

Hà Nội, ngày 25 tháng 06 năm 2026

## CÔNG BỐ THÔNG TIN BẤT THƯỜNG

Kính gửi: - Ủy ban Chứng khoán Nhà nước;  
- Sở Giao dịch Chứng khoán Việt Nam;  
- Sở Giao dịch Chứng khoán TP HCM;  
- Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

**1. Tên tổ chức: Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam**

- Mã chứng khoán: CTG
- Địa chỉ : 108 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, TP. Hà Nội
- Điện thoại liên hệ: 024 39421030
- Email: investor@vietinbank.vn

**2. Nội dung thông tin công bố:** Báo cáo phát triển bền vững 2025 của VietinBank

**3. Thông tin này được công bố trên trang thông tin điện tử của VietinBank vào ngày 25 / 06 / 2026 tại đường dẫn <https://investor.vietinbank.vn/vi/extraordinaryreports.aspx>**

Chúng tôi xin cam kết các thông tin công bố trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung các thông tin đã công bố.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VP, VPHĐQT1.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CHỦ TỊCH HĐQT



Trần Minh Bình

BÁO CÁO  
PHÁT TRIỂN  
BỀN VỮNG  
2025

VietinBank 

**BẢN LĨNH ĐỔI MỚI  
KIẾN TẠO DẪN ĐẦU**

## DANH MỤC VIẾT TẮT

Viết tắt	Diễn giải	Viết tắt	Diễn giải
ANM	An ninh mạng	KTNB	Kiểm toán Nội bộ
ASXH	An sinh xã hội	LNST	Lợi nhuận sau thuế
BCTC	Báo cáo tài chính	LNTT	Lợi nhuận trước thuế
BCPTBV	Báo cáo phát triển bền vững	LSCV	Lãi suất cho vay
BCTN	Báo cáo thường niên	NĐT	Nhà đầu tư
BĐH	Ban Điều hành	NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
BHXH	Bảo hiểm xã hội	NHTM	Ngân hàng thương mại
BHYT	Bảo hiểm y tế	NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
BKS	Ban Kiểm soát	PGD	Phòng giao dịch
CASA	Nguồn vốn không kỳ hạn	PTBV	Phát triển bền vững
CBNV	Cán bộ, nhân viên	QLRR	Quản lý rủi ro
CBTT	Công bố thông tin	RRHĐ	Rủi ro hoạt động
CĐS	Chuyển đổi số	RRLS	Rủi ro lãi suất
CLDV	Chất lượng dịch vụ	RRTD	Rủi ro tín dụng
CN	Chi nhánh	RRTK	Rủi ro thanh khoản
CNTT	Công nghệ thông tin	RRTT	Rủi ro thị trường
CSKH	Chăm sóc khách hàng	SPDV	Sản phẩm, dịch vụ
DNNV/ SME	Doanh nghiệp nhỏ và vừa	TCTD	Tổ chức tín dụng
ĐCTC	Định chế tài chính	TGD	Tổng Giám đốc
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
ĐVSN	Đơn vị sự nghiệp	TPP	Trưởng phó phòng
ĐVT	Đơn vị tính	TSC	Trụ sở chính
FDI	Đầu tư trực tiếp nước ngoài	TTS	Tổng tài sản
GD/PGĐ	Giám đốc/Phó Giám đốc	TV	Thành viên
HĐKD	Hoạt động kinh doanh	UBCKNN	Ủy ban Chứng khoán Nhà nước
HĐQT	Hội đồng Quản trị	VBCS	Văn bản chính sách
HMRR	Hạn mức rủi ro	VCSH	Vốn chủ sở hữu
HOSE	Sở giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh	VĐL	Vốn điều lệ
KHBL	Khách hàng bán lẻ	VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
KHCN	Khách hàng cá nhân	VietinBank	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp	VPĐD	Văn phòng đại diện
KHUT	Khách hàng ưu tiên	XLRR	Xử lý rủi ro
KTKSNB	Kiểm tra Kiểm soát Nội bộ	dd/mm/yyyy	Định dạng ngày/tháng/năm trong Báo cáo
KHBL	Khách hàng bán lẻ		

# Mục lục

<b>THÔNG ĐIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA BAN LÃNH ĐẠO VIETINBANK</b>	<b>4</b>
<b>DẤU ẤN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG</b>	<b>6</b>
<b>THÔNG TIN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG</b>	<b>7</b>
<b>PHẦN I. GIỚI THIỆU VIETINBANK</b>	<b>8</b>
1. THÔNG TIN CHUNG	10
2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	16
<b>PHẦN II. TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI VIETINBANK</b>	<b>22</b>
1. QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI VIETINBANK	24
2. CÁC HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NỔI BẬT TRONG NĂM 2025	30
3. ĐÓNG GÓP CỦA VIETINBANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA LIÊN HỢP QUỐC	36
<b>PHẦN III. TRỤ CỘT E – KINH TẾ</b>	<b>42</b>
1. TÁC ĐỘNG KINH TẾ TRỰC TIẾP	44
2. TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP	48
3. ĐƠN VỊ ĐI ĐẦU ĐÓNG GÓP TÍCH CỰC CHO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC	50
4. MUA SẮM BỀN VỮNG	52
<b>PHẦN IV. TRỤ CỘT E – MÔI TRƯỜNG</b>	<b>54</b>
1. E1 – SẢN PHẨM TÀI CHÍNH “XANH” VÀ HỖ TRỢ CHUYỂN ĐỔI NĂNG LƯỢNG	56
2. E2 – THỰC HÀNH TIẾT KIỆM VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ CÁC NGUỒN NĂNG LƯỢNG	58
<b>PHẦN V. TRỤ CỘT S – XÃ HỘI</b>	<b>62</b>
1. S1 – CHUNG TAY PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI	64
2. S2 – TÀI CHÍNH BAO TRÙM	66
3. S3 – PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ & BÌNH ĐẲNG GIỚI	72
<b>PHẦN VI. TRỤ CỘT G – QUẢN TRỊ</b>	<b>78</b>
1. G1 – NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO	80
2. G2 – QUẢN TRỊ DỮ LIỆU VÀ AN TOÀN THÔNG TIN	84
3. G3 – THỰC HÀNH ĐẠO ĐỨC KINH DOANH	86
4. G4 – QUẢN TRỊ CÔNG TY MINH BẠCH VÀ LIÊM CHÍNH	90
5. G5 – ĐẢM BẢO QUYỀN CỦA CÁC CỔ ĐÔNG VÀ NHÀ ĐẦU TƯ	94
<b>PHẦN VII. BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN GRI</b>	<b>98</b>



# THÔNGIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA BAN LÃNH ĐẠO VIETINBANK

**Thưa Quý cổ đông, Quý khách hàng, Quý đối tác và các bên liên quan của VietinBank,**

Phát triển bền vững đang trở thành động lực dẫn dắt tăng trưởng toàn cầu, không chỉ là phản ứng trước biến đổi khí hậu mà còn là yêu cầu để các doanh nghiệp duy trì khả năng cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Để đối phó với những tác động tiêu cực tới môi trường, cộng đồng doanh nghiệp tại Việt Nam, trong đó có Ngành Ngân hàng, đã dần tích hợp các tiêu chuẩn ESG (Môi trường, Xã hội, Quản trị) vào hoạt động của mình.

Là một trong những ngân hàng trụ cột của nền kinh tế Việt Nam, VietinBank nhận thức rõ vai trò của mình trong việc tạo điều kiện cho quá trình chuyển dịch hướng tới tăng trưởng bền vững và nền kinh tế cacbon thấp. Trong bối cảnh quốc gia đặt mục tiêu tăng trưởng xanh, tài chính xanh được xem như một công cụ quan trọng để huy động và hướng dòng vốn vào các hoạt động thân thiện với môi trường; hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi xanh, phát triển kinh tế tuần hoàn và thực hiện mục tiêu phát triển bền vững. Trong những năm qua, VietinBank đã phát triển các giải pháp tài chính xanh toàn diện, tập trung vào **3 trụ cột**: Sản phẩm tín dụng xanh chuyên biệt, huy động vốn xanh và hỗ trợ kỹ thuật, nâng cao năng lực cho khách hàng.

- **Với tín dụng xanh:** VietinBank đã triển khai đa dạng các gói tín dụng ưu đãi dành cho doanh nghiệp chuyển đổi xanh như gói tài chính xanh Green UP quy mô 5.000 tỷ đồng, gói tài trợ phát triển hạ tầng trạm sạc xe điện quy mô 4.000 tỷ đồng... Đặc biệt, VietinBank đã tích hợp tiêu chí xanh và phát triển bền vững vào tiêu chí thẩm định cấp tín dụng, nhờ đó, các doanh nghiệp, khách hàng đáp ứng tiêu chuẩn xanh sẽ được tiếp cận vốn ngân hàng một cách thuận lợi hơn.
- **Với huy động vốn xanh:** VietinBank đang từng bước hình thành cấu trúc huy động vốn xanh đa dạng và bền vững, đáp ứng nhu cầu vốn cho các dự án xanh, kinh tế tuần hoàn và phát triển bền vững. Ngân hàng cũng chủ động hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế lớn như MUFG (Nhật Bản) với mục tiêu huy động hàng tỷ USD cho các mục tiêu phát triển bền vững tại Việt Nam. Ngoài ra, VietinBank cũng đã chuẩn bị đầy đủ các yếu tố nền tảng để phát hành trái phiếu xanh khi điều kiện thị trường cho phép.
- **Hỗ trợ nâng cao năng lực xanh cho khách hàng:** VietinBank đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc nâng cao nhận thức và áp dụng tiêu chuẩn ESG. Thời gian qua, VietinBank đã tích cực tổ chức các chuỗi hội thảo chuyên đề, hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng lộ trình chuyển đổi xanh, giúp doanh nghiệp xem ESG là "tám hộ chiếu xanh" để tiếp cận thị trường xuất khẩu và chuỗi cung ứng toàn cầu.

