như một ngôn ngữ tư duy chung, giúp cho việc truyền tải thông tin từ chiến lược

đến cách thức vận hành trở nên xuyên suốt, nhanh chóng trên toàn hệ thống, hướng tới một mục đích chung.

- Thúc đẩy môi trường làm việc mở, năng động thông qua việc tạo điều kiện để cán bộ nhân viên học hỏi lẫn nhau cũng như tự học hỏi từ công việc và các dự án. VIB đã và đang thành công trong quá trình xây dựng môi trường làm việc dân chủ, cởi mở, khuyến khích cán bộ nhân viên từ cấp quản lý đến cấp thực thi chủ động chia sẻ, trao đổi, đóng góp ý kiến, đề cao sự minh bạch, thông suốt, tôn trọng, chủ động và hiệu quả. Cùng với đó, việc đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và quy trình tự động hóa đã giúp VIB nâng cao năng suất lao động nhờ ứng dụng các phương pháp mới và tiết giảm thời gian xử lý công việc.
- Hoàn thiện mô hình phúc lợi toàn diện với cơ cấu lương thưởng theo mức đóng góp và hiệu quả công việc, dựa trên nền tảng quản trị nhân sự minh bạch, công bằng, văn minh, tạo động lực để người lao động cố gắng, liên tục sáng tạo để đạt kết quả hơn mong đợi. Bên cạnh thù lao và các khoản thưởng cạnh tranh so với thị trường, VIB còn triển khai chương trình ESOP, chia cổ phiếu thưởng để gia tăng sự gắn kết của đội ngũ nhân sự với ngân hàng.

### 3. CỘT MỐC PHÁT TRIỂN CHÍNH

#### - Năm 1996 – Năm 2006

Ngày 18.09.1996, VIB được thành lập với số vốn ban đầu 50 tỷ đồng và 23 nhân viên. Trụ sở đầu tiên đặt tại số 05 Lê Thánh Tông, Hà Nội.

Năm 2006, vốn điều lệ của VIB tăng lên hơn 1.000 tỷ đồng sau 10 năm thành lập và phát triển.

#### - Năm 2006 – Năm 2010

VIB tăng vốn điều lệ lên 4.000 tỷ đồng với 130 chi nhánh và phòng giao dịch tại 27 tỉnh, thành trên toàn quốc.

Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) chính thức trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của VIB với tỷ lệ sở hữu 15%.

#### - Năm 2011 – Năm 2015

Ngân hàng CBA nâng tỷ lệ sở hữu tại VIB lên 20%.

VIB chuyển trụ sở sang Tòa nhà Corner Stones, 16 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

VIB nằm trong nhóm dẫn đầu Bảng xếp hạng tín nhiệm của Moody's đối với các ngân hàng Việt Nam.

#### - Năm 2016 – Năm 2018

VIB tăng vốn điều lệ năm 2016 và 2018 lần lượt lên 5.644 tỷ đồng và 7.835 tỷ đồng.

Năm 2016, 564.442.500 cổ phiếu VIB chính thức giao dịch trên thị trường chứng khoán tập trung (UPCoM).

VIB tiếp tục giữ vững vị thế trong nhóm dẫn đầu Bảng xếp hạng tín nhiệm của Moody's đối với các ngân hàng Việt Nam.

VIB được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận trở thành ngân hàng tư nhân đầu tiên của Việt Nam đủ điều kiện áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN.

VIB chuyển Trụ sở chính vào TP. Hồ Chí Minh, đặt tại Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1.

#### - Năm 2019

VIB tăng vốn điều lệ lên 9.244 tỷ đồng.

VIB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên hoàn thành cả 03 trụ cột của Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN gồm Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR), Đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn (ICAAP) và Minh bạch thông tin.

VIB đạt chứng nhận "Doanh nghiệp UPCoM quy mô lớn thực hiện tốt công bố thông tin và minh bạch 2018 – 2019".

- Năm 2020  
VIB tăng vốn điều lệ lên 11.093 tỷ đồng.  
VIB chính thức niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE) với gần 1 tỷ cổ phiếu VIB.  
VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam đưa vào thử nghiệm áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro thanh khoản theo Basel III.  
VIB nhận bằng khen về Cải cách hành chính của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
- Năm 2021  
VIB tăng vốn điều lệ lên 15.531 tỷ đồng.  
Số lượng cán bộ nhân viên VIB đạt 10.000 người phục vụ trên 3 triệu khách hàng trên cả nước.
- Năm 2022  
VIB tăng vốn điều lệ lên 21.077 tỷ đồng.  
Số lượng cán bộ nhân viên VIB đạt hơn 10.200 người phục vụ trên 4 triệu khách hàng.  
Lọt rổ VN30 - Top 30 cổ phiếu có vốn hóa thị trường và giá trị thanh khoản cao nhất trên sàn HSX.
- Năm 2023  
VIB tăng vốn điều lệ lên 25.368 tỷ đồng.  
Số lượng cán bộ nhân viên VIB đạt hơn 12.000 người phục vụ trên 5 triệu khách hàng với 192 chi nhánh tại hơn 30 tỉnh thành.
- Năm 2024  
VIB tăng vốn điều lệ lên 29.791 tỷ đồng.  
Số lượng cán bộ nhân viên VIB đạt hơn 11.700 người phục vụ gần 6 triệu khách hàng với 192 chi nhánh tại hơn 30 tỉnh thành.