

BÁO CÁO
PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG 2025



VỮNG BƯỚC KỶ NGUYÊN XANH



MỤC LỤC

1

TỔNG QUAN

Thông tin báo cáo	6
Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng Giám đốc	10
Giới thiệu về Vietcombank	12
Dấu ấn của Vietcombank trên hành trình phát triển bền vững	14

2

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
CỦA VIETCOMBANK

Mục tiêu và định hướng phát triển bền vững	28
Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
Tương tác với các bên hữu quan	34
Các chủ đề trọng yếu	42
Thành viên hiệp hội	51

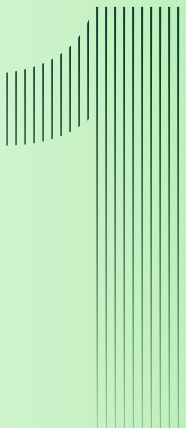
3

KẾT QUẢ
THỰC HIỆN

Môi trường bền vững	54
Xã hội bền vững	68
Quản trị bền vững	90

4

MỤC LỤC GRI



TỔNG QUAN

6	Thông tin báo cáo
10	Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng Giám đốc
12	Giới thiệu về Vietcombank
14	Dấu ấn của Vietcombank trên hành trình phát triển bền vững

THÔNG TIN BÁO CÁO

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2025 của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) được xây dựng nhằm cung cấp thông tin minh bạch, toàn diện về chiến lược, phương pháp tiếp cận và kết quả thực hiện các hoạt động phát triển bền vững của Ngân hàng trong năm qua. Báo cáo thể hiện cam kết của Vietcombank đối với các giá trị môi trường, xã hội và quản trị (ESG), đồng thời khẳng định vai trò tiên phong của Ngân hàng trong quá trình chuyển đổi xanh của ngành tài chính Việt Nam.

Phạm vi báo cáo

- Phạm vi nội dung: Báo cáo tập trung vào các hoạt động phát triển bền vững của Vietcombank trong năm 2025.
- Phạm vi dữ liệu: Báo cáo bao gồm dữ liệu và hoạt động của ngân hàng mẹ, công ty con, công ty liên doanh, liên kết của Vietcombank, trừ khi có ghi chú cụ thể.
- Thời gian báo cáo: Báo cáo này cập nhật thông tin từ ngày 01/01/2025 đến ngày 31/12/2025, trừ khi có ghi chú cụ thể.

Tiêu chuẩn và hướng dẫn lập báo cáo

- Báo cáo này được lập và công bố dựa trên cơ sở tham chiếu với Bộ tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển bền vững của Tổ chức Sáng kiến toàn cầu (Global Reporting Initiative – GRI) và sự liên quan đến các mục tiêu Phát triển bền vững của Liên hợp quốc (Sustainable Development Goals – SDGs). Danh mục các tiêu chuẩn GRI tham chiếu được trình bày tại Chương 4.

Cơ sở dữ liệu và phương pháp tính toán

- Dữ liệu trong báo cáo được thu thập từ (i) các nguồn thông tin nội bộ, báo cáo quản trị của Vietcombank, và (ii) thông tin công khai chính thống, đáng tin cậy.
- Các chỉ số đo lường tác động môi trường và xã hội được xác định theo quy định của các cơ quan quản lý của Việt Nam và/hoặc hướng dẫn GRI và/hoặc tham khảo thông lệ tính toán trên thị trường và/hoặc theo thông lệ tính toán của VCB.
- Phương pháp tính toán một số dữ liệu được trình bày tại Chương 3

Phát hành báo cáo

- Báo cáo Phát triển bền vững của Vietcombank chỉ được phát hành bản điện tử, bằng tiếng Việt và tiếng Anh, và được công bố trên website của Vietcombank.

Thông tin liên hệ

Vietcombank khuyến khích sự tham gia và phản hồi từ các bên liên quan để nâng cao chất lượng báo cáo và hiệu quả triển khai các hoạt động phát triển bền vững. Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng liên hệ:

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)

- Ban Chiến lược và Thư ký Hội đồng quản trị
- Địa chỉ: Tầng 16, Tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Email: cltkhdqt.ho@vietcombank.com.vn
- Điện thoại: (84 – 24) 3934 3137 (nhánh 1503, 1959)
- Website: www.vietcombank.com.vn

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

Tổng tài sản
tăng hơn

17%

Dư nợ tín dụng
tăng hơn

15%

Tỷ lệ nợ xấu
được kiểm soát dưới

1%

mức thấp nhất trong nhóm các
tổ chức tín dụng quy mô lớn.

Chủ tịch HĐQT
Nguyễn Thanh Tùng



Kính gửi Quý cổ đông, khách hàng và
các bên liên quan,

Năm 2025 ghi dấu một giai đoạn nhiều chuyển động sâu sắc của kinh tế toàn cầu. Những bất định từ chính sách thương mại, căng thẳng địa chính trị và biến động thị trường tài chính tiếp tục đặt ra thách thức lớn đối với tăng trưởng và ổn định vĩ mô. Đồng thời, các cam kết khí hậu bước vào giai đoạn bản lề với Hội nghị COP30, yêu cầu các quốc gia và cộng đồng doanh nghiệp cụ thể hóa các mục tiêu giảm phát thải, thích ứng và huy động tài chính khí hậu. Trong bối cảnh đó, ngành tài chính – ngân hàng không chỉ thực hiện vai trò trung gian vốn, mà còn trở thành lực đẩy quan trọng cho tiến trình chuyển đổi xanh và phát triển bao trùm.

Tại Việt Nam, khung chính sách cho tăng trưởng bền vững tiếp tục được hoàn thiện, từ việc cập nhật Đóng góp do quốc gia tự quyết định (NDC), triển khai Luật Bảo vệ môi trường, đến việc ban hành bộ tiêu chí phân loại xanh quốc gia và các hướng dẫn về quản lý rủi ro môi trường – xã hội trong hoạt động tín dụng. Những bước tiến này tạo nền tảng quan trọng để hệ thống ngân hàng phát triển tín dụng xanh, trái phiếu xanh và các giải pháp tài chính phục vụ quá trình chuyển đổi năng lượng và tái cấu trúc nền kinh tế theo hướng phát thải thấp.

Những dấu ấn bền vững
trong năm 2025

tỷ trọng giao dịch trên
kênh số đạt

91,4%

Trong bối cảnh đó, Vietcombank kiên định định hướng phát triển bền vững là trụ cột xuyên suốt trong chiến lược đến năm 2030. Chúng tôi xác định tăng trưởng phải đi cùng kỷ luật tài chính, quản trị rủi ro thận trọng và trách nhiệm đối với môi trường – xã hội.

Năm 2025, khép lại giai đoạn chiến lược 2021–2025, Vietcombank tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu với tổng tài sản tăng hơn 17%, dư nợ tín dụng tăng hơn 15%, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát dưới 1% – mức thấp nhất trong nhóm các tổ chức tín dụng quy mô lớn. Vietcombank là đơn vị duy nhất tại Việt Nam được S&P, Moody’s và Fitch xếp hạng ở mức ngang bằng trần tín nhiệm quốc gia. Trong lĩnh vực quản trị rủi ro, Vietcombank thể hiện vai trò tiên phong khi là một trong những ngân hàng đầu tiên đăng ký áp dụng Thông tư 14/2025 về tính tỷ lệ an toàn vốn theo Basel III ngay tại thời điểm quy định có hiệu lực, và là ngân hàng thương mại lớn đầu tiên chính thức áp dụng phương pháp tiêu chuẩn theo Basel III từ tháng 03/2026. Trong năm 2025, Vietcombank cũng được tổ chức quốc tế uy tín (Asian Banking and Finance Awards) vinh danh cho các sáng kiến ứng

dụng công nghệ, chuyển đổi số vào công tác quản lý rủi ro. Kết quả này khẳng định niềm tin của thị trường vào năng lực quản trị và nền tảng tài chính vững mạnh của Vietcombank.

Vietcombank còn cho thấy nền tảng phát triển bền vững khi 10 năm liên tiếp được Anphabe bình chọn là ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam và tiếp tục được HR Asia vinh danh là “Nơi làm việc tốt nhất châu Á”.

Vietcombank là đơn vị đầu tiên tại Việt Nam phát hành trái phiếu xanh tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam đồng thời tuân thủ tự nguyện Nguyên tắc Trái phiếu Xanh của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA). Năm 2025, Ngân hàng phát hành thành công 2.000 tỷ đồng trái phiếu bền vững, triển khai sản phẩm tiền gửi xanh..., tiếp tục hiện thực hóa định hướng huy động vốn gắn với phát triển bền vững, tài chính xanh và trách nhiệm xã hội trong trung và dài hạn.

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ TỔNG GIÁM ĐỐC

Đóng góp cho Ngân sách Nhà nước đạt khoảng **15.000** tỷ đồng

Tầm nhìn và cam kết phát triển bền vững

Trong lĩnh vực chuyển đổi số, Vietcombank tiếp tục giữ vai trò tiên phong với việc ra mắt hàng loạt giải pháp số hóa toàn trình, với tỷ trọng giao dịch trên kênh số đạt 91,4%, riêng đối với khách hàng bán lẻ tỷ lệ đạt trên 99%, góp phần tối ưu hóa vận hành, giảm tiêu thụ tài nguyên và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Bước sang giai đoạn chiến lược mới, trong bối cảnh môi trường kinh doanh tiếp tục biến động nhanh, cạnh tranh gay gắt và yêu cầu chuẩn mực ngày càng cao, định hướng xuyên suốt của Vietcombank là phát triển an toàn – hiệu quả – bền vững, gắn tăng trưởng với chất lượng hoạt động. Vietcombank sẽ tiếp tục phát huy vai trò tiên phong trong thúc đẩy tài chính xanh và tài chính chuyển đổi; đồng hành cùng Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước trong thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững quốc gia. Đẩy mạnh chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo, tích hợp trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và các mô hình dự báo hiện đại vào quản trị kinh doanh và quản trị rủi ro, bảo đảm Vietcombank không chỉ tăng trưởng nhanh mà còn tăng trưởng chắc chắn, chủ động trước mọi biến động của thị trường.

Bên cạnh kết quả kinh doanh vượt trội, Vietcombank đã thực hiện tốt trách nhiệm xã hội của một thương hiệu lớn và có nhiều đóng góp cho nền kinh tế. Ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình an sinh xã hội quy mô lớn, tập trung vào giáo dục, y tế và hỗ trợ cộng đồng yếu thế. Đóng góp cho Ngân sách Nhà nước đạt khoảng 15.000 tỷ đồng, tiếp tục nằm trong nhóm doanh nghiệp đóng góp lớn nhất cả nước.

Với nền tảng tài chính vững mạnh, hệ thống công nghệ hiện đại, cùng đội ngũ nhân sự tài năng, giàu khát vọng và nhiệt huyết, đặc biệt là với sự đồng hành, tin tưởng của Quý Khách hàng và Quý Cổ đông, Vietcombank tiếp tục tự tin vững bước trên hành trình chinh phục những đỉnh cao mới, từng bước hiện thực hóa mục tiêu chiến lược đến năm 2030 là trở thành tập đoàn tài chính lớn nhất Việt Nam, một trong 200 tập đoàn tài chính lớn nhất thế giới, một trong 700 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu, đóng góp lớn vào sự phát triển bền vững của Việt Nam. Trong hành trình đó, Vietcombank cam kết không ngừng kiến tạo những giá trị bền vững, gia tăng lợi ích cho khách hàng – cổ đông – người lao động và cộng đồng.

“ Với nền tảng tài chính vững mạnh, hệ thống công nghệ hiện đại, cùng đội ngũ nhân sự tài năng, giàu khát vọng và nhiệt huyết, đặc biệt là với sự đồng hành, tin tưởng của Quý Khách hàng và Quý Cổ đông, Vietcombank tiếp tục tự tin vững bước trên hành trình chinh phục những đỉnh cao mới, từng bước hiện thực hóa mục tiêu chiến lược đến năm 2030 là trở thành tập đoàn tài chính lớn nhất Việt Nam, một trong 200 tập đoàn tài chính lớn nhất thế giới, một trong 700 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu, đóng góp lớn vào sự phát triển bền vững của Việt Nam. Trong hành trình đó, Vietcombank cam kết không ngừng kiến tạo những giá trị bền vững, gia tăng lợi ích cho khách hàng – cổ đông – người lao động và cộng đồng.”



Tổng Giám đốc
Lê Quang Vinh

GIỚI THIỆU VỀ VIETCOMBANK

TÊN GIAO DỊCH

Tên Ngân hàng bằng tiếng Việt	Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Tên Ngân hàng bằng tiếng Anh	Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam
Tên giao dịch:	Vietcombank
Tên viết tắt:	VCB

GIẤY PHÉP THÀNH LẬP VÀ HOẠT ĐỘNG VÀ GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ DOANH NGHIỆP

Mã số doanh nghiệp:	0100112437
Giấy phép thành lập và hoạt động	Giấy phép thành lập và hoạt động số 138/GP-NHNN ngày 23/05/2008 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam được sửa đổi, bổ sung từng thời kỳ.
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0103024468 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp ngày 02/06/2008 (đăng ký lần đầu), cấp đổi lần thứ 17 ngày 02/01/2024.

TRỤ SỞ CHÍNH CỦA NGÂN HÀNG

Địa chỉ trụ sở chính	198 Trần Quang Khải, Phường Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại	(84-24) 39343137
Fax	(84-24) 38251322; 38241395; 39360049
Website	http://www.vietcombank.com.vn

THÔNG TIN NIÊM YẾT GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN

Mã cổ phiếu	VCB
Vốn điều lệ	83.556.750.940.000 đồng (Tám mươi ba nghìn, năm trăm năm mươi sáu tỷ, bảy trăm năm mươi triệu, chín trăm bốn mươi nghìn đồng)
Tổng số cổ phần	8.355.675.094
Mệnh giá cổ phần	10.000 đồng

XẾP HẠNG TÍN NHIỆM	
Fitch Rating	Định hạng tín nhiệm nhà phát hành dài hạn: BB+ Định hạng sức mạnh độc lập: bb- Triển vọng: Ổn định
Moody’s	Định hạng tín nhiệm nhà phát hành dài hạn: Ba2 Định hạng sức mạnh tài chính độc lập: ba2 Triển vọng: Ổn định
Standard and Poor’s	Định hạng tín nhiệm nhà phát hành dài hạn: BB+ Định hạng sức mạnh độc lập: bb+ Triển vọng: Ổn định

LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG

Ngân hàng thực hiện các hoạt động chính sau đây theo quy định của Pháp luật:

Hoạt động ngân hàng thương mại	- Hoạt động ngân hàng - Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác - Phát hành chứng chỉ tiền gửi - Cấp tín dụng: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu; Bảo lãnh ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; Bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế; Thư tín dụng; Hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước. - Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng - Cung ứng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản - Vay, gửi tiền, mua, bán giấy tờ có giá của Ngân hàng - Tổ chức và tham gia hệ thống thanh toán của Ngân hàng - Kinh doanh ngoại hối, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh của Ngân hàng - Nghiệp vụ ủy thác và đại lý, giao đại lý của Ngân hàng - Các hoạt động kinh doanh khác của Ngân hàng
Góp vốn, mua cổ phần	
Bảo hiểm	
Các hoạt động khác	

Mạng lưới hoạt động

Tại ngày 31/12/2025, Vietcombank có:

01 Trụ sở chính	01 Trường Đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực Vietcombank	02 Trung tâm xử lý tiền mặt	128 Chi nhánh trên toàn quốc	05 Công ty con tại Việt Nam	03 Công ty con tại nước ngoài
02 Công ty liên doanh	01 Công ty liên kết	01 Văn phòng đại diện đặt tại Mỹ	01 Văn phòng đại diện đặt tại Singapore	01 Văn phòng đại diện đặt tại TP Hồ Chí Minh	

Trong đó, phân bố các chi nhánh trong nước như sau:

Khu vực 1 (gồm các địa phương: Lào Cai, Phú Thọ, Sơn La, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Lạng Sơn) có 10 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 7,81%	Khu vực 2 (gồm các địa phương: Bắc Ninh, Hưng Yên, Ninh Bình, Quảng Ninh, Hải Phòng) có 20 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 15,63%	Khu vực 3 (Thành phố Hà Nội) có 18 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 14,06%
Khu vực 4 (gồm các địa phương: Hà Tĩnh, Huế, Nghệ An, Quảng Trị, Thanh Hóa) có 8 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 6,25%	Khu vực 5 (gồm các địa phương: Đắk Lắk, Gia Lai, Khánh Hòa, Lâm Đồng, Quảng Ngãi, Đà Nẵng) có 22 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 17,19%	Khu vực 6 (Thành phố Hồ Chí Minh) có 27 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 21,09%
Khu vực 7 (gồm các địa phương: Đồng Nai, Tây Ninh) có 9 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 7,03%	Khu vực 8 (gồm các địa phương: An Giang, Cà Mau, Đồng Tháp, Vĩnh Long, Cần Thơ) có 14 Chi nhánh, chiếm tỷ lệ 10,94%	Tính đến 31/12/2025, Vietcombank thiết lập và duy trì quan hệ ngân hàng đại lý với trên 1.199 ngân hàng đại lý tại 90 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới.

DẤU ẤN CỦA VIETCOMBANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cam kết mạnh mẽ vì một tương lai bền vững

Phát triển bền vững đã trở thành một định hướng xuyên suốt trong chiến lược của Vietcombank, phù hợp với xu thế toàn cầu và các mục tiêu phát triển của Việt Nam. Vietcombank đã từng bước lồng ghép các yếu tố Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG) vào quá trình hoạch định chiến lược, quản trị rủi ro và tổ chức hoạt động, qua đó nâng cao năng lực thích ứng và phát triển dài hạn của Ngân hàng.

Những cột mốc quan trọng trong năm 2025

Tài chính bền vững và tín dụng xanh

- Phát hành thành công 2.000 tỷ đồng trái phiếu bền vững. Khung Trái phiếu Bền vững Vietcombank được Sustainable Fitch đánh giá cao với xếp hạng Tốt (Good) – mức cao thứ hai trong khung đánh giá của Sustainable Fitch.
- Triển khai sản phẩm Tiễn gửi xanh để đa dạng nguồn huy động sử dụng cho các dự án có mục tiêu bền vững. Doanh số huy động tiền gửi xanh năm 2025 đạt khoảng 92 tỷ VND, số dư tính đến hết ngày 31/12/2025 đạt 60,8 tỷ VND.
- Triển khai tiếp cận nguồn vốn chương trình cho vay lại các dự án xanh từ nguồn vốn vay Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC) trị giá 300 triệu USD nhằm bảo tồn môi trường, ngăn chặn sự nóng lên toàn cầu. Hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế như AFD, KFW, JICA để tìm kiếm cơ hội hợp tác cho vay đối với các dự án xanh.

Quản trị rủi ro môi trường và xã hội

- Luôn chủ động nghiên cứu, xây dựng và thiết lập hệ thống văn bản, quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng đồng thời hướng tới các tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro ESG.
- Hướng đến áp dụng các tiêu chuẩn chung để nâng cao thực hành ESG trong hoạt động. Tiếp tục thuộc Top 20 doanh nghiệp có Chỉ số Phát triển bền vững tốt nhất Việt Nam (VNSI) bởi Sở Giao dịch Chứng khoán TP Hồ Chí Minh (HOSE).

Vận hành xanh và giảm phát thải carbon

- Tổng lượng phát thải trên doanh thu tại Vietcombank giảm 7,42% so với năm 2024, ở mức 0,927 tấn CO₂ tương đương/tỷ VNĐ doanh thu.

Trách nhiệm xã hội và phát triển cộng đồng

Tổng quy mô dư nợ được hỗ trợ đạt

810 nghìn tỷ đồng

651,7 tỷ đồng

cho các chương trình an sinh xã hội, tập trung vào giáo dục, y tế và hỗ trợ cộng đồng yếu thế.

- Triển khai 28 chương trình tín dụng với mức lãi suất ưu đãi cho cả khoản vay ngắn hạn và trung dài hạn với lãi suất thấp hơn từ 0,5% đến 2,0% so với mặt bằng lãi suất bình quân. Tính riêng trong năm 2025, khoảng 39.000 khách hàng đã được hưởng chính sách giảm lãi suất; tổng quy mô dư nợ được hỗ trợ đạt 810 nghìn tỷ VND, chiếm khoảng 48,7% tổng dư nợ; tổng số lãi vay chia sẻ và hỗ trợ cho khách hàng trong năm lên tới hơn 7.000 tỷ VND.
- Dành 651,7 tỷ đồng cho các chương trình an sinh xã hội, tập trung vào giáo dục, y tế và hỗ trợ cộng đồng yếu thế.
- Lần thứ 10 liên tiếp được bình chọn là "Ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam"¹, khẳng định môi trường làm việc hấp dẫn và chính sách nhân sự vượt trội.

1: Đứng thứ 1 ngành Ngân hàng và đứng thứ 2 trong Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam – Khối doanh nghiệp lớn.

DẤU ẤN CỦA VIETCOMBANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

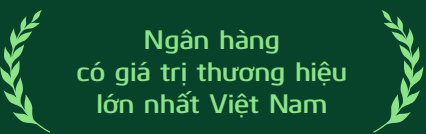
Giải thưởng

Giải thưởng cho thương hiệu

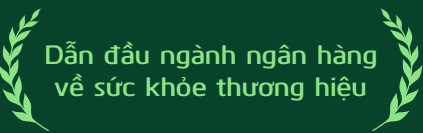
Năm 2025, những nỗ lực của Vietcombank trong phát triển bền vững tiếp tục được ghi nhận thông qua các giải thưởng uy tín từ các tổ chức trong và ngoài nước.



Với vị trí thứ 20, thương hiệu Vietcombank được định giá 2.105 triệu USD, tăng 18% so với năm trước, là đại diện duy nhất của Việt Nam có mặt trong danh sách do Kantar BrandZ – Công ty nghiên cứu thị trường hàng đầu thế giới công bố.



Theo báo cáo Brand Finance Banking 500 2026 do tổ chức định giá thương hiệu hàng đầu thế giới Brand Finance công bố ngày 5/3/2026, Vietcombank tiếp tục là ngân hàng có giá trị thương hiệu lớn nhất Việt Nam, đồng thời được xếp thứ 3 trong số các thương hiệu ngân hàng mạnh nhất thế giới. Giá trị thương hiệu của Vietcombank được Brand Finance định giá đạt 2,5 tỷ USD, tăng 7% so với năm trước.



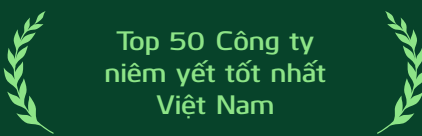
Theo Báo cáo sức khỏe thương hiệu ngân hàng Việt Nam 2024 do Công ty Mibrand Việt Nam công bố tại Vietnam Banking Conference 2025, với tổng điểm sức khỏe thương hiệu đạt xấp xỉ 42 điểm (cao nhất toàn ngành), Vietcombank không chỉ giữ vững vị trí số một trong bảng xếp hạng mà còn cho thấy sự vượt trội ở nhiều chỉ số thành phần. Đặc biệt, ngân hàng đạt 59% về mức độ nhận biết thương hiệu, 60% về khả năng giới thiệu và 49% về mức độ liên tưởng đến hình ảnh thương hiệu – những chỉ số phản ánh sự gắn kết mạnh mẽ giữa khách hàng và thương hiệu.



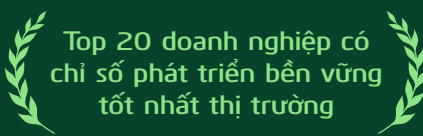
Tại Lễ công bố Thương hiệu mạnh Việt Nam 2025, Vietcombank là ngân hàng duy nhất góp mặt trong danh sách Top 10 thương hiệu mạnh Việt Nam do Tạp chí Kinh tế Việt Nam (VnEconomy – Vietnam Economic Times) phối hợp với Hội Khoa học Kinh tế Việt Nam tổ chức.

Ngoài ra, Vietcombank còn ghi nhận tỷ lệ cao ở mức độ yêu thích thương hiệu (59) và mức độ sẵn sàng trả giá cao (20), cho thấy khách hàng không chỉ biết đến và tin tưởng, mà còn sẵn lòng lựa chọn và trả giá cao hơn để sử dụng sản phẩm, dịch vụ từ ngân hàng.

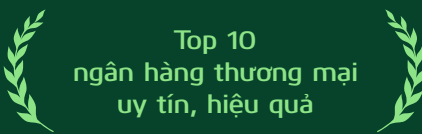
Giải thưởng cho hiệu quả hoạt động và quản trị ngân hàng



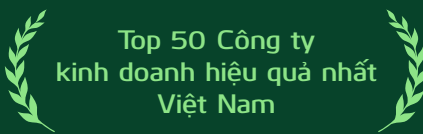
Tạp chí Forbes Vietnam đã vinh danh Vietcombank thuộc Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam năm 2025. Đây là danh sách thường niên lần thứ 13 được Forbes Việt Nam xếp hạng dựa trên báo cáo tài chính kiểm toán hợp nhất của các doanh nghiệp đang niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HSX) và sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX). Vietcombank được vinh danh là doanh nghiệp có lợi nhuận sau thuế lớn nhất, đồng thời là ngân hàng duy nhất tại Việt Nam liên tục có mặt trong danh sách (13 năm liên tục) kể từ năm đầu tổ chức đến nay, thể hiện sự ổn định tài chính và chất lượng quản trị vượt trội.



Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE) đã công bố danh mục cổ phiếu thành phần của Chỉ số Phát triển bền vững Việt Nam (Vietnam Sustainability Index – VNSI). Theo đó, Vietcombank tự hào năm thứ ba liên tiếp được vinh danh trong nhóm 20 doanh nghiệp có chỉ số phát triển bền vững tốt nhất thị trường, khẳng định vị thế dẫn đầu của Vietcombank với những bước tiến quan trọng trong tài chính bền vững, quản trị doanh nghiệp và trách nhiệm xã hội.



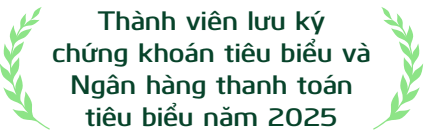
Vietnam Report phối hợp cùng báo Vietnamnet tổ chức công bố và vinh danh “Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2025”; “Top 50 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2025”. Vietcombank vinh dự dẫn đầu bảng xếp hạng Top 10 Ngân hàng thương mại uy tín lần thứ 9 liên tiếp và đứng thứ 2 trong danh sách Top 50 Công ty đại chúng uy tín, hiệu quả.



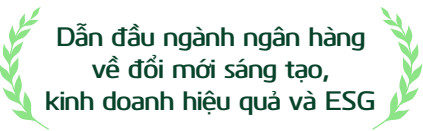
Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư đã vinh danh Vietcombank thuộc Top 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam năm 2025. Top 50 là bảng xếp hạng thường niên với mục tiêu nhận diện và vinh danh những doanh nghiệp niêm yết có hiệu quả kinh doanh vượt trội. Danh sách năm 2025 được xây dựng từ dữ liệu giai đoạn 2021–2024, dựa trên các chỉ số then chốt: tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận, ROE, hiệu suất cổ phiếu và vốn hóa thị trường.

DẤU ẤN CỦA VIETCOMBANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

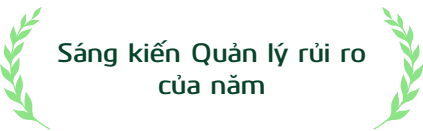
Giải thưởng cho hiệu quả hoạt động và quản trị ngân hàng (tiếp theo)

Thành viên lưu ký chứng khoán tiêu biểu và Ngân hàng thanh toán tiêu biểu năm 2025

Thị trường chứng khoán Việt Nam ghi nhận nhiều dấu ấn trong năm 2025, với hệ thống pháp lý mới hoàn thiện hơn, hệ thống công nghệ thông tin KRX được đưa vào vận hành. Thị trường tiếp tục duy trì hoạt động ổn định, thanh khoản cải thiện, minh bạch và an toàn hơn, từng bước đáp ứng các tiêu chí nâng hạng thị trường. Với vị thế là một trong những định chế tài chính hàng đầu quốc gia, Vietcombank vinh dự được đồng hành trong hành trình đó, khẳng định vai trò tiên phong trong việc kiến tạo một thị trường vốn hiện đại, minh bạch và hội nhập. Vietcombank đảm nhiệm nhiều vai trò quan trọng trong thị trường chứng khoán bao gồm: ngân hàng thanh toán, ngân hàng lưu ký, ngân hàng giám sát, tổ chức niêm yết, tổ chức phát hành và thành viên giao dịch.

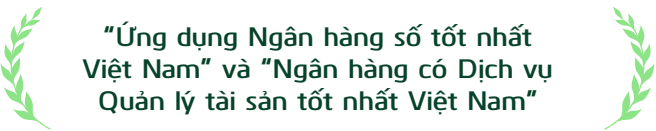
Đ dẫn đầu ngành ngân hàng về đổi mới sáng tạo, kinh doanh hiệu quả và ESG

Vietcombank được bình chọn dẫn đầu ngành ngân hàng về đổi mới sáng tạo, kinh doanh hiệu quả và dẫn đầu ESG Việt Nam Xanh năm 2025 tại diễn đàn Vietnam Summit 2025: Đổi mới sáng tạo – Kiến tạo tương lai bền vững do Báo Tài chính – Đầu tư phối hợp cùng Công ty cổ phần Nghiên cứu Kinh doanh Việt Nam (Viet Research) tổ chức.

Sáng kiến Quản lý rủi ro của năm

Tại Giải thưởng thường niên do Tạp chí Asian Banking & Finance (ABF) tổ chức, Vietcombank đã được vinh danh ở cả hai hạng mục Quản lý rủi ro dành cho Ngân hàng Bán buôn và Ngân hàng Bán lẻ. Trong đó, giải “Sáng kiến Quản lý rủi ro của năm” thuộc phân khúc Ngân hàng Bán buôn được trao cho Hệ thống quản lý rủi ro mô hình của Vietcombank. Ở phân khúc Ngân hàng Bán lẻ, Vietcombank tiếp tục được ghi nhận với giải “Sáng kiến Quản lý rủi ro của năm” cho giải pháp VCB Tablet xác thực khách hàng thông qua kết nối và đối chiếu dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thuộc Bộ Công an.

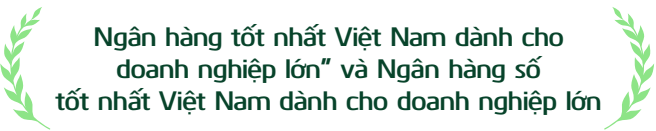
Giải thưởng cho chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng

“Ứng dụng Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam” và “Ngân hàng có Dịch vụ Quản lý tài sản tốt nhất Việt Nam”

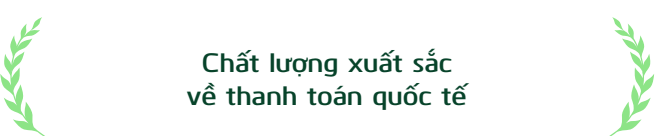
Tạp chí The Asian Banker trao tặng hai giải thưởng quan trọng trong khuôn khổ lễ trao giải “Vietnam Excellence in Retail Finance and Financial Technology Awards 2025” (Giải thưởng Tài chính Bán lẻ và Công nghệ Tài chính Việt Nam 2025) là “Ứng dụng Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam” dành cho VCB Digibank và “Ngân hàng có Dịch vụ Quản lý tài sản tốt nhất Việt Nam”. Đây là sự ghi nhận đầy ý nghĩa của cộng đồng tài chính quốc tế đối với những nỗ lực không ngừng của Vietcombank trong việc đổi mới, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng số và phục vụ khách hàng cao cấp.

“Best FXall Taker” năm 2024

Tập đoàn Giao dịch Chứng khoán London (LSEG) đã tổ chức Lễ trao giải thưởng niên LSEG Vietnam FX Awards – một trong những sự kiện uy tín hàng đầu trong lĩnh vực giao dịch ngoại hối tại khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Tại sự kiện, Vietcombank vinh dự đón nhận danh hiệu “Best FXall Taker”, ghi nhận ngân hàng có doanh số giao dịch ngoại tệ lớn nhất trên hệ thống FXall tại Việt Nam trong năm 2024.

Ngân hàng tốt nhất Việt Nam dành cho doanh nghiệp lớn” và Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam dành cho doanh nghiệp lớn

Ban Tổ chức Lễ trao giải Euromoney Awards for Excellence 2025 đã vinh danh Vietcombank ở hai hạng mục giải thưởng dành cho ngân hàng bán buôn. Trong hơn 600 hồ sơ từ 100 quốc gia, Vietcombank xuất sắc được vinh danh ở hai hạng mục: Ngân hàng tốt nhất Việt Nam dành cho doanh nghiệp lớn (Vietnam’s Best Bank for Large Corporates) và Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam dành cho doanh nghiệp lớn (Vietnam’s Best Digital Bank for Large Corporates). Đây là dấu ấn khẳng định vị thế tiên phong của Vietcombank trong lĩnh vực Ngân hàng bán buôn, đồng thời là minh chứng cho sự tin tưởng, đồng hành của cộng đồng doanh nghiệp và các định chế tài chính trong suốt chặng đường vừa qua.

Chất lượng xuất sắc về thanh toán quốc tế

Ngân hàng J.P. Morgan Chase NY (Mỹ) đã trao tặng giải thưởng công nhận chất lượng xuất sắc năm 2025 cho Vietcombank – ghi nhận ngân hàng có hiệu suất xử lý điện thanh toán quốc tế xuất sắc. Theo đó, Vietcombank đạt tỷ lệ xử lý tự động STP (Straight Through Processing) 100% đối với điện điều vốn MT202 và 99,69% đối với điện chuyển tiền thương mại MT103 – mức gần như tuyệt đối. Đáng chú ý, kết quả này đạt được trong bối cảnh hệ thống thanh toán toàn cầu đang chuyển đổi mạnh mẽ sang tiêu chuẩn ISO 20022, cho thấy năng lực hệ thống, chất lượng dịch vụ và quy trình vận hành chuẩn quốc tế của Vietcombank vẫn được duy trì ở mức cao, đảm bảo giao dịch quốc tế được xử lý nhanh chóng, chính xác và an toàn.

Standard Chartered Bank (SCB) – Mỹ cũng đã trao tặng Giải thưởng Chất lượng xuất sắc (Straight Through Processing – STP Award) cho Vietcombank. Đây là một thành công rực rỡ và điểm nhấn ấn tượng trong chuỗi hoạt động cuối năm 2025 của ngân hàng, tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu tuyệt đối trong lĩnh vực Thanh toán Quốc tế. Việc đón nhận giải thưởng này củng cố thêm uy tín và năng lực cạnh tranh quốc tế của ngân hàng, đồng thời ghi dấu mốc quan trọng 39 năm hợp tác giữa Standard Chartered Bank và Vietcombank.

DẤU ẤN CỦA VIETCOMBANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Giải thưởng cho chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng (tiếp theo)

Ngân hàng dẫn đầu về doanh số thanh toán thẻ, phát hành thẻ mới và doanh số giao dịch thẻ tại nước ngoài

Vietcombank đã xuất sắc giành 03 giải thưởng quan trọng từ Tổ chức thẻ quốc tế JCB. Thành tựu này một lần nữa khẳng định vị thế dẫn đầu và vượt trội của Vietcombank trong lĩnh vực thẻ thanh toán quốc tế tại thị trường Việt Nam.

Ngân hàng dẫn đầu về: doanh số thanh toán tại đơn vị chấp nhận thẻ, doanh số thẻ doanh nghiệp, tần suất giao dịch qua ví điện tử; tăng trưởng giao dịch xuyên biên giới trên thẻ ghi nợ; tổng doanh số giao dịch xuyên biên giới; có tốc độ tăng trưởng vượt trội về doanh số giao dịch; doanh số giao dịch trên thẻ ghi nợ; tổng doanh số giao dịch

Tại Hội nghị khách hàng của Visa Việt Nam 2025 (Visa Vietnam Client Forum 2025) – sự kiện thường niên uy tín quy tụ các định chế tài chính hàng đầu khu vực, Vietcombank vinh dự được trao tặng 8 giải thưởng quan trọng, ghi nhận nỗ lực và thành tựu nổi bật trong lĩnh vực thanh toán thẻ và chuyển đổi số. Đây là lần thứ 4 liên tiếp Vietcombank được Visa trao tặng giải thưởng, tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong của ngân hàng hàng đầu Việt Nam trong hệ sinh thái tài chính toàn cầu.