Xác định ESG là định hướng xuyên suốt, gắn chặt với mọi hoạt động của ngân hàng, VietinBank cam kết tiếp tục là đối tác đồng hành tin cậy của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam trên hành trình chuyển đổi xanh - hướng tới một nền kinh tế tuần hoàn, ít phát thải carbon và phát triển hài hòa, bền vững, từ đó tạo ra giá trị và củng cố vị thế của Ngân hàng với tư cách là đối tác bền vững của các bên liên quan.

Bên cạnh đó, với vị thế tiên phong trong cuộc cách mạng chuyển đổi số của Ngành Ngân hàng, VietinBank cũng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ để xây dựng mô hình kinh doanh hiện đại, giúp gia tăng năng suất làm việc cũng như giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường, từ đó góp phần thúc đẩy nền kinh tế Việt Nam phát triển bền vững.

Việc 5 năm liên tiếp có mặt trong Top 20 VNSI (Chỉ số Phát triển bền vững của Sở giao dịch chứng khoán TP. HCM) là sự ghi nhận những nỗ lực không ngừng của VietinBank trong các cam kết góp sức cùng Chính phủ Việt Nam thực hiện chiến lược phát triển bền vững, đề cao tính minh bạch, trách nhiệm và kiến tạo giá trị chung cho cộng đồng.

VietinBank cam kết sẽ tiếp tục triển khai các hoạt động phát triển bền vững như một trong những nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi của Ngân hàng trong giai đoạn tới, hướng tới việc cải thiện chất lượng cuộc sống cho cộng đồng và bảo vệ môi trường, tiếp tục ghi dấu ấn của mình như một ngân hàng hiện đại, không ngừng đổi mới và cam kết các giá trị bền vững.

**Trân trọng!**

**Ban Lãnh đạo VietinBank**

## DẤU ẤN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

**675** TỶ ĐỒNG  
CHO CÔNG TÁC ASXH

**56** NGHÌN TỶ ĐỒNG  
TÍN DỤNG XANH

MỞ RỘNG ĐỐI TƯỢNG CỦA GÓI TÀI CHÍNH XANH GREEN UP TRỊ GIÁ  
**5.000** TỶ ĐỒNG CHO CÁC LĨNH VỰC: NĂNG LƯỢNG XANH, XUẤT KHẨU XANH (DỆT MAY, VẢI, DA GIÀY, CÀ PHÊ, GẠO, GỖ, THỦY SẢN), CÔNG TRÌNH XANH, KINH TẾ TUẦN HOÀN VÀ GIAO THÔNG XANH

GÓI TÍN DỤNG ƯU ĐÃI V-GREEN  
POWERUP QUY MÔ **4.000** TỶ ĐỒNG THỨC ĐẨY HÀNH TRÌNH ĐIỆN HÓA GIAO THÔNG QUỐC GIA

GÓI ƯU ĐÃI LÃI SUẤT **30.000** TỶ ĐỒNG CHO NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI BÃO LŨ

★ GIẢI THƯỞNG **NGÂN HÀNG TIÊU BIỂU VỀ TÍN DỤNG XANH 2025**

★ **NĂM THỨ 5 LIÊN TIẾP** VIETINBANK NẪM TRONG TOP 20 VNSI

★ **TOP 50** DOANH NGHIỆP NIÊM YẾT QUẢN TRỊ CÔNG TY TỐT NHẤT (VNCG50)

## THÔNG TIN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### (i) Kỳ báo cáo, tần suất báo cáo

VietinBank thực hiện BCPTBV định kỳ hằng năm theo niên độ kế toán (**bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 12**).

### (ii) Tiêu chuẩn tham chiếu

Các tiêu chuẩn tham chiếu khi lập BCPTBV 2025 của VietinBank là:

- Thông tư 96/2020/TT-BTC ngày 16/11/2020 của Bộ Tài chính hướng dẫn về CBTT trên thị trường chứng khoán.
- Bộ tiêu chuẩn lập BCPTBV của Tổ chức Sáng kiến Báo cáo toàn cầu (**Global Reporting Initiative - GRI**).
- Các hướng dẫn của UBCKNN, Sở giao dịch Chứng khoán (**Bảng tiêu chí đánh giá PTBV của HOSE**).
- Sổ tay về triển khai và CBTT ESG do UBCKNN và Chương trình thúc đẩy chuyển dịch về khí hậu soạn thảo.
- 17 mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc (**SDGs**).

### (iii) Phạm vi báo cáo

Báo cáo bao gồm các chỉ số báo cáo về môi trường, xã hội và quản trị của VietinBank, gồm các đơn vị tại TSC, các VPĐD, CN trong hệ thống, bao gồm cả đơn vị trong và ngoài nước, cùng các công ty con do VietinBank nắm quyền kiểm soát. Các trường hợp đặc biệt (số liệu riêng lẻ) sẽ được chú thích thêm.

### (iv) TV phụ trách các hoạt động PTBV

- **Trưởng Ban Chỉ đạo PTBV:** Ông Nguyễn Trần Mạnh Trung - TV HĐQT kiêm TGD và ông Lê Thanh Tùng - TV HĐQT, đồng Trưởng Ban Chỉ đạo PTBV.
- VietinBank hoan nghênh những ý kiến đóng góp nhằm cải thiện các hoạt động PTBV của Ngân hàng một cách kịp thời đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan.

Mọi ý kiến đóng góp hoặc câu hỏi liên quan đến BCPTBV xin vui lòng liên hệ:

**Ban Thư ký HĐQT và Quan hệ cổ đông - Văn phòng HĐQT VietinBank**

Địa chỉ: 108 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, TP. Hà Nội, Việt Nam

Email: investor@vietinbank.vn

Điện thoại: (84) 24 3941 3622

PHẦN 1

# GIỚI THIỆU VIETINBANK

- 1 THÔNG TIN CHUNG
- 2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN



## THÔNG TIN KHÁI QUÁT

Tên giao dịch tiếng Việt:

### NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Tên giao dịch quốc tế:

### VIETNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INDUSTRY AND TRADE

Tên viết tắt:

**VietinBank**

Mã giao dịch SWIFT:

**ICBVNVX**

Giấy phép thành lập và hoạt động: Số 13/GP-NHNN ngày 17/6/2022 do NHNN cấp đổi mới, thay thế cho giấy phép thành lập và hoạt động NHTMCP số 142/GP-NHNN ngày 3/7/2009 và các quyết định sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập và hoạt động của VietinBank từ năm 2022 đến năm 2025.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp:

- Mã số doanh nghiệp: 0100111948.
- Do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 3/7/2009.
- Đăng ký thay đổi lần thứ 13 ngày 8/1/2024.

Vốn điều lệ: **77.669.446.370.000** đồng

Vốn chủ sở hữu: **179.655.005.000.000** đồng  
(tại thời điểm ngày 31/12/2025)

Địa chỉ Trụ sở chính:

**108 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, TP. Hà Nội, Việt Nam.**

Số điện thoại:

**(84-24) 3942 1030**

Số Fax:

**(84-24) 3942 1032**

Website:

**<https://www.vietinbank.vn/>**

Công ty kiểm toán:

**Công ty TNHH PwC Việt Nam**

Mã cổ phiếu:

**CTG**

Mệnh giá cổ phần:

**10.000 đồng/cổ phần**

Tổng số cổ phần:

**7.766.944.637 cổ phần**

Xếp hạng tín nhiệm

Fitch Ratings		MOODY'S	
Ngắn hạn	<b>B</b>	Ngắn hạn	
Dài hạn	<b>BB+</b>	Dài hạn	<b>Ba2</b>
Triển vọng	<b>Ổn định</b>	Triển vọng	<b>Ổn định</b>
Thời điểm	<b>14/11/2025</b>	Thời điểm	<b>09/10/2025</b>

## Ngành nghề kinh doanh

VietinBank thực hiện các hoạt động nghiệp vụ:



### Huy động vốn

Nhận tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá, vay vốn của các TCTD, NHNN



### Cấp tín dụng

Cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh ngân hàng, phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán trong nước, các hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của pháp luật



### Cung ứng dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Mở tài khoản, cung ứng các phương tiện thanh toán, các dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế, dịch vụ thu chi hộ, các dịch vụ thanh toán khác do pháp luật quy định



### Cung ứng dịch vụ ngoại hối

Trên thị trường trong nước và quốc tế theo quy định của pháp luật



### Cung ứng các sản phẩm phái sinh

Giá cả hàng hóa theo quy định của NHNN



### Cung ứng dịch vụ lưu ký chứng khoán

Các hoạt động khác theo quy định pháp luật.