Tiên phong tăng trưởng thẻ ghi nợ, Dẫn đầu về khối lượng chấp nhận thanh toán, dẫn đầu dành cho khách du lịch toàn cầu

Tại sự kiện thường niên Mastercard Customer Forum 2025, Vietcombank đã được vinh danh với ba giải thưởng danh giá nhờ những đóng góp nổi bật cho hệ sinh thái thanh toán tại Việt Nam: Tiên phong tăng trưởng thẻ ghi nợ (Debit Growth Trailblazer); Dẫn đầu về khối lượng chấp nhận thanh toán (Leadership in Merchant Acceptance Volume); Ngân hàng dẫn đầu dành cho khách du lịch toàn cầu (Leading Acquirer for Global Travelers)

Giải thưởng Sao Khuê 2025

Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ CNTT Việt Nam (VINASA) đã tổ chức lễ công bố và trao Giải thưởng Sao Khuê 2025. Vietcombank tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong chuyển đổi số khi có tới 05 giải pháp được Hội đồng giám khảo đánh giá cao và vinh danh tại sự kiện. Các giải pháp bao gồm: VCB Digibank, VCB iCare, VCB Online Lending, VCB CashUp Mobile và VCB Tablet.

“Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu”; “Ngân hàng số tiêu biểu” và “Ngân hàng tiêu biểu vì cộng đồng”

Trong khuôn khổ Diễn đàn Ngân hàng Bán lẻ Việt Nam, Vietcombank đã được Ban Tổ chức Giải thưởng Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu 2025 vinh danh và trao 03 giải thưởng quan trọng: “Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu”; “Ngân hàng số tiêu biểu” và “Ngân hàng tiêu biểu vì cộng đồng”. Giải thưởng là sự ghi nhận cho những nỗ lực không ngừng của Vietcombank trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, ứng dụng công nghệ hiện đại để mang đến trải nghiệm vượt trội cho khách hàng, đặc biệt trong hoạt động bán lẻ. Đồng thời cũng là minh chứng cho định hướng phát triển bền vững, lấy khách hàng làm trung tâm và đóng góp tích cực cho xã hội của Vietcombank.

Sản phẩm, Dịch vụ, Giải pháp chuyển đổi số xuất sắc

Tại Lễ trao giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam 2025 do Hội truyền thông số Việt Nam tổ chức, Ngân hàng số New Digibank của Vietcombank tự hào được vinh danh “Sản phẩm, Dịch vụ, Giải pháp chuyển đổi số xuất sắc”. Được tổ chức thường niên từ năm 2018 do Bộ Khoa học và Công nghệ bảo trợ, Vietnam Digital Awards đã trở thành một trong những chương trình uy tín hàng đầu, ghi nhận và tôn vinh những nỗ lực tiên phong trong chuyển đổi số trên phạm vi toàn quốc. Các hạng mục đạt giải thưởng năm 2025 tiếp tục phản ánh sức sáng tạo mạnh mẽ, khả năng ứng dụng công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn, Internet vạn vật (IoT) hay chuỗi khối (Blockchain) vào thực tiễn.

DẤU ẤN CỦA VIETCOMBANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Giải thưởng cho chất lượng nhân sự, môi trường làm việc



Nơi làm việc tốt nhất Châu Á





Ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam



Vietcombank đã vinh dự nhận giải thưởng “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á năm 2025” do HR Asia Magazine – Tạp chí nhân sự uy tín hàng đầu Châu Á trao tặng. Đây là năm thứ hai liên tiếp Vietcombank nhận được giải thưởng, tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong công tác quản trị và phát triển nguồn nhân lực khi vinh dự nhận được tất cả 05/05 hạng mục trao giải của Ban Tổ chức, gồm 1 giải thưởng chính “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” và 4 giải thưởng đặc biệt: “HR Asia Diversity, Equity, and Inclusion Awards – Doanh nghiệp có chính sách Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập nổi bật nhất”; “HR Asia Most Caring Company Awards – Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất”; “HR Asia Sustainable Workplace Awards – Doanh nghiệp có môi trường làm việc bền vững” và “HR Asia Tech Empowerment Awards – Doanh nghiệp dẫn đầu về công nghệ”. Trong đó đáng chú ý với giải thưởng mới về công nghệ “HR Asia Tech Empowerment Awards”, nâng tổng số giải thưởng Vietcombank đạt được năm 2025 lên nhiều hơn 01 giải so với năm 2024.

Giải thưởng HRAA vinh danh trong 02 năm liên tiếp 2024 – 2025 cùng cúp vàng “Harmonia” được Ban Tổ chức trao tặng là sự ghi nhận xứng đáng dành cho toàn thể CBNV Vietcombank đã và đang chung tay xây dựng, kiến tạo một môi trường làm việc bền vững, chuyên nghiệp, gắn kết và nhân văn.

“
Những giải thưởng này là minh chứng cho cam kết của Vietcombank trong việc thúc đẩy phát triển bền vững, đồng thời ghi nhận những đóng góp tích cực của ngân hàng đối với cộng đồng và nền kinh tế quốc gia.”

Công ty Anphabe đã tổ chức Lễ vinh danh “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam”. Sự kiện này đánh dấu cột mốc 10 năm Vietcombank liên tiếp là ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam, đồng thời Vietcombank cũng vinh dự được trao tặng danh hiệu “Thương hiệu Nhà tuyển dụng hấp dẫn với sinh viên Việt Nam” và “Doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc”.

“Top 10 nơi làm việc tốt nhất Việt Nam trong các ngành kinh tế trọng điểm”; “Top 50 nhà tuyển dụng được ưa thích nhất” và “Top 500 nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam”

Tại Lễ vinh danh “Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam trong các ngành kinh tế trọng điểm” (VBW10); “Top 50 Nhà tuyển dụng được ưa thích nhất” (MAE50) và “Top 500 Nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam” (VBE500) do Công ty CP Nghiên cứu kinh doanh Việt Nam (Viet Research) và Báo Tài chính – Đầu tư phối hợp tổ chức, Vietcombank vinh dự được bình chọn dẫn đầu toàn diện các danh sách.

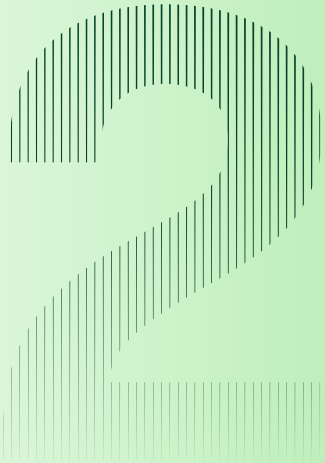
Hướng đến tương lai bền vững

Trong những năm tới, Vietcombank định hướng:

- Đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ số để nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa hoạt động vận hành.
- Tăng cường cấp tín dụng cho các lĩnh vực xanh, hướng đến mục tiêu tài chính bền vững, phù hợp với điều kiện thị trường.
- Chủ động nghiên cứu, xây dựng và thiết lập hệ thống văn bản, quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng đồng thời hướng tới các tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro ESG.
- Đảm bảo minh bạch và trách nhiệm với cổ đông, khách hàng và xã hội.

Vietcombank – Vững bước kỷ nguyên xanh.





PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA VIETCOMBANK

28	Mục tiêu và định hướng phát triển bền vững
30	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững
34	Tương tác với các bên hữu quan
42	Các chủ đề trọng yếu
51	Thành viên hiệp hội

MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cam kết phát triển bền vững của Vietcombank

Vietcombank xác định phát triển bền vững không chỉ là một xu hướng tất yếu mà còn là trọng tâm trong chiến lược hoạt động, giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, quản trị rủi ro hiệu quả và tạo ra giá trị dài hạn cho khách hàng, cổ đông và cộng đồng.

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu ngày càng chịu nhiều áp lực từ biến đổi khí hậu, bất bình đẳng xã hội và các yêu cầu về quản trị doanh nghiệp minh bạch, Vietcombank cam kết tích hợp các yếu tố Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG) vào chiến lược phát triển, đảm bảo sự cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường; đồng hành cùng Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước trong triển khai Đề án Ngân hàng Xanh, hướng đến mục tiêu phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050.

Chiến lược phát triển tích hợp các yếu tố ESG

Mục tiêu tổng quát giai đoạn 2025 – 2030

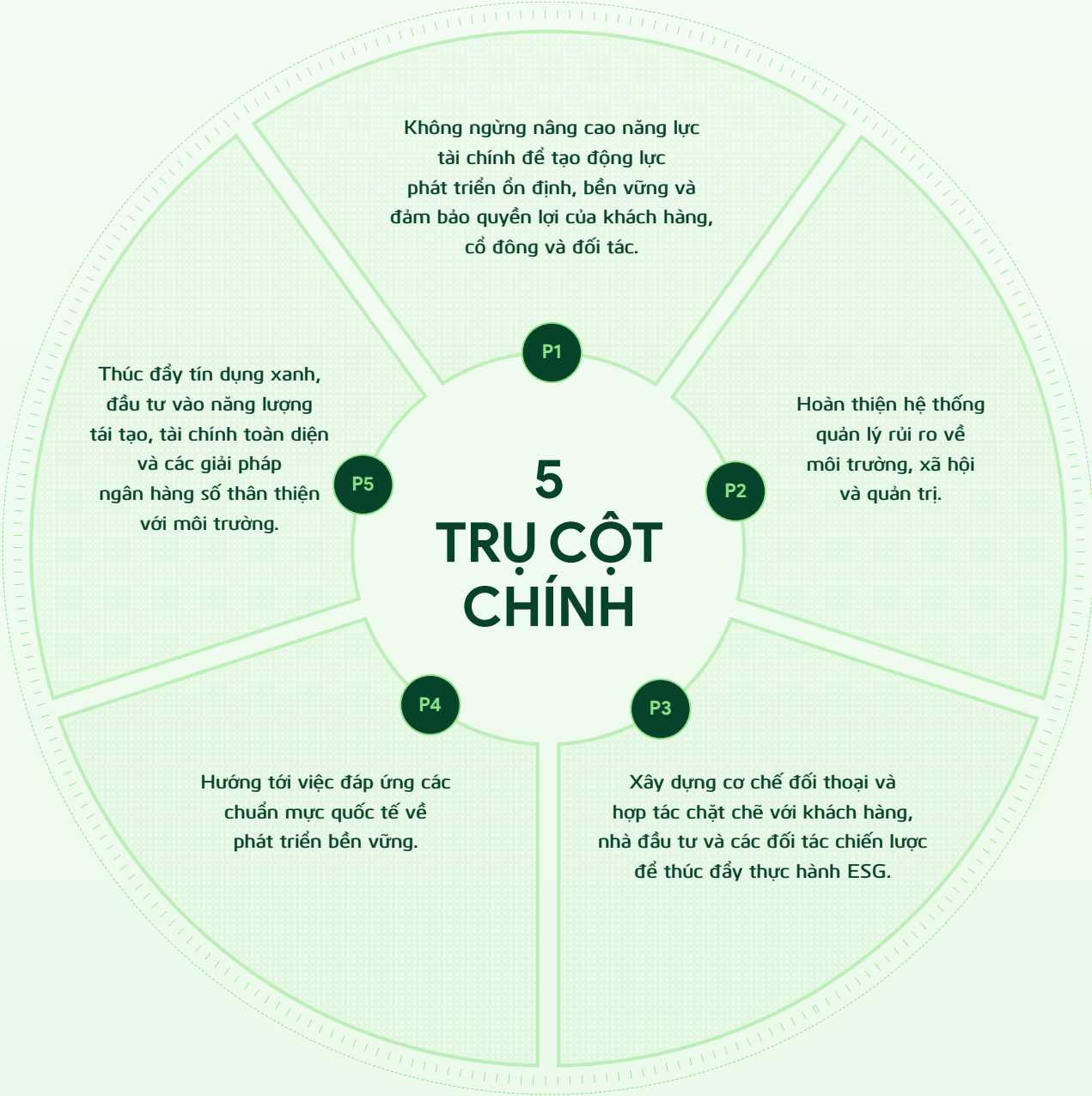
Vietcombank định hướng đẩy mạnh đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh; phát triển xanh và bền vững. Phấn đấu trở thành tập đoàn tài chính lớn nhất Việt Nam, một trong 200 tập đoàn tài chính lớn nhất thế giới, một trong 700 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất thế giới, đóng góp lớn vào sự phát triển bền vững của Việt Nam.

Mục tiêu cụ thể

- Trở thành một trong 700 doanh nghiệp hàng đầu thế giới, ngân hàng Việt Nam hợp tác quốc tế sâu rộng và mạng lưới hiện diện quốc tế rộng.
- Là tập đoàn tài chính lớn nhất Việt Nam, doanh nghiệp nhà nước đi đầu trong hỗ trợ doanh nghiệp phát triển đột phá, dẫn dắt sự phát triển bền vững của đất nước.
- Dẫn đầu về hiệu quả tài chính, quản lý rủi ro, chuyển đổi số.
- Được khách hàng ưa chuộng nhất.
- Đúng đầu về chất lượng nguồn nhân lực.

Mục tiêu và giải pháp phát triển bền vững

Xác định rõ tầm quan trọng của các vấn đề như biến đổi khí hậu, an sinh xã hội và quản trị doanh nghiệp song hành cùng sự phát triển của nền kinh tế, Vietcombank đặt tính bền vững là yếu tố then chốt trong chiến lược phát triển dài hạn của Ngân hàng và phấn đấu trở thành ngân hàng dẫn đầu về quản trị môi trường, xã hội và doanh nghiệp (ESG) thông qua 5 trụ cột chính:



MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững

Cơ cấu quản trị

Vietcombank xây dựng và duy trì hệ thống quản trị vững chắc, đảm bảo tính hiệu quả, minh bạch và tuân thủ các quy định pháp luật cũng như các thông lệ quốc tế. Quản trị phát triển bền vững không tách rời mà được lồng ghép trực tiếp vào các quy trình quản trị doanh nghiệp, từ cấp cao nhất đến các đơn vị chuyên môn, đảm bảo tính đồng bộ và xuyên suốt trong chiến lược phát triển dài hạn của ngân hàng.

Cơ cấu tổ chức quản trị của Vietcombank được thiết lập theo mô hình thống nhất, tuân thủ Điều lệ ngân hàng và các quy định nội bộ, bao gồm các cấp quản lý chính:



Các nguyên tắc quản trị cơ bản

Tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng.

Đảm bảo cơ chế quản trị, điều hành Ngân hàng hiệu quả và phù hợp với chuẩn mực, thông lệ quốc tế.

Tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi hợp pháp của các cổ đông, đối xử công bằng giữa các cổ đông.

Vietcombank xây dựng và duy trì hệ thống quản trị vững chắc, tuân thủ các quy định pháp luật và thông lệ quốc tế, hướng đến sự phát triển bền vững, minh bạch và hiệu quả. Các nguyên tắc quản trị cơ bản được ngân hàng áp dụng bao gồm:

Vietcombank đảm bảo mọi hoạt động tuân thủ chặt chẽ các quy định của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các cơ quan quản lý liên quan. Ngân hàng thường xuyên rà soát, cập nhật hệ thống quy trình nội bộ để phù hợp với các thay đổi trong chính sách, pháp luật.

Bộ máy kiểm tra nội bộ và kiểm toán nội bộ thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ nhằm đảm bảo mọi hoạt động của ngân hàng tuân thủ đúng quy định. Trong năm 2025, Vietcombank không ghi nhận bất kỳ vi phạm nghiêm trọng nào liên quan đến pháp luật, quy định tài chính hoặc phát triển bền vững. Các biện pháp khắc phục và chế tài xử lý vi phạm được áp dụng nghiêm minh để đảm bảo tính kỷ luật và chuẩn mực trong hoạt động kinh doanh.

Vietcombank xây dựng cơ chế quản trị vững vàng, phù hợp với các chuẩn mực và thông lệ quốc tế về quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro, đảm bảo hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Hướng đến mục tiêu phát triển bền vững, Vietcombank đã:

- Tích hợp phát triển bền vững vào chiến lược kinh doanh: Từng bước lồng ghép mục tiêu phát triển bền vững vào hoạt động kinh doanh và quản trị điều hành, đảm bảo sự hài hòa giữa tăng trưởng tài chính và trách nhiệm với xã hội, môi trường.
- Tăng cường quản trị rủi ro và kiểm soát tác động tiêu cực: Lồng ghép các tiêu chí môi trường – xã hội theo quy định của cơ quan quản lý vào quy trình thẩm định tín dụng và quản lý danh mục đầu tư.

Vietcombank bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tất cả cổ đông, đảm bảo các cổ đông được đối xử công bằng và minh bạch, phù hợp với quy định của pháp luật và Điều lệ ngân hàng.

Cổ đông có quyền được tiếp cận đầy đủ thông tin định kỳ và thông tin bất thường do Ngân hàng công bố theo quy định của pháp luật. Vietcombank thực hiện công bố thông tin một cách công khai, minh bạch, kịp thời để đảm bảo cổ đông có thể đưa ra các quyết định đầu tư phù hợp.

Ngân hàng cũng đảm bảo sự bình đẳng giữa các cổ đông. Mỗi cổ phần của cùng một loại đều tạo cho cổ đông sở hữu nó các quyền, nghĩa vụ và lợi ích ngang nhau. Trường hợp Ngân hàng có các loại cổ phần ưu đãi, các quyền và nghĩa vụ gắn liền với các loại cổ phần ưu đãi phải được Đại hội đồng cổ đông thông qua và công bố đầy đủ cho cổ đông.

Các nguyên tắc quản trị cơ bản (tiếp theo)

Ngăn ngừa xung đột lợi ích.

Vietcombank cam kết xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch, công bằng và liêm chính, trong đó mọi quyết định quản trị và vận hành đều dựa trên lợi ích chung của ngân hàng, khách hàng và cổ đông. Để đảm bảo tính khách quan, Vietcombank áp dụng các cơ chế kiểm soát chặt chẽ nhằm ngăn ngừa xung đột lợi ích, đảm bảo rằng các cá nhân giữ vị trí quản lý không sử dụng chức vụ để mang lại lợi ích riêng cho bản thân hoặc bên liên quan.

Đảm bảo vai trò của những người có quyền lợi liên quan đến Ngân hàng.

Vietcombank cam kết xây dựng một hệ sinh thái tài chính bền vững, trong đó mọi bên liên quan, bao gồm khách hàng, cổ đông, cán bộ nhân viên, đối tác và cộng đồng, đều được bảo vệ quyền lợi chính đáng và đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của ngân hàng.

- Vietcombank thực hiện gắn kết với các bên hữu quan (cổ đông/nhà đầu tư, khách hàng, cơ quan quản lý, người lao động, cộng đồng và các bên hữu quan khác) nhằm đảm bảo việc thực hành phát triển bền vững được triển khai hiệu quả và phù hợp với định hướng chiến lược. Vietcombank thực hiện tương tác với các bên hữu quan theo phương thức đa dạng và tần suất phù hợp nhằm phản hồi kịp thời và đầy đủ nhu cầu và vấn đề mà các bên đặt ra.
- Ngân hàng xây dựng các kênh tiếp nhận ý kiến từ các bên liên quan, bao gồm khách hàng, đối tác, cổ đông và cán bộ nhân viên. Các kênh phản hồi như đường dây nóng, cổng thông tin trực tuyến và cơ chế đối thoại nội bộ được triển khai để đảm bảo phản hồi được xử lý minh bạch, kịp thời.

Minh bạch trong hoạt động của Ngân hàng.

Vietcombank thực hiện công bố thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời theo các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế, đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động ngân hàng, tăng cường trách nhiệm giải trình.

Đạo đức kinh doanh

Tại Vietcombank, đạo đức kinh doanh là nền tảng cốt lõi trong mọi hoạt động, đảm bảo ngân hàng hoạt động minh bạch, liêm chính và tuân thủ các chuẩn mực quốc tế. Vietcombank đã ban hành Sổ tay văn hóa và Quy định ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên Ngân hàng.

Đạo đức và trách nhiệm của Người Vietcombank được xác định theo 6 khía cạnh:

(i) Phẩm chất đạo đức Người Vietcombank:

- Tôn trọng pháp luật và các quy định nội bộ
- Trung thành, luôn vì lợi ích Vietcombank
- Trung thực, công bằng, liêm khiết, tận tâm, cầu tiến
- Nhân ái, hòa đồng cùng tập thể, tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng

(ii) Trách nhiệm đối với khách hàng và đối tác:

- Đảm bảo lợi ích hợp lý cho khách hàng và đối tác
- Giữ gìn chữ Tín trong mọi lúc mọi nơi
- Bảo mật thông tin của khách hàng và đối tác
- Tắc phong làm việc chuyên nghiệp, lịch sự và tận tình
- Không tham nhũng

(iii) Trách nhiệm đối với đồng nghiệp

- Hết lòng hợp tác tương trợ đồng nghiệp trong công việc
- Không đùn đẩy công việc lẫn nhau
- Chung sức tạo lập môi trường làm việc nhân văn
- Tạo lập môi trường làm việc minh bạch, bình đẳng và có tổ chức

(iv) Trách nhiệm của người lãnh đạo:

- Luôn gương mẫu

(v) Trách nhiệm đối với cộng đồng:

- Tôn trọng phong tục tập quán và các giá trị văn hóa xã hội
- Tham gia bảo vệ môi trường
- Tham gia công tác xã hội

(vi) Trách nhiệm bảo vệ tài sản của Vietcombank

Văn hóa doanh nghiệp của Vietcombank đề cao trách nhiệm xã hội thông qua các giá trị cốt lõi "Bền vững – Nhân văn", từ đó mỗi cán bộ nhân viên đều là đại sứ của ngân hàng trong việc thực hiện trách nhiệm với cộng đồng.

Cơ cấu quản trị và cơ chế thực hành phát triển bền vững của Vietcombank không chỉ đảm bảo sự tuân thủ chặt chẽ các quy định, chuẩn mực trong nước và quốc tế, mà còn tạo nền tảng vững chắc để ngân hàng tiếp tục phát triển bền vững, nâng cao giá trị dài hạn và củng cố niềm tin của khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng.

Tương tác với các bên hữu quan

Các bên hữu quan trọng yếu

Vietcombank xác định các bên hữu quan trọng yếu gồm có:

- Cổ đông/ Nhà đầu tư
 - Khách hàng
 - Người lao động
 - Cơ quan quản lý
- Cộng đồng
 - Cơ quan báo chí
 - Nhà cung cấp dịch vụ

Quy định về tương tác với các bên hữu quan trọng yếu

Vietcombank đã đưa ra các quy định nhằm bảo vệ quyền lợi của các bên hữu quan trong Quy chế quản trị nội bộ do Hội đồng Quản trị ban hành và các văn bản quy định nội bộ có liên quan. Theo đó, Vietcombank cam kết hợp tác tích cực, tôn trọng quyền lợi hợp pháp của các bên hữu quan, đồng thời tuân thủ đầy đủ các quy định về lao động, môi trường và hoạt động có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội. Đối với từng nhóm hữu quan cụ thể, Vietcombank chủ động xây dựng và áp dụng các phương thức giao tiếp, trao đổi thông tin và đáp ứng yêu cầu của các bên hữu quan thông qua các hình thức và kênh liên lạc phù hợp.



Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
CỔ ĐÔNG /NHÀ ĐẦU TƯ			
Đại hội đồng cổ đông	Thường niên hoặc bất thường		
Cập nhật thông tin định kỳ qua website Vietcombank chuyên mục nhà đầu tư, trực tiếp, điện thoại, email	Hàng quý hoặc thường xuyên khi có phát sinh	- Duy trì lợi nhuận cao và tăng trưởng ổn định trong dài hạn, đảm bảo giá trị cổ phiếu bền vững và chính sách cổ tức hấp dẫn, ổn định. - Thực hiện quản trị minh bạch với cơ chế giám sát và kiểm soát chặt chẽ trong quản lý tài chính, quản lý rủi ro, chính sách tín dụng...	- Tổ chức ĐHĐCĐ bất thường vào tháng 03/2025 và ĐHĐCĐ thường niên vào tháng 04/2025. Cung cấp, đăng tải đầy đủ toàn bộ các tài liệu, nội dung, chương trình họp để cổ đông nghiên cứu trước khi tham dự bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh. - Định kỳ hàng quý tổ chức hội nghị công bố kết quả kinh doanh và cập nhật bộ tài liệu giới thiệu về ngân hàng để nhà đầu tư/cổ đông theo dõi thông tin. - Duy trì đối thoại với Nhà đầu tư thông qua các kênh tiếp xúc trực tiếp, trực tuyến, email, điện thoại để kịp thời nắm bắt mối quan tâm của Nhà đầu tư. Thực hiện tiếp xúc với gần 700 Nhà đầu tư trong năm 2025. Tham gia 7 sự kiện đầu tư được tổ chức trong nước và tại các thị trường tài chính lớn trên thế giới. - Làm việc thường xuyên, liên tục với các tổ chức định hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới như Moody's, Fitch, S&P để cập nhật về tình hình hoạt động của ngân hàng. - Thực hiện công bố kịp thời, chính xác, đầy đủ nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động của Vietcombank theo quy định. Cam kết bảo đảm quyền lợi phi tài chính, minh bạch thông tin cho các cổ đông.
Gặp gỡ các nhà đầu tư	Hàng quý và thường xuyên khi có phát sinh	Áp dụng các chính sách nhằm bảo vệ quyền lợi cổ đông, đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong hoạt động ngân hàng.	

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
KHÁCH HÀNG			
Trung tâm hỗ trợ khách hàng và số hotline hoạt động 24/7	24/7		Tiếp nhận và xử lý 24/7 các thông tin, yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh hỗ trợ khách hàng bao gồm: điện thoại tổng đài, website Vietcombank, email doanh nghiệp, mạng xã hội, ứng dụng ngân hàng số với tính chính xác, kịp thời, và đạt hiệu quả cao. Năm 2025, Trung tâm hỗ trợ khách hàng Vietcombank đã tiếp nhận và xử lý khoảng 3 triệu yêu cầu của khách hàng qua các kênh, mức độ hài lòng của khách hàng được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp ngay sau cuộc gọi đạt trên 85%, tương đương mức đối chuẩn của các ngân hàng tốt nhất trên thế giới.
		- Tư vấn, giải đáp thông tin hiệu quả, chính xác, nhanh chóng, tiện lợi và bảo mật thông tin khách hàng. - Hỗ trợ khách hàng theo chuẩn mực chuyên nghiệp, tin cậy, qua đó nâng cao niềm tin và sự gắn kết giữa khách hàng và ngân hàng.	- Dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ khách hàng thường xuyên được đổi mới, các sáng kiến, cải tiến, tối ưu quy trình được nghiên cứu và đưa vào ứng dụng kịp thời để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng, các chỉ số hoạt động chính của Trung tâm hỗ trợ khách hàng đều tiệm cận với mức tiêu chuẩn quốc tế của các Contact Center. - Trung tâm hỗ trợ khách hàng đã cùng các đơn vị trong hệ thống nghiên cứu và đưa vào ứng dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến, hiện đại, đầu tư hệ thống giải pháp trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence) thể hệ tạo sinh... để tăng tỷ lệ tự động hóa, tăng tính chính xác trong việc xử lý các tác vụ, tăng hiệu suất công việc, đồng thời đảm bảo mức độ an toàn, bảo mật theo đúng các chuẩn mực quốc tế trong hoạt động. - Năm 2025, Trung tâm hỗ trợ khách hàng đã thực hiện khảo sát chuyên sâu và phân tích nhu cầu của khách hàng, từ đó, tối ưu hành trình của khách hàng trên kênh tổng đài (là kênh có tỷ trọng chiếm đa số), giúp tiết giảm thời gian khách hàng kết nối tới tổng đài gần 40%.

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
KHÁCH HÀNG			
Trung tâm hỗ trợ khách hàng và số hotline hoạt động 24/7	24/7	- Tư vấn, giải đáp thông tin hiệu quả, chính xác, nhanh chóng, tiện lợi và bảo mật thông tin khách hàng. - Hỗ trợ khách hàng theo chuẩn mực chuyên nghiệp, tin cậy, qua đó nâng cao niềm tin và sự gắn kết giữa khách hàng và ngân hàng.	- Năm 2025, Trung tâm hỗ trợ khách hàng cũng đưa vào ứng dụng tự động theo dõi và cảnh báo tức thì chỉ số chất lượng dịch vụ kênh, qua đó, phát hiện sớm các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và đồng bộ giải pháp ứng xử hiệu quả, đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn ổn định ở mức cao. - Trong năm, dịch vụ hỗ trợ khách hàng cũng tiếp tục mở rộng phạm vi hỗ trợ trên ứng dụng ngân hàng số VCB Digibank giúp khách hàng kết nối trực tiếp từ VCB Digibank tới tổng đài của ngân hàng một cách dễ dàng, nhanh chóng và không phải trả phí (chỉ cần có kết nối internet).
		- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ do Ngân hàng cung cấp. - Tăng độ tin cậy, mang lại trải nghiệm hài lòng cho khách hàng.	Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng định kỳ hàng quý trong năm 2025. Với phương thức khảo sát đa dạng theo thời gian thực (Pop-up, OTT, Qrcode), cùng bộ câu hỏi khảo sát được thiết kế nhất quán và liên mạch giữa các kênh phục vụ, Vietcombank đã thực hiện 46 chương trình khảo sát và nhận được gần 1 triệu lượt phản hồi từ phía Khách hàng, trong đó 94% Khách hàng đánh giá hài lòng, rất hài lòng và 76% Khách hàng cho biết sẵn lòng giới thiệu sản phẩm/dịch vụ của Vietcombank đến bạn bè hoặc người thân. Các ý kiến của Khách hàng được Vietcombank lắng nghe, phân tích thấu đáo và ứng xử kịp thời nhằm không ngừng nâng cao hơn nữa trải nghiệm khách hàng, cải thiện chất lượng phục vụ Khách hàng và cải tiến sản phẩm dịch vụ.

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
NGƯỜI LAO ĐỘNG			
Khảo sát mức độ hài lòng	Thường niên		- Tại Vietcombank, các cán bộ nhân viên được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, minh bạch, được tôn trọng, lắng nghe và ghi nhận. - Hành trình 63 năm xây dựng và trưởng thành đã tạo dựng nên một Vietcombank lớn mạnh, đã định vị nên một thương hiệu Vietcombank uy tín và hun đúc nên một văn hóa Vietcombank rất đỗi tự hào. Bản sắc văn hoá Vietcombank được khái quát hoá qua 5 giá trị cốt lõi: Tin cậy – Chuẩn mực – Sẵn sàng đổi mới – Bền vững – Nhân văn. Đây là nhân tố quan trọng tạo nên sự khác biệt và phẩm chất riêng có của con người Vietcombank, giúp định hướng và đồng bộ hành vi của tất cả cán bộ nhân viên, hướng mọi thành viên tới mục tiêu chung của tổ chức. Là một trong mười doanh nghiệp đạt chuẩn văn hoá kinh doanh đầu tiên tại Việt Nam, Vietcombank luôn xác định việc xây dựng và phát huy văn hoá doanh nghiệp chính là nền tảng để ngân hàng phát triển bền vững.
Hội nghị người lao động thường niên	Thường niên	Cơ hội đào tạo và phát triển nghề nghiệp, giúp nhân viên nâng cao năng lực và phát huy tối đa tiềm năng.	Từ năm 2016 đến nay, Vietcombank đã thực hiện định kỳ hàng năm việc khảo sát mức độ hài lòng và gắn bó của cán bộ nhân viên (Employee Engagement Survey – EES) nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động và mức độ gắn kết của người lao động, xây dựng Vietcombank trở thành nơi làm việc lý tưởng, thu hút và giữ chân nhân tài. Theo kết quả khảo sát và đánh giá của Đơn vị tư vấn độc lập, mức điểm chỉ tiêu EES mà Vietcombank đạt được năm 2025 là 95,69; tiếp tục duy trì ở mức “Xuất sắc” trên thị trường. Có trên 95% nhân viên trong hệ thống đã phản hồi v/v “HĐQT và Ban Điều hành đưa ra tầm nhìn cùng với những mục tiêu cần đạt được rõ ràng, đảm bảo vị thế và sự phát triển bền vững của Vietcombank”; 93,22% nhân viên đồng ý với nhận định “Vietcombank đã có các định hướng và hướng dẫn cụ thể trong thực thi chiến lược chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo và phát triển bền vững (ESG)”. Kết quả khảo sát cho thấy môi trường làm việc nơi nhân viên được công nhận, lắng nghe, thấu hiểu và phát triển. Có hơn 90% nhân viên trong hệ thống đã phản hồi “Tôi tự hào khi nói với bạn bè, người thân là mình đang làm việc tại Vietcombank”, “Tôi mong muốn tiếp tục gắn bó và phát triển lâu dài tại Vietcombank”... Mỗi cán bộ nhân viên Vietcombank đã trở thành một “Đại sứ thương hiệu”, thông qua các mối quan hệ bạn bè và xã hội của họ để giúp quảng bá thông tin tuyển dụng, chia sẻ cơ hội nghề nghiệp và hình ảnh, thương hiệu Vietcombank trên thị trường.
Ấn phẩm nội bộ, bản tin nội bộ	Hàng ngày và định kỳ (tháng, quý)	- Môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn, khuyến khích sự bình đẳng và minh bạch trong cơ hội thăng tiến. - Văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, đề cao các giá trị bền vững và sự phát triển lâu dài.	
Trao đổi với Công đoàn	Thường niên		
Môi trường kết nối, đào tạo, giao lưu	Hàng ngày		

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
NGƯỜI LAO ĐỘNG			
			- Vietcombank luôn quan tâm chú trọng, đổi mới và tăng cường công tác đào tạo cán bộ, xây dựng Vietcombank thành một tổ chức học tập và sáng tạo để mọi cán bộ nhân viên có thể chủ động tiếp thu cái mới, tiếp nhận và chuyển giao tri thức và áp dụng vào thực tế công việc. Tại Vietcombank, danh mục đào tạo được thiết kế đa dạng, bao phủ nhiều khối nội dung và phù hợp với các nhóm đối tượng học viên khác nhau; đồng thời triển khai linh hoạt các phương thức như đào tạo tập trung, đào tạo trực tuyến qua cầu truyền hình hoặc trên các nền tảng MS Teams, Zoom... Bên cạnh đó, Vietcombank đã tích cực ứng dụng công nghệ nhằm gia tăng tiện ích cho học viên thông qua việc triển khai Chương trình E-learning, chương trình quản lý đào tạo trên SuccessFactors, xây dựng thư viện điện tử, tăng cường số hoá bài giảng và tỷ trọng đào tạo qua E-learning. Đồng thời, Trường Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Vietcombank luôn phối hợp chặt chẽ với các Đơn vị chuyên môn tại Trụ sở chính, các Chi nhánh để làm rõ nhu cầu đào tạo, từ đó thiết kế chương trình thiết thực, hiệu quả phù hợp; Tiếp tục rà soát bộ tiêu chí lựa chọn giảng viên và đối tác thuê ngoài dựa trên các quy định của Vietcombank góp phần đảm bảo chất lượng đào tạo. Vì vậy, chất lượng các chương trình đào tạo luôn được học viên đánh giá cao. - Tiếp thu đầy đủ ý kiến của người lao động; rà soát, điều chỉnh các chính sách tiền lương, phúc lợi; tăng cường các giải pháp cải thiện môi trường làm việc; công khai kết quả đối thoại và thực hiện các kiến nghị chính đáng của người lao động; - Vietcombank duy trì cơ chế trao đổi hai chiều giữa Ban Lãnh đạo và Công đoàn; kịp thời ghi nhận, phản hồi và xử lý các kiến nghị; phối hợp triển khai các chương trình chăm lo, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động.

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
CƠ QUAN QUẢN LÝ			
Duy trì cơ chế đối thoại thường xuyên	Hàng tháng	Tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, đảm bảo an toàn hoạt động ngân hàng theo các tiêu chuẩn quốc tế. Nâng cao quản trị rủi ro, an ninh thông tin, bảo mật dữ liệu khách hàng.	- Tuân thủ các quy định pháp luật. - Tiên phong thực hiện các định hướng của Chính phủ, NHNN và các cơ quan quản lý. Năm 2024, chính thức tiếp nhận ngân hàng được chuyển giao bắt buộc và đổi tên thành VCBNeo. - Tiên phong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn. Liên tục thuộc nhóm các doanh nghiệp niêm yết nộp NSNN lớn nhất.
Gặp gỡ trao đổi tại các diễn đàn	Khi có phát sinh		
Cung cấp các bài tham luận, báo cáo chuyên đề	Khi có phát sinh	Đi đầu trong việc thực hiện các đề án, chiến lược, chương trình hành động... theo định hướng của cơ quan quản lý.	
Đóng góp ý kiến đối với các dự thảo chính sách	Khi có phát sinh	Tiên phong trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đóng góp tích cực cho nền kinh tế.	
CỘNG ĐỒNG			
Phối hợp với chính quyền địa phương	Thường xuyên	Chung tay vì cộng đồng thông qua các hoạt động thiện nguyện và hỗ trợ phát triển kinh tế – xã hội.	Vietcombank đã dành một nguồn lực rất lớn cho công tác an sinh xã hội, với tổng số tiền cam kết 651,7 tỷ đồng được triển khai rộng khắp trên phạm vi toàn quốc và trải đều trên nhiều lĩnh vực then chốt. Giáo dục và Y tế là 2 lĩnh vực trọng điểm được Vietcombank đặc biệt quan tâm, triển khai rộng khắp tại nhiều địa phương trên cả nước suốt thời gian qua. Các chương trình này đã góp phần cải thiện điều kiện sống, nâng cao phúc lợi xã hội và hỗ trợ thiết thực cho người nghèo, đối tượng yếu thế, qua đó thể hiện rõ trách nhiệm xã hội và vai trò tiên phong của Vietcombank trong các hoạt động vì cộng đồng.
Các chương trình an sinh xã hội chung tay cùng chính quyền địa phương	Thường xuyên		
CƠ QUAN BÁO CHÍ			
Cung cấp thông tin cho báo chí	2 kỳ/năm	Hiệu quả hoạt động của Vietcombank.	- Duy trì hiệu quả hoạt động theo mục tiêu phát triển bền vững. - Tiên phong triển khai các chương trình giảm lãi, giảm phí hỗ trợ doanh nghiệp và người dân. - Tích cực tham gia và triển khai các chương trình an sinh xã hội trên quy mô lớn toàn hệ thống, đóng góp cho sự phát triển bền vững cùng cộng đồng.
Thông cáo báo chí về ra mắt sản phẩm, dịch vụ mới hoặc các chương trình, hoạt động khác liên quan	Khi có phát sinh	Các hoạt động thể hiện sự tiên phong trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đóng góp tích cực cho nền kinh tế, đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng.	
Trả lời phỏng vấn báo chí	Khi có phát sinh	Sản phẩm dịch vụ mới và những tính năng công nghệ khác biệt trên thị trường.	

Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

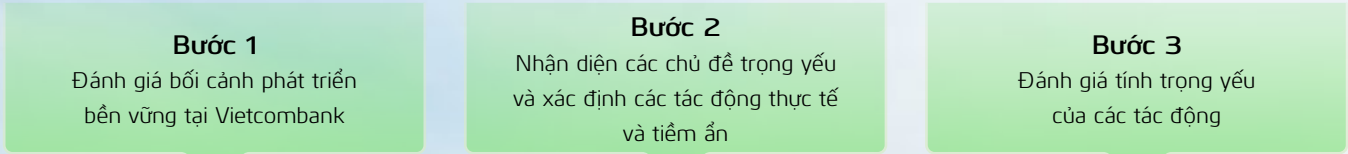
Phương thức tương tác	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ			
Gặp gỡ, trao đổi trực tiếp, thực hiện hợp đồng với nhà thầu, nhà cung cấp theo quy định của pháp luật về đấu thầu và Quy trình mua sắm hàng hóa/dịch vụ của Vietcombank	Khi có phát sinh		- Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp. - Vietcombank và nhà thầu gặp gỡ trao đổi trực tiếp (tương tác) theo quy định của pháp luật về đấu thầu/quy định nội bộ của VCB trong các trường hợp sau: - Đối với các gói thầu có bước POC tại giai đoạn đánh giá Hồ sơ dự thầu về kỹ thuật: Vietcombank yêu cầu nhà thầu triển khai POC để làm cơ sở cho Chủ đầu tư phê duyệt danh sách nhà thầu đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật. - Đối chiếu tài liệu: Vietcombank và nhà thầu lập và ký xác nhận trên Biên bản đối chiếu tài liệu. - Thương thảo hợp đồng (nếu có): Vietcombank và nhà thầu/nhà cung cấp lập và ký xác nhận trên Biên bản thương thảo hợp đồng. - Hoàn thiện hợp đồng để làm cơ sở ký kết hợp đồng chính thức: Vietcombank và nhà thầu lập và ký xác nhận trên Biên bản hoàn thiện hợp đồng. - Giao, nhận hàng hóa/triển khai dịch vụ theo quy định tại hợp đồng đã được Vietcombank và nhà thầu/nhà cung cấp ký kết. - Nghiệm thu hàng hóa/dịch vụ thông qua việc Vietcombank và nhà thầu/nhà cung cấp ký Biên bản xác nhận kết quả triển khai dịch vụ, Biên bản nghiệm thu tổng thể; Nhà thầu/nhà cung cấp lập hồ sơ để nghị tạm ứng, thanh toán, quyết toán hợp đồng gửi Vietcombank theo quy định tại hợp đồng.
Đảm bảo công khai, minh bạch trong tổ chức lựa chọn nhà thầu/ lựa chọn nhà cung cấp	Thường xuyên trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp	Thực hiện tập trung, đảm bảo tính đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian.	
Hiệu quả thông qua chất lượng của hàng hóa/dịch vụ được mua sắm đáp ứng nhu cầu sử dụng của Vietcombank	Thường xuyên trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp	Đảm bảo quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp đạt mục tiêu công khai, minh bạch, hiệu quả và trách nhiệm giải trình cũng như đảm bảo tính hợp lý và tiết kiệm chi phí.	

Các chủ đề trọng yếu

Mục đích

- Định hướng các hoạt động thúc đẩy phát triển bền vững một cách hiệu quả, tập trung nguồn lực vào những vấn đề cốt lõi và tạo ra các tác động tích cực nhất.
- Hiểu rõ mối quan tâm của các bên hữu quan đối với những nỗ lực của Vietcombank trong việc đạt được các mục tiêu phát triển bền vững.
- Cung cấp thông tin về phát triển bền vững một cách trọng tâm, minh bạch, không ngừng nâng cao uy tín thương hiệu Vietcombank trên thị trường.

Các bước xác định chủ đề trọng yếu



Xem xét toàn diện về bối cảnh và xu hướng hiện tại về phát triển bền vững trên thế giới và tại Việt Nam. Xem xét tổng thể về chiến lược, kết quả hoạt động kinh doanh, quản trị điều hành và mối quan tâm của các bên hữu quan.

Thiết lập danh sách các chủ đề phát triển bền vững căn cứ theo các đánh giá tại Bước 1 và tham khảo các vấn đề được đề cập trong các khung và tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển bền vững được Vietcombank tham chiếu (như GRI, UN SDGs, VNSI), quy định pháp luật của Việt Nam...

Dựa trên danh sách các chủ đề trọng yếu được xác định, Vietcombank xếp hạng các chủ đề dựa trên đánh giá mức độ tác động tới hoạt động của Vietcombank và mức độ tác động tới các bên hữu quan.

Danh sách các chủ đề trọng yếu được tham vấn và phê duyệt bởi Ban Điều hành.

Vietcombank sẽ thực hiện rà soát các chủ đề trọng yếu hàng năm, đảm bảo phù hợp với những thay đổi về hoạt động kinh doanh và mối quan tâm của các bên hữu quan.

Danh sách chủ đề trọng yếu

Năm 2025, Vietcombank xác định và ưu tiên 13 chủ đề trọng yếu như sau:

Khía cạnh	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Liên kết ²
Môi trường	E1. Thúc đẩy tài chính xanh	Vietcombank luôn tiên phong trong việc thúc đẩy tài chính xanh, hướng dòng vốn vào các dự án thân thiện với môi trường, góp phần giảm phát thải khí nhà kính và ứng phó với biến đổi khí hậu. Ngân hàng tích cực tìm kiếm các cơ hội tăng trưởng và xem xét danh mục đầu tư thông qua các sản phẩm huy động và cho vay vốn tín dụng vào các dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, cơ sở hạ tầng xanh, các ngành sản xuất và tiêu dùng ít các bon để góp phần bảo vệ môi trường, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng. Vietcombank không chỉ đồng hành cùng khách hàng trong quá trình chuyển đổi mà còn góp phần xây dựng một nền kinh tế phát triển bền vững, cân bằng giữa lợi ích kinh tế và trách nhiệm môi trường.	P1 P5
	E2. Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	Trong quá trình hoạt động, Vietcombank không ngừng cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng, tài nguyên và cắt giảm khí thải nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường. Ngân hàng thúc đẩy các sáng kiến xanh trong vận hành nội bộ như thực hiện các biện pháp tiết kiệm và sử dụng hiệu quả nước, giấy in, điện, nhiên liệu... trên toàn hệ thống.	P4
Xã hội	S1. Mở rộng tài chính toàn diện	Vietcombank tích cực thực thi Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia theo đúng định hướng của Chính phủ và NHNN. Theo đó, thực hiện mục tiêu mọi người dân và doanh nghiệp đều được tiếp cận và sử dụng an toàn, thuận tiện các sản phẩm, dịch vụ tài chính phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý, do các tổ chức được cấp phép cung ứng một cách có trách nhiệm và bền vững.	
	S2. Bảo vệ quyền lợi khách hàng	Vietcombank luôn đặt khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động. Ngân hàng cam kết cung cấp dịch vụ chất lượng cao, minh bạch về thông tin, bảo vệ quyền lợi của khách hàng và đảm bảo an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, ngân hàng không ngừng lắng nghe, cải tiến quy trình và nâng cao trải nghiệm khách hàng để mang đến những dịch vụ tài chính tốt nhất, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.	P3
	S3. Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư	Vietcombank cam kết quản trị minh bạch, nâng cao giá trị doanh nghiệp và tối ưu hóa lợi ích cho cổ đông. Ngân hàng đảm bảo thông tin được công bố công khai, minh bạch, chính xác theo quy định của pháp luật, tạo nền tảng phát triển vững chắc trong dài hạn.	P3
	S4. Phát triển nguồn nhân lực bền vững	Vietcombank coi nguồn nhân lực là tài sản quan trọng nhất. Ngân hàng chú trọng phát triển đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo thông qua các chính sách đãi ngộ cạnh tranh, chương trình đào tạo chuyên sâu và môi trường làm việc thân thiện. Vietcombank hướng đến xây dựng một văn hoá doanh nghiệp bền vững, nơi mỗi cá nhân đều có cơ hội phát triển và cống hiến.	P4 P3
	S5. Đóng góp cho cộng đồng	Vietcombank không chỉ là một ngân hàng, mà còn là một doanh nghiệp gắn kết chặt chẽ với sự phát triển của cộng đồng. Ngân hàng triển khai nhiều chương trình an sinh xã hội, hỗ trợ giáo dục, y tế, khắc phục thiên tai và các hoạt động thiện nguyện nhằm tạo ra những giá trị tích cực, bền vững cho xã hội.	P3 P4

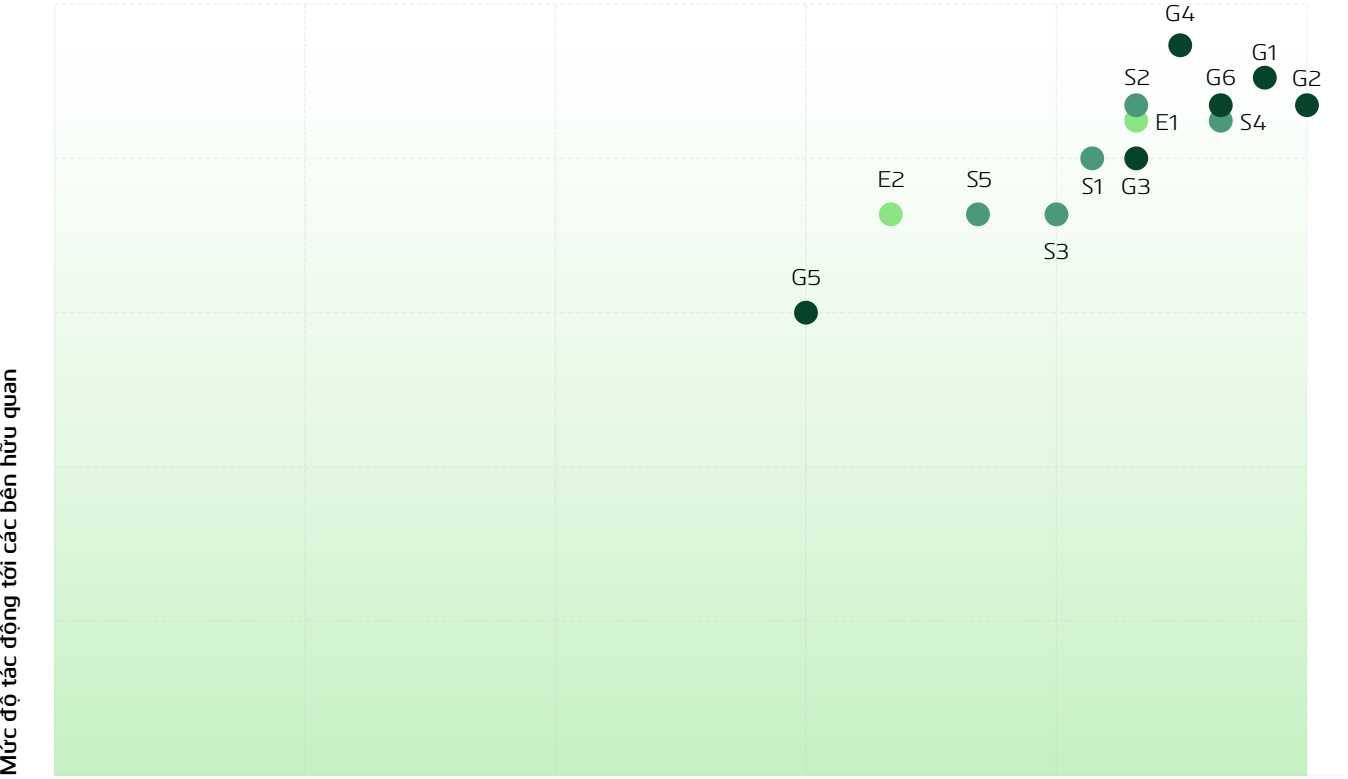
2: Liên kết với 05 trụ cột Phát triển bền vững

Danh sách chủ đề trọng yếu

Khía cạnh	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Liên kết ³
Quản trị	G1. Đóng góp vào phát triển nền kinh tế	Vietcombank luôn phát huy vai trò là ngân hàng chủ lực, chủ đạo, dẫn dắt thị trường của hệ thống các tổ chức tín dụng, tiếp tục tiên phong thực hiện có hiệu quả các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, vừa thực hiện tốt chức năng tín dụng ngân hàng, thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; vừa góp phần giữ vững ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội, góp phần xây dựng đất nước Việt Nam hùng cường và thịnh vượng.	P1
	G2. Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả	Vietcombank không ngừng nâng cao hiệu quả quản trị kinh doanh, tính minh bạch trong hoạt động, hướng đến các chuẩn mực quốc tế. Ngân hàng duy trì cơ chế giám sát chặt chẽ, minh bạch trong điều hành, đồng thời áp dụng các tiêu chuẩn quản trị tiên tiến để đảm bảo hoạt động hiệu quả, hướng đến sự phát triển bền vững và lâu dài.	P4 P3
	G3. Quản lý rủi ro môi trường và xã hội	Vietcombank nhận thức sâu sắc rằng rủi ro môi trường và xã hội có thể ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của ngân hàng và khách hàng. Do đó, căn cứ hướng dẫn của NHNN v/v tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động cấp tín dụng, Vietcombank hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng bao gồm chính sách kết hợp đánh giá rủi ro môi trường như một phần trong đánh giá rủi ro tín dụng của ngân hàng thông qua việc cải tiến các hướng dẫn, chính sách/quy trình tín dụng.	P2
	G4. Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo	Trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ, Vietcombank không ngừng đẩy mạnh chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo để nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và gia tăng năng lực cạnh tranh. Ngân hàng xác định phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là đột phá quan trọng hàng đầu, là động lực chính để thực hiện thành công chiến lược phát triển đến năm 2030. Vietcombank khuyến khích đổi mới sáng tạo trong nội bộ thông qua các sáng kiến cải tiến quy trình, tối ưu hóa mô hình kinh doanh và phát triển sản phẩm tài chính linh hoạt, đáp ứng nhu cầu thị trường.	P5
	G5. Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	Hoạt động mua sắm của Vietcombank được thực hiện tập trung, đảm bảo tính đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian. Vietcombank thực hiện quản lý hợp đồng với nhà thầu về tiến độ thực hiện, chất lượng, chi phí và các nội dung liên quan khác theo quy định tại Quy trình mua sắm hàng hóa dịch vụ, tuân thủ các quy định của pháp luật.	P3 P4
	G6. Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	Vietcombank không ngừng nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả của bộ máy kiểm tra kiểm toán nội bộ, phát huy tối đa vai trò là công cụ trọng yếu và hữu hiệu của Ngân hàng trong công tác kiểm tra, kiểm soát việc tuân thủ pháp luật trong hoạt động kinh doanh và quản trị rủi ro, đặc biệt là phòng chống tham nhũng. Ngân hàng không ngừng cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ, nâng cao đạo đức nghề nghiệp và xây dựng văn hóa liêm chính trong toàn hệ thống.	P3 P4

Ma trận trọng yếu

Tại Vietcombank, chúng tôi luôn cam kết phát triển bền vững, gắn kết chặt chẽ giữa hiệu quả kinh doanh với trách nhiệm xã hội và môi trường.



Mức độ tác động tới Vietcombank

Kết quả đánh giá mức độ trọng yếu của các chủ đề phát triển bền vững tại Vietcombank phản ánh sự đồng thuận giữa ngân hàng và các bên liên quan về các ưu tiên chiến lược trong giai đoạn hiện nay. Trong đó, “Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo”, “Đóng góp vào nền kinh tế”, “Bảo vệ quyền lợi khách hàng” và “Thúc đẩy tài chính xanh” là những nội dung được quan tâm hàng đầu. Điều này thể hiện cam kết của Vietcombank trong việc ứng dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng hành cùng sự phát triển của nền kinh tế và định hướng dòng vốn vào các lĩnh vực bền vững.

Bên cạnh đó, Vietcombank đặc biệt chú trọng đến “Quản trị minh bạch và hiệu quả”, “Quản lý rủi ro môi trường – xã hội” và “Phát triển nguồn nhân lực”, nhằm xây dựng một tổ chức vững mạnh, hoạt động

an toàn và có trách nhiệm. Minh bạch trong quản trị không chỉ củng cố niềm tin của nhà đầu tư và cổ đông mà còn là nền tảng giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả trong bối cảnh thị trường ngày càng biến động. Song song với đó, phát triển nguồn nhân lực là yếu tố then chốt để Vietcombank duy trì vị thế tiên phong trong ngành, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và đối tác.

Ngoài ra, Vietcombank tiếp tục duy trì cam kết với cộng đồng thông qua các hoạt động đóng góp xã hội, thúc đẩy hợp tác với các đối tác theo hướng bền vững và triển khai các sáng kiến phòng chống tham nhũng. Những nỗ lực này không chỉ giúp đảm bảo một môi trường kinh doanh lành mạnh mà còn khẳng định vai trò của Vietcombank trong việc tạo dựng giá trị lâu dài cho nền kinh tế và xã hội.

Đóng góp vào các Mục tiêu Phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (UN SDGs)

Vào năm 2015, tại Hội nghị Thượng đỉnh Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc, 193 quốc gia đã đồng thuận thông qua Chương trình Nghị sự 2030, mở ra một kỷ nguyên mới với 17 Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) và 169 chỉ tiêu nhằm xây dựng một tương lai toàn cầu bao trùm, bền vững và công bằng. Trong bối cảnh những thách thức kinh tế – xã hội và môi trường ngày càng phức tạp, vai trò của các tổ chức tài chính trở nên then chốt trong việc kiến tạo nền kinh tế xanh và chuyển mình bền vững. Là một trong những ngân hàng có quy mô lợi nhuận hàng đầu Việt Nam, Vietcombank nhận thức sâu sắc trách nhiệm của mình trong việc thúc đẩy phát triển bền vững. Chúng tôi không ngừng

đổi mới và áp dụng các giải pháp tài chính xanh, hỗ trợ doanh nghiệp và cộng đồng hướng tới mô hình tăng trưởng bền vững. Định hướng hoạt động của Vietcombank được xây dựng trên cơ sở các quy định và thông lệ tốt của Việt Nam cũng như quốc tế, góp phần thực hiện các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc. Qua đó, Vietcombank mong muốn tạo dựng giá trị lâu dài, củng cố niềm tin của khách hàng, cổ đông và toàn thể cộng đồng, góp phần kiến tạo một xã hội thịnh vượng và bền vững.

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2025	Gắn kết UN SDGs
E1. Thúc đẩy tài chính xanh	- Đến cuối năm 2025, dư nợ cho các dự án xanh tại Vietcombank chiếm 2,5% tổng dư nợ của Ngân hàng. Trong đó, vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch chiếm 74,4% dư nợ xanh. - Phát hành thành công 2.000 tỷ đồng trái phiếu bền vững. Nguồn vốn từ trái phiếu bền vững được ưu tiên tài trợ cho các nhóm dự án trong lĩnh vực bảo vệ môi trường, có lợi ích cho môi trường, bao gồm phát triển năng lượng tái tạo và năng lượng sạch, giao thông bền vững, công trình và hạ tầng xanh, quản lý tài nguyên nước, xử lý chất thải và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, cũng như các dự án nông nghiệp bền vững và bảo tồn đa dạng sinh học. - Triển khai tiếp cận nguồn vốn từ các tổ chức quốc tế như chương trình cho vay lại các dự án xanh từ nguồn vốn vay Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC) trị giá 300 triệu USD nhằm bảo tồn môi trường, ngăn chặn sự nóng lên toàn cầu. Hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế như AFD, KFW, JICA để tìm kiếm cơ hội hợp tác cho vay đối với các dự án xanh.	

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2025	Gắn kết UN SDGs
E2. Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	- Mức tiêu thụ điện trên mỗi đơn vị doanh thu đạt 0,724 kWh/triệu VNĐ, giảm 0,14 kWh/triệu VNĐ (–16,39%) so với năm 2024. - Trong năm 2025, lượng nước tiêu thụ trên mỗi đơn vị doanh thu đạt 4,219 m³/tỷ VNĐ, tăng 20,65% so với năm 2024. Biến động này chủ yếu xuất phát từ nhu cầu vận hành gia tăng tại một số đơn vị kinh doanh, cũng như sự thay đổi về quy mô hoạt động trong năm. Ngân hàng tiếp tục duy trì các giải pháp kiểm soát và tiết kiệm nước, bao gồm lắp đặt thiết bị tiết kiệm, tăng cường giám sát tiêu thụ theo khu vực và lồng ghép tiêu chí sử dụng hiệu quả tài nguyên vào công tác quản lý vận hành. Vietcombank cam kết tiếp tục tối ưu hóa việc sử dụng nguồn nước theo hướng bền vững và có trách nhiệm. - Tổng phát thải khí nhà kính trên mỗi tỷ đồng doanh thu đạt 0,927 tấn CO₂ tương đương/tỷ VNĐ, giảm 7,42% so với năm 2024.	
S1. Mở rộng tài chính toàn diện	- Trong năm 2025, Vietcombank triển khai 28 chương trình tín dụng với mức lãi suất ưu đãi cho cả khoản vay ngắn hạn và trung dài hạn với lãi suất thấp hơn từ 0,5% đến 2,0% so với mặt bằng lãi suất bình quân. Ngoài ra, đồng hành cùng với các khách hàng chịu thiệt hại từ các đợt bão lũ trong nửa cuối năm 2025, Vietcombank đã triển khai chương trình giảm mạnh lãi suất cho vay lên tới 2,0% giúp khách hàng phục hồi sản xuất sau các đợt thiên tai. Tính riêng trong năm 2025, khoảng 39.000 khách hàng đã được hưởng chính sách giảm lãi suất của Vietcombank. Tổng quy mô dư nợ được hỗ trợ đạt 810 nghìn tỷ VND, chiếm khoảng 48,7% tổng dư nợ của Ngân hàng. Tổng số lãi vay được Vietcombank chia sẻ và hỗ trợ cho khách hàng trong năm lên tới hơn 7.000 tỷ VND, thể hiện nỗ lực mạnh mẽ của Ngân hàng trong việc đồng hành cùng người dân và doanh nghiệp thúc đẩy phục hồi và phát triển kinh tế. - Vietcombank tích cực triển khai hoạt động ngân hàng số với sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng (VCB Digibank, VCB Digibiz, VCB Cashup, VCBCC...), tạo điều kiện thuận lợi người dân và doanh nghiệp được tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính một cách thuận tiện, phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý. Đến ngày 31/12/2025, quy mô khách hàng sử dụng VCB Digibank đạt gần 18 triệu khách hàng hoạt động; nền tảng cung cấp khoảng 250 sản phẩm, dịch vụ và tiện ích, đáp ứng đầy đủ nhu cầu giao dịch, thanh toán và quản lý tài chính cá nhân. Năm 2025, quy mô giao dịch đạt 3,97 tỷ giao dịch với tổng giá trị giao dịch ~ 14,7 triệu tỷ đồng (tăng trưởng mạnh mẽ 40% về số lượng giao dịch và 10% về giá trị giao dịch so với năm 2024). Tính riêng trong Quý 4/2025, quy mô giao dịch đạt khoảng 1,17 tỷ giao dịch.	

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2025	Gắn kết UN SDGs
S2. Bảo vệ quyền lợi khách hàng	- Bảo đảm an toàn thông tin nói chung và bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật thông tin của khách hàng nói riêng là yếu tố then chốt trong hoạt động của Vietcombank. Vietcombank tuân thủ tiêu chuẩn ISO 27001:2022 duy trì liên tục từ 2014 đến nay và PCI DSS 4.0.1. - Tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân tuân thủ quy định pháp luật và quyền lợi hợp pháp của khách hàng trong kỷ nguyên số. Triển khai Dự án xây dựng Khung Bảo vệ Dữ liệu cá nhân. - Năm 2025, Vietcombank đã thực hiện 34 chương trình khảo sát định kỳ, 12 chương trình khảo sát chuyên sâu và nhận được sự tham gia tích cực của khách hàng với gần 1 triệu lượt phản hồi. 94% khách hàng đánh giá hài lòng, rất hài lòng và 76% khách hàng cho biết sẵn lòng giới thiệu sản phẩm/dịch vụ của Vietcombank đến bạn bè hoặc người thân.	
S3. Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư	- Duy trì các kênh đối thoại với cổ đông và nhà đầu tư thường xuyên (ĐHĐCĐ; gặp gỡ nhà đầu tư; cập nhật thông tin định kỳ qua website Vietcombank chuyên mục nhà đầu tư, trực tiếp, điện thoại, email..). - Xây dựng và duy trì chính sách tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cổ đông. - Tuân thủ quy định về chi trả cổ tức.	
S4. Phát triển nguồn nhân lực bền vững	Đảm bảo sự đa dạng về giới tính, độ tuổi và khu vực làm việc, đồng thời duy trì môi trường lao động ổn định, công bằng và có lộ trình phát triển rõ ràng.	 
S5. Đóng góp cho cộng đồng	Trong giai đoạn 2021 – 2025, số tiền dành cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank là hơn 2.386 tỷ đồng (riêng trong năm 2025 cam kết khoảng 651,7 tỷ đồng), trọng tâm vào các lĩnh vực giáo dục, y tế, tài trợ cho người nghèo, xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết...	     

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2025	Gắn kết UN SDGs
G1. Đóng góp vào phát triển nền kinh tế	- Thu xếp và cam kết nguồn vốn cho hàng loạt dự án trọng điểm quốc gia trong các lĩnh vực năng lượng, giao thông, hàng không và hạ tầng kinh tế – xã hội... - Đến 31/12/2025, tổng tài sản của Vietcombank tăng hơn 17% so với cuối năm 2024; dư nợ cấp tín dụng tăng hơn 15%; tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu về thị phần Thanh toán quốc tế – Tài trợ thương mại. Đồng thời, ngân hàng luôn kiểm soát chặt chẽ rủi ro, đảm bảo an toàn. Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức dưới 1% – mức thấp nhất so với các tổ chức tín dụng có quy mô lớn. Vietcombank là đơn vị duy nhất tại Việt Nam được cả ba tổ chức xếp hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới – S&P, Moody’s và Fitch đánh giá ở mức ngang bằng trần tín nhiệm quốc gia. Qua đó khẳng định niềm tin của thị trường và nhà đầu tư đối với năng lực quản trị, mức độ an toàn và tính bền vững của Ngân hàng. - Tiếp tục giữ vững vị trí là một trong những doanh nghiệp đóng góp lớn nhất cho Ngân sách nhà nước (năm 2025 đạt khoảng 15.000 tỷ đồng).	
G2. Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả	- Ngân hàng luôn cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật và các chuẩn mực quản trị công ty nhằm đảm bảo hoạt động minh bạch, hiệu quả và bền vững. - Thiết lập và thực thi các quy định nhằm ngăn ngừa, kiểm soát xung đột lợi ích, đảm bảo các quyết định quản trị và kinh doanh được thực hiện công bằng, khách quan, vì lợi ích của cổ đông, khách hàng và cộng đồng. - Công bố thông tin chính xác, kịp thời và đầy đủ các nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động ngân hàng. - Lồng ghép ESG vào chính sách, chiến lược và kế hoạch hoạt động của Ngân hàng. Thúc đẩy áp dụng các thực hành bền vững và tích hợp thông tin về phát triển bền vững vào các báo cáo.	  
G3. Quản lý rủi ro môi trường và xã hội	Chủ động nghiên cứu, xây dựng và thiết lập hệ thống văn bản, quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng đồng thời hướng tới các tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro ESG.	  

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2025	Gắn kết UN SDGs
G4. Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo	- Chủ động, tiên phong triển khai chương trình chuyển đổi số một cách toàn diện, đồng bộ và bài bản. Tỷ lệ giao dịch của khách hàng thực hiện qua các kênh số đạt 91,4%, riêng đối với khách hàng bán lẻ tỷ lệ đạt trên 99%. Triển khai đa dạng các giải pháp thanh toán số như thanh toán QR, chuyển tiền nhanh, nâng cấp các tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán và mở rộng kết nối với các đối tác trung gian thanh toán, nền tảng thương mại điện tử... - Đổi mới sáng tạo được xác định là động lực tăng trưởng mới, mang tính chiến lược và dài hạn. Tháng 3/2025, Trung tâm Đổi mới sáng tạo chính thức được thành lập với nhiều hoạt động thúc đẩy đổi mới sáng tạo như Idea Challenge Forum, Box Ý tưởng, Vietcombank Sáng tạo đột phá... Năm 2025, tổng chi cho hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D) đạt 2.300 tỷ đồng, tăng 45,62% so với mức 1.580 tỷ đồng của năm 2024. Tỷ lệ đầu tư cho triển khai đổi mới công nghệ trên lợi nhuận sau thuế đạt 6,67%, tăng so với mức 4,77% của năm trước. - Đạt Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam – Vietnam Digital Awards 2025 cho Ngân hàng số VCB New Digibank; 05 Giải thưởng Sao Khuê 2025 cho các giải pháp số: VCB Digibank, VCB iCare, VCB Online Lending, VCB CashUp Mobile, VCB Tablet...	
G5. Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	- Hoạt động mua sắm được thực hiện tập trung hóa tại Trụ sở chính, đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí, nhân lực và thời gian. - Cập nhật các thay đổi của pháp luật liên quan đến hoạt động đấu thầu và các thay đổi về mô hình tổ chức của Vietcombank liên quan đến lựa chọn nhà cung cấp, đảm bảo công tác mua sắm được thực hiện trong một hành lang pháp lý chặt chẽ. - Thực hiện xây dựng kho dữ liệu về nhà cung cấp theo từng lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ trên cơ sở thông tin của các nhà thầu/nhà cung cấp tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Vietcombank.	
G6. Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	- Chủ động quán triệt và thực hiện quyết liệt công tác phòng chống tham nhũng. - Trong năm 2025, không phát sinh trường hợp tham nhũng nào được ghi nhận và báo cáo.	

Thành viên hiệp hội

Vietcombank tích cực tham gia và là thành viên của nhiều hiệp hội và tổ chức trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính, nhằm thúc đẩy hợp tác, chia sẻ kiến thức và nâng cao chất lượng dịch vụ. Dưới đây là một số hiệp hội và tổ chức mà Vietcombank là thành viên:

- Thành viên của Nhóm nghiên cứu Tài chính chuyển đổi Châu Á (Asia Transition Finance Study Group): Nhóm Nghiên cứu Tài chính Chuyển đổi Châu Á (Asia Transition Finance Study Group – ATF SG) được thành lập vào năm 2021, tập hợp các tổ chức tài chính tư nhân và các bên liên quan chủ chốt trong khu vực Châu Á. Mục tiêu của ATF SG là thúc đẩy quá trình triển khai tài chính chuyển đổi, hỗ trợ các nền kinh tế Châu Á đạt được mục tiêu trung hòa carbon. Nhóm tập trung vào việc tạo ra các khuyến nghị thực tiễn, bổ sung cho các khung tiêu chuẩn hiện có, nhằm giúp các tổ chức tài chính đánh giá và thực hiện các dự án tài chính chuyển đổi một cách hiệu quả.

Trong báo cáo thường niên năm 2025, ATFSG ghi nhận bối cảnh tài chính khí hậu toàn cầu năm qua chịu tác động từ những thay đổi chính sách tại Hoa Kỳ và việc một số ngân hàng rút khỏi NZBA, làm gia tăng bất định đối với lộ trình phát thải ròng bằng “0”. Tuy nhiên, nhu cầu chuyển đổi công bằng và có trật tự tại các nền kinh tế mới nổi châu Á vẫn hết sức cấp thiết. Tại ASEAN, tài chính chuyển đổi tiếp tục được thúc đẩy nhờ các bộ phận loại xanh và lộ trình chuyển đổi quốc gia, song khoảng trống vốn còn lớn; theo IEA, Đông Nam Á cần tăng đầu tư năng lượng sạch từ 72 tỷ USD lên hơn 130 tỷ USD/năm vào 2030, tương đương thiếu hụt khoảng 60 tỷ USD mỗi năm. Năm 2025, ATF SG hướng trọng tâm vào các giải pháp cụ thể như nhiên liệu hàng không bền

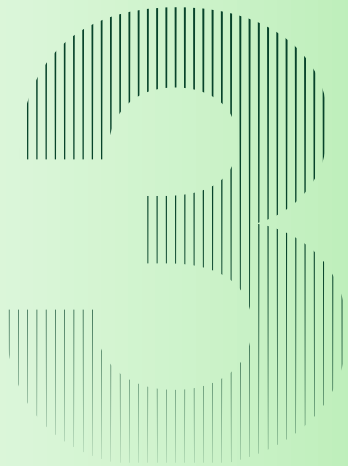
vững (SAF), hệ thống lưu trữ năng lượng (BESS), định giá carbon và thị trường carbon tự nguyện, đồng thời cập nhật Hướng dẫn ATF để phù hợp với các taxonomy và lộ trình chuyển đổi mới trong khu vực. Thời gian tới, cần chuyển hóa tri thức thành thực tiễn thông qua chia sẻ kinh nghiệm giữa các định chế tài chính và tăng cường phối hợp với cơ quan quản lý, qua đó mở rộng quy mô tài chính chuyển đổi và hỗ trợ quá trình chuyển đổi bền vững tại châu Á.

- Hiệp hội dữ liệu quốc gia (NDA): Từ tháng 1/2025, Vietcombank là hội viên chính thức của NDA. Hiệp hội có vai trò kết nối các doanh nghiệp, hướng tới xây dựng hệ sinh thái dữ liệu đa dạng, ổn định, phục vụ mục tiêu chuyển đổi số bền vững và tạo nền tảng đưa Việt Nam bước vào kỷ nguyên số. Với đặc thù hoạt động, ngành ngân hàng – với lượng dữ liệu lớn về khách hàng, hành vi tiêu dùng, giao dịch và thị trường – được xem là một nguồn tài nguyên quan trọng của quốc gia. Trong vai trò hội viên chủ chốt, Vietcombank có thể đề xuất các sáng kiến và cơ chế khai thác, sử dụng dữ liệu hiệu quả, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển hệ sinh thái dữ liệu quốc gia, mang lại giá trị thiết thực cho xã hội, ngành tài chính và khách hàng.

- Hiệp hội Ngân hàng Châu Á (ABA): Vietcombank đã gia nhập ABA, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác và trao đổi kinh nghiệm với các ngân hàng hàng đầu trong khu vực.
- Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (VNBA): Vietcombank là một trong 63 hội viên chính thức của VNBA, đóng góp tích cực vào các hoạt động và sự phát triển của hiệp hội.
- Các tổ chức thẻ quốc tế: Vietcombank là thành viên của các tổ chức thẻ như VISA, MasterCard và American Express, cung cấp đa dạng dịch vụ thẻ cho khách hàng. Tại Hội nghị khách hàng của Visa Việt Nam 2025, Vietcombank vinh dự được trao tặng 8 giải thưởng quan trọng ghi nhận nỗ lực và thành tựu nổi bật trong lĩnh vực thanh toán thẻ và chuyển đổi số³.
- Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS): Vietcombank là thành viên tích cực của NAPAS và đã được vinh danh Ngân hàng tiêu biểu tại Hội nghị Tổ chức Thành viên năm 2025.

Việc tham gia vào các hiệp hội và tổ chức này thể hiện cam kết của Vietcombank trong việc hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm và đóng góp vào sự phát triển chung của ngành ngân hàng và tài chính Việt Nam.