## Địa bàn kinh doanh (tại thời điểm 31/12/2025)

### Mạng lưới trong nước

### Mạng lưới quốc tế

#### TRỤ SỞ CHÍNH

VietinBank có TSC đặt tại 108 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, TP. Hà Nội, Việt Nam

**155** CHI NHÁNH trải dài trên 34 tỉnh/thành phố trên cả nước

**2** CHI NHÁNH TẠI ĐỨC

**2** VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN tại TP. HCM và TP. Đà Nẵng

**1** NGÂN HÀNG CON TẠI LÀO

**7** ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP: Trường Đào tạo & Phát triển Nguồn Nhân lực, 5 Trung tâm Quản lý Tiền mặt, Trung tâm tài trợ thương mại

**5** VĂN PHÒNG HỢP TÁC tại Trung Quốc, Singapore, Đài Loan

Ngoài ra, VietinBank còn có quan hệ với trên **1.000 ngân hàng** đại lý tại hơn 90 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới

**845** PHÒNG GIAO DỊCH

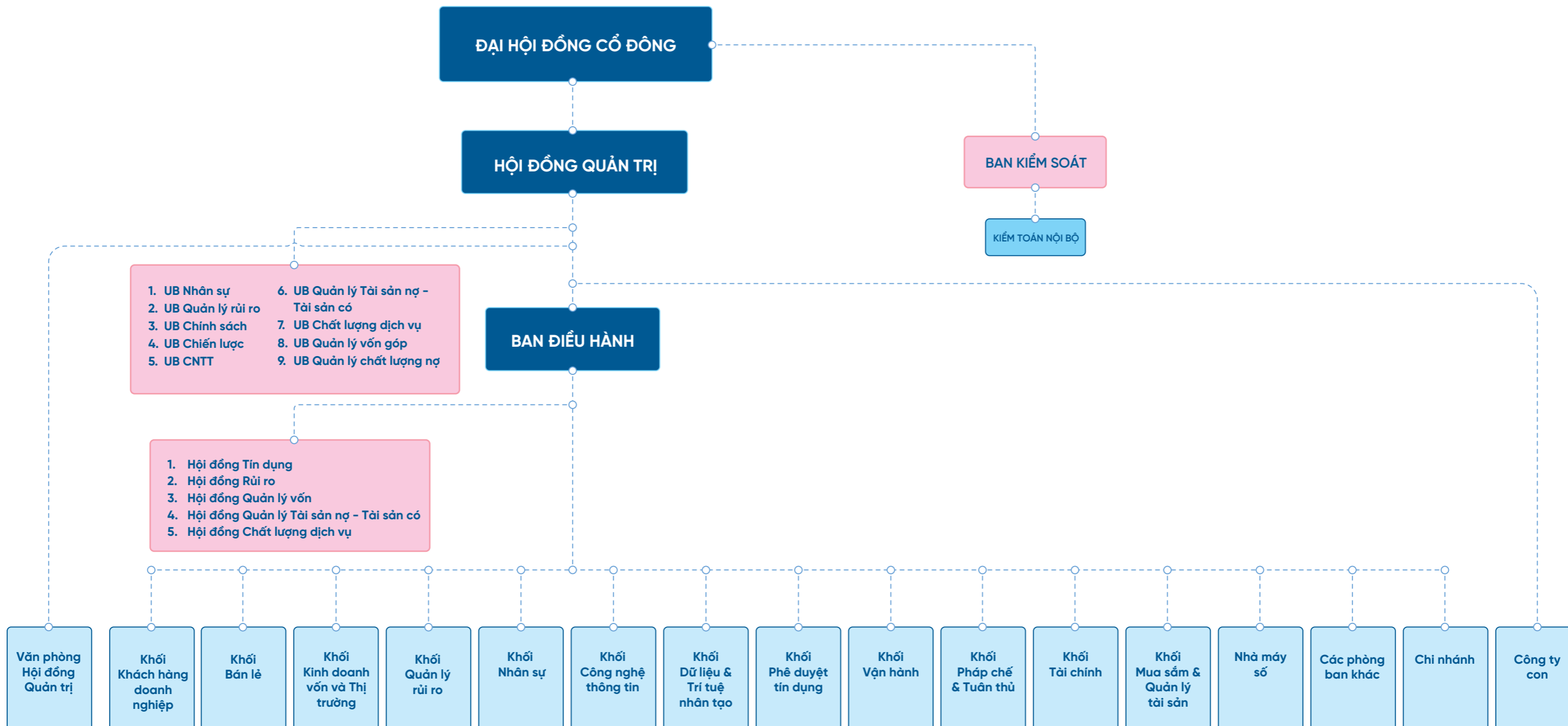
**7** CÔNG TY CON VÀ **1** CÔNG TY LIÊN KẾT:

- Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VBI**)
- Công ty TNHH MTV Quản lý Quỹ Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VietinBank FMC**)
- Công ty Cổ phần Chứng khoán VietinBank (**VBSE**)
- Công ty Cho thuê Tài chính TNHH MTV Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VietinBank Leasing**)
- Công ty TNHH Vàng bạc Đá quý Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VietinBank Gold & Jewellery**)
- Công ty Quản lý nợ và Khai thác Tài sản Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VietinBank AMC**)
- Công ty TNHH MTV Chuyển tiền Toàn cầu Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (**VietinBank Global Money Transfer**)
- Ngân hàng Liên doanh Indovina (**IVB**).

#### TỔNG QUAN VỀ LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Tính đến ngày 31/12/2025, tổng số CBNV của Ngân hàng và các công ty con là **24.583** người, giảm 148 người so với thời điểm ngày 31/12/2024.





Ghi chú: Thông tin cập nhật tại ngày 31/12/2025.

## Tầm nhìn, Sứ mệnh, Triết lý hoạt động, Giá trị cốt lõi

### Tầm nhìn



Ngân hàng đa năng, hiện đại, hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam, đến năm 2030 thuộc Top Ngân hàng mạnh nhất Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương.

Đến năm 2045 là ngân hàng mạnh nhất và uy tín nhất Việt Nam, hàng đầu Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và uy tín cao trên thế giới.

### Sứ mệnh



Là ngân hàng tiên phong trong phát triển đất nước trên cơ sở mang lại giá trị tối ưu cho khách hàng, cổ đông, người lao động, đối tác và cộng đồng.

### 3 Triết lý hoạt động



VietinBank là NHTM Quốc gia Việt Nam, đóng vai trò trụ cột và chủ lực của nền kinh tế, đồng hành và phụng sự cho sự phát triển của đất nước. VietinBank luôn lấy "AN TOÀN - HIỆU QUẢ - BỀN VỮNG" là mục tiêu phát triển trong mọi thời kỳ, trên cơ sở thực hành tốt 3 triết lý hoạt động:



#### Khách hàng là trung tâm

Khách hàng là mục tiêu, là động lực phát triển, là trung tâm trong mọi hoạt động của Ngân hàng. VietinBank luôn đồng hành, tận tâm và thấu cảm với khách hàng; truyền tải thông tin trung thực, minh bạch, khách quan vì lợi ích khách hàng; mang lại những trải nghiệm tuyệt vời, những SPDV xuất sắc và những giá trị mới tối ưu cho khách hàng.



#### Phát triển con người là then chốt

Con người là nguồn lực cốt lõi của VietinBank. Tại VietinBank, phát triển con người toàn diện là nhiệm vụ then chốt; phát triển nhân tài là nhiệm vụ trọng tâm. VietinBank tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để cán bộ, người lao động cống hiến, phát triển, phát huy hết khả năng, đóng góp vào sự thành công của VietinBank.

VietinBank tuân thủ các nguyên tắc: **Công khai, Minh bạch, Khách quan, Toàn diện, Công bằng, Bình đẳng** trong phát triển con người, đảm bảo lộ trình công danh, thăng tiến rõ ràng cho đội ngũ.



#### Đổi mới sáng tạo là đột phá

Đổi mới và Sáng tạo là yếu tố tiên quyết nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế tiên phong của VietinBank. VietinBank khuyến khích đội ngũ đổi mới, sáng tạo trong mọi hoạt động mỗi ngày, trên cơ sở kế thừa để tạo ra những giá trị mới tốt nhất cho khách hàng, cổ đông, người lao động, đối tác và cộng đồng.



### 5 giá trị cốt lõi

VietinBank là tập hợp những con người ưu tú, dám thách thức bản thân, vượt qua chính mình, sẵn sàng xông pha, cùng hợp lực, kiến tạo ra các giá trị mới, tiên phong vì khát vọng tầm cao mới. Hệ giá trị cốt lõi của người VietinBank gồm 5 giá trị:



#### Chính trực

Chính trực có nghĩa là luôn trung thực, thẳng thắn, khách quan, tuân thủ và đáng tin cậy. Chính trực là cơ sở tạo dựng nên Niềm tin và Uy tín của VietinBank.



#### Trí tuệ

Trí tuệ có nghĩa là khả năng suy nghĩ, sử dụng kiến thức, kinh nghiệm, nhìn nhận, đánh giá vấn đề sâu sắc, đa chiều để tạo ra các giá trị mới, dẫn dắt sự phát triển. Trí tuệ là nền tảng thành công của người VietinBank.



#### Tận tâm

Tận tâm có nghĩa là luôn thể hiện sự nhiệt huyết, tình yêu nghề, trách nhiệm, đam mê, nỗ lực vượt khó, hết lòng, hết sức vì công việc. Tận tâm là nguồn lực nội sinh, là yếu tố nội lực của người VietinBank.



#### Thấu cảm

Thấu cảm có nghĩa là sự hiểu biết thấu đáo, trọn vẹn về điều gì đang xảy ra, những cảm xúc, những nhu cầu, những trải nghiệm và câu chuyện của từng khách hàng, cổ đông, đồng nghiệp, đối tác và xã hội. Thấu cảm góp phần tạo dựng nên một VietinBank tôn trọng, hợp tác và gắn kết.