3: Ngân hàng dẫn đầu về doanh số thanh toán tại đơn vị chấp nhận thẻ, Ngân hàng dẫn đầu về doanh số thẻ doanh nghiệp, Ngân hàng dẫn đầu về tần suất giao dịch qua ví điện tử, Ngân hàng dẫn đầu về tăng trưởng giao dịch xuyên biên giới trên thẻ ghi nợ, Ngân hàng dẫn đầu về tổng doanh số giao dịch xuyên biên giới, Ngân hàng có tốc độ tăng trưởng vượt trội về doanh số giao dịch, Ngân hàng dẫn đầu về doanh số giao dịch trên thẻ ghi nợ, Ngân hàng dẫn đầu về tổng doanh số giao dịch.



KẾT QUẢ THỰC HIỆN

54	Môi trường bền vững
68	Xã hội bền vững
90	Quản trị bền vững

MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

E1 – Thúc đẩy tài chính xanh

Hướng đến tăng trưởng có trách nhiệm

Vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch chiếm

74,4% dư nợ xanh

Tín dụng xanh đang là một chủ đề được các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước quan tâm và dành nhiều ưu tiên, đặc biệt là đối với sự phát triển kinh tế – xã hội. Trong đó, các lĩnh vực năng lượng tái tạo, đầu tư vào công trình xanh, phương tiện giao thông điện, nông nghiệp sạch... đang là các cam kết mạnh mẽ của Chính phủ Việt Nam tại COP 26. Với vai trò là ngân hàng thương mại tiên phong, Vietcombank luôn xác định tăng trưởng phải gắn liền với yếu tố bền vững, cũng như cấp tín dụng hướng đến mục tiêu tăng trưởng xanh, bền vững là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của ngân hàng. Trong những năm vừa qua, Vietcombank tiếp tục hoàn thiện hệ thống quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp

tín dụng, ban hành quy trình đánh giá lựa chọn và giải ngân dự án xanh, lồng ghép các quy định về bảo vệ môi trường trong chính sách sản phẩm, dịch vụ...; tiếp tục ưu tiên mở rộng và hướng dòng vốn tín dụng vào các ngành/lĩnh vực thân thiện với môi trường như năng lượng tái tạo, tài nguyên nước, xử lý rác thải...; tăng cường tiếp cận các nguồn vốn/chương trình tín dụng xanh từ các tổ chức trong và ngoài nước. Đến cuối năm 2025, dư nợ cho các dự án xanh tại Vietcombank chiếm 2,5% tổng dư nợ của Ngân hàng. Cụ thể, vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch chiếm 74,4% dư nợ xanh; quản lý nước bền vững tại khu vực đô thị và nông thôn chiếm 12,9%; giao thông bền vững chiếm 5,3%; xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm chiếm 4,1%; các lĩnh vực khác chiếm 3,3%.

Đối với khách hàng bán lẻ

Kết quả huy động trên kênh số của khách hàng bán lẻ đạt kết quả ấn tượng với

~93.113 tỷ đồng

Đối với khách hàng bán lẻ (KHBL), đến hết năm 2025, Vietcombank đã triển khai cung cấp đa dạng các Sản phẩm huy động vốn trên kênh số. Sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân với kỳ hạn đa dạng, số tiền gửi tối thiểu ban đầu/nộp thêm chỉ từ 3 triệu/1 triệu đồng giúp tăng khả năng tiếp cận và tăng tỷ lệ tham gia sản phẩm của người nghèo, người có thu nhập thấp ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa... xây dựng sản phẩm dành cho khách hàng SME giúp khách hàng dễ dàng gửi tiết kiệm & tối ưu hóa dòng tiền, góp phần tạo kết quả huy động trên kênh số của khách hàng bán lẻ đạt kết quả ấn tượng với ~ 93.113 tỷ đồng tới cuối 2025. Đối với tín dụng bán lẻ, Vietcombank triển khai các chính sách ưu tiên/khuyến nghị khi cấp tín dụng đối với các ngành, lĩnh vực tăng trưởng xanh, luôn bám sát các định hướng ngành để bảo đảm tuân thủ các quy định về bảo vệ

và giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường (như sản phẩm đầu tư trang trại cho thuê có điều kiện áp dụng về xử lý xả thải, giấy chứng nhận môi trường, giấy phép khai thác nước ngầm...; sản phẩm cho vay mua ô tô bao gồm cả ô tô điện chạy pin, ô tô hybrid). Dư nợ cho vay KHBL có yếu tố xanh theo từng sản phẩm tại Vietcombank đạt được như sau: Dư nợ cho vay các khách hàng sản xuất kinh doanh có áp dụng các tiêu chí xanh, phát triển bền vững ~ 158 tỷ đồng; Dư nợ cho vay mua ô tô điện Vinfast ~ 55 tỷ đồng, chiếm 2% tổng dư nợ cho vay mua ô tô của KHBL; Dư nợ cho vay đầu tư điện mặt trời đạt ~ 108 tỷ đồng và dư nợ cho vay đầu tư trang trại nuôi heo (tuân thủ quy định về bảo vệ môi trường) ~ 159 tỷ đồng, chiếm ~ 1,2% dư nợ cho vay trung dài hạn sản xuất kinh doanh của KHBL.

Dư nợ cho vay các khách hàng sản xuất kinh doanh có áp dụng các tiêu chí xanh, phát triển bền vững

~158 tỷ đồng

Đối với sản phẩm thẻ, từ năm 2024 đến nay, Vietcombank là ngân hàng đầu tiên triển khai thẻ ghi nợ quốc tế Visa sử dụng 100% vật liệu nhựa tái chế (thẻ Ghi nợ quốc tế eVerlink Olympic), phù hợp với định hướng phát triển xanh, bền vững và được nhiều khách hàng lựa chọn sử dụng. Từ 12/2025, Vietcombank tiếp tục thực hiện lộ trình đẩy mạnh số hóa sản phẩm, dịch vụ thông qua việc bổ sung luồng phát hành thẻ ghi nợ phi vật lý trên nền tảng eKYC, nhằm đơn giản hóa quy trình và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho khách hàng. Qua đó góp phần tiết giảm chi phí phát hành thẻ vật lý cũng như công tác giao nhận và nhân lực quản lý thẻ tại Vietcombank. Năm 2025, Vietcombank thực hiện hợp tác với Metro Hà Nội để triển khai dòng sản phẩm thẻ giao thông xanh liên kết với Metro Hà Nội, dự kiến ra mắt trong đầu năm 2026.

Ngoài ra, trong năm 2025, Vietcombank tiếp tục rà soát, chuẩn hóa, điều chỉnh mô hình tín dụng và ban hành quy trình tín dụng theo hướng đơn giản hóa thủ tục, tinh gọn mẫu biểu và đẩy mạnh số hóa. Theo đó, các biểu mẫu, hồ sơ tín dụng được chuẩn hóa và tích hợp trên hệ thống khởi tạo khoản vay bán lẻ RLOS, qua đó hạn chế việc sử dụng và luân chuyển hồ sơ giấy giữa các bộ phận trong quy trình tín dụng cũng như giữa Trụ sở chính và Chi nhánh, góp phần giảm tiêu thụ tài nguyên, tiết kiệm năng lượng và giảm phát thải, phù hợp với định hướng phát triển Ngân hàng xanh của Vietcombank.

Đồng thời, từ năm 2025, Vietcombank triển khai giải pháp giải ngân trực tuyến dành cho KHBL vay sản xuất kinh doanh. Toàn bộ quy trình giải ngân được số hóa: từ đề nghị giải ngân, nộp hồ sơ giải ngân, ký kết Giấy nhận nợ đến quy trình kiểm tra, phê duyệt của Ngân hàng, lưu trữ, quản lý hồ sơ sau giải ngân đều được số hóa. Bên cạnh đó, Vietcombank tiếp tục phát triển và triển khai các tính năng số hóa khác trong công tác tín dụng, bao gồm trả nợ, tất toán khoản vay trên kênh số; kiểm soát tài khoản đích trong cho vay theo hạn mức thấu chi mục đích sản xuất kinh doanh; quản lý cấp tín dụng cho đối tượng hạn chế cấp tín dụng, không được cấp tín dụng thông qua hệ thống và báo cáo tự động. Việc triển khai đồng bộ các tính năng số hóa này không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng năng suất lao động mà còn thể hiện cam kết mạnh mẽ của Vietcombank trong cải tiến thủ tục vay vốn, tiết kiệm tài nguyên và giảm phát thải carbon, hướng tới mô hình ngân hàng xanh và phát triển bền vững. Đến hết 31/12/2025, có tới 4.014 khách hàng được giải ngân trực tuyến thành công với hơn 9.950 khoản giải ngân; doanh số giải ngân trực tuyến đạt ~ 8.350 tỷ đồng với dư nợ tới hết 31/12/2025 ~ 7.550 tỷ đồng.

Đối với khách hàng bán buôn

Doanh số huy động tiền gửi xanh năm 2025 đạt khoảng

92 tỷ VND

Vietcombank phát hành thành công

2000 tỷ VND

tỷ đồng Trái phiếu Bền vững

Sản phẩm Tiền gửi xanh

Tháng 07/2025, Vietcombank đã triển khai sản phẩm Tiền gửi xanh để đa dạng nguồn huy động sử dụng cho các dự án có mục tiêu bền vững. Sản phẩm dành cho Khách hàng bán buôn quan tâm đến môi trường, xã hội và ưu tiên lựa chọn sản phẩm tài chính xanh. Doanh số huy động tiền gửi xanh năm 2025 đạt khoảng 92 tỷ VND, số

Phát hành Trái phiếu Bền vững

Ngày 18/12/2025, Vietcombank phát hành thành công 2.000 tỷ đồng Trái phiếu Bền vững, là một bước đi cụ thể trong lộ trình xanh của Vietcombank, nhằm huy động và phân bổ nguồn lực tài chính cho các dự án mang đến tác động tích cực về môi trường và xã hội, phù hợp với định hướng chuyển dịch sang mô hình tăng trưởng xanh, kinh tế tuần hoàn và phát triển bền vững của Việt Nam. Nguồn vốn từ Trái phiếu Bền vững được Vietcombank ưu tiên tài trợ cho các nhóm dự án trong lĩnh vực bảo vệ môi trường, có lợi ích cho môi trường, bao gồm phát triển năng lượng tái tạo và năng lượng sạch, giao thông bền vững, công trình và hạ tầng xanh, quản lý tài nguyên nước, xử lý chất thải và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, cũng như các dự án nông nghiệp bền vững và bảo tồn đa dạng sinh học. Bên cạnh đó, nguồn vốn từ phát hành trái phiếu còn dùng để cho vay các dự án có

Phát hành Trái phiếu Xanh

Trước đó, trong năm 2024, Vietcombank phát hành thành công 2.000 tỷ đồng Trái phiếu Xanh, là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam phát hành Trái phiếu Xanh tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam đồng thời tuân thủ tự nguyện Nguyên tắc Trái phiếu Xanh của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA). Nguồn vốn thu được từ phát hành Trái phiếu Xanh sẽ được giải ngân cho các dự án thuộc 7 lĩnh vực gồm: Năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, Giao thông bền vững, Quản lý nước bền vững, Công trình xanh, Nông – lâm – thủy sản bền vững và bảo tồn đa dạng sinh học, Quản lý chất thải và hiệu quả tài nguyên, và Sử dụng năng lượng hiệu quả. Khung Trái phiếu Xanh của

dự tính đến hết ngày 31/12/2025 đạt 60,8 tỷ VND. Nguồn vốn huy động từ tiền gửi xanh sẽ được sử dụng cho các phương án, dự án có tác động tích cực tới môi trường, xã hội theo tiêu chuẩn tại Khung Trái phiếu xanh của Vietcombank, tiêu chuẩn tại các quy định, chính sách, hướng dẫn nội bộ của Vietcombank trong từng thời kỳ.

tác động xã hội tích cực, như y tế, giáo dục, đào tạo nghề, nhà ở xã hội và các dịch vụ thiết yếu cho cộng đồng. Khung Trái phiếu Bền vững Vietcombank được tư vấn bởi tổ chức quốc tế Viện tăng trưởng xanh toàn cầu (GGGI) và được Sustainable Fitch (tổ chức độc lập đưa ra Ý kiến Bên Thứ Hai – Second Party Opinion) đánh giá cao với xếp hạng Tốt (Good) – đây là mức cao thứ hai trong khung đánh giá của Sustainable Fitch. Trái phiếu Bền vững do Vietcombank phát hành vào tháng 12/2025 được công ty xếp hạng tín nhiệm FiinRatings xếp hạng rất cao “AAA”, tương đương với mức xếp hạng tín nhiệm của Trái phiếu Chính phủ Việt Nam. Đây là trái phiếu đầu tiên trên thị trường không có bảo lãnh thanh toán và không có tài sản bảo đảm nhưng vẫn được xếp hạng ở mức cao nhất, phản ánh mức độ tin cậy tín dụng đặc biệt cao của Vietcombank trên thị trường vốn trong nước.

Vietcombank được tư vấn bởi tổ chức quốc tế Viện tăng trưởng xanh toàn cầu (GGGI) và được tổ chức xếp hạng tín nhiệm uy tín S&P Global đánh giá cao với xếp hạng Medium Green (mức cao thứ hai trong thang sáu bậc theo khung đánh giá Shade of Green của S&P Global). Điều này khẳng định chất lượng, sự tuân thủ, tính minh bạch ở cấp độ cao trong việc lựa chọn dự án, quản lý giải ngân nguồn tiền từ phát hành, các chế độ về quản trị và báo cáo của Vietcombank. Sự kiện này khẳng định vai trò tiên phong của Vietcombank trong lĩnh vực tài chính bền vững cũng như hỗ trợ các dự án thân thiện với môi trường.

Công bố thông tin

Tình hình sử dụng số tiền thu được từ việc chào bán trái phiếu đối với trái phiếu còn dư nợ của các đợt phát hành Trái phiếu Xanh, Trái phiếu bền vững được Vietcombank theo

dõi và báo cáo, công bố thông tin đầy đủ theo quy định tại Thông tư số 76/2024/TT-BTC ngày 06/11/2024 của Bộ Tài chính và các quy định khác có liên quan.

Chương trình khác

Về các chương trình được tài trợ từ nguồn vốn xanh, trong năm 2025 Vietcombank đã tích cực triển khai tiếp cận nguồn vốn từ các tổ chức quốc tế như chương trình cho vay lại các dự án xanh từ nguồn vốn vay Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC) trị giá 300 triệu USD nhằm bảo tồn môi trường,

ngăn chặn sự nóng lên toàn cầu. Ngoài ra, Vietcombank cũng đã làm việc với nhiều tổ chức quốc tế khác như: Cơ quan Phát triển Pháp (AFD), Ngân hàng Tái thiết Đức (KfW), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) để trao đổi, làm việc nhằm tìm kiếm cơ hội hợp tác cho vay đối với các dự án xanh.



E2 – Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ

Gắn kết sự phát triển với môi trường

Tuân thủ pháp luật về môi trường

Vietcombank luôn tuân thủ các văn bản pháp luật về bảo vệ môi trường như Luật bảo vệ môi trường năm 2020, các Nghị định và Thông tư hướng dẫn có liên quan; tích cực triển khai các định hướng của Chính phủ trong việc bảo vệ môi trường, đồng thời khuyến khích các cán bộ nhân viên nâng cao nhận thức và tham gia các hoạt động chung tay bảo vệ môi trường.

Quản lý năng lượng

Năm 2025, Vietcombank tiếp tục thực hiện các biện pháp tiết kiệm điện tại các tòa nhà văn phòng như lắp cửa gió đóng mở tự động; lắp biển tần cho quạt tháp giải nhiệt; thay thế quạt của máy điều hòa tăng loại truyền động dây đai bằng loại truyền động

Trong năm 2025, Vietcombank không phát sinh vi phạm, không phát sinh tiền bị xử phạt do không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường.

trực tiếp; cảm biến chất lượng không khí để điều chỉnh lượng cấp khí tươi; Cài đặt thông số biển tần quạt/máy thổi khí phù hợp với thực tế vận hành; tái sử dụng nước thải đã xử lý để tưới cây; lắp đặt bộ lọc sóng hài.

cho phù hợp với thực tế vận hành; Điều chỉnh độ dẫn điện của nước giải nhiệt máy điều hòa trung tâm phù hợp với tiêu chuẩn LEED 4.1 đối với tòa nhà hiện hữu; Lắp đặt 3 bộ lọc sóng hài cho trạm điện để nâng cao chất lượng điện và giảm tổn thất điện; Nhận giấy chứng hệ thống quản lý năng lượng ISO 50001 cho năm Thứ 2. Kết quả thực hiện, tiết giảm 114.366Kwh/năm cho toàn bộ Cao ốc so với năm 2024; đạt Giải nhất về "Giải thưởng hiệu quả năng lượng trong công trình xây dựng" do Bộ Công thương và Hiệp hội Khoa học Công nghệ sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả Việt Nam chứng nhận.

Tòa nhà không thuộc danh mục lĩnh vực, cơ sở phát thải khí nhà kính phải thực hiện kiểm kê khí nhà kính theo quyết định số 13/2024/QĐ-TTg ngày 13/8/2024. Tuy nhiên, vẫn tiếp tục thực

hiện các giải pháp nêu trên để sử dụng và tiết kiệm năng lượng hiệu quả để góp phần giảm thiểu phát thải khí nhà kính, kết quả tiêu thụ năng lượng cả năm 2025 là: (+) Dầu diesel dùng cho máy phát điện dự phòng: 0,45 tấn (trích báo cáo tình hình sử dụng năng lượng của cơ sở sử dụng năng lượng và cơ quan, đơn vị ngày 08/01/2025). (+) Xăng sử dụng cho 1 ô tô 7 chỗ: 0,79 tấn (trích báo cáo tình hình sử dụng năng lượng của cơ sở sử dụng năng lượng và cơ quan, đơn vị ngày 08/01/2026). (+) Tổng lượng điện tiêu thụ mua của EVN dùng cho toàn bộ Tòa nhà, bao gồm cả khách thuê: 5.423.034 kWh, tiết giảm 114.366Kwh so với năm 2024. (+) Lượng điện tiêu thụ cho toàn bộ hệ thống cơ điện, bao gồm cả hệ thống điều hòa trung tâm: 1.793.632 kWh. (+) Lượng điện tiêu thụ cho hệ thống điều hòa trung tâm: 1.017.590 kWh.

Tại tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn,

Thành phố Hồ Chí Minh: Tòa nhà đã đạt chứng nhận Leed platinum từ 30/8/2024 của tổ chức USGBCI (Mỹ) và chứng nhận Well Core Gold của Viện IWBI (Mỹ) vào tháng 1/2025 xác nhận tòa nhà vận hành tiết kiệm năng lượng, các giải pháp về sử dụng vật liệu an toàn cho sức khỏe, môi trường sống làm việc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Đặc biệt trong năm 2025, Tòa nhà tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm tối ưu hóa hiệu quả sử dụng điện năng trên toàn hệ thống, hướng tới nâng cao hiệu suất vận hành và giảm phát thải gián tiếp từ tiêu thụ năng lượng. Các giải pháp trọng tâm bao gồm:

- Tiếp tục thay thế hệ thống chiếu sáng truyền thống bằng đèn LED tiết kiệm điện nhằm tối ưu việc sử dụng năng lượng.
- Lắp đặt thiết bị đo lường và hệ thống giám sát điện năng theo từng khu vực, giúp theo dõi, phân tích và kiểm soát chặt chẽ mức tiêu thụ điện.

Duy trì thực hiện quy định tắt thiết bị điện khi không sử dụng, kết hợp với dân nhân, biển nhắc nhở tại các khu vực công cộng và văn phòng làm việc để thúc đẩy thay đổi hành vi.

Bảo trì – bảo dưỡng định kỳ máy móc, thiết bị điện, nhằm đảm bảo vận hành ổn định, nâng cao hiệu suất và kéo dài vòng đời thiết bị.

Tối ưu sử dụng ánh sáng và thông gió tự nhiên trong giờ làm việc, giảm sự phụ thuộc vào hệ thống chiếu sáng và điều hòa.

Với thiết kế hướng tới tối ưu hóa năng lượng tiêu thụ, kết hợp những giải pháp đồng bộ như trên, lượng tiêu thụ điện năng của Vietcombank năm 2025 tại tòa nhà số 5 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP HCM duy trì ở mức tương đương các năm trước mặc dù đã vận hành 10 năm.

Số liệu tiêu thụ điện năng năm 2025 của Vietcombank⁵:

Hạng mục	Đơn vị	2023	2024	2025	Biến động 2025 so với 2024	
					Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Số kwh điện sử dụng/đơn vị doanh thu	kwh/triệu VNĐ	0,820	0,866	0,724	-0,14	-16,39%

(5) Số liệu đã được hiệu chỉnh bổ sung thêm thuế GTGT vào đơn giá tiền điện và số liệu không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

Cường độ tiêu thụ điện trên mỗi đơn vị doanh thu đạt

0,724 kWh/triệu VNĐ giảm 0,14 kWh/triệu VNĐ (-16,39%) so với năm 2024

Trong năm 2025, cường độ tiêu thụ điện trên mỗi đơn vị doanh thu đạt 0,724 kWh/triệu VNĐ, giảm 0,14 kWh/triệu VNĐ (-16,39%) so với năm 2024. Kết quả này phản ánh những nỗ lực đồng bộ của Ngân hàng trong việc tối ưu hóa hiệu quả sử dụng năng lượng trên toàn hệ thống, bao gồm cải tiến vận hành hệ thống điều hòa và chiếu sáng tại trụ sở và các chi nhánh, tăng cường ứng dụng công nghệ quản lý tòa nhà, tối ưu hóa trung tâm dữ liệu, đồng

thời thúc đẩy chuyển đổi số nhằm giảm phụ thuộc vào hạ tầng vật lý truyền thống. Việc giảm đáng kể cường độ điện năng trên doanh thu cho thấy Vietcombank đã từng bước tách rời tăng trưởng kinh doanh khỏi gia tăng tiêu thụ năng lượng – một mục tiêu quan trọng trong quản trị phát triển bền vững.

Quản lý nước

Tiêu thụ nước sạch:

Năm 2025, toàn hệ thống Vietcombank tiếp tục sử dụng nước tinh khiết giữ trong chai thủy tinh để tái sử dụng nhiều lần, đảm bảo thân thiện với môi trường và tiết kiệm nguồn nước.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu nước tiêu thụ tiếp tục được thực hiện trong năm 2025 và kết quả thực hiện:

- Tại tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội:
- Lượng nước tiêu thụ cho toàn bộ Cao ốc ở mức 19.321m³, giảm 1.901m³ so với năm 2024.



- Sử dụng máy lọc nước tinh khiết thay cho nước uống đóng chai đối với khối văn phòng. Năm 2026 sẽ áp dụng đối với toàn bộ công ty.
- Hoàn thành thay thế dẫn thiết bị vệ sinh cơ khí bằng thiết bị tự động; căn chỉnh lưu lượng nước theo tiêu chuẩn LEED 2009.
- Kiểm tra việc sử dụng nước thường xuyên để đảm bảo nước không bị rò rỉ.
- Sửa chữa kịp thời đường ống và van nước.
- Truyền thông sử dụng tiết kiệm nước tại khu vực sử dụng nước.
- Tại tòa nhà Vietcombank số 05 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh, triển khai đồng bộ các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nước, giảm thất thoát, hạn chế tác động đến môi trường như sau:
- Kiểm tra và sửa chữa kịp thời các điểm rò rỉ trong hệ thống cấp thoát nước để giảm thất thoát và đảm bảo vận hành ổn định.
- Lắp đặt thiết bị tiết kiệm nước, bao gồm các vòi nước tự ngắt đạt tiêu chuẩn Well, nhằm giảm lượng nước sử dụng trong sinh hoạt văn phòng.
- Trang bị thiết bị đo và hệ thống giám sát sử dụng nước theo từng khu vực, giúp theo dõi, đánh giá và kiểm soát mức tiêu thụ thực tế.
- Tăng cường truyền thông về sử dụng nước tiết kiệm tại nơi làm việc, góp phần hình thành thói quen sử dụng hiệu quả tài nguyên nước.
- Thu gom và xử lý nước thải đúng quy định trước khi xả thải, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn về môi trường.
- Áp dụng các biện pháp kiểm soát lượng nước dùng cho tưới cây và vệ sinh, tối ưu hóa quy trình sử dụng để tránh lãng phí.
- Nâng cấp hệ thống xử lý nước thải, nhằm cải thiện hiệu quả xử lý và đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật cao hơn.
- Theo dõi và ghi nhận định kỳ lượng nước cấp và nước thải phát sinh, phục vụ công tác đánh giá xu hướng sử dụng và đề xuất giải pháp cải thiện kịp thời.

Số liệu tiêu thụ điện năng năm 2025 của Vietcombank⁶:

Hạng mục	Đơn vị	2023	2024	2025	Biến động 2025 so với 2024	
					Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Số m³ khối nước sử dụng/đơn vị doanh thu	m³/tỷ VNĐ	3,691	3,497	4,219	0,72	20,65%

(6) Số liệu đã được hiệu chỉnh bổ sung thêm thuế GTGT, thuế BVMT vào đơn giá tiền nước và số liệu không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

Trong năm 2025, lượng nước tiêu thụ trên mỗi đơn vị doanh thu đạt 4,219 m³/tỷ VNĐ, tăng 20,65% so với năm 2024. Biến động này chủ yếu xuất phát từ nhu cầu vận hành gia tăng tại một số đơn vị kinh doanh, cũng như sự thay đổi về quy mô hoạt động trong năm. Mặc dù vậy, với đặc thù là tổ chức tài chính – ngân hàng, mức tiêu thụ nước của Vietcombank vẫn ở ngưỡng thấp so với nhiều ngành kinh tế khác. Ngân hàng tiếp tục duy trì các giải pháp kiểm soát và tiết kiệm nước, bao gồm lắp đặt thiết bị tiết kiệm, tăng cường giám sát tiêu thụ theo khu vực và lồng ghép tiêu chí sử dụng hiệu quả tài nguyên vào công tác quản lý vận hành. Vietcombank

cam kết tiếp tục tối ưu hóa việc sử dụng nguồn nước theo hướng bền vững và có trách nhiệm.

Về nguồn nước, trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank Tower 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank Tower số 5 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP HCM) sử dụng nguồn nước sạch thành phố. Tại tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội bắt đầu tái sử dụng nước thải đã xử lý (chất lượng đạt quy chuẩn QCVN 14: 2008/BTNMT – Cột B) để dùng cho hệ thống tưới cây tự động dạng thẩm thấu.

Nước thải:

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh nước thải trực tiếp, chỉ phát sinh nước thải sinh hoạt trong quá trình vận hành hoạt động.

Vietcombank có hệ thống thu gom và xử lý nước thải sinh hoạt đảm bảo quy chuẩn môi trường. Ngân hàng khuyến khích cán bộ nhân viên sử dụng tiết kiệm nước tại văn phòng, mức tiêu thụ nước được theo dõi chặt chẽ. Bên cạnh đó, Vietcombank duy trì sử dụng phần lớn các thiết bị vệ sinh cảm biến tự động giúp tiết kiệm nguồn nước, định kỳ quan trắc xả thải/môi trường đúng theo yêu cầu tại giấy phép xả thải vào nguồn nước hoặc giấy phép môi trường. Tại Tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải

(Hoàn Kiếm, Hà Nội), nước thải được quan trắc định kỳ bởi đơn vị có chuyên môn, chất lượng nước thải sau xử lý luôn đáp ứng quy chuẩn Việt Nam QCVN 14: 2008/BTNMT – Cột B. Đồng thời, Ban quản lý Tòa nhà đã bắt đầu tái sử dụng nước thải đã xử lý (chất lượng đạt quy chuẩn QCVN 14: 2008/BTNMT – Cột B) để dùng cho hệ thống tưới cây tự động dạng thẩm thấu.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh)⁷, số liệu nước thải năm 2025 ở mức 29.039 m3, tăng 3% so với năm 2024⁸.

(7) Các thống kê về nước thải, bùn thải, rác thải, chất thải nguy hại... của chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, TP.HCM) được ước tính theo tỷ lệ diện tích thuê của VCB/tổng diện tích thuê

(8) Số liệu có thể được hiệu chỉnh để phản ánh đúng hoạt động vận hành thực tế của ngân hàng.

Quản lý chất thải

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh chất thải nguy hại đối với môi trường xung quanh, chỉ phát sinh chất thải sinh hoạt trong quá trình vận hành hoạt động.

Vietcombank đưa ra định mức văn phòng phẩm và đánh giá trực tiếp vào kết quả hoạt động hàng năm của các đơn vị có liên quan. Chất thải rắn sinh hoạt được phân loại, thu gom và có nhân viên xử lý theo đúng quy trình. Vietcombank tích cực triển khai quá trình chuyển đổi số, sử dụng công nghệ lưu trữ hồ sơ trên phần mềm giúp tránh rủi ro, thất lạc hồ sơ đồng thời giảm thiểu sử dụng giấy in. Ngoài ra, Vietcombank thường xuyên tái sử dụng bình mực, máy in, giấy in, ruột bút bi, hạn chế thay mới để giảm chất thải ra môi trường. Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu chất thải sinh hoạt tiếp tục được thực hiện trong năm 2025:

- Tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội):
 - Phân loại rác thải tại nguồn, có thùng đựng riêng;
 - Tuyên truyền bằng các biển hiệu với các nội dung tiết kiệm giấy dán trong các nhà vệ sinh;
 - Hạn chế tối đa việc sử dụng các vật dụng sử dụng 1 lần và các loại túi nilon.
 - Chất thải nguy hại được lưu giữ tạm thời tại khu vực độc lập bên trong tòa nhà với biển báo, thùng lưu giữ theo từng mã. Công tác thu gom, vận chuyển và xử lý bởi đơn vị có chuyên môn theo đúng quy định Pháp luật liên quan.
- Tại tòa nhà Vietcombank số 05 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh, Vietcombank triển khai các biện pháp quản lý chất thải theo hướng giảm thiểu, tái sử dụng và xử lý an toàn, nhằm hạn chế tác động đến môi trường và tuân thủ quy định pháp luật với các giải pháp chính bao gồm:

- Phân loại chất thải tại nguồn theo ba nhóm: chất thải sinh hoạt, chất thải tái chế và chất thải nguy hại, giúp nâng cao hiệu quả thu gom và xử lý.
- Giảm sử dụng vật tư tiêu hao và bao bì nhựa dùng một lần, thúc đẩy thói quen làm việc xanh và sử dụng vật liệu thân thiện môi trường.
- Thu gom và lưu giữ chất thải nguy hại đúng quy định, đảm bảo an toàn và tuân thủ yêu cầu pháp lý trong suốt quá trình lưu giữ, vận chuyển và chuyển giao.
- Ký kết hợp đồng với đơn vị có chức năng thu gom và xử lý chất thải, bảo đảm các loại chất thải được xử lý đúng quy trình và tiêu chuẩn môi trường.
- Duy trì và thực hiện nghiêm túc các quy trình quản lý chất thải đã áp dụng từ năm 2024, đồng thời cải tiến khi cần thiết để phù hợp với thực tế.
- Đánh giá định kỳ khối lượng chất thải phát sinh, từ đó đề xuất các biện pháp giảm thiểu hiệu quả và cải thiện liên tục công tác quản lý chất thải.

Tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) đã áp dụng phân loại rác thải sinh hoạt tái chế. Năm 2025 đã thu gom được 11,87 tấn.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh), số liệu rác thải sinh hoạt và bùn thải năm 2025 lần lượt ở mức 378 tấn và 95 m3, tăng tương ứng 10% và 174% so với năm 2024.

Quản lý phát thải khác

Khí thải

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh khí thải trực tiếp.

Đối với phương tiện vận chuyển: Vietcombank trang bị những phương tiện vận chuyển, công cụ lao động hiện đại, đảm bảo tiêu chuẩn khí thải và đăng kiểm theo quy định của Nhà nước. Bên cạnh đó, Ngân hàng thực hiện bảo dưỡng/sửa chữa định kỳ các phương tiện vận chuyển để đảm bảo an toàn, tiết kiệm nhiên liệu. Hàng năm, Vietcombank cũng thực hiện rà soát và đánh giá chất lượng phương tiện trên toàn hệ thống để kịp thời thay thế các phương tiện cũ không đạt tiêu chuẩn.

Đối với khí thải từ hệ thống điều hòa không khí, máy phát điện: Hệ thống điều hòa hiện đại, tiết kiệm năng lượng và được vận hành thông qua phần mềm điều khiển tự động tòa nhà (BMS), hệ thống này có chức năng đặt lịch và thông số hoạt động theo yêu cầu/khung thời gian để tránh khung giờ cao điểm và đạt hiệu quả sử dụng và tiết kiệm năng lượng hiệu quả, khí thải đối với hệ thống điều hòa không khí là không phát sinh, ga lạnh khi sửa chữa điều hòa nếu phải hút gas thì lượng gas này đều được thu hồi vào bình chứa và tái sử dụng, tuyệt đối không xả ra môi trường; máy phát điện được trang bị chỉ là máy phát điện dự phòng (chỉ chạy khi mất điện lưới hoặc phát sinh sự cố) nên thời gian chạy là không đáng kể. Ngân hàng thực hiện định kỳ bảo dưỡng các thiết bị để tối ưu hiệu suất, tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu phát sinh khí thải và kịp thời sửa chữa, thay thế khi thiết bị cũ, hư hỏng.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu phát thải nhà kính đã thực hiện trong năm 2025:

- Hệ thống điều hòa không khí được điều chỉnh tự động, nhiệt độ dao động từ 24-25°C, giảm thiểu năng lượng tiêu thụ.

- Hạn chế in ấn tài liệu không cần thiết; tăng cường họp/ làm việc trực tuyến để hạn chế di chuyển... Năm 2025, Vietcombank tiếp tục triển khai hệ thống Office 365 trên toàn hệ thống, qua đó hỗ trợ tiết kiệm nguyên vật liệu đầu vào, văn phòng phẩm, giảm các chi phí hành chính quản trị và tăng cường hiệu quả công việc.
- Tại Tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải (Hoàn Kiếm, Hà Nội), Ban quản lý Tòa nhà tiếp tục triển khai chương trình sáng kiến tiết kiệm năng lượng, sử dụng hiệu quả vật tư tiêu hao và 3R. Năm 2025 có tổng số 16 sáng kiến và có nhiều sáng kiến đã áp dụng ngay.
- Tòa nhà Vietcombank số 05 Công trường Mê Linh, Phường Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh đã đạt chứng nhận Leed platinum từ 30/8/2024 của tổ chức USGBCI (Mỹ) và chứng nhận Well Core Gold của Viện IWBI (Mỹ) vào tháng 1/2025 xác nhận tòa nhà vận hành tiết kiệm năng lượng, các giải pháp về sử dụng vật liệu an toàn cho sức khỏe, môi trường sống làm việc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó Tòa nhà được cấp chứng nhận ISO 9001 về quản lý chất lượng dịch vụ; ISO 14001 về hệ thống quản lý môi trường; ISO 45001 về quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp; ISO 50001 về hệ thống quản lý năng lượng từ tháng 11/2023 của Tổ chức quốc tế BSI (Anh). Tháng 8/2024, Tòa nhà Vietcombank Tower được UBND TPHCM chứng nhận doanh nghiệp xanh năm 2024. Đây chính là thành quả từ giai đoạn xây dựng đến nâng cấp, bảo trì nhằm duy trì tiêu chuẩn cao nhất về hiệu năng và tính bền vững.

(9) Các thống kê về nước thải, bùn thải, rác thải, chất thải nguy hại... của chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, TP.HCM) được ước tính theo tỷ lệ diện tích thuê của VCB/tổng diện tích thuê

Khuyến khích người lao động nâng cao nhận thức và tham gia các hoạt động chung tay bảo vệ môi trường

Nước thải

(Tham chiếu tại Mục Quản lý nước)

Chất thải

(Tham chiếu tại Mục Quản lý chất thải)

Tiếng ồn

Các trang thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh được bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên, đảm bảo phát sinh tiếng ồn ở mức tối thiểu, duy trì môi trường giao dịch yên tĩnh, lịch sự cho khách hàng, tạo môi trường làm việc văn minh, thoải mái cho người lao động.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội), quan trắc định kỳ tiếng ồn theo phương pháp thử nghiệm nên tại TCVN 7878-2018: Âm học – Mô tả, đo và đánh giá tiếng ồn môi trường. Kết quả cho thấy tiếng ồn luôn đáp ứng Quy chuẩn QCVN 26: 2010/BTNMT: Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về tiếng ồn. Công tác bảo vệ môi trường năm 2024 tuân thủ và đáp ứng đầy đủ các quy định Pháp luật liên quan, không bị xử phạt do vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường.

Triển khai Kế hoạch số 192/KH-TLĐ ngày 24/02/2025 của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam về tổ chức các hoạt động Tháng Công nhân năm 2025, Công đoàn Vietcombank gắn việc thực hiện các phong trào thi đua “Lao động giỏi, lao động sáng tạo”, “Giải việc Ngân hàng, đảm việc nhà” với phong trào “Xanh – Sạch – Đẹp, bảo đảm an toàn vệ sinh lao động”. Các hoạt động được thực hiện theo hướng thiết thực, hiệu quả, nâng cao ý thức trách nhiệm của đoàn viên, người lao động trong gìn giữ môi trường làm việc xanh, sạch, đẹp, an toàn hơn; đồng thời khuyến khích các sáng kiến, giải pháp cải thiện điều kiện lao động gắn với bảo vệ môi trường, góp phần xây dựng Vietcombank xanh phát triển bền vững và văn minh.