#### Thích ứng

Thích ứng có nghĩa là làm chủ sự thay đổi. Chỉ có sự nhạy bén, chủ động thích nghi và ứng biến với thời đại mới đem lại sự PTBV và trường tồn cho VietinBank.

## Định hướng chiến lược phát triển trung hạn

Mục tiêu trung dài hạn của VietinBank là trở thành ngân hàng đa năng, hiện đại, hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam, đến năm 2030 thuộc Top Ngân hàng mạnh nhất Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương.

**Mục tiêu cụ thể giai đoạn tới:**

- Tăng trưởng quy mô và kiểm soát chất lượng tăng trưởng**
- Tăng trưởng lợi nhuận**
- Tăng tỷ lệ CASA**
- Tăng trưởng thu ngoài lãi, đẩy mạnh hoạt động ngân hàng thanh toán**
- Tăng cường thu hồi nợ xấu, nợ XLRR**
- Tăng thu từ hoạt động của công ty con**
- Kiểm soát CIR, tăng cường năng lực tài chính**
- Kiểm soát tỷ lệ nợ xấu**
- Tăng cường CLDV, nâng cao chất lượng nhân sự, thúc đẩy tăng năng suất lao động**
- Triển khai các sáng kiến CDS**

Với triết lý kinh doanh trong thời kỳ phát triển mới, VietinBank chú trọng đầu tư nâng cao năng lực nền tảng chính - là trụ cột thúc đẩy thực thi thành công định hướng chiến lược đã đặt ra.

## Định hướng hoạt động năm 2026

VietinBank bước vào năm 2026 với vai trò là NHTM chủ lực, đánh dấu năm đầu tiên thực hiện Chiến lược phát triển giai đoạn 2026 - 2030. Đây không chỉ là cơ hội để hoàn thành các mục tiêu chiến lược; mà còn là bước tạo đà vững chắc cho giai đoạn tăng trưởng tiếp theo.

Để thực hiện mục tiêu này, toàn hệ thống VietinBank sẽ tập trung vào 5 chiến lược trọng tâm sau:

### (i) Đa dạng hóa doanh thu và tăng trưởng bền vững

- Phát triển quy mô bền vững:** Mở rộng quy mô hoạt động một cách bền vững, tập trung vào các nhóm khách hàng tại các địa bàn tiềm năng. Ưu tiên các ngành nghề có giá trị gia tăng cao như: Sản xuất, xuất khẩu, năng lượng tái tạo, công nghệ cao và lĩnh vực nông nghiệp hiện đại.
- Đa dạng hóa nguồn thu nhập:** Đẩy mạnh thu nhập từ dịch vụ thông qua các sản phẩm như: Tài trợ thương mại, kinh doanh ngoại hối, bảo lãnh, hoạt động thẻ và bảo hiểm. Tăng cường cung cấp các gói SPDV tích hợp, cải tiến mô hình kinh doanh để phù hợp với từng phân khúc khách hàng.

### (ii) Trở thành ngân hàng phục vụ chính của khách hàng trọng tâm

- Hiểu rõ và cá nhân hóa dịch vụ:** Sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để am hiểu sâu sắc hành vi và nhu cầu của khách hàng. Từ đó, thiết kế các SPDV cá nhân hóa, đơn giản hóa quy trình tiếp cận, và mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng.
- Đẩy mạnh khai thác chuyên sâu trên tập khách hàng hiện hữu, thúc đẩy khách hàng sử dụng

nhiều SPDV lõi, tăng tần suất và giá trị giao dịch tại VietinBank, đồng thời cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng nhằm gia tăng gắn kết, giữ chân khách hàng và trở thành ngân hàng giao dịch chính (main-bank) của khách hàng; từ đó mở rộng cơ hội bán chéo, tối ưu hóa lợi nhuận trên khách hàng, góp tỷ trọng lớn trong tăng trưởng CASA, thu phí dịch vụ lõi, cải thiện cơ cấu doanh thu theo hướng bền vững, củng cố vị thế cạnh của VietinBank trên thị trường và cải thiện thị phần.

- Phát triển hệ sinh thái toàn diện:** Tạo lập hệ sinh thái tài chính toàn diện, kết nối KHDN, KHCCN thông qua các sản phẩm như: Thẻ tín dụng, ví điện tử và các giải pháp thanh toán hiện đại. Thúc đẩy các hoạt động khai thác bán chéo hệ sinh thái, tăng cường sự phối hợp giữa các khối nghiệp vụ, CN VietinBank với hệ sinh thái các công ty con; xác định các công ty con là mảnh ghép, bộ phận gắn liền với hoạt động của hệ sinh thái VietinBank, cung cấp SPDV cho các khách hàng của VietinBank, tạo nên gói sản phẩm tổng thể nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

### (iii) Tăng cường hiệu quả kênh bán

- Chuyển dịch giao dịch lên nền tảng số:** Tăng cường khuyến khích khách hàng sử dụng kênh số (Internet Banking, Mobile Banking) thay vì giao dịch tại quầy, đồng thời xây dựng các giải pháp cải thiện số lượng khách hàng active và quy mô giao dịch trên các kênh giao dịch ngoài quầy, tăng chất lượng và số lượng tính năng được đưa lên kênh số nhằm nâng cao tỷ lệ khách hàng sử dụng đa sản phẩm ngân hàng; từ đó tăng tỷ lệ CASA lên mức tiệm cận các ngân hàng hàng đầu trong khu vực.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động kênh bán vật lý (mạng lưới PGD) thông qua để án cơ cấu lại mạng lưới PGD.

### (iv) Tăng cường năng lực QTRR

- Kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng:** Hoàn thiện mô hình nhận diện và xử lý sớm nợ tiềm ẩn rủi ro, thúc đẩy vai trò 3 vòng kiểm soát, nâng cao vai trò và cải thiện quy trình phân luồng xử lý nợ tại Trung tâm xử lý nợ, áp dụng các công cụ đo lường rủi ro tiên tiến như RORA (Return on Risk-Adjusted Assets) để đánh giá hiệu quả danh mục tín dụng.
- Đẩy mạnh thu hồi nợ:** Phối hợp chặt chẽ giữa TSC và các CN trong việc xử lý nợ xấu và nợ tiềm ẩn rủi ro. Tăng cường hoạt động của Trung tâm Xử lý nợ để phân luồng và xử lý nợ kịp thời.
- Ứng phó với rủi ro công nghệ:** Triển khai các biện pháp bảo mật nâng cao, phòng ngừa và ứng phó hiệu quả với các sự cố ANM, bảo đảm an toàn trong vận hành hệ thống ngân hàng số.
- Đẩy mạnh thu hồi nợ XLRR:** Triển khai đồng bộ các biện pháp thu hồi nợ xấu, nợ XLRR, phần đầu giữ vững mức tăng trưởng và quy mô thu hồi nợ XLRR thời gian qua, đóng góp hiệu quả vào tăng trưởng doanh thu toàn hàng.

### (v) Thúc đẩy sáng kiến kinh doanh mới và phương thức làm việc mới

- Tận dụng cơ hội thị trường, sự phát triển các công nghệ mới, các chính sách và hành lang pháp lý thúc đẩy đổi mới, lựa chọn nhóm đối tác để xây dựng quan hệ chiến lược cấp toàn hàng gắn với thực thi thành công chiến lược và các mảng HĐKD trọng yếu nhằm tạo dòng doanh thu mới, nâng cao năng lực cạnh tranh của VietinBank.
- Nâng cao vai trò các đơn vị TSC thông qua triển khai các sáng kiến kinh doanh trực tiếp gia tăng hiệu quả hoạt động tại TSC nói riêng và toàn hàng nói chung.
- Phát triển cách làm mới nhằm đào tạo, thay đổi tư duy và nâng cao kỹ năng mới, kiến thức mới cho đội ngũ VietinBank từ đó nâng cao năng lực nhân sự, gia tăng năng suất lao động.
- Tiếp tục triển khai có hiệu quả các sáng kiến CDS, nâng cao năng lực ứng dụng AI toàn hàng, tập trung hiện đại hóa hạ tầng thanh toán nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, an ninh và an toàn hệ thống.

**Tầm nhìn 2026 và xa hơn:** Với sự quyết tâm và khát vọng vươn xa, VietinBank đặt mục tiêu thực hiện thành công các trọng tâm chiến lược năm 2026, tạo nên những bước đột phá về hiệu quả kinh doanh và PTBV cho giai đoạn tiếp theo, khẳng định vai trò trụ cột trong hệ thống tài chính - ngân hàng Việt Nam, đóng góp tích cực vào sự phát triển của nền kinh tế quốc gia.

## MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH CHÍNH LIÊN QUAN ĐẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NGẮN HẠN VÀ TRUNG HẠN CỦA VIETINBANK

Hướng tới việc trở thành ngân hàng PTBV theo chuẩn quốc tế và phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam, định hướng của Chính phủ, VietinBank **cam kết PTBV** như sau:

- (i) Luôn đồng hành cùng Chính phủ, các tổ chức trong nước và quốc tế, khách hàng giải quyết các vấn đề môi trường - xã hội, thúc đẩy tài chính bền vững thông qua các hoạt động: (i) Xây dựng chính sách, sản phẩm tạo cơ chế linh hoạt trong tài trợ các dự án bền vững, (ii) Giảm tài trợ dự án có tác động tiêu cực tới môi trường xã hội, biến đổi khí hậu, đa dạng sinh học, (iii) Ưu tiên nguồn lực để tài trợ các dự án PTBV, các hành vi tiêu dùng góp phần bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu và thực hiện các trách nhiệm xã hội.
- (ii) Truyền thông về các mục tiêu và kết quả triển khai các hành động PTBV cho tất cả CBNV và các bên liên quan.
- (iii) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, phát triển các kênh giao dịch điện tử, các dịch vụ, phương thức thanh toán mới trên nền tảng công nghệ hiện đại góp phần hướng tới mục tiêu “xanh” hóa hoạt động hệ thống ngân hàng.
- (iv) Minh bạch báo cáo với các mục tiêu liên quan đến về PTBV cho các đối tác trong và ngoài nước, Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, cổ đông và các bên có liên quan (theo quy định về CBTT).

Trong bối cảnh toàn cầu đang nỗ lực đạt Net-zero, VietinBank đã đặt ra **mục tiêu phát triển** như sau:

### Mục tiêu chung:

- (i) PTBV là một trong các chiến lược trọng tâm của VietinBank. Môi trường và biến đổi khí hậu là mục tiêu quan trọng cần hướng tới, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam đang xây dựng kế hoạch hành động để có thể đưa mức phát thải ròng bằng “0” vào năm 2050 theo tuyên bố Hội nghị COP26/COP27, là cơ hội để VietinBank thực hiện tái cấu trúc HĐKD theo hướng PTBV.
- (ii) VietinBank sẽ triển khai PTBV theo đúng định hướng của Chính phủ, thực hiện cam kết về môi trường xã hội, góp phần cải thiện môi trường xã hội, bảo vệ tài nguyên, môi trường, phát triển cơ sở hạ tầng, tăng trưởng tín dụng “xanh” và chống biến đổi khí hậu, nâng cao năng lực cạnh tranh, vị thế của Việt Nam.
- (iii) VietinBank đồng hành cùng doanh nghiệp thúc đẩy việc huy động dòng tài chính bền vững, chuyển giao công nghệ “xanh”, công nghệ carbon thấp thích ứng với biến đổi khí hậu.

### Mục tiêu cụ thể:

- **Mục tiêu môi trường:** VietinBank thực hiện các mục tiêu môi trường thông qua việc cấp tín dụng, cung cấp SPDV cho các mục đích:
  - (i) **Giảm thiểu biến đổi khí hậu:** Các hoạt động góp phần ổn định nồng độ khí nhà kính (Greenhouse Gas - “GHG”) trong khí quyển bằng cách tránh hoặc giảm hoặc loại bỏ khí nhà kính.
  - (ii) **Thích ứng với biến đổi khí hậu:** Các hoạt động nhằm tăng cường khả năng chống chịu của hệ thống tự nhiên, kinh tế và xã hội, giảm thiểu tác động tiêu cực của biến đổi khí hậu và tận dụng cơ hội do biến đổi khí hậu mang lại.
  - (iii) **Bảo tồn tài nguyên thiên nhiên:** Các hoạt động làm giảm mức tiêu thụ các nguồn tài nguyên không tái tạo, góp phần sử dụng bền vững tài nguyên thiên nhiên và bảo đảm tài nguyên tái tạo không bị sử dụng nhanh hơn là được tái tạo.
  - (iv) **Bảo tồn sinh học:** Các hoạt động góp phần bảo tồn và đa dạng hệ sinh thái trong môi trường trên cạn, biển và dưới nước.
  - (v) **Phòng ngừa và kiểm soát ô nhiễm:** Các hoạt động góp phần bảo vệ môi trường, con người khỏi các chất ô nhiễm khác với khí nhà kính.
- **Mục tiêu xã hội:** VietinBank thực hiện các mục tiêu xã hội thông qua việc cấp tín dụng, cung cấp SPDV hướng đến việc gia tăng tiện ích cho cuộc sống của con người, đặc biệt về các khía cạnh cơ sở hạ tầng cơ bản, nhà ở xã hội và tiếp cận dịch vụ thiết yếu.

Để đạt các mục tiêu trên, VietinBank xác định các **trụ cột chính** cần triển khai bao gồm:

- (i) Kiện toàn lực lượng nhân sự chuyên trách PTBV;
- (ii) Tăng cường công tác giám sát, báo cáo, CBTT;
- (iii) Triển khai trọn gói bộ SPDV tài chính bền vững;
- (iv) Kiện toàn hệ thống quy định nội bộ định hướng chuẩn quốc tế;
- (v) Tăng cường hợp tác đối tác, mở rộng hệ sinh thái PTBV hỗ trợ khách hàng;
- (vi) Đẩy mạnh CDS các hoạt động ngân hàng hướng tới mục tiêu giảm phát thải.

Nhằm góp phần cải thiện môi trường xã hội, bảo vệ tài nguyên, môi trường, phát triển cơ sở hạ tầng, tăng trưởng tín dụng “xanh” và chống biến đổi khí hậu, nâng cao năng lực cạnh tranh, vị thế của Việt Nam, VietinBank luôn nỗ lực thực hiện các cam kết về môi trường xã hội. VietinBank đặt mục tiêu ưu tiên tài trợ các dự án/phương án kinh doanh mang lại lợi ích về môi trường và xã hội, tăng cường lực lượng nhân sự và hệ thống quản trị nội bộ, quy trình kiểm soát và ra quyết định hiệu quả, bảo đảm nguyên tắc luôn tuân thủ quy định của pháp luật, đồng thời bảo đảm quyền lợi và đáp ứng nhu cầu của cổ đông.



PHẦN 2

## TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI VIETINBANK

- 1 QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI VIETINBANK
- 2 CÁC HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NĂM 2025
- 3 ĐÓNG GÓP CỦA VIETINBANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA LIÊN HỢP QUỐC



1 - QUẢN TRỊ PTBV TẠI VIETINBANK

**MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HƯỚNG ĐẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

Mô hình PTBV của VietinBank có sự tham gia, phối hợp của HĐQT, BDH, các khối/phòng/ban TSC, công ty con, CN cùng toàn thể CBNV trong hệ thống VietinBank, khẳng định cam kết của VietinBank về trách nhiệm xã hội doanh nghiệp và theo đuổi các giá trị bền vững, nhằm mang lại lợi ích cao nhất cho cổ đông, NĐT, đối tác, khách hàng, CBNV và cộng đồng, xã hội.

Năm 2023, VietinBank đã thành lập và kiện toàn nhân sự cho **Ban Chỉ đạo PTBV** của Ngân hàng. Đây là Ban Chỉ đạo chuyên trách các vấn đề về PTBV tại VietinBank, có quy chế tổ chức và hoạt động rõ ràng. Lãnh đạo Ban Chỉ đạo PTBV của VietinBank bao gồm TV HĐQT và TV BDH, nhằm đảm bảo bảo mục tiêu, kế hoạch hành động của Ban Chỉ đạo phù hợp với chiến lược và kế hoạch kinh doanh, quản trị rủi ro của Ngân hàng. Các TV còn lại của Ban Chỉ đạo đến từ các đơn vị có chức năng xây dựng chiến lược, kinh doanh, quản trị rủi ro, phê duyệt tín dụng, quản trị tài sản... nhằm đảm bảo có đủ nguồn lực để vừa xây dựng ngân hàng bền vững, vừa thúc đẩy được tài chính bền vững cho khách hàng.

**VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM CỦA HĐQT, BDH, BAN CHỈ ĐẠO PTBV TẠI VIETINBANK**

**• HĐQT**

HĐQT chịu trách nhiệm cao nhất trong việc xây dựng định hướng và xác định các chiến lược, mục tiêu, cam kết và tầm nhìn đối với hoạt động PTBV tại VietinBank. Đồng thời HĐQT thực hiện vai trò định hướng và xây dựng **Quy định khung cung cấp tài chính bền vững trong hệ thống VietinBank**, giám sát triển khai các hoạt động PTBV của Ngân hàng cũng như tình hình tuân thủ về các cam kết liên quan đến PTBV đối với các bên liên quan.

**• BDH**

BDH có trách nhiệm bám sát theo chỉ đạo và định hướng của HĐQT để triển khai có hiệu quả các hoạt động liên quan đến PTBV trên quy mô toàn hệ thống VietinBank; đồng thời tham mưu, đề xuất và trình HĐQT các mục tiêu, chương trình hành động về PTBV theo phân cấp thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao.

**• Ban Chỉ đạo PTBV**

Ban Chỉ đạo PTBV có chức năng tham mưu cho HĐQT và BDH các vấn đề liên quan đến PTBV tại VietinBank, là đầu mối về công tác PTBV với các nhiệm vụ cụ thể là: **(i)** Tham mưu cho HĐQT trong nghiên cứu, xây dựng, điều chỉnh, phê duyệt và đánh giá kết quả, hiệu quả chiến lược PTBV của VietinBank; **(ii)** Tham mưu cho HĐQT, BDH về việc ban hành các chính sách, hệ thống công cụ để triển khai các công việc liên quan đến PTBV tại VietinBank; **(iii)** Giám sát tình hình thực hiện các công việc liên quan đến PTBV đối với các TV/đơn vị có liên quan tại VietinBank và **(iv)** Báo cáo HĐQT/BDH về việc thực hiện công việc liên quan đến PTBV định kỳ hằng quý hoặc đột xuất.