Với những kết quả nổi bật trong tổ chức phong trào thi đua xây dựng môi trường làm việc xanh, an toàn và thân thiện, nhiều tập thể và cá nhân thuộc các cấp Công đoàn Vietcombank đã được các cấp Công đoàn ghi nhận, biểu dương. Trong năm 2025, Công đoàn Ngân hàng Việt Nam đã trao tặng Bằng khen chuyên đề “Xanh – Sạch – Đẹp, Bảo đảm an toàn vệ sinh lao động” cho 04 Công đoàn cơ sở và 06 cá nhân có thành tích xuất sắc. Bên cạnh đó, Công đoàn Vietcombank đã khen thưởng 07 tập thể và 89 cá nhân bằng Giấy khen chuyên đề “Xanh – Sạch – Đẹp, Bảo đảm an toàn vệ sinh lao động”, góp phần lan tỏa tinh thần trách nhiệm, khuyến khích đoàn viên, người lao động tích cực tham gia xây dựng môi trường làm việc văn minh, an toàn và phát triển bền vững trong toàn hệ thống.



Ước lượng phát thải khí nhà kính¹⁰

Cam kết giảm thiểu tác động môi trường của Vietcombank

Khác với các doanh nghiệp trong lĩnh vực sản xuất hay xây dựng – những ngành có hoạt động trực tiếp phát sinh lượng khí thải đáng kể, ngành ngân hàng chủ yếu tác động đến môi trường thông qua quá trình vận hành. Tuy nhiên, điều này không làm giảm bớt trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo vệ môi trường. Là một trong những tổ chức tài chính hàng đầu tại Việt Nam, Vietcombank nhận thức sâu sắc

rằng bảo vệ môi trường không chỉ là trách nhiệm của từng cá nhân mà còn là nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với cộng đồng và xã hội. Trước những thách thức ngày càng gia tăng do biến đổi khí hậu, Vietcombank cam kết không ngừng nỗ lực trong việc giảm thiểu phát thải khí nhà kính (KNK), đồng thời triển khai các giải pháp nhằm hạn chế tác động tiêu cực đến môi trường, góp phần vào sự phát triển bền vững.

Cách thức đo lường và kiểm soát phát thải KNK

Để thực hiện cam kết trên, Vietcombank đã và đang hoàn thiện hệ thống đo lường, báo cáo phát thải khí nhà kính (KNK) nhằm đánh giá chính xác tác động môi trường từ cả hoạt động vận hành lẫn danh mục tín dụng. Hiện tại, ngân hàng đã triển khai ước lượng phát thải KNK trực tiếp (phạm vi 1 và 2) và một phần phát thải KNK gián tiếp từ việc đi công tác bằng máy bay (phạm vi 3). Đồng thời, Vietcombank đang mở rộng đánh giá phát thải KNK phạm vi 3 đối với danh mục tín dụng cấp cho khách hàng – một lĩnh vực có ảnh hưởng đến tổng lượng phát thải gián tiếp của ngân hàng. Việc ước lượng này không chỉ giúp Vietcombank hiểu rõ mức độ phát thải trong chuỗi giá trị mà còn tạo tiền đề cho các giải pháp giảm phát thải hiệu quả, phù hợp với định hướng phát triển bền vững.

Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, Vietcombank hướng đến xây dựng mục tiêu giảm phát thải trong danh mục tín dụng, đặc biệt đối với các ngành có mức phát thải cao. Thay vì chỉ tập trung vào

thoái vốn khỏi các ngành phát thải lớn, Vietcombank lựa chọn phương thức hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi năng lượng, áp dụng công nghệ phát thải thấp và tăng cường điện khí hóa. Cách tiếp cận này không chỉ giúp giảm thiểu tác động môi trường mà còn đảm bảo cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế và an ninh năng lượng, hướng đến mục tiêu trung hòa carbon một cách bền vững. Tuy nhiên, một trong những thách thức lớn của quá trình này là sự thiếu hụt dữ liệu đáng tin cậy, đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ giữa Vietcombank và khách hàng để đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong báo cáo phát thải.

Điều này không chỉ giúp Vietcombank xác định mức phát thải thực tế mà còn hỗ trợ xây dựng các chiến lược giảm phát thải phù hợp, hướng tới phát triển bền vững và thực hiện các cam kết về biến đổi khí hậu theo Thỏa thuận Paris cũng như chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh của Việt Nam.

(10) Gồm phát thải tại Vietcombank không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

Kết quả ước lượng phát thải KNK tại Vietcombank

Hoạt động vận hành của Vietcombank chủ yếu phát sinh khí nhà kính từ việc tiêu thụ điện năng từ lưới điện quốc gia, sử dụng xăng cho hoạt động vận chuyển và công tác bằng phương tiện máy bay phục vụ hoạt động kinh doanh. Để đánh giá chính xác tác động môi trường, Vietcombank áp dụng các hệ số phát thải riêng biệt cho từng nguồn phát thải theo quy định và hướng dẫn từ các cơ quan có thẩm quyền.

- Hệ số phát thải đối với tiêu thụ điện năng được tính toán dựa trên kết quả tính toán hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2023, do Cục Biến đổi khí hậu (Bộ Tài nguyên và Môi trường) công bố theo Công văn số 1726/BĐKH-PTCBT ngày 03/12/2024.

Kết quả ước lượng tổng lượng phát thải KNK của Vietcombank:

Đơn vị: Tấn CO₂ tương đương

Phạm vi	2023	2024	2025	Biến động 2025 so với 2024	
				Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 – Phát thải trực tiếp (xăng)	12.146	13.349	13.404	54,77	0,41%
Phạm vi 2 – Phát thải gián tiếp (điện) ⁽¹⁾	35.886	38.273	36.524	-1748,76	-4,57%
Phạm vi 3 – Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay) ⁽²⁾	18.937	15.501	15.745	243,97	1,57%
Tổng Phát thải KNK	66.968	67.124	65.674	-1450,02	-2,16%

(11) Số liệu đã được hiệu chỉnh bổ sung thêm thuế GTGT vào đơn giá tiền điện và số liệu không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.
(12) Năm 2023, 2024: 1 TSC và 126 Chi nhánh. Năm 2025: 1 TSC và 128 Chi nhánh

Tổng lượng phát thải khí nhà kính của Vietcombank trong năm 2025 đạt 65.674 tấn CO₂ tương đương, giảm 2,16% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy Ngân hàng tiếp tục duy trì hiệu quả kiểm soát phát thải trong bối cảnh hoạt động kinh doanh được mở rộng.

Phát thải Phạm vi 1 (từ tiêu thụ xăng) đạt 13.404 tấn CO₂ tương đương, tăng nhẹ 0,41% so với năm trước, phản ánh nhu cầu di chuyển phục vụ hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, mức tăng được kiểm soát ở biên độ thấp nhờ việc tối ưu hóa lịch trình công tác và tăng cường ứng dụng họp trực tuyến.

- Đối với xăng, hệ số phát thải được xác định theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT ngày 10/10/2022 và Thông tư số 17/2022/TT-BTNMT ngày 15/11/2022, quy định kỹ thuật về đo đạc, báo cáo, thẩm định giảm nhẹ phát thải khí nhà kính. Bên cạnh đó, chỉ số GWP (tiềm năng làm nóng toàn cầu) được tính toán dựa trên khung thời gian 100 năm theo Báo cáo Đánh giá của Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi khí hậu (IPCC) năm 2021.

Phát thải Phạm vi 2 (từ tiêu thụ điện năng) đạt 36.524 tấn CO₂ tương đương, giảm 4,57% so với năm 2024. Đây là yếu tố đóng góp chính vào mức giảm tổng phát thải trong năm, đồng thời thể hiện hiệu quả của các giải pháp tiết kiệm năng lượng được triển khai đồng bộ trên toàn hệ thống.

Phát thải Phạm vi 3 từ hoạt động công tác bằng máy bay đạt 15.745 tấn CO₂ tương đương, tăng 1,57% so với năm 2024, phù hợp với xu hướng phục hồi và gia tăng hoạt động trực tiếp trong bối cảnh nền kinh tế duy trì đà tăng trưởng.

Kết quả ước lượng phát thải KNK tại Vietcombank trên nhân sự:

Đơn vị: Tấn CO₂ tương đương/nhân viên

Phạm vi	2023	2024	2025	Biến động 2025 so với 2024	
				Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 – Phát thải trực tiếp (xăng)	0,534	0,567	0,592	0,025	4,33%
Phạm vi 2 – Phát thải gián tiếp (điện)	1,578	1,626	1,612	-0,014	-0,85%
Phạm vi 3 – Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay)	0,833	0,659	0,695	0,036	5,54%
Tổng	2,945	2,852	2,899	0,047	1,66%

Tổng lượng phát thải bình quân trên mỗi nhân viên trong năm 2025 đạt 2,899 tấn CO₂ tương đương/nhân viên, tăng 1,66% so với năm 2024. Cụ thể, phát thải trực tiếp từ tiêu thụ xăng (Phạm vi 1) tăng 4,33% và phát thải từ hoạt động công tác bằng máy bay (Phạm vi 3) tăng 5,54%, phản ánh nhu cầu di chuyển phục vụ hoạt động kinh doanh gia tăng. Ở chiều ngược lại, phát thải gián tiếp từ tiêu thụ điện năng (Phạm vi 2) giảm 0,85%, cho thấy các giải pháp tiết kiệm năng lượng và tối ưu vận hành tiếp tục phát huy hiệu quả trong năm 2025.

Tổng thể, mặc dù cường độ phát thải trên mỗi nhân viên tăng nhẹ nhưng Vietcombank vẫn duy trì xu hướng kiểm soát hiệu quả phát thải từ nguồn tiêu thụ điện – nguồn phát thải chiếm tỷ trọng lớn qua đó tạo nền tảng cho việc cải thiện cường độ phát thải trong các giai đoạn tiếp theo.

Kết quả ước lượng phát thải KNK tại Vietcombank trên doanh thu:

Đơn vị: Tấn CO₂ tương đương/nhân viên

Phạm vi	2023	2024	2025	Biến động 2025 so với 2024	
				Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 – Phát thải trực tiếp (xăng)	0,18289	0,19915	0,18921	-0,010	-4,99%
Phạm vi 2 – Phát thải gián tiếp (điện)	0,54034	0,57096	0,51557	-0,055	-9,70%
Phạm vi 3 – Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay)	0,28514	0,23125	0,22226	-0,009	-3,89%
Tổng	1,00837	1,00135	0,92705	-0,074	-7,42%

Năm 2025, tổng phát thải khí nhà kính trên mỗi tỷ đồng doanh thu đạt 0,92705 tấn CO₂ tương đương/tỷ VNĐ, giảm 7,42% so với năm 2024. Mức giảm này ghi nhận ở cả ba phạm vi phát thải.

Việc đồng thời giảm cường độ phát thải ở tất cả các phạm vi theo dõi cho thấy Vietcombank đã cải thiện hiệu quả sử dụng tài nguyên và kiểm soát tốt tác động môi trường trong quá trình tăng trưởng doanh thu. Kết quả này phản ánh xu hướng tách rời giữa

tăng trưởng tài chính và gia tăng phát thải, đồng thời khẳng định hiệu quả của các giải pháp vận hành bền vững được triển khai trong toàn hệ thống. Việc duy trì xu hướng giảm cường độ phát thải trên doanh thu là cơ sở quan trọng để Vietcombank tiếp tục hướng tới mục tiêu tăng trưởng xanh, nâng cao chất lượng quản trị môi trường và phù hợp với các cam kết quốc gia về ứng phó biến đổi khí hậu.

XÃ HỘI BỀN VỮNG

S1 – Mở rộng tài chính toàn diện

Đưa dịch vụ ngân hàng đến gần hơn với mọi người

Các chương trình miễn giảm lãi cho khách hàng

Với vai trò là một trong những ngân hàng chủ lực của hệ thống tài chính – ngân hàng và là định chế tài chính giữ vai trò dẫn dắt thị trường, Vietcombank luôn ý thức sâu sắc về trách nhiệm của một tổ chức lớn đối với cộng đồng và nền kinh tế. Ngân hàng luôn triển khai đồng bộ các giải pháp quản trị chi phí theo hướng tinh gọn, hiệu quả và bền vững thông qua các chương trình tối ưu hóa chi phí vận hành, ứng dụng chuyển đổi số, nâng cao năng suất lao động. Các giải pháp trên là tiền đề để Vietcombank duy trì nền tảng tài chính an toàn, ổn định và có khả năng chống chịu cao. Từ đó, Vietcombank đã tạo dựng được nguồn lực tài chính vững mạnh cho phép Ngân hàng chủ động triển khai nhiều chương trình và chính sách giảm lãi suất cho vay, đặc biệt trong các giai đoạn nền kinh tế cần sự đồng hành của hệ thống ngân hàng. Các chương trình hỗ trợ này không chỉ góp phần giảm chi phí tiếp cận vốn cho người dân và doanh nghiệp mà còn khuyến khích hoạt động sản xuất – kinh doanh, kích thích tiêu dùng, đồng thời góp phần tích cực vào mục tiêu ổn định kinh tế vĩ mô và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của Chính phủ và NHNN về việc đồng hành, hỗ trợ nền kinh tế thông qua các giải pháp tín dụng, Vietcombank đã triển khai nhiều chương trình và chính sách giảm lãi suất trong năm 2025. Cụ thể, Ngân hàng đã duy trì mức lãi suất cho vay thấp xuyên suốt năm 2025, góp phần giảm chi phí sử dụng vốn và hỗ trợ thanh khoản cho nhiều nhóm đối tượng khách hàng. Song song với đó, Vietcombank đã triển khai 28 chương trình tín dụng với mức lãi suất ưu đãi cho cả khoản vay ngắn hạn và trung dài hạn với lãi suất thấp hơn từ 0,5% đến 2,0% so với mặt bằng lãi suất bình quân. Các chương trình này được áp dụng linh hoạt cho từng

phần khúc khách hàng, qua đó đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của thị trường trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều thách thức. Ngoài ra, đồng hành cùng với các khách hàng chịu thiệt hại từ các đợt bão lũ trong nửa cuối năm 2025, Vietcombank đã triển khai chương trình giảm mạnh lãi suất cho vay lên tới 2,0% giúp khách hàng phục hồi sản xuất sau các đợt thiên tai. Tính riêng trong năm 2025, khoảng 39.000 khách hàng đã được hưởng chính sách giảm lãi suất của Vietcombank. Tổng quy mô dư nợ được hỗ trợ đạt 810 nghìn tỷ VND, chiếm khoảng 48,7% tổng dư nợ của Ngân hàng. Đáng chú ý, tổng số lãi vay được Vietcombank chia sẻ và hỗ trợ cho khách hàng trong năm lên tới hơn 7.000 tỷ VND, thể hiện nỗ lực mạnh mẽ của Ngân hàng trong việc đồng hành cùng người dân và doanh nghiệp thúc đẩy phục hồi và phát triển kinh tế.

Một số chương trình giảm lãi suất, lãi suất ưu đãi tiêu biểu như: (+) Gói cho vay phát triển khách hàng bán buôn tín dụng mới; (+) Gói cho vay thúc đẩy doanh số TTQT-TTTM; (+) Gói cho vay thúc đẩy khách hàng bán buôn sử dụng đa dạng sản phẩm dịch vụ của Vietcombank; (+) Gói cho vay phát triển Khách hàng theo chuỗi; (+) Gói cho vay Phát triển khách hàng FDI trọng điểm; (+) Chương trình cho vay Trung Dài hạn năm 2025; (+) Chương trình cho vay ngành lúa gạo; (+) Chương trình tín dụng đối với lĩnh vực nông, lâm, thủy sản; (+) Chương trình cho vay Nhà ở xã hội, nhà ở công nhân, chung cư cũ theo Nghị quyết 33..



Phát triển nền tảng ngân hàng số – Mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính

Trong năm 2025, Vietcombank tiếp tục đẩy mạnh phát triển các nền tảng ngân hàng số dành cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa, đóng vai trò trung tâm trong chiến lược chuyển đổi số và phổ cập tài chính toàn diện.

Cùng với việc ra mắt phiên bản New Digibank có giao diện và trải nghiệm người dùng được cá nhân hóa theo từng phân khúc khách hàng từ giữa năm 2024, nền tảng số VCB Digibank dành cho khách hàng cá nhân liên tục được gia tăng đa dạng hóa danh mục sản phẩm dịch vụ, tiện ích. Đến ngày 31/12/2025, quy mô khách hàng sử dụng VCB Digibank đạt gần 18 triệu khách hàng hoạt động; nền tảng cung cấp khoảng 250 sản phẩm, dịch vụ và tiện ích, đáp ứng đầy đủ nhu cầu giao dịch, thanh toán và quản lý tài chính cá nhân. Năm 2025, quy mô giao dịch đạt 3,97 tỷ giao dịch với tổng giá trị giao dịch ~ 14,7 triệu tỷ đồng (tăng trưởng mạnh mẽ 40% về số lượng giao dịch và 10% về giá trị giao dịch so với năm 2024). Tính riêng trong Quý 4/2025, quy mô giao dịch đạt khoảng 1,17 tỷ giao dịch. Năm 2025, Vietcombank triển khai gần 30 phiên bản cập nhật VCB Digibank để đáp ứng kịp thời nhu cầu của

khách hàng, tối ưu trải nghiệm khách hàng giao dịch trên VCB Digibank với khoảng 40 sản phẩm dịch vụ mới, hơn 100 yêu cầu cải tiến. Các sản phẩm, dịch vụ trọng điểm, nổi bật có thể kể đến như giải pháp thanh toán VCB OneQR, bộ giải pháp toàn diện hỗ trợ người bán (VCB Digishop), dịch vụ mở tài khoản trực tuyến bằng thẻ ghi nợ nội địa, dịch vụ đăng ký và sử dụng chữ ký số trên VCB Digibank thông qua Cổng ký số tập trung từ xa trên VNeID, dịch vụ thông báo biến động số dư bằng giọng nói (Voice OTT), dịch vụ liên kết tài khoản giao thông ePass, dịch vụ giải ngân trực tuyến trên ứng dụng VCB Digibank, dịch vụ mua chứng chỉ tiền gửi trên VCB Digibank.

Đối với phân khúc doanh nghiệp nhỏ và vừa, nền tảng VCB DigiBiz tiếp tục được nâng cấp với nhiều tính năng mới và tích hợp sâu với các phần mềm quản trị doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện giao dịch tài chính linh hoạt, hiệu quả. Năm 2025, quy mô giao dịch trên VCB DigiBiz đạt hơn 18 triệu giao dịch, với tổng giá trị giao dịch khoảng 1,37 triệu tỷ đồng (tăng 8% về số lượng giao dịch và 18% về giá trị giao dịch so 2024).

Bên cạnh đó, Vietcombank tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo trong công tác chăm sóc khách hàng thông qua triển khai và mở rộng trợ lý ảo VCB DigiBot trên các nền tảng số. Trong năm 2025, Chatbot của Vietcombank được tích hợp đồng bộ trên nhiều kênh như website, Fanpage, Zalo và ứng dụng VCB Digibank, góp phần đa dạng hóa kênh tương tác và hỗ trợ khách hàng 24/7. Hệ thống Chatbot đã tiếp nhận và xử lý hàng triệu yêu cầu hỗ trợ, giúp giải đáp kịp thời các thắc mắc phổ biến của khách hàng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và giao dịch ngân hàng số. Việc ứng dụng Chatbot không chỉ giúp giảm tải đáng kể cho các kênh chăm sóc khách hàng truyền thống, mà còn nâng cao mức độ hài lòng, cải thiện trải nghiệm người dùng

và gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho khách hàng ở mọi khu vực. Đồng thời, đây cũng là nền tảng quan trọng để Vietcombank từng bước mở rộng ứng dụng AI trong bán lẻ ngân hàng, hướng tới cá nhân hóa dịch vụ và phát triển bền vững trong dài hạn.

Đối với khách hàng doanh nghiệp, Vietcombank đã triển khai mạnh mẽ hệ sinh thái ngân hàng số toàn diện, mang đến nhiều sản phẩm và dịch vụ mang tính đột phá. Tiêu biểu có thể kể đến VCB CashUP, VCBCC, VCB IBanking. Các nền tảng số này không chỉ tối ưu hóa hành trình giao dịch mà còn giúp khách hàng tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí, đồng thời nâng cao hiệu quả vận hành của Vietcombank. Tận dụng lợi thế từ nền tảng công nghệ hiện đại, Vietcombank

liên tục cải tiến giao dịch, nâng cấp tính năng và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng theo hướng thân thiện, nhanh chóng và an toàn. Những cải tiến này góp phần xây dựng môi trường giao dịch số toàn diện, thuận tiện và nhất quán, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng mọi lúc, mọi nơi.

Bên cạnh triển khai các nền tảng số chung cho từng phân khúc khách hàng, Vietcombank cũng triển khai các giải pháp công nghệ chuyên biệt theo ngành, phù hợp với các nhu cầu đặc thù của khách hàng như VCB iSchool, VCB i-Care, Dịch vụ quản lý doanh thu theo chuỗi cửa hàng được phẩm trên VCB-iB@nking, sản phẩm số phụ điện tử và chứng từ ký số.

Mở rộng hệ sinh thái thanh toán số – Gia tăng độ bao phủ tài chính



Vietcombank tiếp tục mở rộng và tối ưu hệ sinh thái đối tác thanh toán số, kết nối với hơn 1.700 đối tác và xây dựng mạng lưới khoảng 131.000 đơn vị chấp nhận thanh toán trong nhiều lĩnh vực như bán lẻ, thương mại điện tử, giáo dục, y tế, du lịch và dịch vụ công. Đặc biệt, trong lĩnh vực dịch vụ công, năm 2025 quy mô giao dịch thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy mô giao dịch thanh toán phí và lệ phí cho người nước ngoài lần lượt đạt hơn 1 triệu giao dịch và 4.5 triệu giao dịch, góp phần nâng cao tính minh bạch, thuận tiện và hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp.

Ngoài việc liên tục cải tiến và mở rộng các phương thức thanh toán nội địa, Vietcombank còn kết nối với các đối tác để triển khai thanh toán song phương xuyên biên giới. Năm 2025, Vietcombank đã hoàn thành các giải pháp thanh toán QR mới gia tăng tiện ích cho khách hàng, đảm bảo cạnh tranh thị trường và giữ thị phần dịch vụ thanh toán số của Vietcombank: (i) Triển khai bộ giải pháp VCB OneQR linh hoạt tích hợp 1 mã QR trong thanh toán nội địa và quốc tế (các thị trường: Thái Lan, Lào, Campuchia, Trung Quốc và các thị trường Vietcombank tiếp tục nghiên cứu mở rộng trong thời gian tới: Hàn Quốc, Singapore, Nhật Bản...); (ii) Nâng cấp tiêu chuẩn kỹ thuật 2.0 dịch vụ IBFT và VietQRPay với Napas; (iii) bộ giải pháp QR người bán trên VCB Digibank, VCB Digibiz; (iv) thanh toán QR (QR trên POS) để gia tăng

tiện ích cho đơn vị chấp nhận thanh toán và khách hàng. Với dự án QR xuyên biên giới, trong vai trò Ngân hàng thanh toán, ngoài các thị trường đã triển khai như QR Thái Lan, QR Lào, Campuchia, VCB tiếp tục triển khai chấp nhận thanh toán các thị Trung Quốc. Trong đó, Vietcombank được Ngân hàng Nhà nước lựa chọn là Ngân hàng quyết toán quốc tế đối với thị trường Trung Quốc.

Vietcombank cũng đã triển khai các tính năng sản phẩm dịch vụ, chương trình ưu đãi để hỗ trợ khách hàng trong việc thực thi các quy định mới của cơ quan thuế đặc biệt là trong chiến dịch 60 ngày cao điểm chuyển đổi mô hình thuế – đồng hành cùng với các đơn vị thuế (theo QĐ 3389/QĐ-BTC ngày 06/10/2025 – phê duyệt Đề án chuyển đổi thuế đối với hộ kinh doanh (HKD) khi xóa bỏ thuế khoán, xác định lộ trình, phương thức quản lý, phân nhóm HKD theo doanh thu để áp dụng phương pháp kê khai) để hỗ trợ, giữ chân khách hàng là HKD hiện hữu và thu hút khách hàng là HKD mới cụ thể như sau: (i) kết nối với các Công ty phần mềm bán hàng lớn trên thị trường như MISA, KiotViet, Viettel, VNPT... để hỗ trợ các HKD tuân thủ quy định của ngành thuế; (ii) đàm phán các chính sách ưu đãi tốt nhất với các công ty quản lý phần mềm bán hàng cho khách hàng của Vietcombank; (iii) triển khai các chương trình chính sách ưu đãi cho khách hàng là HKD của Vietcombank; (iv) xây dựng các chương trình ưu đãi đồng hành dài hạn với HKD trong năm 2026.

Tăng cường an toàn, bảo mật và quản trị rủi ro trong ngân hàng số

Song song với việc mở rộng quy mô và tính năng dịch vụ ngân hàng số, Vietcombank luôn đặt an toàn, bảo mật và quản trị rủi ro lên hàng đầu. Trong năm 2025, Vietcombank đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm tuân thủ các quy định mới của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến an toàn giao dịch trực tuyến, bảo vệ dữ liệu cá nhân và xác thực giao dịch nâng cao.

Vietcombank là một trong những ngân hàng tiên phong triển khai xác thực sinh trắc học thông qua tích hợp với ứng dụng VNeID, ứng dụng công nghệ NFC để đọc dữ liệu căn cước công dân gắn chip, đồng thời triển khai các giải pháp xác thực nâng cao như SoftOTP và chữ ký số từ xa. Đến hết tháng 12/2025, VCB đã thu thập thành công dữ liệu sinh trắc học của hơn 15 triệu khách hàng, góp phần giảm thiểu rủi ro gian lận và nâng cao niềm tin của khách hàng khi giao dịch trên kênh số.



Hiện thực hóa chiến lược chuyển đổi số, ngân hàng tích cực tham gia triển khai Đề án 06, chính sách xác thực điện tử của Bộ Công An. Trong năm 2025, Vietcombank tiếp tục phối hợp chặt chẽ với C06 – Bộ Công an để tiên phong trong việc ứng dụng tài khoản định danh và xác thực điện tử VNeID vào các dịch vụ tài chính, cụ thể:

- Tích hợp Cổng ký số từ xa (RS Hub VNeID): tiên phong cho phép khách hàng đăng ký, sử dụng chữ ký số thông qua VNeID ngay trên ứng dụng VCB Digibank (từ 22/05/2025). Tính đến 31/12/2025, đã giải ngân khoảng 8.350 tỷ đồng thông qua chữ ký số cá nhân bằng VNeID.
- Liên kết tài khoản An sinh xã hội: Hoàn thành tính năng mở và liên kết tài khoản an sinh xã hội trên VNeID (tháng 07/2025). Tính đến 31/12/2025, đã có hơn 2,5 triệu tài khoản Vietcombank thực hiện liên kết.
- Vietcombank đã tiên phong triển khai từ tháng 5/2025 tính năng định danh khách hàng bằng căn cước điện tử (thông qua ứng dụng VNeID) tại quầy, cho phép giao dịch viên xác thực trực tiếp thông tin khách hàng với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đi trước thời điểm Nghị định 280/2025/NĐ-CP có hiệu lực (01/11/2025), qua đó thể hiện vai trò chủ động, tiên phong và tuân thủ nghiêm các định hướng của Chính phủ; đến nay, Vietcombank là ngân hàng đầu tiên và duy nhất triển khai nghiệp vụ này tại quầy. Đồng thời, Vietcombank cũng là ngân hàng đầu tiên triển khai thu thập sinh trắc học trực tiếp qua máy tính bảng đối với chủ doanh nghiệp FDI là người nước ngoài đang cư trú tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ như Hàn Quốc, Đài Loan, Singapore, Trung Quốc, Thái Lan..., qua đó giúp khách hàng nhanh chóng kích hoạt, sử dụng các dịch vụ ngân hàng số một cách thuận tiện và an toàn.
- Mở tài khoản cho tổ chức bằng VNeID: Hoàn thành xây dựng quy trình quy định về dịch vụ mở tài khoản và đăng ký sản phẩm dịch vụ trực tuyến hoàn toàn tự động cho doanh nghiệp thông qua VNeID. Bên cạnh đó, hành trình mở tài



khoản thanh toán và đăng ký các dịch vụ gia tăng trên tài khoản cho Khách hàng tổ chức đã được triển khai trực tiếp trên VCB Tablet, đáp ứng yêu cầu số hóa trong quản lý thuế và hóa đơn theo Nghị định 70/2025/NĐ-CP, đồng thời cung cấp công cụ hỗ trợ bán hàng hiệu quả cho Chi nhánh và mang lại trải nghiệm giao dịch hiện đại cho Doanh nghiệp. Tiếp tục triển khai tích hợp VNeID vào hành trình phục vụ khách hàng tại quầy thông qua VCB Tablet, tiến tới văn phòng số không giấy tờ.

- Hỗ trợ C06 – Bộ Công An thực hiện báo cáo tổng kết giai đoạn 1 Đề án 06 năm 2022–2025, phối hợp nghiên cứu danh mục giải pháp và nhiệm vụ cho giai đoạn 2 năm 2026 – 2030.

Các giải pháp nền tảng xác thực và định danh điện tử do Vietcombank thực hiện đã khẳng định vai trò then chốt, là nền tảng cốt lõi trong việc phát triển hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ của Vietcombank, cung cấp giải pháp cốt lõi hiện thực hóa mục tiêu của Dự án Số hóa chi nhánh. Đặc biệt, các giải pháp ứng dụng VNeID và CCCD gắn chip của Vietcombank đã vinh dự được lựa chọn là sản phẩm tiêu biểu, đại diện cho thành tựu chuyển đổi số của để tham gia trưng bày, giới thiệu tại các sự kiện chính trị – xã hội trọng đại quy mô Quốc gia và Ngành, bao gồm: Chuỗi sự kiện Ngày Chuyển đổi số ngành Ngân hàng qua các năm (2023, 2024, 2025); Ngày không tiền mặt năm 2025; Đại hội Đại biểu Đảng bộ Vietcombank; Đại hội Đảng bộ Chính phủ và đặc biệt là Triển lãm thành tựu Đất nước chào mừng 80 năm ngày Quốc khánh nước CHXHCN Việt Nam.

Thông qua việc đẩy mạnh chuyển đổi số, đặc biệt trong mảng ngân hàng bán lẻ, Vietcombank đã góp phần quan trọng vào việc phổ cập dịch vụ tài chính, giảm chi phí giao dịch và nâng cao khả năng tiếp cận của người dân và doanh nghiệp, đặc biệt là các nhóm khách hàng ở khu vực vùng sâu, vùng xa, hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ. Các nền tảng ngân hàng số, hệ sinh thái thanh toán và giải pháp công nghệ của Vietcombank không chỉ tạo ra giá trị kinh tế, mà còn mang lại giá trị xã hội, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, nâng cao minh bạch tài chính và đóng góp tích cực vào các mục tiêu phát triển bền vững của Việt Nam.

S2 – Bảo vệ quyền lợi khách hàng

Xây dựng niềm tin từ chất lượng dịch vụ

Bảo đảm an toàn thông tin

Với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, bảo đảm an toàn thông tin nói chung và bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật thông tin của khách hàng nói riêng là yếu tố then chốt trong hoạt động của Vietcombank.

Nhằm quản lý và bảo vệ thông tin một cách an toàn, Vietcombank đã xây dựng và triển khai các biện pháp trên cả ba yếu tố: kỹ thuật/công nghệ, quy định/quy trình, con người, cụ thể:

Về kỹ thuật, công nghệ: Vietcombank đã tăng cường đầu tư triển khai, ứng dụng các giải pháp đảm bảo an ninh an toàn thông tin theo hướng chuyển từ phòng vệ thụ động sang phòng vệ chủ động, chú trọng nhiều hơn cho các công tác giám sát, phát hiện sớm và phản ứng, ứng phó với sự cố, bất thường và phòng ngừa rủi ro về an ninh thông tin. Đẩy mạnh nghiên cứu, ứng dụng công nghệ, tiêu chuẩn mới về an toàn thông tin như Zero Trust, an toàn thông tin cho điện toán đám mây để có thể bắt kịp với xu hướng chuyển dịch lên điện toán đám mây đang ngày càng phát triển. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống điều hành, giám sát an ninh mạng nhằm đảm bảo khả năng tự giám sát, phát hiện sớm các rủi ro an ninh, các hành vi xâm nhập, tấn công mạng vào hệ thống thông tin của ngân hàng. Đầu tư, triển khai các giải pháp an ninh bảo mật trong đó chú trọng đến các hệ thống thanh toán, hệ thống ngân hàng lõi, hệ thống ngân hàng điện tử và các hệ thống cung cấp dịch vụ cho khách hàng để đảm bảo duy trì hoạt động, nghiệp vụ liên tục, an toàn trước các rủi ro về công nghệ thông tin và tấn công mạng.

Về chính sách, quy định, quy trình: Đối với Vietcombank, các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng khi cung cấp ra cho khách hàng, đối tác bên cạnh sự ứng dụng, tiện lợi luôn luôn phải đảm bảo mức độ an toàn, bảo mật cao nhất theo quy định của Vietcombank và tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế. VCB đã tuyên bố tuân thủ tiêu chuẩn ISO 27001:2022 duy trì liên tục từ 2014 đến nay và PCI DSS 4.0.1. Do đó, hàng

năm, VCB luôn luôn rà soát, cập nhật và tiếp tục hoàn thiện, cải tiến hệ thống văn bản quy định, chính sách của Vietcombank về công nghệ thông tin và an toàn thông tin. Ngoài ra, Vietcombank luôn cập nhật các chính sách nhằm đảm bảo tuân thủ kịp thời theo Luật An ninh mạng, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Luật bảo vệ bí mật Nhà nước, Nghị định của Chính phủ về giữ bí mật cung cấp thông tin khách hàng, Nghị định của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ, Thông tư của Ngân hàng Nhà nước về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng và các văn bản hướng dẫn thi hành khác.

Về con người: Vietcombank đã tổ chức các chương trình đào tạo nâng cao nhận thức vậ an ninh thông tin cho các cán bộ trong toàn hệ thống, các lãnh đạo đơn vị, các cán bộ thực hiện công tác kiểm tra, kiểm toán, quản lý tuân thủ và các cán bộ phát triển, quản trị, vận hành hệ thống thông tin. Vietcombank triển khai đồng bộ nhiều giải pháp kỹ thuật và các biện pháp truyền thông, đào tạo... để nâng cao nhận thức về an toàn thông tin cho toàn thể cán bộ Vietcombank và khách hàng của Vietcombank. Ngoài ra, đối với đội ngũ chuyên trách về an toàn thông tin, Vietcombank cũng thường xuyên cử cán bộ tham gia các lớp học, hội nghị/hội thảo, khóa đào tạo chuyên sâu nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn về đánh giá, giám sát, xử lý/ứng cứu sự cố an toàn thông tin.

Bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật thông tin của khách hàng

Trong tiến trình chuyển đổi số của ngành ngân hàng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư và an toàn thông tin khách hàng không chỉ là yêu cầu pháp lý mà đã trở thành trụ cột của quản trị rủi ro hiện đại. Là tổ chức nắm giữ và xử lý khối lượng lớn dữ liệu nhạy cảm – từ thông tin định danh, dữ liệu tài chính đến lịch sử giao dịch – ngân hàng đứng trước trách nhiệm đặc biệt trong việc đảm bảo mọi hoạt động thu thập, khai thác và chia sẻ dữ liệu đều được thực hiện một cách thận trọng, minh bạch và có kiểm soát. Việc quản lý và sử dụng dữ liệu an toàn, minh bạch và đúng mục đích không đơn thuần là để kiểm soát tuân thủ, mà còn là cách ngân hàng thể hiện trách nhiệm xã hội cũng như năng lực quản trị rủi ro phi tài chính. Điều này cũng thể hiện cam kết dài hạn của ngân hàng đối với khách hàng, xã hội và các chuẩn mực pháp luật, qua đó củng cố nền tảng niềm tin – tài sản vô hình nhưng có giá trị chiến lược bậc nhất trong kỷ nguyên số.