Trong đó, **ông Nguyễn Trần Mạnh Trung - TV HĐQT kiêm TGD** và **ông Lê Thanh Tùng - TV HĐQT** là Đồng Trưởng Ban



Chỉ đạo PTBV, trực tiếp chỉ đạo triển khai các hoạt động của Ban Chỉ đạo PTBV. Các TV khác của Ban Chỉ đạo bao gồm: Lãnh đạo Khối KHDN, Khối Kinh doanh vốn và Thị trường, Khối Nhân sự, Khối Phê duyệt tín dụng, Khối Mua sắm và Quản lý tài sản, Ban Chiến lược và Quản trị thay đổi, Ban Thư ký HĐQT và Quan hệ cổ đông... thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo chỉ đạo/điều phối của Trưởng Ban Chỉ đạo PTBV.

**QUY TRÌNH NHẬN DIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU TRONG PTBV CỦA VIETINBANK**

Để nhận diện và đánh giá các vấn đề trọng yếu PTBV, VietinBank đã thực hiện 3 bước sau đây:

**1. Nghiên cứu bối cảnh**

VietinBank đã nghiên cứu bối cảnh chung về các vấn đề khí hậu, bảo vệ môi trường, PTBV trên thế giới và tại Việt Nam, tham chiếu tới thực hành hiện hữu tại các ngân hàng trong nước, quốc tế, trong đó có chính những thực hành ESG mà VietinBank đã và đang triển khai trong những năm vừa qua nhằm nhận diện những vấn đề trọng yếu.

**2. Xác định các vấn đề trọng yếu dựa trên tác động**

Từ các nghiên cứu, phân tích nói trên, các vấn đề trọng yếu liên quan tới các chủ điểm Kinh tế - Môi trường - Xã hội - Quản trị đã được liệt kê kèm với đánh giá tác động sơ bộ, bao gồm cả đánh giá tích cực và tiêu cực được thực hiện bởi các phòng/ban chuyên môn liên quan và tham chiếu ý kiến của các bên liên quan.

**3. Đánh giá và xếp thứ tự ưu tiên theo mức độ tác động**

Mỗi vấn đề trọng yếu lại có một mức độ tác động khác nhau tới các hoạt động của Ngân hàng. Xem xét mục tiêu, chiến lược, định hướng, VietinBank đã tiến hành đánh giá bước tiếp theo về tương quan mức độ tác động của các vấn đề này với nhau và lập ma trận các chủ đề trọng yếu theo thứ tự ưu tiên và mức độ tác động.

**XÁC ĐỊNH CÁC LĨNH VỰC/VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU TRONG PTBV CỦA VIETINBANK**

Các vấn đề trọng yếu trong PTBV được VietinBank nghiên cứu, xác định và cập nhật thường xuyên để đảm bảo việc quản trị được chặt chẽ phù hợp với xu hướng và biến động thị trường. Bên cạnh việc nghiên cứu của đội ngũ nhân sự nòng cốt về PTBV tại VietinBank, chúng tôi cũng nhận được ý kiến, tư vấn từ cổ đông chiến lược, các chuyên gia, đối tác trong và ngoài Ngành Ngân hàng, cổ đông, NĐT như: Các TV của nhóm nghiên cứu tài chính chuyển đổi châu Á; các diễn đàn, tọa đàm chuyên ngành như: Diễn đàn Kinh tế Tuần hoàn, Hội nghị Liên hợp quốc về biến đổi khí hậu, MUFG Bank (Nhật Bản), ĐHĐCĐ, Hội nghị khách hàng...

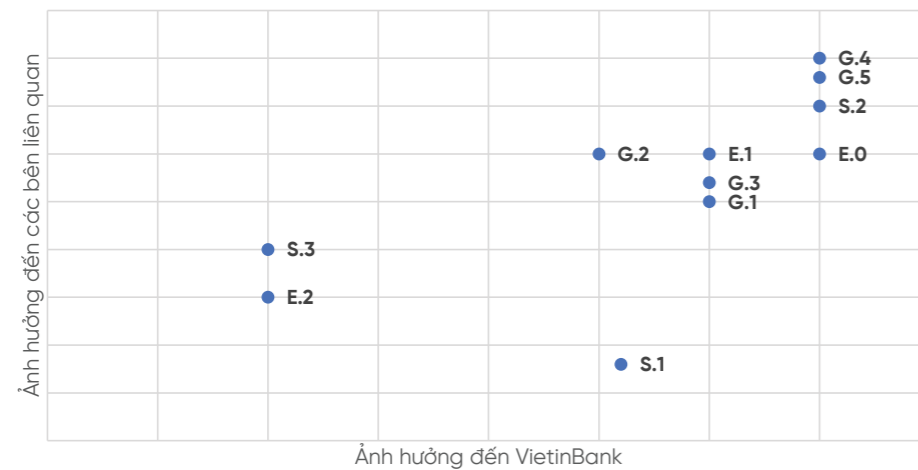
Việc đối thoại, khảo sát ý kiến từ CBNV, người lao động cũng được VietinBank triển khai thường xuyên theo nhiều hình thức linh hoạt (trực tiếp, trực tuyến, phiếu khảo sát, trao đổi 1-1...) để thu thập phản hồi về các chủ đề môi trường, xã hội, quản trị.

1 - QUẢN TRỊ PTBV TẠI VIETINBANK

Các vấn đề trọng yếu của VietinBank

KINH TẾ	E.0	Đóng góp giá trị kinh tế
MÔI TRƯỜNG	E.1	Sản phẩm tài chính xanh và hỗ trợ chuyển đổi năng lượng
	E.2	Thực hành tiết kiệm và sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng
XÃ HỘI	S.1	Chung tay phát triển cộng đồng, xã hội
	S.2	Tài chính bao trùm
	S.3	Phát triển nhân sự và bình đẳng giới
QUẢN TRỊ	G.1	Nâng cao công tác quản trị rủi ro
	G.2	Quản trị dữ liệu và an toàn thông tin
	G.3	Thực hành đạo đức kinh doanh
	G.4	Quản trị công ty minh bạch và liêm chính
	G.5	Đảm bảo quyền của các cổ đông và NĐT

Ma trận các vấn đề trọng yếu



1 - QUẢN TRỊ PTBV TẠI VIETINBANK

**Xác định và gắn kết các bên liên quan trọng yếu đối với VietinBank**

Xuyên suốt quá trình hoạt động, VietinBank xác định các bên liên quan trọng yếu đối với VietinBank bao gồm: Khách hàng; cổ đông/NĐT; cộng đồng; cơ quan quản lý; đối tác... Việc hợp tác giữa VietinBank và các bên liên quan luôn được thực hiện trên cơ sở tôn trọng và đảm bảo hài hòa lợi ích của các bên.

Các phương thức tương tác với các bên trọng yếu được VietinBank sử dụng linh hoạt, đảm bảo mục tiêu thông tin tiếp nhận được đầy đủ, chính xác và phản hồi một cách kịp thời thông qua việc cập nhật các chính sách và hoạt động của Ngân hàng. Cụ thể:

Bên liên quan	Phương thức tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề quan tâm	Cách thức VietinBank phản hồi
<b>Khách hàng</b>	Trung tâm CSKH (Contact Center) hoạt động 24/7 thông qua các kênh: Điện thoại, website, Email, Chatbot...	Liên tục 24/7	- Các SPDV tài chính, ứng dụng công nghệ đáp ứng nhu cầu sử dụng và trải nghiệm của khách hàng. - Chất lượng SPDV cung cấp, thái độ phục vụ của CBNV.	- Phát triển các SPDV đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, nâng cao trải nghiệm thông qua chuyển đổi số, đảm bảo giao dịch an toàn và nhanh chóng. - Hỗ trợ người dân và doanh nghiệp vượt qua khó khăn, phục hồi sản xuất. - Định kỳ thực hiện khảo sát để nâng cao chất lượng SPDV. - Tri ân khách hàng và thực hiện giải quyết khiếu nại.
	Các chiến dịch đánh giá, khảo sát trải nghiệm khách hàng	Theo chiến dịch cụ thể	- Các thông tin liên quan đến Ngân hàng.	
	Các CN, PGD trên toàn quốc	Thường xuyên		
<b>Cổ đông /NĐT</b>	ĐHĐCĐ thường niên/bất thường	Theo lịch cụ thể, tối thiểu 1 năm/lần	- Kết quả kinh doanh, hoạt động của Ngân hàng, định hướng phát triển, mục tiêu...	- Đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch, kịp thời cho cổ đông/NĐT.
	Hội nghị, hội thảo, buổi làm việc trực tuyến và trực tiếp	Thường xuyên	- Các lợi ích cho cổ đông, trách nhiệm của VietinBank với cổ đông và NĐT.	- Mang lại giá trị bền vững với chính sách chi trả cổ tức đều đặn.
	Tài liệu dành cho NĐT trên chuyên trang Quan hệ NĐT của VietinBank	Thường xuyên	- CBTT minh bạch, đầy đủ, kịp thời. - Đảm bảo lợi ích công bằng, bình đẳng giữa các cổ đông.	- Tổ chức ĐHĐCĐ thường niên/ bất thường để các cổ đông có quyền đóng góp ý kiến và thực hiện quyền cổ đông theo quy định.
	Bộ phận Quan hệ NĐT tiếp nhận ý kiến và giải đáp thắc mắc của cổ đông, NĐT	Thường xuyên		- Tổ chức các sự kiện làm việc với NĐT/cổ đông/chuyên gia để truyền tải thông tin chính thống về VietinBank.
	CBTT trên chuyên trang Quan hệ NĐT VietinBank, CBTT với các cơ quan quản lý (NHNN, UBCKNN, các Sở Giao dịch chứng khoán...)	Thường xuyên		
<b>Cộng đồng xã hội</b>	Gặp gỡ, trao đổi và phối hợp cùng chính quyền địa phương	Thường xuyên	- Các hoạt động ASXH, phát triển cộng đồng. - Các chương trình phát triển kinh tế địa phương.	- Thực hiện các hoạt động ASXH, hỗ trợ cộng đồng. - Triển khai các giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp, người dân, góp phần phát triển kinh tế địa phương và tạo thêm việc làm.
	Các kênh truyền thông báo chí	Thường xuyên		
	Trung tâm CSKH, Email, website...	Thường xuyên		

<b>Cơ quan quản lý</b>	Gặp gỡ, trao đổi tại các diễn đàn, tọa đàm, cuộc họp	Thường xuyên	- Tuân thủ các quy định pháp luật và thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Nhà nước.	- Luôn luôn chấp hành đầy đủ các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước trong mọi hoạt động.
	Tham gia xây dựng, góp ý VBCS của Nhà nước	Thường xuyên	- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với Nhà nước. - Quản trị các tác động tới môi trường, kinh tế, xã hội. - Đồng hành cùng Chính phủ và các cơ quan, ban, ngành trong các hoạt động hỗ trợ cộng đồng.	- Tiên phong thực thi chủ trương của Chính phủ và NHNN trong việc hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, phục hồi sản xuất kinh doanh và phát triển nền kinh tế, thể hiện vai trò ngân hàng trụ cột trong hệ thống thông qua các chính sách hỗ trợ lãi suất... - Đẩy mạnh thực thi các chủ trương, chính sách lớn của Chính phủ và NHNN trong việc phát triển tín dụng xanh, tín dụng cho các lĩnh vực ưu tiên...
<b>Đối tác/ Nhà cung cấp</b>	Các cuộc tiếp xúc trực tiếp đảm bảo hài hòa lợi ích giữa các bên	Thường xuyên	- Đảm bảo chất lượng SPDV cung cấp. - Thanh toán đầy đủ và đúng hạn. - Đảm bảo lợi ích các bên liên quan, duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài và bền vững.	- Thực hiện đầy đủ các trách nhiệm, nghĩa vụ đã được ký kết. - Lựa chọn nhà thầu/ nhà cung cấp công khai, minh bạch. - Đối xử công bằng, tôn trọng đối với mọi đối tác/nhà cung cấp.
	<b>Người lao động</b>	- Hội nghị người lao động thường niên - Xây dựng tổ chức Công đoàn, Đoàn thanh niên vững mạnh để bảo vệ quyền lợi người lao động - Khảo sát mức độ hài lòng của CBNV - Kênh truyền thông nội bộ và kênh tiếp nhận khiếu nại	Theo lịch cụ thể, tối thiểu 1 năm/lần Thường xuyên Thường xuyên Thường xuyên	- Chế độ lương thưởng, phúc lợi, cơ hội phát triển nghề nghiệp. - An toàn nơi làm việc và đảm bảo sức khỏe cho CBNV. - Mối quan hệ nghề nghiệp và môi trường làm việc. - Đảm bảo việc làm cho người lao động. - Phát triển chế độ lương thưởng, phúc lợi và chương trình đào tạo để nâng cao cơ hội nghề nghiệp. - Đánh giá năng lực và kết quả làm việc theo KPIs. - Xây dựng, triển khai các chương trình tạo động lực dành cho người lao động. - Chăm lo sức khỏe của người lao động, đảm bảo an toàn tại nơi làm việc. - Tổ chức các hoạt động, sự kiện nội bộ để tăng tinh gắn kết giữa CBNV.



2 - CÁC HOẠT ĐỘNG PTBV NỔI BẬT TRONG NĂM 2025

Trên cơ sở cam kết mạnh mẽ đối với PTBV, VietinBank đang triển khai nhiều chương trình hành động thiết thực, đồng bộ và hiệu quả liên quan tới ESG. Ban Lãnh đạo, các CBNV, người lao động VietinBank luôn không ngừng nỗ lực để đảm bảo mọi HĐKD đều gắn liền với trách nhiệm xã hội và môi trường, tạo ra động lực lớn, góp phần bảo vệ môi trường và hướng tới một nền kinh tế xanh.

**Đồng hành cùng Chính phủ, NHNN trong nỗ lực xanh hóa Ngành Ngân hàng**

**Hoàn thành tốt Đề án phát triển Ngân hàng xanh tại Việt Nam**

Năm 2025 là năm cuối cùng trong lộ trình thực hiện Đề án phát triển Ngân hàng xanh tại Việt Nam ban hành theo Quyết định số 1604/QĐ-NHNN. VietinBank đã rà soát việc thực hiện Đề án tại Ngân hàng trong 5 năm từ năm 2021 tới năm 2025 nhằm tổng hợp những kết quả đạt được, nhìn nhận những khó khăn, vướng mắc trong hoạt động ngân hàng xanh/PTBV, từ đó có những đề xuất và định hướng triển khai cho giai đoạn tiếp theo.

Trên cơ sở tham chiếu 5 cấp độ trong việc xây dựng khung chiến lược và lộ trình hướng tới phát triển ngân hàng xanh tại Đề án phát triển Ngân hàng xanh tại Việt Nam, VietinBank đã thực hiện tự đánh giá cấp độ phát triển ngân hàng xanh năm 2025 và **đã đạt Cấp độ 3 - HĐKD có hệ thống, trong đó hầu hết quy trình, SPDV tuân thủ nguyên tắc xanh, cơ cấu tổ chức của Ngân hàng được thiết kế để hỗ trợ tác động "xanh" trên các giác độ: mục tiêu hoạt động, nguyên tắc hoạt động, nhân sự và cơ cấu tổ chức, quy trình hoạt động.**

Trong giai đoạn 2026 - 2030, VietinBank định hướng phát triển ngân hàng xanh tại VietinBank đạt 2 cấp độ cao nhất theo lộ trình, gồm: "Cấp độ 4: Sáng kiến cân bằng sinh thái tầm chiến lược. Hoạt động ngân hàng xanh không chỉ giới hạn ở phạm vi các nghiệp vụ đơn lẻ mà được mở rộng thành mạng lưới, liên minh, đối thoại cộng đồng hay toàn thể hệ sinh thái nhằm đạt được tính bền vững của các yếu tố xã hội, môi trường và tài chính" và "Cấp độ 5: Sáng kiến cân bằng sinh thái chủ động, trong đó các hoạt động ngân hàng xanh tương tự như cấp độ 4, nhưng được thực hiện một cách có mục đích, không chỉ là các hoạt động ứng phó với thay đổi bên ngoài như cấp độ 4".

**Đồng hành cùng các cơ quan Nhà nước trong các hoạt động thúc đẩy PTBV**

Trên cơ sở Nghị quyết số 198/2025/QH15 về một số cơ chế, chính sách đặc biệt phát triển kinh tế tư nhân của Quốc hội, dưới sự chủ trì của NHNN, VietinBank đã tham gia làm TV tổ soạn thảo Nghị định quy định về hỗ trợ lãi suất 2% từ ngân sách Nhà nước cho các dự án xanh và chuẩn bị sẵn sàng nguồn lực để triển khai ngay khi có văn bản từ Chính phủ và NHNN.

Trong tháng 7/2025, VietinBank cũng tích cực tham gia góp ý "Dự thảo quy định tiêu chí môi trường và việc xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh" khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg. Đồng thời, Ngân hàng ngay lập tức rà soát Khung Tài chính Bền vững đang được triển khai. Các nhóm mục đích sử dụng xanh trong Khung Tài chính Bền vững của VietinBank được xác định đều là các nhóm mục đích phù hợp với "Quy định tiêu chí môi trường và việc xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh của Thủ tướng Chính phủ".

Năm 2025 cũng đánh dấu năm thứ ba liên tiếp VietinBank đồng hành cùng Bộ Nông nghiệp và Môi trường (trước đây là Bộ Tài nguyên và Môi trường) trên cơ sở Thỏa thuận hợp tác giữa hai bên ký kết vào năm 2023. VietinBank đã tiếp tục phối hợp, tài trợ chuyên đề Kinh tế tuần hoàn trong khuôn khổ sự kiện "Diễn đàn kinh tế Việt Nam 2025, triển vọng 2026" (VEPF) do Ban Chính sách, Chiến lược Trung ương và Chính phủ đồng chủ trì tổ chức.



Ông Lê Thanh Tùng, TV HĐQT VietinBank, đồng Trưởng Ban chỉ đạo PTBV VietinBank, phát biểu tại Phiên chuyên đề Kinh tế tuần hoàn trong khuôn khổ VEPF

**Tiếp tục mở rộng danh mục SPDV tài chính bền vững đa dạng, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng**

- Năm 2025, VietinBank tiếp tục triển khai và mở rộng đối tượng của Gói tài chính xanh **Green UP 5.000 tỷ đồng** với lãi suất và phí ưu đãi dành cho các phương án, dự án mang lại lợi ích về môi trường và xã hội thuộc các lĩnh vực: Năng lượng xanh, xuất khẩu xanh (dệt may, vải, da giày, cà phê, gạo, gỗ, thủy sản), công trình xanh, kinh tế tuần hoàn, giao thông xanh.