Trong năm 2025, Quốc hội đã thông qua Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 (hiệu lực từ 01/01/2026) và Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân (thay thế Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023) là các quy định pháp luật mà Ngân hàng cần tuân thủ để bảo vệ quyền lợi của Khách hàng. Theo đó, Vietcombank đã chỉ định Nhân sự phụ trách và Bộ phận chịu trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân của Vietcombank tại Quyết định 1785/QĐ-VCB-TT DL&PT ngày 31/9/2023. Vietcombank cũng đồng thời triển khai Dự án xây dựng Khung Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân nhằm cụ thể hóa các hoạt động để đảm bảo công tác tuân thủ quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân bao gồm:

- Ban hành một số văn bản, quy định, quy trình để cụ thể hóa các hoạt động bảo vệ DLCN như:
- Quy định 1275/QyĐ-VCB-TTDLPT ngày 16/06/2025 về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam;
- Quy trình 2492/QT-VCB-TTQTUDDL ngày 31/10/2025 thông tin, giải đáp về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam;

- Quy trình 2493/QT-VCB-TTQTUDDL ngày 31/10/2025 thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và thu thập sự đồng ý của chủ thể dữ liệu;
- Quy trình 2727/QT-VCB-TTQTUDDL ngày 09/12/2025 tiếp nhận, thông báo, xử lý vi phạm quy định về Bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Xây dựng hệ thống/các biện pháp kỹ thuật phục vụ thu thập, lưu trữ sự đồng ý của chủ thể dữ liệu.
- Thực hiện các thủ tục hành chính theo yêu cầu tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP (năm 2025 Nghị định 13/2023/NĐ-CP vẫn còn hiệu lực): bao gồm báo cáo đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân, báo cáo đánh giá tác động chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.
- Xây dựng và ban hành các văn bản, thỏa thuận, điều kiện giao dịch chung liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền lợi của khách hàng và tính minh bạch trong hoạt động ngân hàng.
- Triển khai giải pháp thu thập, quản lý sự đồng ý của người lao động/ứng viên tham gia tuyển dụng của Vietcombank.
- Rà soát, xác định và nhận diện danh mục các loại dữ liệu cá nhân tại các hệ thống ứng dụng, đánh giá các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân theo từng hệ thống ứng dụng.
- Triển khai tư vấn, hướng dẫn, truyền thông, hội thảo nâng cao nhận thức về tuân thủ bảo vệ dữ liệu cá nhân trong toàn hệ thống.

Dự án xây dựng Khung Bảo vệ Dữ liệu cá nhân sẽ tiếp tục được triển khai theo lộ trình phù hợp để đảm bảo hoạt động của Vietcombank tuân thủ theo Nghị định 356/2025/NĐ-CP cũng như Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân sẽ có hiệu lực trong năm 2026, cùng các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn chi tiết trong tương lai. Điều này không chỉ giúp ngân hàng hoạt động an toàn, bền vững mà còn góp phần bảo vệ quyền lợi của khách hàng trong kỷ nguyên số.

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng

Với định hướng xuyên suốt “Lấy khách hàng làm trung tâm” cùng mục tiêu trở thành “Ngân hàng Việt Nam được ưa chuộng nhất”, Vietcombank đã và đang vận hành hệ thống khảo sát mức độ hài lòng khách hàng một cách hiện đại, chuyên nghiệp, có chiều sâu, và giàu tính kế thừa. Các chương trình khảo sát định kỳ và chuyên sâu được duy trì tần suất ổn định và liên tục mở rộng phạm vi bao phủ trên toàn bộ hành trình, giúp Vietcombank nắm bắt kịp thời cảm nhận và kỳ vọng của Khách hàng tại các điểm chạm trọng yếu, tạo lập nền tảng dữ liệu tin cậy về mức độ hài lòng, lòng trung thành cũng như các yếu tố dẫn dắt hành vi gắn kết của Khách hàng.

Năm 2025, Vietcombank đã thực hiện 34 chương trình khảo sát định kỳ, 12 chương trình khảo sát chuyên sâu và nhận được sự tham gia tích cực của Khách hàng với gần 1 triệu lượt phản hồi. 94% Khách hàng đánh giá hài lòng, rất hài lòng và 76% Khách hàng cho biết sẵn lòng giới thiệu sản phẩm/ dịch vụ của Vietcombank đến bạn bè hoặc người thân. Các ý kiến của Khách hàng được Vietcombank lắng nghe, phân tích thấu đáo và ứng xử kịp thời nhằm không ngừng nâng cao hơn nữa trải nghiệm khách hàng, cải thiện chất lượng phục vụ Khách hàng và cải tiến sản phẩm dịch vụ.

Vietcombank luôn không ngừng nâng cao mức độ tin cậy, tối ưu hoá thang đo, logic bảng hỏi để khai thác sâu hơn các khía cạnh của trải nghiệm khách hàng, tích hợp các chỉ số so sánh theo đối chuẩn để đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ và nhận diện rõ vị thế cạnh tranh trên thị trường. Theo kết quả nghiên cứu thị trường độc lập do Decision Lab (YouGov) công bố về mức độ hài lòng khách hàng (CSAT) năm 2025, Vietcombank xếp vị trí thứ 1 với mức điểm đạt 87,6%, điều này tiếp tục khẳng định hiệu quả của chiến lược quản trị trải nghiệm dựa trên dữ liệu và cải tiến liên tục, góp phần củng cố niềm tin và sự gắn kết bền vững của khách hàng.



S3 – Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư

Hài hòa lợi ích, phát triển dài lâu

Vietcombank cam kết đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư thông qua việc duy trì tương tác định kỳ thường xuyên cũng như theo vụ việc phát sinh để trao đổi các vấn đề về phát triển bền vững. Ngân hàng tổ chức các cuộc họp Đại hội đồng cổ đông thường niên và bất thường, các buổi gặp gỡ và trao đổi với nhà đầu tư, tham dự các hội nghị nhà đầu tư trong nước và

quốc tế nhằm cung cấp thông tin đầy đủ, minh bạch về tình hình hoạt động và định hướng phát triển. Vietcombank cũng chủ động cập nhật thông tin về kết quả kinh doanh, các chính sách quản trị bền vững trên website chính thức, báo cáo thường niên và báo cáo phát triển bền vững, giúp cổ đông và nhà đầu tư nắm bắt kịp thời các diễn biến quan trọng.

Quyền của cổ đông

Trước mỗi kỳ họp Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ), nhằm đảm bảo minh bạch và thuận tiện cho cổ đông, Vietcombank công bố và đăng tải tài liệu họp ĐHĐCĐ bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh trên website Vietcombank trong chuyên mục Nhà đầu tư. Đồng thời, Vietcombank cung cấp đầy đủ thông tin về các ứng viên đề cử vào Hội đồng Quản trị (HĐQT) và Ban Kiểm soát (BKS), bao gồm các thông tin chi tiết về tuổi, giới tính, trình độ đào tạo, chuyên môn, kinh nghiệm, vị trí đang nắm giữ tại các doanh nghiệp khác, tính độc lập... Vietcombank tuân thủ thời hạn đăng tải tài liệu trước ngày khai mạc ĐHĐCĐ và phê duyệt của NHNN, đảm bảo cổ đông có đủ thời gian nghiên cứu và đưa ra ý kiến.

Cổ đông có cơ hội đặt câu hỏi trong ĐHĐCĐ, và các câu hỏi cùng với câu trả lời của Ban Chủ tọa đều được ghi nhận trong biên bản họp. Các nội dung hỏi đáp này được công bố rộng rãi trên website của Vietcombank để cổ đông và nhà đầu tư thuận tiện theo dõi. Cổ đông cũng được hướng dẫn cụ thể để đóng góp ý kiến trước ngày diễn ra Đại hội tại Thư mời họp ĐHĐCĐ.

Vietcombank cũng xây dựng và duy trì chính sách tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cổ đông. Chính sách khiếu nại của cổ đông được quy định trong Điều lệ tổ chức và hoạt động của ngân hàng Vietcombank và được công bố trên Website của Vietcombank trong Chuyên mục Nhà Đầu tư. Trang cuối tài liệu cho cổ đông trên mục Nhà đầu tư cung cấp thông tin liên hệ của Nhóm Quan hệ cổ đông và nhà đầu tư để cổ đông liên hệ, khiếu nại nếu cần.

Trong vấn đề thù lao, lương thưởng và các khoản lợi ích khác của HĐQT, Ban Điều hành và Ban Kiểm soát, Vietcombank luôn đảm bảo sự minh bạch. ĐHĐCĐ thường niên của Vietcombank thông qua thù lao hoặc lương thưởng, chi phí, các khoản lợi ích do Vietcombank thanh toán cho từng thành viên HĐQT. Toàn bộ tài liệu được công bố trên Website của Vietcombank trong Chuyên mục Nhà Đầu tư. Đồng thời, thông tin chi tiết được công bố tại Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán hàng năm, được Ban Kiểm soát rà soát và thông qua tại ĐHĐCĐ.

Về việc chi trả cổ tức, Vietcombank luôn tuân thủ các quy định hiện hành. Do đặc thù là ngân hàng thương mại cổ phần có vốn nhà nước chi phối, việc chi trả cổ tức chỉ được thực hiện sau khi được Ngân hàng Nhà nước thông qua và phê duyệt từ ĐHĐCĐ. Vietcombank thực hiện chi trả cổ tức đầy đủ trong thời hạn 6 tháng kể từ ngày nhận được đầy đủ phê duyệt theo quy định như đã được ĐHĐCĐ thường niên thông qua.

Những nỗ lực này thể hiện cam kết mạnh mẽ của Vietcombank trong việc bảo vệ quyền lợi cổ đông, duy trì sự minh bạch và đảm bảo sự tham gia tích cực của cổ đông vào các quyết định quan trọng của ngân hàng.



Kết quả thực hiện

Trong năm 2025, Vietcombank đã thực hiện 1 phiên họp ĐHĐCĐ thường niên, 1 phiên họp ĐHĐCĐ bất thường, 4 cuộc họp công bố kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý, 57 cuộc tiếp xúc với 672 nhà đầu tư, chuyên gia phân tích trong và ngoài nước, tham dự 7 sự kiện nhà đầu tư trong nước và tại các thị trường tài chính lớn trên thế giới (Singapore, Hongkong, Bangkok...). Các hoạt động này của Vietcombank luôn được các công ty chứng khoán, nhà đầu tư đánh giá cao về chất lượng cũng như mức độ chuyên nghiệp, bài bản. Qua đó, thông tin về hoạt động kinh doanh của Vietcombank được truyền tải đầy

đủ, nhanh chóng, kịp thời, chính xác tới nhà đầu tư và thị trường, góp phần giữ vững vị thế đứng đầu về giá trị vốn hóa cũng như hiệu quả đầu tư của cổ phiếu Vietcombank, vượt lên những biến động bất lợi trên thị trường chứng khoán nói chung.

Các hoạt động quản lý, hỗ trợ của cổ đông như điều chỉnh thông tin, điều chỉnh loại cổ phiếu, giải đáp thắc mắc của cổ đông luôn được Vietcombank hỗ trợ nhanh chóng, kịp thời đúng quy định, đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của cổ đông.

Kênh tiếp xúc, liên hệ nhà đầu tư thông qua Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư:

- Chuyên trang Quan hệ nhà đầu tư trên website của Vietcombank: <https://www.vietcombank.com.vn/vi-VN/Nha-dau-tu>: cập nhật liên tục, đầy đủ và kịp thời các nội dung công bố thông tin, các ấn phẩm dành cho cổ đông và nhà đầu tư.
- Điện thoại liên hệ: +84-24-39343137 (Mấy lẻ: 1841)/ Email: ir@vietcombank.com.vn
- Các cuộc gặp gỡ, trao đổi trực tiếp/ trực tuyến với cổ đông, nhà đầu tư.
- Các cuộc họp công bố kết quả kinh doanh định kỳ.

S4 – Phát triển nguồn nhân lực bền vững

Kiến tạo đội ngũ vững vàng cho tương lai

Thống kê tổng thể về người lao động

- Thống kê về tổng số lao động và thu nhập bình quân của nhân sự trong năm 2025 của Ngân hàng.
 - Một số thống kê khác về nhân sự trong năm 2025 theo Báo cáo tài chính riêng lẻ của Ngân hàng
- Tỷ lệ cán bộ tuyển dụng mới năm 2025: > 4%.
- Tỷ lệ cán bộ nghỉ việc năm 2025: < 5%.
- Về cơ cấu lao động:
- Cơ cấu theo giới tính: 60% nhân sự là nữ, 40% là nam.
 - Cơ cấu theo cấp bậc: 19% cán bộ thuộc nhóm lãnh đạo quản lý, trong khi 81% là chuyên viên. Trong đó, tỷ lệ nữ trong đội ngũ lãnh đạo chiếm 54%, thể hiện nỗ lực thúc đẩy vai trò nữ giới trong cấp quản lý và xây dựng môi trường phát triển công bằng.
 - Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi: 27% nhân sự trong độ tuổi 22 – 30; 43% nhân sự trong độ tuổi 31 – 40; 25% nhân sự trong độ tuổi 41 – 50; 5% nhân sự trong độ tuổi 51 – 60. Độ tuổi lao động bình quân tại Vietcombank năm 2025 là 36,0 tuổi, cho thấy ngân hàng sở hữu đội ngũ nhân sự trẻ, năng động nhưng cũng có sự cân bằng với những nhân sự giàu kinh nghiệm.
 - Cơ cấu nhân sự theo khu vực địa lý: 32,2% nhân sự thuộc khu vực Hà Nội, 20,9% nhân sự thuộc khu vực TP. Hồ Chí Minh, 3,7% nhân sự thuộc khu vực Trung du và Miền núi phía Bắc, 11,3% nhân sự thuộc khu vực Đồng bằng Sông Hồng, 10,3% nhân sự thuộc khu vực Bắc và Trung Trung Bộ, 7,9% nhân sự thuộc khu vực Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, 3,9% nhân sự thuộc khu vực Đông Nam Bộ, 9,7% nhân sự thuộc khu vực Tây Nam Bộ (theo thông tin mạng lưới tại Vietcombank).



Những số liệu trên phản ánh chính sách nhân sự bền vững, đảm bảo sự đa dạng về giới tính, độ tuổi và khu vực làm việc, đồng thời duy trì môi trường lao động ổn định, công bằng và có lộ trình phát triển rõ ràng.

Cam kết tuân thủ quy định pháp luật về lao động

Vietcombank thực hiện chính sách nhân sự minh bạch, tuân thủ quy định của pháp luật, đảm bảo tất cả nhân sự được tuyển dụng và sử dụng theo quy trình quản lý nhân sự chặt chẽ. Cán bộ nhân viên trong toàn hệ thống đã được bố trí, sắp xếp công việc phù hợp với trình độ và năng lực, đảm bảo người lao động được làm việc và ký kết hợp đồng lao động theo đúng quy định pháp luật. Nội dung hợp đồng lao động thể hiện đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm của

người lao động theo vị trí, chức danh công việc đảm nhiệm. Việc sử dụng lao động tại các đơn vị được kiểm soát chặt chẽ, theo đúng kế hoạch lao động được giao.

Ngân hàng không có trường hợp nào thuộc diện lao động cưỡng bức hoặc bị ép buộc làm việc dưới bất kỳ hình thức nào, không có lao động nào không tự nguyện hoặc bị ràng buộc về mặt pháp lý trái với quy định của pháp luật.

Công tác tuyển dụng minh bạch, chuyên nghiệp

Trong năm 2025, toàn hệ thống đã triển khai 05 đợt tuyển dụng cho Chi nhánh và hơn 40 lần tuyển dụng tập trung và riêng lẻ cho các đơn vị TSC với số lượng tuyển dụng được là 1.541 người (bao gồm cả cán bộ và nhân viên hỗ trợ kinh doanh) cho toàn hệ thống Vietcombank.

Vietcombank không ngừng đổi mới, kiện toàn chính sách tuyển dụng để nâng cao hiệu quả, thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao trên thị trường nhằm thực hiện chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động.

Trong điều kiện thị trường tuyển dụng ngày càng cạnh tranh khốc liệt, uy tín thương hiệu của Vietcombank là một lợi thế trong công tác tuyển dụng. Ngân hàng đã nâng cấp và hoàn thiện hệ thống phần mềm nộp hồ sơ và thi tuyển trực tuyến tập trung tại Trụ sở chính – ứng viên có thể nộp hồ sơ trực tuyến và nhận các thông báo tuyển dụng từ hệ thống, nâng cao tính chuyên nghiệp, đảm bảo kết quả công khai, tiết giảm chi phí, tăng trải nghiệm của ứng viên đối với thương hiệu tuyển dụng Vietcombank.

Bên cạnh đó, để có được nguồn nhân sự đầu vào chất lượng, Vietcombank có các chính sách tuyển dụng linh hoạt, hiệu quả, có cơ chế tuyển dụng riêng, đặc thù đối với ứng viên có kinh nghiệm, chuyên gia, lao động có trình độ cao và sinh viên xuất sắc nhằm thu hút được nguồn ứng viên giỏi có kiến thức, trình độ chuyên môn, tính chuyên nghiệp cao, đáp ứng nhu cầu quản

trị vận hành và làm chủ các hệ thống công nghệ hiện đại.

Công tác tuyển dụng lao động cho chi nhánh được tổ chức liên tục hàng tháng, phương thức tuyển dụng được cải tiến thông qua việc sử dụng hệ thống phần mềm tuyển dụng trực tuyến tập trung tại TSC. Đối với các đơn vị tại TSC, triển khai tuyển dụng liên tục khi phát sinh nhu cầu lao động theo phương thức linh hoạt, may đo, phù hợp với đặc thù của từng vị trí công việc và mỗi đơn vị. Các đợt tuyển dụng lao động cho các đơn vị tại TSC và Chi nhánh đã được tổ chức tốt, thu hút được nhiều nhân sự có chất lượng đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh các hình thức tuyển dụng truyền thống, Vietcombank cũng đã triển khai tuyển dụng cán bộ từ nguồn sinh viên xuất sắc của một số Trường Đại học uy tín và đã mang lại hiệu quả tích cực. Công tác tuyển dụng của Vietcombank những năm qua được thị trường đánh giá cao và đã thu hút được nguồn nhân sự có chất lượng, đáp ứng yêu cầu công việc và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Công tác tuyển dụng được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động.

Trong điều kiện thị trường tuyển dụng ngày càng cạnh tranh khốc liệt, uy tín thương hiệu của Vietcombank là một lợi thế trong công tác tuyển dụng. Với những kết quả tích cực trong công tác tuyển dụng, 04 năm liên tiếp (2022 – 2025) Vietcombank được vinh danh dẫn đầu toàn diện trong các danh sách Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam (VBW10) ngành Ngân hàng, Top 50 nhà tuyển dụng được ưa thích nhất

Chính sách toàn diện cho người lao động; chế độ đãi ngộ, phúc lợi cạnh tranh

(MAE50) và Top 500 Nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam (VBE500) (bảng xếp hạng do Báo Đầu tư và Viet Research phối hợp thực hiện). Đặc biệt, năm 2025 là năm thứ 10 liên tiếp (2016 – 2025) Vietcombank duy trì vị thế dẫn đầu trong bảng xếp hạng Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam (đứng thứ 1 ngành Ngân hàng và đứng thứ 2 thị trường Việt Nam và là ngân hàng

Chính sách về tiền lương và chế độ đãi ngộ được Vietcombank thường xuyên rà soát, hoàn thiện để phù hợp với quy định của pháp luật và điều kiện thực tế, đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh trên thị trường. Công tác quản lý tiền lương, tiền thưởng đối với người lao động tại Vietcombank được thực hiện theo các quy định liên quan của pháp luật, quy định của NHNN và quy định nội bộ của Vietcombank. Phân phối thu nhập được thực hiện phù hợp theo vị trí và tính chất công việc, trách nhiệm quản lý điều hành, mức độ hoàn thành nhiệm vụ, không phân biệt giới tính; đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh với thị trường lao động nhằm tạo động lực nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc, hiệu quả kinh doanh; thu hút và giữ chân người tài, lao động thực sự có năng lực, trình độ và gắn bó lâu dài với Vietcombank.

Vietcombank triển khai cơ chế đánh giá minh bạch, công bằng, tạo động lực cho người lao động. Hiệu quả công việc được đo lường đánh giá dựa trên các bộ chỉ tiêu đối với từng vị trí công việc đảm bảo đánh giá cả định tính và định lượng và ghi nhận toàn diện đóng góp của cán bộ, từ đó gắn với chế độ đãi ngộ, khen thưởng phù hợp, minh bạch. Tỷ lệ nhân viên nhận được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp là 100%¹³ .

Thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên tại Vietcombank liên tục tăng trưởng qua các năm, luôn đứng trong top đầu ngành ngân hàng và đạt mức cao so với mặt bằng chung của thị trường. Thu nhập bình quân của cán bộ Vietcombank năm 2025 bao gồm tiền lương, phụ cấp, tiền thưởng...

duy nhất nằm trong top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam – Khối doanh nghiệp lớn), đồng thời cũng được vinh danh ở cả 2 hạng mục quan trọng là Thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn với sinh viên Việt Nam và Doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc theo công bố của Công ty Anphabe kết hợp với Công ty nghiên cứu thị trường Intage thực hiện.

đạt 519,8 triệu đồng, tương đương 43,3 triệu đồng/tháng, tăng 14,5% so với năm 2024¹⁴ .

Ngoài việc tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định của Nhà nước về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm thất nghiệp, Tai nạn lao động – Bệnh nghề nghiệp cho người lao động, Vietcombank còn triển khai các gói phúc lợi cho người lao động với các hình thức phong phú và ngày càng được mở rộng, nâng cao như: Khám sức khỏe định kỳ hàng năm (bổ sung khám chuyên sâu và khám riêng đối với lao động nữ); Bảo hiểm sức khỏe hàng năm, bảo hiểm bệnh hiểm nghèo; Bảo hiểm nhân thọ cho người lao động, chi hỗ trợ các trường hợp thai sản, ốm đau; chi cho lao động nữ; chi trợ cấp cán bộ nghỉ hưu; chi nghỉ mát, sinh nhật; quà tặng cho cán bộ nhân dịp lễ tết, quà tặng cho người cao tuổi đã công tác tại Vietcombank hoặc có con làm việc tại Vietcombank, khen thưởng cho con của người lao động có thành tích học tập tốt; chế độ nghỉ nhân dịp sinh nhật và chế độ “Happy day” đối với người lao động tạo điều kiện để người lao động cân bằng công việc và cuộc sống... Vietcombank nỗ lực cải thiện và nâng cao hơn nữa về thu nhập và các đãi ngộ vượt trội nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động và cạnh tranh với thị trường.

Về chế độ thai sản, Vietcombank xây dựng chế độ thai sản đảm bảo tuân thủ quy định của Bộ luật Lao động và Luật Bảo hiểm xã hội, áp dụng cho toàn thể người lao động bao gồm: (i) cán bộ nữ nghỉ hưởng chế độ thai sản và (ii) cán bộ nam có vợ nghỉ sinh con. Trong thời gian nghỉ thai sản, cán bộ (i) vẫn được hưởng các chế độ phúc lợi theo



quy định của nhà nước và Vietcombank; (ii) được đánh giá và xếp loại kết quả công việc theo thời gian làm việc thực tế; (iii) được hưởng hỗ trợ lương của Vietcombank trên cơ sở mức trợ cấp bảo hiểm xã hội chi trả. Ngoài ra, cán bộ nữ đi làm lại sau khi nghỉ thai sản tiếp tục được giảm số lượng giờ làm việc trong ngày cho đến khi con đủ 12 tháng tuổi, được trang bị phòng hút sữa tại nơi làm việc.

Vietcombank đã triển khai Chương trình Học bổng VCB Future Talent – Uơm mầm tài năng năm học 2024–2025, tổ chức Chương trình trao học bổng VCB Future Talent và Hội nghị biểu dương, khen thưởng Học sinh, sinh viên xuất sắc tiêu biểu năm 2025 với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi để con của cán bộ tiếp tục duy trì, phát huy

thành tích học tập, xây dựng mối liên kết, gắn bó giữa Vietcombank và nguồn nhân tài tiềm năng cho hoạt động kinh doanh của Vietcombank trong tương lai.

Trong năm 2025, chính sách về phúc lợi và đãi ngộ với người lao động làm việc tại Vietcombank tiếp tục được rà soát và hoàn thiện, bao gồm: (i) Cơ chế hỗ trợ người lao động nghỉ hưu trước tuổi theo quy định của pháp luật và người lao động tự nguyện nghỉ việc khi không đảm bảo sức khỏe và điều kiện công tác nhằm hỗ trợ người lao động lớn tuổi công tác tại Vietcombank lâu năm có nguyện vọng nghỉ việc; (ii) Bổ sung quy định tạm ứng ngày nghỉ phép năm cho người lao động, tạo điều kiện tối đa cho người lao động chủ động đăng ký nghỉ phép, tái tạo sức lao động; (iii) Tăng 30%

tiền lương vị trí công việc của người lao động giúp tăng mức tiền lương đóng Bảo hiểm xã hội, đảm bảo mức hưu trí khi người lao động nghỉ hưu, hưởng các chế độ theo luật Bảo hiểm xã hội, tăng tiền lương làm căn cứ để tính các chế độ cho người lao động như tiền làm thêm giờ, bồi thường tai nạn lao động – bệnh nghề nghiệp, trợ cấp thất nghiệp, trợ cấp thai sản, ốm đau... góp phần thu hút và giữ chân nhân sự có chất lượng; (iv) Phê duyệt chủ trương triển khai Chương trình Hưu trí bổ sung tự nguyện cho người lao động trong Vietcombank (VCB FutureCare) nhằm mục tiêu bổ sung thu nhập cho người lao động khi đến tuổi về hưu dưới hình thức tài khoản hưu trí cá nhân, được đầu tư và tích lũy theo quy định của pháp luật.

(13) Không bao gồm nhân sự tại các công ty con, công ty thành viên và công ty liên kết.
(14) Số liệu theo Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng năm 2025.

Đào tạo đa dạng, toàn diện cả chuyên môn và kỹ năng

Kết quả triển khai đào tạo

Trong năm 2025, Vietcombank đã tổ chức 439 khóa đào tạo trực tiếp, đạt 112,6% kế hoạch. Tổng số lượt đào tạo trong năm 2025 đạt hơn 230 nghìn lượt (tăng 38,3% so với năm 2024). Số giờ đào tạo trung bình trên một cán bộ năm 2025 là 48,96

giờ/năm, đạt 139,9% so với kế hoạch năm 2025 (Trong đó, số giờ đào tạo trung bình trên một cán bộ quản lý là 49,64 giờ/năm/người; số giờ đào tạo trung bình trên một cán bộ nhân viên là 48,79 giờ/năm/người).

Xây dựng lộ trình đào tạo bài bản, phù hợp theo đối tượng và vị trí công việc

Lộ trình đào tạo được xác định rõ ràng ngay từ khi nhân viên mới gia nhập Vietcombank và sẽ có điều chỉnh bổ sung phù hợp với từng giai đoạn để đáp ứng yêu cầu công việc và lộ trình phát triển nghề nghiệp, cụ thể thông qua các hoạt động như:

- Tiếp tục cập nhật và hoàn thiện Bản đồ đào tạo cho các vị trí công việc tại Chi nhánh, bảo đảm đào tạo gắn với yêu cầu năng lực và tiêu chuẩn chức danh. Trong năm 2025, Trường Đào tạo đã rà soát các chương trình theo hướng vận dụng khung năng lực của Vietcombank và kết quả đánh giá năng lực toàn hệ thống để xác định năng lực cần chú trọng cải thiện, từ đó bổ sung các chương trình mới hoặc điều chỉnh khung nội dung của các chương trình hiện tại, áp dụng triển khai cho năm 2026.
- Triển khai các chương trình đào tạo cán bộ nguồn (Trụ sở chính và chi nhánh) nhằm trang bị cho cán bộ nhân viên các kiến thức nền tảng và kỹ năng cần thiết để sẵn sàng hội nhập và đảm nhiệm công việc. Các chương trình Đào tạo cán bộ nguồn là tiền đề giúp cho các chính sách phát triển đội ngũ tiềm năng kế cận của Vietcombank (HIPO – ELITE..) trong tương lai.
- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện các chương trình đào tạo theo chức danh, đồng thời nghiên cứu, phát triển các chương trình mới nhằm đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống. Bên cạnh đó, Vietcombank chú trọng đào tạo nâng cao năng lực quản lý, lãnh đạo và chuyên môn cho đội ngũ lãnh đạo và chuyên gia, tiêu biểu như: các chương trình dành cho lãnh đạo cấp cao, đào tạo nâng cao năng lực lãnh đạo, coaching...



Nội dung đào tạo đa dạng, gắn với nhu cầu thực tiễn và chuyển đổi của Vietcombank

Công tác đào tạo của Vietcombank đa dạng, toàn diện, bao gồm cả đào tạo về kiến thức chuyên môn và đào tạo nâng cao kỹ năng của người lao động. Các chương trình đào tạo được xây dựng và thực hiện trên cơ sở bám sát chủ trương, định hướng của Ban lãnh đạo, bản đồ đào tạo và nhu cầu của các đơn vị/cá nhân. Nội dung đào tạo chú trọng tính ứng dụng, gắn với tình huống công việc và bài học kinh nghiệm trong hoạt động thực tế, trong đó tập trung vào các nhóm nội dung trọng tâm sau:

- Tăng cường đào tạo Công nghệ thông tin và Chuyển đổi số: Triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu dành cho đội ngũ nòng cốt về Công nghệ thông tin và chuyển đổi số, dữ liệu: Thiết kế trải nghiệm người dùng (UX & Interaction Design), Xử lý ngôn ngữ tự nhiên với Deep Learning, Vận hành mô hình ngôn ngữ lớn (Large Language Models), Vận hành hệ thống dữ liệu (Data Operation), Phát triển và vận hành phần mềm (DevOps)...; Đồng thời, chú trọng phát triển tư duy và kỹ năng số cho cán bộ, đặc biệt thông qua các khóa chuyên sâu về các vai trò trong mô hình Agile (Product Owner, Scrum Master, IT Agile), nhằm trang bị đầy đủ kiến thức cho lực lượng nòng cốt tham gia triển khai các dự án theo phương pháp Agile.
- Đào tạo phục vụ các dự án chuyển đổi của Vietcombank: Tổ chức các chương trình đào tạo, giới thiệu tính năng các công cụ mới hỗ trợ, quản lý công việc hoặc hướng dẫn triển khai các hệ thống mới tới cán bộ trên toàn hệ thống.
- Đẩy mạnh đào tạo thực hành gắn với nghiệp vụ trọng tâm: tổ chức các khóa đào tạo thực hành theo hình thức tập trung cho một số nghiệp vụ trọng tâm như thẩm định giá tài sản bảo đảm; xử lý tình huống trong giao dịch với khách hàng cá nhân dành cho chuyên viên dịch vụ khách hàng; nghiệp vụ tài trợ thương mại. Đồng thời, xây dựng ngân hàng tình huống về: kỹ năng quản lý dành cho cán bộ quản lý tại Chi nhánh; nghiệp vụ Tài trợ thương mại đảm bảo nội dung bám sát thực tiễn tại các đơn vị.

Không ngừng đổi mới hình thức triển khai và phương pháp đào tạo

Vietcombank tiếp tục đổi mới hình thức và phương pháp đào tạo theo hướng linh hoạt, hiện đại, nhằm tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả học tập cho cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống:

- Đa dạng hóa hình thức đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả và khả năng tiếp cận của cán bộ nhân viên: Ngoài hình thức đào tạo tập trung, các hình thức đào tạo E-learning, trực tuyến qua cầu truyền hình hoặc các nền tảng MS Teams, Zoom... đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu đào tạo quy mô lớn, phổ rộng trên toàn hệ thống cho các nội dung đào tạo mang tính tuần thủ, sản phẩm, quy trình... Ngoài ra, các lớp học cũng có thể kết hợp nhiều hình thức đào tạo nhằm tạo sự thuận tiện tối đa cho người học.
- Đẩy mạnh đào tạo E-learning: Hoàn thành chuyển đổi hệ thống đào tạo E-learning, giúp học viên học tập linh hoạt mọi lúc, mọi nơi trên nhiều thiết bị. Số lượt đào tạo qua E-learning tăng dần qua các năm: năm 2023 đạt 76.985 lượt, năm 2024 đạt 114.283 lượt, năm 2025 đạt 150.472 lượt, chiếm tỷ trọng lớn (hơn 60%) tổng số lượt. Đồng thời, danh mục bài giảng E-learning thuộc Trung tâm tri thức tiếp tục được mở rộng, đa dạng hóa tạo điều kiện để cán bộ nhân viên chủ động học tập theo nhu cầu.
- Đổi mới phương pháp đào tạo: Chú trọng phương pháp lấy người học làm trung tâm, tăng cường tương tác, thực hành và bài tập ứng dụng gắn với thực tiễn công việc. Đồng thời, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý và triển khai đào tạo, góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, tiết kiệm thời gian, chi phí và giúp các đơn vị chủ động hơn trong công tác bố trí nhân sự tham gia đào tạo.

Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

An toàn lao động là yếu tố quan trọng đối với người lao động, do đó việc cam kết cung cấp một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh là điều rất quan trọng đối với Ngân hàng. Với mục tiêu xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và an toàn, Vietcombank luôn nghiêm túc chấp hành các quy định về bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Người lao động được chăm sóc sức khỏe và làm việc trong điều kiện an toàn, vệ sinh lao động. Cụ thể:

- Triển khai 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 và các gói khám bổ sung khám chuyên sâu, gói khám riêng đối với lao động nữ.
- Thực hiện chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ nhằm hỗ trợ cho việc khám, điều trị bệnh cũng như được hưởng một số quyền lợi khác.
- Tổ chức phòng y tế/bộ phận y tế cho tất cả các nhân viên, đặc biệt bố trí phòng vật sửa cho các bà mẹ đang nuôi con nhỏ.

- Đo đạc quan trắc môi trường lao động hàng năm và thực hiện các điều chỉnh (nếu cần) để đảm bảo điều kiện làm việc cho người lao động.
- Đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy và thực hiện diễn tập phòng cháy, chữa cháy theo quy định.

Người lao động làm việc tại các vị trí công việc liên quan đến nghiệp vụ kho quỹ được bảo đảm môi trường làm việc và hướng các chế độ đặc thù so với người lao động làm các công việc trong điều kiện bình thường khác như: tăng số ngày nghỉ phép năm, được hưởng các chế độ bồi dưỡng bằng tiền và hiện vật phù hợp với quy định pháp luật lao động và quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

Năm 2025, Công đoàn Vietcombank tiếp tục quan tâm chăm lo hỗ trợ đoàn viên bị ốm đau, tai nạn, bị ảnh hưởng bởi thiên tai. Toàn hệ thống Vietcombank chưa ghi nhận phát sinh bất kỳ tai nạn, sự cố nghiêm trọng liên quan đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp của người lao động cần hỗ trợ pháp lý từ các công đoàn cơ sở.

Môi trường làm việc minh bạch, được lắng nghe, ghi nhận và bình đẳng, công bằng



Vietcombank luôn đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng, không có sự phân biệt đối xử về giới tính trong tổ chức. Công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động. Trong tất cả các chính sách liên quan đến tổ chức cán bộ và quản lý nhân sự, Vietcombank không có quy định đặc thù riêng đối với từng giới (trừ trường hợp pháp luật có quy định), các điều kiện, tiêu chuẩn về tuyển dụng, đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển, chế độ tiền lương, phúc lợi đều được áp dụng thống nhất, đảm bảo sự bình đẳng giữa cán bộ nam và cán bộ nữ.

Vietcombank đề cao giá trị minh bạch, công bằng và bình đẳng trong môi trường làm việc. Ngân hàng có các chính sách rõ ràng nhằm đảm bảo không có sự phân biệt đối xử và thúc đẩy sự đa dạng trong đội ngũ lao động.

Tại Vietcombank, các cán bộ nhân viên được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp, minh bạch, được tôn trọng, lắng nghe và ghi nhận. Hàng năm, Vietcombank đã thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng và gắn bó của cán bộ nhân viên (Employee Engagement Survey – EES). Theo kết quả khảo sát và đánh giá của Đơn vị tư vấn độc lập, mức điểm chỉ tiêu EES mà Vietcombank đạt được năm 2025 tiếp tục duy trì ở mức “Xuất sắc” trên thị trường.

Việc tổ chức triển khai thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở giúp người lao động được biết, được bàn và quyết định, được tham gia ý kiến và được kiểm tra, giám sát những vấn đề liên quan đến quyền, lợi ích, nghĩa vụ và trách nhiệm của người lao động. Hàng năm, Vietcombank tổ chức Hội nghị Người lao động, đối thoại định kỳ, kí kết thỏa ước lao động tập thể... đã tạo không gian thảo luận mở, khuyến khích

ý kiến đóng góp, tăng cường sự gắn kết và kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, giải quyết các khó khăn, vướng mắc của đoàn viên, người lao động. Công đoàn Vietcombank đã phát huy tốt vai trò chức năng, nhiệm vụ, phát động nhiều phong trào thi đua hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị, kế hoạch kinh doanh, tích cực gìn giữ và phát huy 5 giá trị văn hóa cơ bản Tin – Chuẩn – Mới – Bền – Nhân, đồng thời chủ động tham mưu, đề xuất nhiều cơ chế, chính sách nhằm tạo sự gắn kết, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động góp phần xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, ổn định và tiến bộ.

Vietcombank áp dụng hệ thống đo lường hiệu quả công việc (KPIs) rõ ràng đến từng cá nhân. Kết quả công việc được cập nhật và phản hồi định kỳ, giúp cán bộ nắm bắt được hiệu suất của mình so với mục tiêu chung. Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo và khen thưởng được quy định rõ ràng, đảm bảo mọi thành viên đều có thể tiếp cận và hiểu rõ lộ trình phát triển.

Hàng năm, Vietcombank tổ chức Hội nghị người lao động, tổ chức các buổi đối thoại để giải đáp các kiến nghị, đề xuất về chế độ, chính sách liên quan đến quyền lợi của người lao động. Tính đến 31/12/2025, Vietcombank có 72 chế độ chính sách phúc lợi ưu việt cho người lao động.

Các chương trình khảo sát môi trường làm việc, chỉ số gắn bó được thực hiện định kỳ nhằm thu thập phản hồi từ đoàn viên, người lao động, từ đó cải thiện điều kiện làm việc thực tế.

Không chỉ dựa trên kết quả kinh doanh, Vietcombank còn ghi nhận các đóng góp qua các sáng kiến đổi mới, các cuộc thi nghiệp vụ hay hoạt động văn hóa, thể thao do Công đoàn tổ chức. Hệ thống lương, thưởng được thiết kế để cạnh tranh và phản ánh đúng mức độ đóng góp, tạo động lực để cán bộ gắn bó lâu dài.

Nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng cho cán bộ, Vietcombank tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu, chuyên đề phù hợp với từng cán bộ. Công tác quy hoạch được thực hiện công khai dựa trên năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức của cán bộ.

Văn hóa Vietcombank lấy con người làm trung tâm, sự công bằng trở thành một phần bản sắc trong văn hóa Vietcombank thông qua xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và lan tỏa các giá trị nhân văn qua các hoạt động an sinh xã hội vì cộng đồng để mỗi cán bộ cảm thấy tự hào, được làm việc trong môi trường minh bạch, được lắng nghe, ghi nhận và bình đẳng, công bằng.

Năm 2025, Vietcombank tiếp tục khẳng định vị thế là ngân hàng có môi trường

làm việc hấp dẫn nhất khi lần thứ 10 liên tiếp được bình chọn là Ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam (đứng thứ 1 ngành Ngân hàng và đứng thứ 2 trong Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam – Khối doanh nghiệp lớn), được vinh danh ở cả 2 hạng mục quan trọng là Thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn với sinh viên Việt Nam và Doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc theo công bố của Công ty Anphabe kết hợp với Công ty nghiên cứu thị trường Intage thực hiện; đứng thứ 1 trong Top 500 Nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam 2025 (VBE500), Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2025 trong các ngành kinh tế trọng điểm (VBW10) và Top 50 Nhà tuyển dụng ưa thích nhất năm 2025 (MAE50) theo công bố của Báo đầu tư kết hợp cùng Công ty CP Nghiên cứu Kinh doanh Việt Nam (Viet Research). Vietcombank liên tiếp được vinh danh “Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động” theo Chương trình do Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội và VCCI phối hợp tổ chức. Năm 2025, lần thứ 2 liên tiếp Vietcombank được nhận giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất Châu Á do Tạp chí HR Asia tổ chức, đồng thời cũng nhận được 4/4 hạng mục giải đặc biệt gồm: “Diversity, Equity and Inclusion (DEI) Awards”; “Most Caring Company Awards”; “Sustainable Workplace Awards” và “Tech Empowerment Awards”...



S5 – Đóng góp cho cộng đồng

Trách nhiệm gắn liền với sứ mệnh phát triển

Với mục tiêu xuyên suốt là hướng tới một ngân hàng xanh, phát triển bền vững vì cộng đồng, Vietcombank đã triển khai nhiều chương trình thiết thực, ý nghĩa với quy mô lớn, đóng góp vào sự phát triển chung của cộng đồng, xã hội. Trong năm 2025, Vietcombank cam kết dành ~651,7 tỷ đồng cho công tác an sinh xã hội, trong đó số tiền thực tế đã giải ngân là ~461,8 tỷ đồng. Trong giai đoạn 2021 – 2025, số tiền dành cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank là hơn 2.386,0 tỷ đồng. Giáo dục và Y tế là 2 lĩnh vực trọng điểm được Vietcombank đặc biệt quan tâm triển khai rộng khắp tại nhiều địa phương trên cả nước suốt thời gian qua.

Bảng thông tin số liệu về ASXH năm 2025 và giai đoạn 5 năm 2021 – 2025

Tổng số liệu ASXH

		Năm (đ/v: tỷ đồng)	
TT	Nội dung	2025	Giai đoạn 5 năm (2021 – 2025)
1	Tổng số tiền tài trợ cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank	461,8	2.386,0

Các lĩnh vực

TT	Mục đích tài trợ	Giá trị thực hiện năm 2025 (đ/v: tỷ đồng)
1	Tài trợ cho lĩnh vực giáo dục	91,4
2	Tài trợ cho lĩnh vực Y tế	105,6
3	Tài trợ cho người nghèo/xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết...	176,0
4	Tặng quà cho các bà mẹ VNAH, thân nhân liệt sỹ, các công tác cho người có công...	2,9
5	Tài trợ cho các lĩnh vực khác	85,9
	Tổng cộng	461,8

Một số chương trình/công trình an sinh xã hội tiêu biểu Vietcombank đã triển khai trong năm 2025

TT	Tên chương trình	Số tiền (đ/v: tỷ đồng)
1	Hỗ trợ Chương trình “Chung tay xóa nhà tạm, nhà dột nát” tại Tây Nam Bộ và Kon Tum	42
2	Xây dựng cầu nông thôn phòng chống thiên tai tại Bến Tre	10
3	Xây dựng nhà tình nghĩa và nhà Đại đoàn kết tại Thanh Hóa	15
4	Ủng hộ chương trình xóa nhà tạm của Ngành Ngân hàng	12,2
5	Tài trợ 60 tỷ đồng cho Bệnh viện Chợ Rẫy TP. Hồ Chí Minh	60
6	Tài trợ xây dựng Trường THCS Tân Bình và Trường Mầm non Thanh Tùng tại Hải Dương	10
7	Đầu tư cải tạo Bệnh xá Đảo Sơn Ca trên quần đảo Trường Sa	12,4
8	Hỗ trợ xây dựng nhà cho người nghèo và nhà Đại đoàn kết tại đảo Trường Sa lớn	5,5
9	Ủng hộ các tỉnh chịu ảnh hưởng nặng của bão số 9, 10, 11	12,5

Tôn trọng nhân quyền

Không phân biệt đối xử, không sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, ép buộc

Vietcombank cam kết tuân thủ các nguyên tắc quốc tế về nhân quyền, đảm bảo đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng, không có sự phân biệt đối xử về dân tộc, tôn giáo, giới tính trong tổ chức. Quy chế tuyển dụng lao động trong hệ thống Vietcombank quy định chỉ tuyển người có đủ năng lực dân sự (không sử dụng lao động trẻ em/chưa thành niên). Ngoài ra Bản mô tả công việc cho các vị trí công việc của nhân viên/cán bộ Vietcombank yêu cầu tối thiểu phải tốt nghiệp THPT trở lên. Người lao động làm việc tại Vietcombank đều được giao kết hợp đồng lao động (HĐLĐ) theo đúng loại, đúng thời hạn và được đóng bảo hiểm y tế,

bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và các chế độ khác theo quy định của pháp luật trên cơ sở sự thỏa thuận giữa 2 bên Người lao động và Người sử dụng lao động, theo nguyên tắc tự nguyện, bình đẳng, hợp tác... Vietcombank ban hành bộ mẫu HĐLĐ áp dụng toàn hệ thống, đảm bảo tính thống nhất, công bằng cho tất cả người lao động tham gia giao kết HĐLĐ với Vietcombank. Các chính sách của Vietcombank đảm bảo sự bình đẳng, không phân biệt đối xử đối với người lao động.



Vietcombank luôn đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng, không có sự phân biệt đối xử về dân tộc, tôn giáo, giới tính trong tổ chức. Được thành lập từ tháng 05/2005, Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ Vietcombank đã thực hiện tốt vai trò tham mưu cho Ban Lãnh đạo trong việc đưa yếu tố giới vào công tác quản trị, điều hành; lồng ghép vấn đề bình đẳng giới trong xây dựng, thực hiện các văn bản chính sách, chiến lược, chương trình, kế hoạch phát triển của Vietcombank. Đến ngày 31/12/2025, Vietcombank có 129 Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ cấp cơ sở.

Đặc biệt, Vietcombank đã chú trọng đến công tác quy hoạch và bố trí cán bộ quản lý nữ. Nguồn cán bộ nữ tại Vietcombank chiếm khoảng 60% số lượng nhân sự toàn hệ thống, trong đó tại Trụ sở chính có tới 55% cán bộ nữ được quy hoạch cán bộ quản lý giai đoạn năm 2021-2026, tương đương 457 người. Điều này cho thấy, sự bình đẳng giới và sự quan tâm của Ban Lãnh đạo trong việc sử dụng lao động nữ trong toàn hệ thống Vietcombank.

QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

G1 – Đóng góp vào phát triển kinh tế

Đồng hành cùng sự thịnh vượng của đất nước

Trong nhiều năm, Vietcombank đã ghi dấu ấn rõ nét khi thu xếp và cam kết nguồn vốn cho hàng loạt dự án trọng điểm quốc gia trong các lĩnh vực năng lượng, giao thông, hàng không và hạ tầng kinh tế – xã hội, qua đó góp phần hiện thực hóa các mục tiêu phát triển dài hạn của nền kinh tế. Riêng năm 2025, ngân hàng đã thu xếp hợp đồng tín dụng hơn 1 tỷ USD cho chuỗi dự án khí – điện Lô B – Ô Môn, đảm bảo an ninh năng lượng và phát triển hạ tầng điện dài hạn; dự án 50 tàu bay thân hẹp Vietnam Airlines, tài trợ mở rộng Cảng HKQT Phú Quốc và gói tín dụng 10 tàu bay Airbus A320/321NEO cho Sun PhuQuoc Airways. Đồng thời, Vietcombank tham gia nhiều dự án trọng điểm khác về giao thông, năng lượng, đô thị và hạ tầng xã hội,

gồm: Đường dây 500KV Lào Cai – Vĩnh Yên và mở rộng cao tốc TP HCM – Long Thành và nhiều dự án lớn của các tập đoàn kinh tế tư nhân khác.

Năm 2025 khép lại chiến lược phát triển giai đoạn 2021–2025 trong bối cảnh môi trường hoạt động ngân hàng đối mặt mức độ bất định cao hiếm thấy. Những biến động từ chính sách thương mại toàn cầu, xung đột địa chính trị kéo dài, áp lực lạm phát... đã đặt hệ thống tài chính trước yêu cầu vừa duy trì tăng trưởng, vừa bảo đảm an toàn. Trong bối cảnh đó, kết quả kinh doanh của Vietcombank cho thấy một lựa chọn chiến lược nhất quán: tăng trưởng đi kèm kỷ luật và kiểm soát rủi ro. Đến 31/12/2025, tổng tài sản của Vietcombank

tăng hơn 17% so với cuối năm 2024; dư nợ cấp tín dụng tăng hơn 15%; tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu về thị phần Thanh toán quốc tế – Tài trợ thương mại. Đồng thời, ngân hàng luôn kiểm soát chặt chẽ rủi ro, đảm bảo an toàn. Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức dưới 1% – mức thấp nhất so với các tổ chức tín dụng có quy mô lớn. Vietcombank là đơn vị duy nhất tại Việt Nam được cả ba tổ chức xếp hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới – S&P, Moody’s và Fitch đánh giá ở mức ngang bằng trần tín nhiệm quốc gia. Qua đó khẳng định niềm tin của thị trường và nhà đầu tư đối với năng lực quản trị, mức độ an toàn và tính bền vững của Ngân hàng.

Bên cạnh đó, Vietcombank tiếp tục giữ vững vị trí là một trong những doanh nghiệp đóng góp lớn nhất cho Ngân sách nhà nước (năm 2025 đạt khoảng 15.000 tỷ đồng).

Chi tiết giá trị kinh tế được tạo ra và phân phối tại Báo cáo tài chính được công bố trên website của Vietcombank.



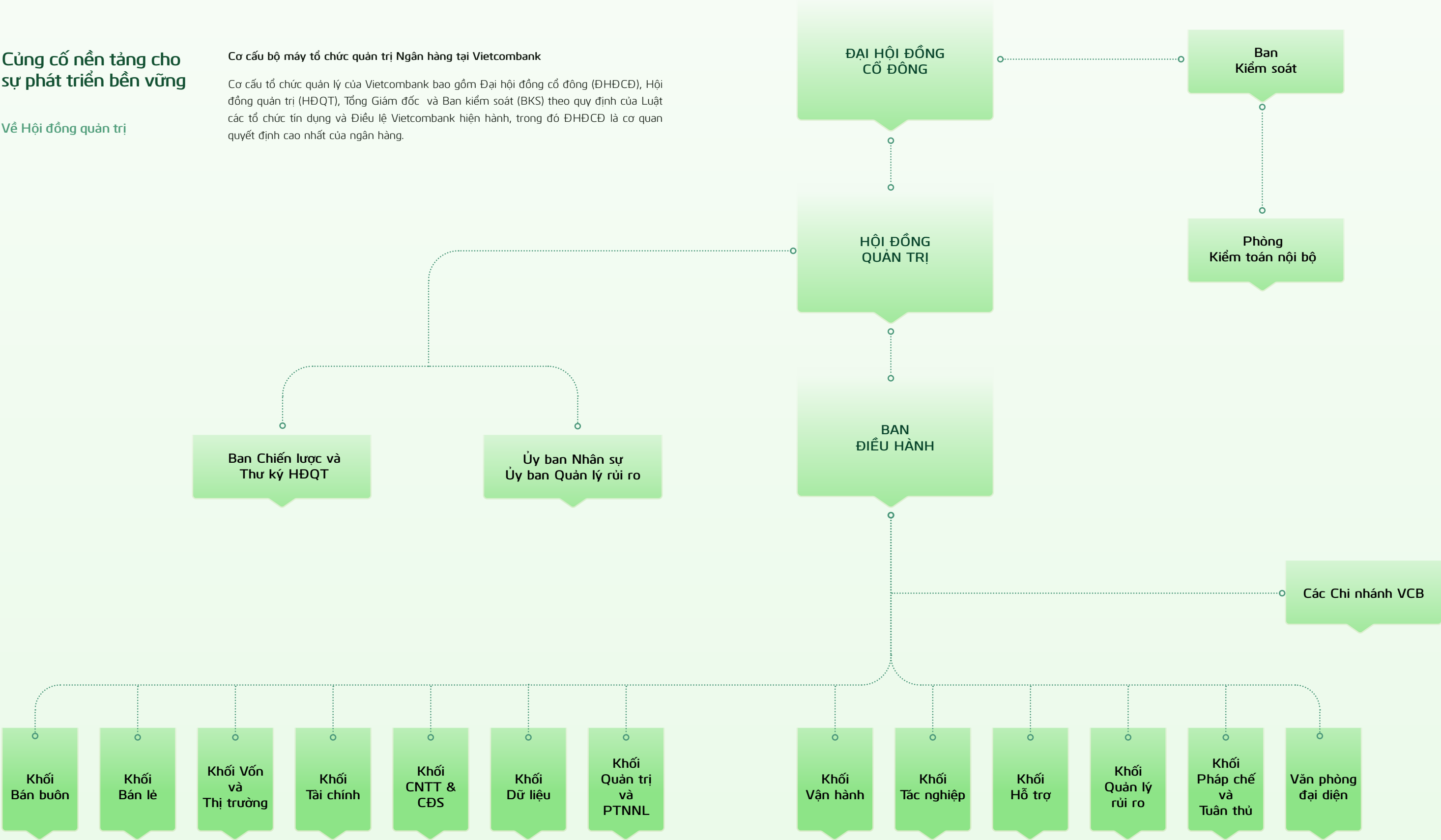
G2 – Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả

Củng cố nền tảng cho sự phát triển bền vững

Về Hội đồng quản trị

Cơ cấu bộ máy tổ chức quản trị Ngân hàng tại Vietcombank

Cơ cấu tổ chức quản lý của Vietcombank bao gồm Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ), Hội đồng quản trị (HĐQT), Tổng Giám đốc và Ban kiểm soát (BKS) theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng và Điều lệ Vietcombank hiện hành, trong đó HĐQT là cơ quan quyết định cao nhất của ngân hàng.



STT	Họ và tên	Chức vụ
1	Ông Nguyễn Thanh Tùng	Chủ tịch HĐQT
2	Ông Lê Quang Vinh ¹⁵	Thành viên HĐQT, Tổng Giám đốc
3	Ông Đỗ Việt Hùng	Thành viên HĐQT
4	Ông Nguyễn Mạnh Hùng	Thành viên HĐQT
5	Ông Shojiro Mizoguchi ¹⁶	Thành viên HĐQT, Phó Tổng giám đốc
6	Ông Nguyễn Mỹ Hào ¹⁷	Thành viên HĐQT
7	Ông Hồng Quang	Thành viên HĐQT, Giám đốc Khối Nhân sự
8	Ông Vũ Viết Ngoạn	Thành viên HĐQT độc lập
9	Bà Nguyễn Thị Kim Oanh	Thành viên HĐQT
10	Ông Nguyễn Tuấn Anh	Thành viên HĐQT
11	Bà Hoàng Thanh Nhàn ¹⁸	Thành viên HĐQT
12	Ông Kohei Matsuoka ¹⁹	Thành viên HĐQT

(15) Ông Lê Quang Vinh được ĐHĐCĐ bất thường năm 2025 bổ nhiệm chức danh Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 07/03/2025.

(16) Ông Shojiro Mizoguchi được ĐHĐCĐ thường niên năm 2025 miễn nhiệm chức danh Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 26/04/2025.

(17) Ông Nguyễn Mỹ Hào có đơn xin từ nhiệm chức vụ Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 01/11/2024 để nghỉ việc hưởng chế độ hưu trí và được ĐHĐCĐ bất thường năm 2025 miễn nhiệm chức danh Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 07/03/2025.

(18) Bà Hoàng Thanh Nhàn được ĐHĐCĐ thường niên năm 2025 bổ nhiệm chức danh Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 26/04/2025.

(19) Ông Kohei Matsuoka được ĐHĐCĐ thường niên năm 2025 bổ nhiệm chức danh Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2023 – 2028 kể từ ngày 26/04/2025.

Tại thời điểm 31/12/2025, HĐQT của Vietcombank có 10 thành viên, trong đó có 1 thành viên HĐQT độc lập và 8 thành viên HĐQT không điều hành. Cơ cấu Hội đồng quản trị của Vietcombank được đảm bảo sự đa dạng giữa các thành viên về giới tính, kiến thức và kinh nghiệm về pháp

luật, tài chính, thương mại, quản lý kinh tế/quản trị kinh doanh, các lĩnh vực hoạt động cốt lõi của Ngân hàng. Chi tiết về chuyên môn, kinh nghiệm của từng thành viên HĐQT được công bố tại Báo cáo Thường niên 2025 của Vietcombank.

Các Ủy ban thuộc Hội đồng quản trị

Tính đến cuối năm 2025, Vietcombank có 02 Ủy ban thuộc HĐQT là: Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Nhân sự. Năm 2026, HĐQT phê duyệt thành lập Ủy ban Phát triển bền vững. Việc thành lập các Ủy ban đảm bảo tuân thủ theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam (NHNN) và pháp luật. Các Ủy ban hoạt động theo Quy chế

tổ chức và hoạt động của từng Ủy ban do HĐQT ban hành.

Chi tiết thông tin hoạt động các Ủy ban thuộc Hội đồng quản trị tại Báo cáo thường niên và Tài liệu họp ĐHĐCĐ thường niên được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng.

Hoạt động quản trị công ty tại Vietcombank

Ngân hàng luôn cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật và các chuẩn mực quản trị công ty nhằm đảm bảo hoạt động minh bạch, hiệu quả và bền vững. Các quy chế hoạt động của Hội đồng quản trị, Quy chế quản trị nội bộ của Vietcombank được xây dựng tuân thủ các quy định hiện hành về quản trị công ty, phù hợp với Điều lệ Vietcombank và được ĐHĐCĐ thông qua. Bên cạnh đó, Vietcombank đã thiết lập quy trình đánh giá hoạt động để theo dõi, kiểm soát và nâng cao chất lượng công tác quản trị công ty, đảm bảo sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành, qua đó củng cố niềm tin của cổ đông, khách hàng và đối tác, góp phần vào sự phát triển bền vững của tổ chức. Ngân hàng cũng đã thực hiện bổ nhiệm Người phụ trách quản trị công ty với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ theo quy định.

cầu thành viên độc lập HĐQT có báo cáo đánh giá về hoạt động của HĐQT và báo cáo đánh giá này có thể được công bố tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên.

Hoạt động của thành viên HĐQT độc lập: Năm 2025, thành viên Hội đồng quản trị độc lập đã tham gia đầy đủ 11/54 phiên họp toàn thể , đạt tỷ lệ 20,4%, góp phần quan trọng trong công tác giám sát và tổ chức thực hiện kiểm soát việc quản trị điều hành tại Ngân hàng, hoàn thành các nhiệm vụ được HĐQT phân công. Hàng năm tại ĐHĐCĐ thường niên, thành viên HĐQT độc lập có báo cáo riêng trình ĐHĐCĐ xem xét, thông qua. Các tài liệu này đều được công bố thông tin trên website và gửi tới các cổ đông trước khi tham dự Đại hội.

Lựa chọn đơn vị kiểm toán độc lập: Hàng năm, Vietcombank trình ĐHĐCĐ danh sách công ty kiểm toán độc lập và thực hiện Dự án đầu thầu lựa chọn công ty kiểm toán độc lập kiểm toán báo cáo tài chính và hệ thống kiểm soát nội bộ, trong đó đề ra các tiêu chí lựa chọn, đánh giá chất lượng, đảm bảo đúng quy định, quy trình của pháp luật và Điều lệ Vietcombank.

Thực hành văn hóa doanh nghiệp trong quản trị công ty: Vietcombank đã ban hành Quy định ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên Vietcombank. Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp áp dụng đối với toàn thể cán bộ nhân viên làm việc tại Vietcombank, đối tác là tổ chức ký hợp đồng dịch vụ với Vietcombank có cử cán bộ thực hiện công việc tại Vietcombank, công ty con do Vietcombank sở hữu 100% vốn điều lệ. Việc xử lý vi phạm được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý kỷ luật cán bộ của Vietcombank và/hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

Đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT: HĐQT luôn đảm bảo các nghĩa vụ tuân thủ và thực hành quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất. Định kỳ tại ĐHĐCĐ thường niên hàng năm, HĐQT báo cáo với ĐHĐCĐ về các hoạt động của HĐQT như: công tác chỉ đạo, quản trị, điều hành của HĐQT, kết quả giám sát đối với Ban Điều hành, các hoạt động của các ủy ban thuộc HĐQT cũng như định hướng hoạt động và kế hoạch kinh doanh của năm tiếp theo. HĐQT cũng yêu

Đào tạo về quản trị công ty

Trong năm 2025, HĐQT, BĐH và Trưởng/ Giám đốc các Phòng/Ban/Trung tâm tại Trụ Sở chính và Ban Giám đốc các Chi nhánh đã tham dự các buổi hội nghị, hội thảo qua hình thức trực tuyến/trực tiếp do Chính phủ, NHNN, Đảng ủy Khối Doanh nghiệp Trung ương, Đảng ủy Chính phủ, các đơn vị tư vấn quốc tế/trong nước và các tổ chức khác tổ chức để trao đổi kiến thức, chia sẻ kinh nghiệm về quản trị ngân hàng, triển khai các dự án nâng cao năng lực hoạt động, quản trị rủi ro, chuyển đổi số.

Đặc biệt, nhằm bảo đảm các thành viên HĐQT mới nhanh chóng nắm bắt đầy đủ vai trò, trách nhiệm và bối cảnh hoạt động của Ngân hàng, Vietcombank đã tổ chức các chương trình định hướng bài bản và toàn diện ngay sau khi Thành viên HĐQT Kohei Matsuoka và Thành viên HĐQT Hoàng Thanh Nhân được bổ nhiệm. Chương trình tập trung cung cấp thông tin về chiến lược phát triển, mô hình quản trị, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động của HĐQT, cũng như các chính sách quản trị rủi ro, tuân thủ và kiểm

soát nội bộ. Bên cạnh đó, thông qua buổi làm việc với từng Khối, các thành viên mới được cập nhật về tình hình tài chính, kết quả kinh doanh, các dự án trọng điểm và những vấn đề chiến lược đang được triển khai. Thông qua đó, các thành viên HĐQT mới có điều kiện nhanh chóng hòa nhập, nâng cao hiệu quả tham gia quản trị và đóng góp tích cực vào quá trình ra quyết định, bảo đảm hoạt động của VCB an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững.

Bên cạnh đó, các thành viên HĐQT thường xuyên tham gia các chương trình đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn một cách thường xuyên và liên tục, nhằm nâng cao năng lực quản trị, cập nhật kiến thức pháp lý, tài chính – ngân hàng, quản trị rủi ro, chuyển đổi số và các thông lệ quản trị doanh nghiệp tiên tiến. Các nội dung đào tạo được lựa chọn phù hợp với định hướng chiến lược của Ngân hàng và nhu cầu nâng cao năng lực cá nhân của từng thành viên HĐQT.

Một số chương trình, hội thảo, tọa đàm về quản trị công ty mà Vietcombank đã tổ chức/tham dự trong năm 2025:

STT	Tên chương trình/hội thảo/tọa đàm	Đơn vị tổ chức	Thời gian
1	Hội nghị toàn quốc về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.	Ban bí thư Trung ương Đảng	Tháng 1
2	Hội nghị “Phát triển Trung tâm tài chính khu vực và quốc tế tại Việt Nam”.	UBND TP Đà Nẵng	Tháng 1
3	Tọa đàm “Một số lĩnh vực triển vọng đối với kinh tế Việt Nam và cơ hội cho VCB”.	VCB	Tháng 2
4	Tọa đàm “Báo cáo Kinh tế vĩ mô 2024 – Triển vọng 2025”.	VCB	Tháng 2
5	Họp Hội đồng tư vấn thẩm định đối với hồ sơ đề nghị xây dựng Nghị quyết Quốc hội về thành lập và hoạt động của Trung tâm tài chính Việt Nam tại Việt Nam.	Bộ Tư Pháp	Tháng 2
6	Hội nghị quán triệt, triển khai các nghị quyết, kết luận của rung ương Đảng hướng tới mục tiêu “Tăng trưởng đột phá trong kỷ nguyên vươn mình”.	VCB	Tháng 3
7	Hội nghị Huy động vốn và thu hút đầu tư nước ngoài trong kỷ nguyên mới: Cơ hội và thách thức.	Bộ Tài chính	Tháng 3
8	Hội thảo “Triển vọng kinh tế và cơ hội đầu tư ở Việt Nam trong kỷ nguyên vươn mình”.	VCB & Mizuho Singapore	Tháng 4
9	Hội thảo: Quản trị rủi ro & xử lý tranh chấp trong lĩnh vực năng lượng.	Bộ Tư pháp	Tháng 4

10	Cuộc họp về Xây dựng trung tâm tài chính quốc tế tại Việt Nam.	Chính phủ	Tháng 4
11	Hội thảo: “Chính sách Thương mại Trump 2.0: Tác động và đánh giá lại triển vọng thị trường Việt Nam 2025”.	Hội Nghiên cứu Thị trường Liên ngân hàng (VIRA)	Tháng 5
12	Tọa đàm Chính sách thuế quan đối ứng của Hoa Kỳ tác động và điều chỉnh chiến lược cho Việt Nam.	Đại học Kinh tế quốc dân	Tháng 5
13	Hội thảo “Đổi mới để phát triển, Sáng tạo để dẫn đầu” của Tiến sĩ Alexander Osterwalder, chuyên gia đổi mới sáng tạo hàng đầu thế giới, đồng tác giả của mô hình Business Model Canvas, quy tụ các lãnh đạo của hơn 20 doanh nghiệp chiến lược đồng hành cùng VCB.	VCB	Tháng 5
14	Hội thảo Tích hợp trí tuệ nhân tạo với trí tuệ con người.	Trường Đại học kinh tế Đại học Quốc gia Hà Nội	Tháng 6
15	Chương trình chuyên sâu về Thư ký quản trị công ty.	Viện thành viên Hội đồng quản trị Việt Nam	Tháng 6
16	Diễn đàn Tài chính Việt Nam năm 2025.	UBND TP Đà Nẵng	Tháng 8
17	Khóa đào tạo “Leading Digital and AI Transformation” dành cho TV HĐQT	International Institute for Management Development – Lausanne – Thụy Sĩ	Tháng 9
18	Chương trình chuyên sâu về Thư ký quản trị công ty.	Viện thành viên Hội đồng quản trị Việt Nam	Tháng 9
19	Khóa đào tạo “Leading Digital Transformation: Rebuilding Organizations for the Era of AI” dành cho TV HĐQT.	Tổ chức tại Hoa Kỳ	Tháng 10
20	Tọa đàm: Triển vọng kinh tế Việt Nam giai đoạn 2025–2026.	ADB	Tháng 10
21	Chương trình đào tạo “Chứng nhận Thành viên HĐQT”.	Viện thành viên Hội đồng quản trị Việt Nam	Tháng 10
22	Khóa đào tạo “Leading the AI–Driven Organization” dành cho TV HĐQT	Tổ chức tại Hoa Kỳ	Tháng 11
23	Diễn đàn Kinh tế Tài chính Việt Nam 2025.	Bộ Tài chính	Tháng 11
24	Diễn đàn Doanh nghiệp Nhà nước nâng cao năng lực cạnh tranh và vai trò dẫn dắt.	Báo điện tử Tiếng nói Việt Nam VOV	Tháng 11
25	Hội thảo: ESG tracker đối với các tổ chức tài chính.	Hiệp hội Ngân hàng và PWC	Tháng 11
26	Hội thảo quốc tế: Phát triển bền vững và Quản trị kinh doanh: Cơ hội và thách thức các thị trường cận biên toàn cầu.	Học viện Tài chính và các đơn vị tài trợ quốc tế	Tháng 11
27	Hội nghị về mô hình tổ chức Thị trường Tài chính quốc tế tại Việt Nam.	Bộ Tài chính	Tháng 11
28	Hội thảo về triển vọng kinh tế vĩ mô và quản trị nguồn vốn.	Ngân hàng ANZ	Tháng 11
29	Tọa đàm về Công tác Quản lý tài chính đối với các Ngân hàng thương mại Nhà nước.	VCB	Tháng 11
30	Chương trình đào tạo “Nâng cao chất lượng tuân thủ phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố và tuân thủ cấm vận”.	Tổ chức tại Hoa Kỳ	Tháng 11
31	Diễn đàn Kinh tế Việt Nam lần 4–2025: Ổn định vĩ mô, thực thi cải cách – Nền tảng cho tăng trưởng 2026.	Báo Người Lao động	Tháng 12
32	Diễn đàn “Thị trường tín dụng và những vấn đề kinh tế vĩ mô”.	Viện Chiến lược Thương hiệu và Cạnh tranh	Tháng 12
33	Tọa đàm “Tăng tốc phát triển hệ sinh thái ngân hàng số”.	VCB và Ủy ban chính sách thuộc Hiệp hội ngân hàng Việt Nam	Tháng 12
34	Diễn đàn Kinh tế Việt Nam 2025, triển vọng 2026.	Ban Chính sách chiến lược Trung ương	Tháng 12

Chính sách thù lao và quy trình xác định mức thù lao của HĐQT và BKS

Mức thù lao của HĐQT và BKS Vietcombank được xem xét dựa trên Tờ trình về việc mức thù lao đối với thành viên HĐQT và thành viên BKS được thông qua bởi ĐHĐCĐ tại buổi họp ĐHĐCĐ thường niên.

Tại ĐHĐCĐ thường niên năm 2025, ĐHĐCĐ đã phê duyệt mức thù lao đối với HĐQT và BKS năm 2025 tối đa 0,15% lợi

nhuận hợp nhất sau thuế trong trường hợp hoàn thành chỉ tiêu lợi nhuận hợp nhất trước thuế năm 2025 theo kế hoạch được cơ quan quản lý giao. Chi tiết thù lao của từng thành viên HĐQT được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm (đã kiểm toán) và Báo cáo Thường niên của Ngân hàng.

Về môi trường kiểm soát

Bộ phận Kiểm toán nội bộ

Ban Kiểm soát Vietcombank có cơ cấu tổ chức và hoạt động tuân thủ quy định của pháp luật. Ban Kiểm soát Vietcombank do ĐHĐCĐ bầu ra, gồm 05 thành viên, hoạt động độc lập với HĐQT và Ban điều hành của Vietcombank. Ban Kiểm soát thực hiện giám sát toàn diện hoạt động quản trị điều hành, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT và thực hiện các nội dung khác theo yêu cầu của Luật Các TCTD năm 2024 (ban hành quy định nội bộ của Ban Kiểm soát, tổ chức thực hiện kiểm toán nội bộ, giám sát thực trạng tài chính, thẩm định báo cáo tài chính...). Ban Kiểm soát tổ chức giám sát cấp cao đối với kiểm toán nội bộ, các nội dung giám sát bao gồm: giám sát, đánh giá việc thực hiện chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của thành viên Ban Kiểm soát, kiểm toán viên nội bộ, giám sát Phòng Kiểm toán nội bộ trong việc thực hiện kiểm toán nội bộ, đánh giá tính hiệu quả của kiểm toán nội bộ...

Trưởng Ban Kiểm soát được bầu từ các thành viên của Ban Kiểm soát. Trưởng Ban Kiểm soát có các trách nhiệm, quyền hạn theo quy định tại Luật Các TCTD trong đó có quyền thay mặt Ban Kiểm soát triệu tập ĐHĐCĐ bất thường hoặc đề nghị HĐQT họp bất thường, có quyền tham dự cuộc họp của HĐQT, có quyền phát biểu ý kiến, và yêu cầu ghi lại ý kiến của mình trong biên bản cuộc họp HĐQT nếu có ý kiến khác với nghị quyết, quyết định của HĐQT. Trưởng Ban Kiểm soát làm việc theo chế độ chuyên trách và không đồng thời là thành viên HĐQT hay Ban Điều hành.

Vietcombank thành lập bộ máy Kiểm toán nội bộ từ năm 2005, được tổ chức và hoạt động theo quy định của pháp luật và các quy định nội bộ của Vietcombank. Các chính

sách, quy chế, quy trình của Kiểm toán nội bộ do Ban Kiểm soát ban hành. Ban Kiểm soát quyết định cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn và nhân sự của Phòng Kiểm toán nội bộ. Các chức năng chính của Kiểm toán nội bộ bao gồm: (i) rà soát, đánh giá độc lập, khách quan về tính đầy đủ, tính phù hợp, tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ, về tính thích hợp và sự tuân thủ cơ chế, chính sách, quy trình, quy định nội bộ của Vietcombank; đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống, quy trình, quy định của Vietcombank; phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm quy định nội bộ và quy định pháp luật (nếu có), góp phần bảo đảm Vietcombank hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật; và (ii) Tư vấn xây dựng, cải tiến và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ của Vietcombank với điều kiện không vi phạm nguyên tắc độc lập, khách quan và không can thiệp vào công việc quản trị điều hành.

Ban Kiểm soát có bộ máy giúp việc trực thuộc là Phòng Kiểm toán nội bộ (trước khi sát nhập vào Phòng Kiểm toán Nội bộ tháng 8/2025 là Phòng Giám sát hoạt động).

Năm 2025, Phòng Kiểm toán nội bộ đã hoàn thành kiểm toán 29 đơn vị/ chuyên đề theo hoạt động của Vietcombank, đưa ra nhiều kiến nghị cho các đơn vị/ phòng ban liên quan giúp nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ, đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống quy trình, quy định, góp phần bảo đảm Vietcombank hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật.

Năm 2026, Phòng Kiểm toán nội bộ đã xây dựng và được Ban Kiểm soát phê duyệt kế hoạch kiểm toán gồm 28 đoàn kiểm toán theo đơn vị/chuyên đề.

Ủy ban Quản lý rủi ro

Xung đột lợi ích

Ủy ban Quản lý rủi ro (UBQLRR) của Vietcombank được thành lập phù hợp với quy định của pháp luật với thành phần bao gồm: Trưởng ban là thành viên HĐQT phụ trách công tác quản trị rủi ro; các thành viên là: (i) các thành viên HĐQT, thành viên HĐQT độc lập; (ii) thành viên Ban điều hành phụ trách công tác quản lý rủi ro. Trong đó, trên một phần hai số thành viên UBQLRR có quyền biểu quyết là thành viên không phải người điều hành.

Tại Vietcombank, tính minh bạch và đạo đức kinh doanh là nền tảng cốt lõi trong mọi hoạt động. Ngân hàng cam kết thiết lập và thực thi các quy định nhằm ngăn ngừa, kiểm soát xung đột lợi ích, đảm bảo các quyết định quản trị và kinh doanh được thực hiện công bằng, khách quan, vì lợi ích của cổ đông, khách hàng và cộng đồng.

Nhằm tuân thủ các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế, Vietcombank đã ban hành Quy chế quản trị nội bộ, trong đó quy định rõ trách nhiệm và nguyên tắc kiểm soát xung đột lợi ích của các cấp quản lý trong ngân hàng. Cụ thể:

- Công khai lợi ích liên quan: Thành viên HĐQT, Thành viên Ban Kiểm soát, Tổng giám đốc và Người quản lý Ngân hàng khác phải công khai các lợi ích liên quan theo quy định của Luật doanh nghiệp và các văn bản pháp luật liên quan.
- Hạn chế sử dụng thông tin nội bộ: Thành viên Hội đồng quản trị, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Người quản lý Ngân hàng khác và những người có liên quan của các thành viên này không được sử dụng những thông tin có được nhờ chức vụ của mình để tư lợi cá nhân hay để phục vụ lợi ích của tổ chức hoặc cá nhân khác.
- Kiểm soát giao dịch với người có liên quan: Thành viên HĐQT, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc và Người quản lý Ngân hàng khác có nghĩa vụ thông báo cho HĐQT, Ban kiểm soát về các giao dịch giữa Ngân hàng, công ty con, công ty do Ngân hàng nắm quyền kiểm soát trên 50% trở lên vốn điều lệ với chính thành viên đó hoặc với những người có liên quan của thành viên đó theo quy định của pháp luật. Đối với các hợp đồng giao dịch của đối tượng nêu trên do Đại hội đồng cổ đông hoặc Hội đồng quản trị chấp thuận, Ngân hàng phải thực hiện công bố thông tin về các nghị quyết này

Trong năm 2025, bên cạnh các rủi ro trọng yếu của Ngân hàng, UBQLRR tiếp tục chú trọng đến các loại hình rủi ro mới nổi, bao gồm Rủi ro ESG. Theo đó, UBQLRR đã tổ chức nhiều hoạt động trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm với đối tác chiến lược và các đơn vị tư vấn có uy tín nhằm cập nhật xu hướng rủi ro cần lưu ý, trong đó có rủi ro ESG và thông lệ quản lý đối với các rủi ro này. Các hoạt động nêu trên thể hiện sự quan tâm, định hướng xuyên suốt của UBQLRR đối với các rủi ro mới nổi nói chung và rủi ro ESG nói riêng trong khuôn khổ quản trị rủi ro tổng thể của Vietcombank.

- theo quy định của pháp luật chứng khoán về công bố thông tin.
- Hạn chế biểu quyết đối với các giao dịch có liên quan: Thành viên HĐQT không được biểu quyết đối với hợp đồng, giao dịch mang lại lợi ích cho thành viên đó hoặc người có liên quan của thành viên đó theo quy định của Luật doanh nghiệp và Điều lệ Ngân hàng.
- Ngăn chặn việc lạm dụng quyền hạn: Thành viên HĐQT, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Người quản lý Ngân hàng khác và những người có liên quan của các thành viên này không được sử dụng các thông tin chưa được phép công bố của Ngân hàng hoặc tiết lộ cho người khác để thực hiện các giao dịch có liên quan.

Ngân hàng cũng cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan, bao gồm khách hàng, cổ đông, người lao động và đối tác, thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và Điều lệ Ngân hàng.

Với những nguyên tắc trên, Vietcombank đảm bảo mọi hoạt động được thực hiện theo tiêu chuẩn cao nhất về đạo đức kinh doanh, minh bạch và trách nhiệm giải trình, góp phần củng cố niềm tin của khách hàng, nhà đầu tư và cộng đồng đối với ngân hàng.

Về công bố thông tin và minh bạch

Nhận thức rõ vai trò cầu nối giữa Ngân hàng với cổ đông và nhà đầu tư trong hoạt động tiếp xúc, trao đổi, truyền thông và công bố thông tin minh bạch, kịp thời về tình hình hoạt động của doanh nghiệp, các hoạt động của bộ phận Quan hệ nhà đầu tư Vietcombank luôn được quan tâm và không ngừng nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả trong suốt thời gian vừa qua.

Hoạt động công bố thông tin trên thị trường chứng khoán

Là một công ty đại chúng quy mô lớn, Vietcombank luôn đảm bảo việc tuân thủ theo quy định cũng như gia tăng niềm tin của cổ đông và nhà đầu tư thông qua việc thực hiện công bố thông tin chính xác, kịp thời và đầy đủ các nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động ngân hàng. Các nội

dung thông tin công bố được thực hiện đồng thời bằng cả Tiếng Việt và Tiếng Anh, trên tất cả các kênh công bố thông tin theo quy định tại website của ngân hàng, các cổng thông tin của Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Các Sở giao dịch chứng khoán, trang thông tin của Bộ Tài chính...

Giao dịch với các bên liên quan

Chính sách về rà soát và phê duyệt Giao dịch với các bên liên quan được quy định rõ tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Vietcombank, trong đó giao dịch với các bên liên quan phải được ĐHĐCĐ, HĐQT chấp thuận tùy theo giá trị của giao dịch, đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.

Các giao dịch với bên liên quan đều được Vietcombank công bố thông tin đầy đủ trên website, các kênh công bố thông tin của Ủy ban chứng khoán, Sở giao dịch chứng khoán và được báo cáo định kỳ tại báo cáo tài chính và báo cáo quản trị của Ngân hàng.



G3 – Quản lý rủi ro môi trường và xã hội

Định hướng phát triển có trách nhiệm

Vietcombank đã nghiêm túc triển khai nhằm thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và xây dựng các quy định nội bộ về quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng. Đối với công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, Vietcombank luôn chủ động nghiên cứu, xây dựng và thiết lập hệ thống văn bản, quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng đồng thời hướng tới các tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro ESG.

Sau khi NHNN ban hành Thông tư 17/2022/TT-NHNN (Thông tư 17) về hướng dẫn quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Vietcombank đã xây dựng các quy định nội bộ về quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng phù hợp với quy định của NHNN tại Thông tư 17. Cụ thể, các nguyên tắc và thông tin quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng được quy định tại Quy định khung về Quản lý rủi ro tín dụng của Vietcombank do Hội đồng quản trị Vietcombank ban hành. Quy định này được xây dựng phù hợp với các quy định tại Thông tư 17 và các quy định pháp luật liên quan, thể hiện sự chủ động của ngân hàng trong việc tuân thủ các quy định pháp luật đồng thời là nền tảng cho công tác quản trị rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, hướng tới phát triển bền vững của Ngân hàng. Thêm vào đó, để đảm bảo việc thực hiện thống nhất và hiệu quả, Tổng Giám đốc Vietcombank đã ban hành hướng dẫn chi tiết về các nguyên tắc, các bước triển khai, cách thức tổ chức thực hiện và các mẫu biểu để theo dõi, kiểm soát đối với công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng tuân thủ quy định của NHNN tại Thông tư 17, các quy định của pháp luật về môi trường cũng như Quy định khung về quản lý rủi ro tín dụng của Vietcombank. Đồng thời, nhằm mục tiêu triển khai thống nhất, hiệu quả trên

toàn hệ thống, Vietcombank đã tổ chức tập huấn truyền thông tới toàn bộ các đơn vị kinh doanh về các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank liên quan công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, qua đó tăng cường năng lực thực thi, thúc đẩy văn hóa tuân thủ và củng cố hệ thống quản trị rủi ro theo định hướng phát triển bền vững.

Vietcombank thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng xuyên suốt quá trình xem xét, thẩm định, phê duyệt, quản lý tín dụng; đảm bảo tuân thủ các quy định có liên quan của NHNN và quy định của pháp luật. Đánh giá rủi ro về môi trường tại Vietcombank được thực hiện cho các đề xuất cấp tín dụng đối với dự án đầu tư. Trong đó, rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư được đánh giá theo các tiêu chí bao gồm: (i) đánh giá mức độ tuân thủ đối với các quy định về pháp luật môi trường liên quan đến dự án đầu tư; (ii) đánh giá các yếu tố tác động tới môi trường trong quá trình thực hiện dự án đầu tư; (iii) đánh giá việc xả thải, quản lý chất thải và các tiêu chí khác (nếu có). Theo đó, khách hàng được yêu cầu cung cấp các tài liệu, thông tin phục vụ công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng theo quy định của pháp luật và quy định của NHNN, đặc biệt đối với các dự án được đánh giá có rủi ro cao về môi trường. Căn cứ theo thông tin, hồ sơ, tài liệu Vietcombank thu thập để phục vụ công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, Vietcombank thực hiện nhận dạng, phân loại đề xuất cấp tín dụng phải thực hiện đánh giá rủi ro về môi trường theo các tiêu chí về môi trường liên quan đến dự án đầu tư tuân thủ theo quy định tại Thông tư 17 của NHNN và các quy định pháp luật liên quan. Trên cơ sở mức độ rủi ro về môi trường của dự án đầu tư đã được xác định, Vietcombank yêu cầu khách hàng xây dựng các biện pháp và kế hoạch cần thiết để hạn chế, ngăn ngừa tác động tiêu cực đến môi trường hoặc cam kết tuân thủ các biện pháp đã được cơ quan quản lý nhà nước phê duyệt.

G4 – Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo

Tiến bước vững chắc trong kỷ nguyên số

Chuyển đổi số

Với vị thế là ngân hàng thương mại nhà nước giữ vai trò chủ đạo, chủ lực trong hệ thống các tổ chức tín dụng, Vietcombank xác định chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, gắn với chiến lược phát triển dài hạn của ngân hàng. Bám sát các chủ trương, định hướng lớn của Đảng, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, đặc biệt là Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và Quyết định 3579/QĐ-NHNN ngày 03/11/2025 phê duyệt “Chiến lược Chuyển đổi số của ngành Ngân hàng đến năm 2030”, Vietcombank đã chủ động, tiên phong triển khai chương trình chuyển đổi số một cách toàn diện, đồng bộ và bài bản, qua đó tạo nền tảng quan trọng cho việc nâng cao năng lực cạnh tranh, chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động trong bối cảnh chuyển đổi số ngành Ngân hàng.

Ngay từ giai đoạn 2021–2025, Vietcombank đã sớm ban hành Nghị quyết số 363/NQ-VCB-HĐQT ngày 07/7/2021 về Chương trình hành động chuyển đổi số đến năm 2025 và Nghị quyết số 608/NQ-VCB-HĐQT ngày 03/12/2021 về Kế hoạch hành động chuyển đổi số đến năm 2025. Chương trình hành động chuyển đổi số của Vietcombank được xây dựng với lộ trình rõ ràng, trong đó tập trung vào nâng cao trải nghiệm khách hàng, phát triển nguồn nhân lực số và cải tiến quy trình nghiệp vụ. Sau khi Nghị quyết số 57-NQ/TW được ban hành, Ban Chấp hành Đảng bộ Vietcombank đã tiếp tục ban hành Nghị quyết số 2588-NQ/ĐU ngày 19/3/2025 nhằm cụ thể hóa các quan điểm, mục tiêu của Trung ương vào chiến lược phát triển của ngân hàng; Ban Điều hành ban hành Kế hoạch thực hiện triển khai Nghị quyết số 2588-NQ/ĐU, làm căn cứ tổ chức triển khai, phân công nhiệm vụ và theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện trong toàn hệ thống.

Cùng với hoàn thiện thể chế và cơ chế điều hành, Vietcombank từng bước hoàn thiện mô hình tổ chức chuyển đổi số thông qua việc thành lập Trung tâm Đổi mới sáng tạo,

Khối Dữ liệu; đồng thời bổ sung nguồn lực nhân sự chuyển đổi số với sự tham gia của nhiều chuyên gia có kinh nghiệm trong các lĩnh vực công nghệ, dữ liệu, an toàn thông tin và đổi mới sáng tạo, qua đó từng bước hiện đại hóa nền tảng công nghệ và dữ liệu, nâng cao trải nghiệm khách hàng, hoàn thiện cơ chế chính sách hỗ trợ chuyển đổi số và tăng cường nguồn nhân lực số.

Năm 2025 ghi nhận bước tiến mạnh mẽ của Vietcombank trong triển khai chuyển đổi số hoạt động ngân hàng. Tỷ lệ giao dịch của khách hàng thực hiện qua các kênh số đạt 91,4%, riêng đối với khách hàng bán lẻ tỷ lệ đạt trên 99%. Các nền tảng ngân hàng số tiếp tục được phát triển và mở rộng, bao gồm hệ sinh thái ngân hàng số dành cho khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp và cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng thông qua kênh số của bên thứ ba theo định hướng ngân hàng mở.

Trong lĩnh vực thanh toán không dùng tiền mặt, Vietcombank triển khai đa dạng các giải pháp thanh toán số như thanh toán QR, chuyển tiền nhanh, nâng cấp các tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán và mở rộng kết nối với các đối tác trung gian thanh toán, nền tảng thương mại điện tử. Vietcombank cũng từng bước triển khai các giải pháp thanh toán QR xuyên biên giới, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và hội nhập thanh toán khu vực, phù hợp với Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2021–2025 và Chiến lược phát triển các hệ thống thanh toán Việt Nam đến năm 2030.

Song song với đó, Vietcombank là một trong những đơn vị đi đầu trong triển khai Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ. Ngân hàng đã triển khai các giải pháp xác thực giao dịch trực tuyến an toàn, kết nối với hệ thống định danh điện tử quốc gia để thu thập và đối chiếu thông tin sinh trắc học; triển khai giải pháp ký số từ xa, cho phép khách hàng đăng ký và sử dụng chữ ký số hoàn toàn trực tuyến, đồng thời từng bước ứng dụng chữ ký số trong các giao dịch ngân hàng trên kênh số. Việc triển khai Đề án 06 đã góp phần làm



sạch dữ liệu khách hàng theo tiêu chí “đúng – đủ – sạch – sống”, nâng cao mức độ an toàn, hạn chế rủi ro gian lận, giả mạo trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Trong quá trình chuyển đổi số, Vietcombank đặc biệt chú trọng công tác bảo đảm an ninh, an toàn thông tin. Vietcombank đã đầu tư, triển khai nhiều giải pháp kỹ thuật về an toàn, bảo mật công nghệ thông tin như: giải pháp bảo mật cho thiết bị di động; nâng cấp hệ thống bảo mật cơ sở dữ liệu; triển khai các giải pháp quản lý an toàn cho máy trạm; phòng chống tấn công có chủ đích; đồng thời cập nhật và áp dụng các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế về an ninh mạng như NIST, ISO, PCI DSS, CIS Benchmark và các tiêu chuẩn an toàn cho môi trường điện toán đám mây. Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số trước khi đưa vào cung cấp cho khách hàng đều được áp dụng đầy đủ các biện pháp kiểm soát an toàn, bảo mật theo quy định của Vietcombank và thông lệ quốc tế trong suốt vòng đời sản phẩm.

Cùng với đầu tư công nghệ, Vietcombank chú trọng phát triển nguồn nhân lực và xây dựng văn hóa số gắn với Phong trào “Bình dân học vụ số”. Ngân hàng đã hoàn thiện Bộ Khung năng lực, trong đó lồng ghép các năng lực về tư duy số, dẫn dắt chuyển đổi số và kỹ năng số cho các vị trí công việc; triển khai đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số thông qua hệ thống E-learning; tổ chức các hội thảo, tọa đàm, chương trình truyền thông nội bộ về chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo và an toàn thông tin. Các hoạt động này đã góp phần nâng cao nhận thức, thống nhất hành động và tạo sự chuyển biến thực chất trong toàn hệ thống đối với nhiệm vụ chuyển đổi số.

Với những kết quả đạt được trong quá trình chuyển đổi số, Vietcombank đã được nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế ghi nhận và vinh danh thông qua các giải thưởng về ngân hàng số, chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin: Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam – Vietnam Digital

Awards 2025 cho Ngân hàng số VCB New Digibank; 05 Giải thưởng Sao Khuê 2025 cho các giải pháp số: VCB Digibank, VCB iCare, VCB Online Lending, VCB CashUp Mobile, VCB Tablet; Giải thưởng Vietnam Excellence in Retail Finance and Financial Technology Awards 2025 của The Asian Banker; Giải thưởng Euromoney 2025 với hạng mục Ngân hàng số tốt nhất cho khách hàng doanh nghiệp lớn; cùng nhiều giải thưởng của Visa và Mastercard ghi nhận vai trò dẫn đầu trong thanh toán số; Giải vàng Digital Innovation của ASEAN Digital Awards tại Hội nghị Bộ trưởng số ASEAN 2026 cho VCB Tablet. Những kết quả và thành tích nêu trên tiếp tục khẳng định vai trò tiên phong, dẫn dắt của Vietcombank trong chuyển đổi số ngành Ngân hàng, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để ngân hàng hướng tới mục tiêu phát triển hiện đại, an toàn và bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

Đổi mới sáng tạo

Năm 2025 được xác định là năm bản lề trong quá trình đổi mới tư duy quản trị của Vietcombank, đánh dấu sự chuyển dịch mạnh mẽ từ mô hình ngân hàng truyền thống sang ngân hàng số hiện đại, trong đó đổi mới sáng tạo (ĐMST) được xác định là động lực tăng trưởng mới, mang tính chiến lược và dài hạn. Định hướng này được hiện thực hóa thông qua mục tiêu đến năm 2030 Vietcombank nằm trong Top 5 doanh nghiệp đổi mới sáng tạo tại Việt Nam, tầm nhìn đến năm 2045 vươn lên Top 10 doanh nghiệp đổi mới sáng tạo tại khu vực ASEAN.

Trên cơ sở đó, Vietcombank đã từng bước xây dựng hệ thống quản trị và tổ chức thực thi các hoạt động ĐMST một cách bài bản. Tháng 3/2025, Trung tâm Đổi mới sáng tạo Vietcombank (VCI) chính thức được thành lập, đóng vai trò đầu mối xây dựng và triển khai chiến lược ĐMST, đồng thời dẫn dắt, kết nối và lan tỏa các hoạt động đổi mới sáng tạo trong toàn hệ thống. Song song với

đó, Vietcombank đang làm việc cùng nhiều đơn vị hàng đầu trong và ngoài nước trong lĩnh vực ĐMST nhằm xây dựng Chiến lược Đổi mới sáng tạo đến năm 2030, hướng tới hoàn thiện khung chiến lược, cơ chế triển khai, cơ chế tài chính và chiến lược nguồn lực cho hoạt động ĐMST.

Bên cạnh việc hoàn thiện thể chế, Vietcombank đặc biệt chú trọng chuyển đổi nhận thức và xây dựng văn hóa ĐMST trong toàn hệ thống. Ngân hàng đã tích cực tham gia và đồng tổ chức nhiều hội thảo, diễn đàn về đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong và ngoài ngành; đồng thời xây dựng các kênh truyền thông nội bộ chuyên biệt nhằm lan tỏa tư duy, kiến thức và thực hành ĐMST. Tiêu biểu là diễn đàn Idea Challenge Forum trên nền tảng số, hiện thu hút hơn 20.000 cán bộ tham gia và duy trì mức độ tương tác cao, trở thành kênh kết nối tri thức và chia sẻ kinh nghiệm ĐMST hiệu quả trong toàn hệ thống.

Triển khai Box Ý tưởng – nền tảng số hóa thu thập, quản lý và đánh giá sáng kiến đổi mới sáng tạo cũng là một trong những điểm nhấn quan trọng về đổi mới sáng tạo trong năm 2025 của Vietcombank. Box Ý tưởng tạo điều kiện để mọi cán bộ, nhân viên có thể tham gia đóng góp sáng kiến, từng bước hình thành nguồn ý tưởng phong phú phục vụ cải tiến quy trình, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hiệu quả vận hành. Trong năm 2025, Box Ý tưởng đã tiếp nhận gần 2.000 ý tưởng, trong đó nhiều ý tưởng được các đơn vị nghiệp vụ đánh giá cao và xem xét đưa vào lộ trình hiện thực hóa. Song song, cuộc thi “Vietcombank Sáng tạo đột phá” thu hút gần 1.000 ý tưởng dự thi, cho thấy tinh thần đổi mới sáng tạo đã lan tỏa sâu rộng trong toàn hệ thống.

Cùng với đó, Vietcombank đã hoàn thành xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá hiệu quả đổi mới sáng tạo và Chương trình Hành động thúc đẩy văn hóa ĐMST, tạo nền tảng quan

trọng để triển khai các hoạt động ĐMST một cách thống nhất, có đo lường và gắn với mục tiêu chiến lược. Công tác đào tạo và phát triển năng lực đổi mới sáng tạo cũng được đẩy mạnh thông qua các chương trình nâng cao kỹ năng số, tư duy ĐMST và ứng dụng công nghệ mới cho cán bộ, nhân viên.

Trong lĩnh vực hợp tác mở, Vietcombank tiếp tục mở rộng kết nối với các tổ chức trong và ngoài nước như Trung tâm Đổi mới sáng tạo Quốc gia (NIC), Block71 Singapore, Hiệp hội Fintech Singapore (SFA) và các đối tác công nghệ, qua đó tiếp cận xu hướng, mô hình và giải pháp đổi mới sáng tạo tiên tiến, tạo tiền đề cho các cơ hội hợp tác trong tương lai.

Năm 2025, tổng chi cho hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D) đạt 2.300 tỷ đồng, tăng 45,62% so với mức 1.580 tỷ đồng của năm 2024. Tỷ lệ đầu tư cho triển khai đổi mới công nghệ trên lợi nhuận sau thuế đạt 6,67%, tăng so với mức 4,77% của năm trước. Mức tăng này thể hiện cam kết mạnh

mẽ của Vietcombank trong việc thúc đẩy đổi mới, ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh dài hạn.

Đổi mới sáng tạo tại Vietcombank không chỉ dừng lại ở chiến lược hay các chương trình trọng điểm, mà đang từng bước thấm sâu vào hoạt động vận hành hằng ngày và văn hóa tổ chức. Chính sự kiên định trong định hướng, cùng cách tiếp cận bài bản, thực chất và có chiều sâu, đang tạo nền tảng vững chắc để Vietcombank phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vai trò ngân hàng hàng đầu trong kỷ nguyên số.



G5 – Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp

Kiến tạo chuỗi giá trị bền vững

Hoạt động mua sắm của Vietcombank được thực hiện tập trung hóa tại Trụ sở chính từ khâu chuẩn bị mua sắm (xây dựng tổng mức đầu tư/dự toán mua sắm) đến khâu tổ chức mua sắm, quản lý, theo dõi hợp đồng, đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí, nhân lực và thời gian.

- Nhu cầu mua sắm được tổng hợp và lên Kế hoạch mua sắm từ đầu năm tài chính, trên cơ sở đó Vietcombank ký kết hợp đồng với các nhà cung cấp thông qua việc tổ chức lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp, nhà thầu trúng thầu là các nhà cung cấp trong nước.
- Tất cả các loại hàng hóa, dịch vụ mua sắm đều được chuẩn hóa và có tiêu chuẩn cụ thể rõ ràng được Cấp có thẩm quyền phê duyệt trong kế hoạch mua sắm. Quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp đảm bảo đạt được mục tiêu công khai, minh bạch, hiệu quả cũng như đảm bảo tính hợp lý và tiết kiệm chi phí với trách nhiệm giải trình của các Bộ phận tham gia vào quá trình mua sắm.
- Tối ưu hóa chi phí mua sắm thông qua việc xây dựng tổng mức đầu tư/dự toán, lựa chọn các nhà cung cấp có chi phí hợp lý, vừa đảm bảo tối thiểu hóa chi phí vừa đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ,

tiết kiệm để đạt được hiệu quả tối ưu khi Vietcombank áp dụng mô hình mua sắm tập trung. Điều này được thể hiện thông qua quy trình mua sắm nội bộ chặt chẽ và được cập nhật liên tục phù hợp với chính sách và thực tế hoạt động kinh doanh của Vietcombank trong từng thời kỳ.

- Đưa ra yêu cầu nhà cung cấp phải đáp ứng các điều kiện chặt chẽ về sản phẩm hàng hóa/dịch vụ, phù hợp với nhu cầu kinh doanh của Vietcombank và tuân thủ các quy định liên quan của pháp luật, trong đó bao gồm các tiêu chuẩn về môi trường và xã hội, về chất lượng sản phẩm, về đảm bảo quyền lợi của Vietcombank là người sử dụng sản phẩm hàng hóa/dịch vụ (bảo hành, sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng, cung cấp phụ tùng thay thế hoặc cung cấp các dịch vụ sau bán hàng khác...) cũng như các yêu cầu khác về kinh doanh có điều kiện, văn hóa, đạo đức trong kinh doanh.
- Các tiêu chí lựa chọn nhà thầu/nhà cung cấp được quy định trong Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại Vietcombank trong từng thời kỳ. Xây dựng yêu cầu về năng lực kinh nghiệm của nhà thầu/nhà cung cấp theo quy định nội bộ của Vietcombank, làm cơ sở chuyển tải vào nội dung của Hồ sơ mời thầu/Hồ sơ yêu cầu/Hồ sơ bảo giá.



Trong năm 2025, Vietcombank đã cập nhật các thay đổi của pháp luật liên quan đến hoạt động đấu thầu và các thay đổi về mô hình tổ chức của Vietcombank liên quan đến lựa chọn nhà cung cấp, đảm bảo công tác mua sắm tại Vietcombank được thực hiện trong một hành lang pháp lý chặt chẽ.

- Trong quá trình đánh giá Hồ sơ dự thầu/Hồ sơ đề xuất về năng lực, kinh nghiệm của nhà thầu, Vietcombank đánh giá về năng lực tài chính, lợi nhuận, nghĩa vụ thuế và nhân sự tham gia thực hiện công việc thuộc phạm vi gói thầu của nhà thầu trên cơ sở các tài liệu do nhà thầu cung cấp hoặc công bố, đảm bảo nhà thầu được Vietcombank lựa chọn là đơn vị có năng lực, minh bạch về tài chính, không nợ thuế, nhân sự tham gia triển khai công việc là những người có trình độ, kinh nghiệm về chuyên môn phù hợp với tính chất gói thầu, đặc biệt nhà thầu không sử dụng lao động trẻ em.

- Vietcombank thực hiện quản lý hợp đồng với nhà thầu/nhà cung cấp về tiến độ thực hiện, chất lượng hàng hóa, tính đầy đủ của dịch vụ triển khai, chi phí và các nội dung liên quan khác theo quy định tại Quy trình mua sắm của Vietcombank, theo đó việc quản lý được thực hiện đối với:
 - Nhà cung cấp được Vietcombank đánh giá là có tiềm năng/khả năng cung ứng hàng hóa, dịch vụ theo yêu cầu của Vietcombank, trong đó các nhà cung cấp có thể được sàng lọc bằng tiêu chí môi trường.
 - Nhà cung cấp đã ký kết và thực hiện Hợp đồng cung cấp hàng hóa, dịch vụ với Vietcombank: đánh giá tiến độ thực hiện Hợp đồng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ cung cấp, chi phí thực hiện, khả năng bảo hành, bảo trì.
- Năm 2025, Vietcombank tiếp tục thực hiện xây dựng kho dữ liệu về nhà cung cấp theo từng lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ trên cơ sở thông tin của các nhà thầu/nhà cung cấp tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Vietcombank.



G6 – Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện

Cam kết hành động vì một môi trường kinh doanh lành mạnh

Công tác phòng chống tham nhũng

Đấu tranh phòng, chống tham nhũng luôn là một nhiệm vụ quan trọng, được Đảng, Nhà nước và cả hệ thống chính trị đặc biệt quan tâm. Là doanh nghiệp mà Nhà nước nắm giữ cổ phần chi phối, với vị thế của ngân hàng số 1 Việt Nam, Vietcombank luôn chủ động quán triệt và thực hiện quyết liệt công tác phòng chống tham nhũng. Vietcombank đã tổ chức quán triệt, ban hành nhiều chính sách, nội quy lao động, quy định về đạo đức nghề nghiệp và triển khai thực hiện thống nhất trên phạm vi toàn hệ thống.

Trong năm 2025, qua công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ của Vietcombank cũng như kết quả công tác thanh tra, kiểm toán của các cơ quan bên ngoài như Thanh tra Chính phủ, Kiểm toán Nhà nước, Thanh tra Ngân hàng Nhà nước, Vietcombank không phát sinh các trường hợp tham nhũng nào được ghi nhận và báo cáo. Cán bộ, đảng viên, người lao động luôn có ý thức rèn luyện, không ngừng nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; không có biểu hiện suy thoái về tư tưởng, chính trị, đạo đức, lối sống; có thái độ tôn trọng khách hàng, tận tâm, tận lực phục vụ khách hàng, được khách hàng tin tưởng.

Cơ chế tiếp nhận thông tin công khai và minh bạch

Vietcombank luôn duy trì các tiêu chuẩn cao nhất về hành vi đạo đức và pháp lý trong mọi hoạt động. Do vậy, Cơ chế Tố giác được triển khai để thực hiện cam kết của Ngân hàng về tăng cường quản trị và minh bạch, với mục tiêu chính là khuyến khích cung cấp thông tin về mọi vi phạm thực tế hoặc nghi ngờ về hành vi gian lận liên quan đến hoạt động của Ngân hàng.

Cán bộ của Vietcombank, khách hàng và bất kỳ bên thứ ba nào đều có thể thông báo về các gian lận xảy ra hoặc nghi ngờ về hành vi gian lận diễn ra tại Vietcombank. Người tố giác không bắt buộc phải cung cấp thông tin về bản thân. Vietcombank sẽ nỗ lực bảo mật mọi thông tin về người tố giác (nếu có) nhằm bảo vệ người tố giác theo đúng quy định pháp luật.

Việc tố giác có thể được thực hiện bằng cách:

- Gửi email tới địa chỉ: homthutogiac@vietcombank.com.vn
- Gọi điện thoại tới Trung tâm hỗ trợ khách hàng của Vietcombank (số điện thoại 1900545413 – hỗ trợ 24/24h)
- Cung cấp thông tin trực tiếp cho cán bộ Vietcombank tại Trụ sở chính, các Chi nhánh, điểm giao dịch của Vietcombank trong giờ làm việc.

Thông tin tố giác có thể được thực hiện bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh; thông tin tố giác bằng các ngôn ngữ khác sẽ không được xử lý. Thông tin tố giác sẽ được chuyển đến bộ phận chức năng tại Vietcombank để xử lý theo quy định của Ngân hàng.





4

MỤC LỤC GRI

Vietcombank thực hiện báo cáo các thông tin sau đây cho giai đoạn từ ngày 01/01/2025 đến ngày 31/12/2025, tham chiếu đến Tiêu chuẩn GRI.

Tiêu chuẩn GRI 1 sử dụng là GRI 1: Nền tảng 2021.

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung	Mục	Trang
GRI 2: Công bố thông tin chung 2021			
Tổ chức và thực hành báo cáo			
2 – 1	Thông tin tổ chức	Giới thiệu về Vietcombank	12
2 – 2	Các đơn vị bao gồm trong báo cáo bền vững của tổ chức	Thông tin báo cáo	6
2 – 3	Giai đoạn báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Thông tin báo cáo	6
Hoạt động và nhân viên, người lao động			
2 – 6	Hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Giới thiệu về Vietcombank	12
2 – 7	Nhân viên	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
2 – 8	Người lao động không phải nhân viên	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
Quản trị			
2 – 9	Cấu trúc và thành phần quản trị	Về Hội đồng quản trị	92
		Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
2 – 10	Đề cử và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 11	Chủ tịch của cơ quan quản lý cao nhất	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong giám sát việc quản lý tác động	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 13	Phân công trách nhiệm quản lý tác động	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
2 – 14	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong báo cáo bền vững	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
		Các chủ đề trọng yếu	42
2 – 15	Xung đột lợi ích	Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả	92
2 – 16	Truyền đạt các vấn đề trọng yếu	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 19	Chính sách thù lao	Về Hội đồng quản trị	92
2 – 20	Quy trình xác định mức thù lao	Về Hội đồng quản trị	92

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung	Mục	Trang
Chiến lược, chính sách và thực hành			
2 – 22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	Mục tiêu và định hướng phát triển bền vững	28
2 – 23	Cam kết chính sách	Mục tiêu và định hướng phát triển bền vững	28
		Đạo đức kinh doanh	33
		Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
		Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	108
		2 – 24	Lồng ghép các cam kết chính sách
Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79		
Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	108		
2 – 25	Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
		Tương tác với các bên hữu quan	34
		Bảo vệ quyền lợi khách hàng	112
		Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư	77
2 – 26	Cơ chế tìm kiếm khuyến nghị và bày tỏ mối quan tâm	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
		Tương tác với các bên hữu quan	34
2 – 27	Tuân thủ luật pháp và quy định	Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	30
		Tuân thủ pháp luật về môi trường	58
2 – 28	Hiệp hội thành viên	Thành viên hiệp hội	51
Gắn kết với các bên hữu quan			
2 – 29	Cách tiếp cận để gắn kết các bên hữu quan	Tương tác với các bên hữu quan	34
GRI 3: Các chủ đề trọng yếu 2021			
3 – 1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Các bước xác định chủ đề trọng yếu	42
3 – 2	Danh sách chủ đề trọng yếu	Danh sách chủ đề trọng yếu	43
3 – 3	Quản lý chủ đề trọng yếu	Ma trận trọng yếu	45
		Kết quả thực hiện	53
GRI 201: Hiệu quả kinh tế			
201 – 1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân phối	Đóng góp vào phát triển kinh tế	90
GRI 202: Hiện diện trên thị trường 2016			
202 – 1	Tỷ lệ mức lương chuẩn đầu vào theo giới tính so với mức lương tối thiểu địa phương	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016			
203 – 1	Đầu tư hạ tầng và hỗ trợ dịch vụ	Đóng góp cho cộng đồng	87
203 – 2	Tác động kinh tế gián tiếp đáng kể	Đóng góp cho cộng đồng	87

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung	Mục	Trang
GRI 205: Chống tham nhũng 2016			
205 – 1	Các hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	108
205 – 2	Truyền thông và đào tạo về chính sách và quy trình chống tham nhũng	Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	108
205 – 3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các hành động đã thực hiện	Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	108
GRI 302: Năng lượng 2016			
302 – 1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
302 – 3	Cường độ sử dụng năng lượng	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
302 – 4	Giảm tiêu thụ năng lượng	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
GRI 303: Nguồn nước và nước thải 2018			
303 – 2	Quản lý tác động liên quan đến nước thải	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
303 – 4	Nước thải	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
303 – 5	Tiêu thụ nước	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
GRI 305: Phát thải 2016			
305 – 1	Phát thải KNK trực tiếp (phạm vi 1)	Môi trường bền vững	54
305 – 2	Phát thải KNK gián tiếp từ năng lượng (phạm vi 2)	Môi trường bền vững	54
305 – 3	Phát thải KNK gián tiếp khác (phạm vi 3)	Môi trường bền vững	54
305 – 4	Cường độ phát thải KNK	Môi trường bền vững	54
305 – 5	Giảm phát thải KNK	Môi trường bền vững	54
GRI 306: Chất thải 2020			
306 – 3	Chất thải phát sinh	Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	58
GRI 308: Đánh giá nhà cung cấp về môi trường 2016			
308 – 1	Các nhà cung cấp mới được sàng lọc bằng tiêu chí môi trường	Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	106

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung	Mục	Trang
GRI 401: Việc làm 2016			
401 – 1	Số lượng nhân viên tuyển mới và tỷ lệ nghỉ việc	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
401 – 2	Các quyền lợi dành cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 403: Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp 2018			
403 – 2	Xác định mối nguy hiểm, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
403 – 3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
403 – 4	Sự tham gia, tham vấn và giao tiếp của người lao động về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
403 – 5	Đào tạo người lao động về an toàn, vệ sinh lao động	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
403 – 6	Tăng cường sức khỏe người lao động	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 404: Giáo dục và đào tạo 2016			
404 – 1	Số giờ đào tạo trung bình hàng năm mỗi nhân viên	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 405: Đa dạng và cơ hội bình đẳng 2016			
405 – 1	Tính đa dạng của các cấp quản lý và nhân viên	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 406: Không phân biệt đối xử 2016			
406 – 1	Các trường hợp phân biệt đối xử và hành động khắc phục đã thực hiện	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
GRI 408: Lao động trẻ em 2016			
408 – 1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
		Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	106
GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc 2016			
409 – 1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	Phát triển nguồn nhân lực bền vững	79
		Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	106
GRI 417: Tiếp thị và nhãn hiệu 2016			
417 – 1	Yêu cầu về thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ	Bảo vệ quyền lợi khách hàng	112

**NGÂN HÀNG
TMCP NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM**

Địa chỉ: 198 Trần Quang Khải, Phường Hoàn Kiếm,
Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84 - 24) 3934 3137

Fax: (84 - 24) 3826 9067

Swift: BFTV VNVX

Web: www.vietcombank.com.vn