**GREEN UP** VietinBank

**TÀI CHÍNH XANH ĐỒNG HÀNH BỀN VỮNG**

TỪ 5/1/2024 ĐẾN 31/12/2024

**5.000 TỶ ĐỒNG TÀI CHÍNH XANH**

LÃI SUẤT CHỈ TỰ	MIỄN ĐẾN 100% PHÍ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN	THỜI GIẠN LƯU ĐÀM LÊN ĐẾN 24 THÁNG
5,8% / NĂM NGẮN HẠN	6,2% / NĂM TRUNG DÀI HẠN	

\*Áp dụng theo quy định của VietinBank từng thời kỳ

2 - CÁC HOẠT ĐỘNG PTBV NỔI BẬT TRONG NĂM 2025

Việc mở rộng thêm đối tượng trong năm 2025 để áp dụng cho các dự án giao thông xanh và kinh tế tuần hoàn được thực hiện nhằm góp phần đẩy mạnh cấp vốn cho các dự án PTBV của VietinBank. Với quy mô 5.000 tỷ đồng, đây sẽ là cơ hội để các doanh nghiệp đang hoạt động trong các lĩnh vực xanh tiếp cận nguồn vốn ưu đãi của Ngân hàng để đóng góp chung vào sự PTBV của Việt Nam. Sau gần 2 năm triển khai, Gói Green UP đã đưa nguồn vốn tài trợ của VietinBank đến với hàng trăm doanh nghiệp đang tham gia chuyển đổi xanh và hướng tới mục tiêu PTBV.

- Năm 2025, sản phẩm **tiền gửi xanh** dành cho KHDN do VietinBank tiên phong triển khai tiếp tục tạo nên một kênh kết nối giữa khách hàng gửi tiền xanh và khách hàng vay xanh. Sản phẩm tiền gửi xanh được xây dựng nhằm huy động vốn cho các dự án xanh trong Khung Tiền gửi Xanh của Ngân hàng, dành cho tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn, áp dụng cho các đồng tiền VND, USD và EUR. Những khách hàng tham gia tiền gửi xanh sẽ được VietinBank cấp giấy chứng nhận tiền gửi xanh nhằm vinh danh khách hàng đã đóng góp vì một tương lai PTBV.



- Năm 2025, VietinBank đã ra mắt **Gói tín dụng ưu đãi 4.000 tỷ đồng V-Green Powerup** nhằm hỗ trợ các chủ đầu tư trạm sạc V-Green, bao gồm KHDN và KHCN là các chủ đầu tư trạm sạc theo hình thức nhượng quyền, hợp tác, kinh doanh dịch vụ trạm sạc ký với Công ty Cổ phần Phát triển Trạm sạc Toàn cầu V-Green (V-Green), minh chứng cho cam kết mạnh mẽ về PTBV của VietinBank, trong đó có việc thúc đẩy hành trình điện hóa giao thông quốc gia.

VietinBank và V-Green đã ký kết thỏa thuận hợp tác, cung cấp giải pháp tín dụng chuyên biệt nhằm thúc đẩy mạnh mẽ quá trình phủ sóng hạ tầng trạm sạc xe điện, đẩy nhanh xu hướng chuyển đổi xanh trong Ngành Giao thông tại Việt Nam. Theo thỏa thuận hợp tác, VietinBank sẽ cung cấp giải pháp tín dụng dành riêng cho các chủ đầu tư trạm sạc, đặc biệt là các đối tác nhượng quyền của V-Green. Gói hỗ trợ tài chính này có quy mô lên tới 4.000 tỷ đồng, được thiết kế với các chính sách ưu đãi hấp dẫn nhằm tối ưu khả năng tiếp cận vốn và mở rộng cơ hội cho các NĐT.



Lễ ký kết hợp tác giữa V-Green và VietinBank

- Đồng thời, Ngân hàng luôn liên tục cập nhật và phát triển các giải pháp tài chính toàn diện, linh hoạt cho từng ngành, lĩnh vực, khách hàng. Một số giải pháp nổi bật là: Giải pháp tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo bao gồm điện gió, điện mặt trời; Giải pháp tài trợ dự án điện mặt trời mái nhà; Giải pháp tiếp cận dự án thu gom xử lý rác thải kết hợp điện rác...
- Để huy động nguồn vốn cho các dự án xanh, bền vững, VietinBank đã thiết lập quan hệ và trao đổi thường xuyên với một số đối tác lớn trong lĩnh vực PTBV như: ADB, IFC, AFD, KfW, MUFG, JBIC, EIB... để tham khảo kinh nghiệm và chuẩn bị các điều kiện cần thiết nhằm huy động nguồn lực về vốn, hỗ trợ kỹ thuật, năng lực quản trị và phát triển sản phẩm trái phiếu xanh khi điều kiện thị trường thuận lợi.

**Liên tục đào tạo, nâng cao năng lực nội bộ về các vấn đề PTBV và tài chính xanh**

Năm 2025, VietinBank định hướng tập trung vào việc nâng cao năng lực nội bộ trong việc triển khai các hoạt động tài chính bền vững tại Ngân hàng với loạt chương trình, dự án hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo, chương trình làm việc song phương, nhằm tiếp cận nguồn tri thức, công cụ và kinh nghiệm quốc tế về tài chính xanh. Thông qua đó, VietinBank sẽ xác định rõ các khoảng cách với thông lệ quốc tế và đưa ra các kế hoạch hành động cụ thể, khả thi.

- Tháng 7/2025, VietinBank đã khởi động hoạt động hỗ trợ kỹ thuật thuộc Cấu phần **"Nâng cao năng lực ngân hàng xanh"**. Đây là một trong những hoạt động quan trọng nằm trong khuôn khổ Dự án hỗ trợ kỹ thuật **"Thúc đẩy tài chính toàn diện và tài trợ khí hậu"** được ủy thác thông qua Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) quản lý cho cấu phần về phát triển ngân hàng xanh, tín dụng xanh, phối hợp với NHNN. PwC Việt Nam - đối tác uy tín trong lĩnh vực tài chính bền vững là đơn vị đồng hành cùng VietinBank trong việc tư vấn triển khai hoạt động. Hoạt động này sẽ hỗ trợ VietinBank: (i) Đánh giá hiện trạng và xác định khoảng cách so với thông lệ tài chính xanh toàn cầu; (ii) Xây dựng kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật phục vụ mục tiêu ngân hàng xanh cho giai đoạn sắp tới; (iii) Củng cố năng lực nội bộ về tài chính xanh thông qua hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp và đào tạo chuyên sâu. Căn cứ vào báo cáo phân tích GAP và đề xuất của ADB, VietinBank sẽ nghiên cứu và điều chỉnh phù hợp về chiến lược ngân hàng xanh căn cứ vào tình hình thực tế tại Ngân hàng và tư vấn của đối tác quốc tế.

2 - CÁC HOẠT ĐỘNG PTBV NỔI BẬT TRONG NĂM 2025



Lễ khởi động Dự án hỗ trợ nâng cao năng lực ngân hàng xanh tại VietinBank

- Trong tháng 5, 6/2025, tại khuôn khổ chương trình hợp tác giữa Tổ chức Hợp tác Quốc tế Đức (GIZ) và NHNN, VietinBank đã tham gia Đoàn công tác của NHNN do Phó Thống đốc Thường trực NHNN làm Trưởng đoàn tại Đức và Luxembourg - hai trung tâm tài chính bền vững hàng đầu châu Âu nhằm trao đổi, học tập kinh nghiệm và tìm kiếm cơ hội tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực tài chính bền vững, thúc đẩy tín dụng xanh và chuyển đổi công bằng.

Với chủ đề **"Huy động nguồn lực tài chính để thúc đẩy tín dụng xanh trong hệ thống ngân hàng hướng tới PTBV và chuyển đổi công bằng tại Việt Nam"**, đoàn công tác VietinBank đã tích cực trao đổi kinh nghiệm chuyên môn, mở ra cơ hội hợp tác với nhiều tổ chức tài chính uy tín hàng đầu như: Cơ quan Giám sát Tài chính Liên bang Đức (BaFin), Ngân hàng Trung ương Đức (Bundesbank), Tổ chức Finance in Motion, DZ Bank, Ngân hàng Đầu tư Châu Âu (EIB), Sáng kiến Tài chính Bền vững Luxembourg (LSFI).



Đoàn công tác làm việc với DZ Bank

**Đồng hành, hợp tác và nâng cao nhận thức của khách hàng, đối tác**

- VietinBank không chỉ cung cấp vốn mà còn đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc nâng cao nhận thức và áp dụng tiêu chuẩn ESG. Thời gian qua, VietinBank đã tích cực tổ chức các chuỗi hội thảo chuyên đề, hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng lộ trình chuyển đổi xanh, giúp

doanh nghiệp xem ESG là "tấm hộ chiếu xanh" để tiếp cận thị trường xuất khẩu và chuỗi cung ứng toàn cầu.

Cụ thể, VietinBank đã phối hợp với MUFG Bank (Nhật Bản) tổ chức thành công sự kiện MUFG Now (Net Zero World) Việt Nam 2025 với chủ đề **"Chiến lược đổi mới bền vững hướng tới bứt phá xanh"** dành cho hơn 150 lãnh đạo doanh nghiệp Việt Nam và Nhật Bản, qua đó cung cấp cho khách hàng bức tranh tổng thể về xu hướng PTBV toàn cầu, các tư vấn về kỹ thuật, tài chính... để thúc đẩy hành trình hướng tới PTBV của doanh nghiệp Việt Nam.



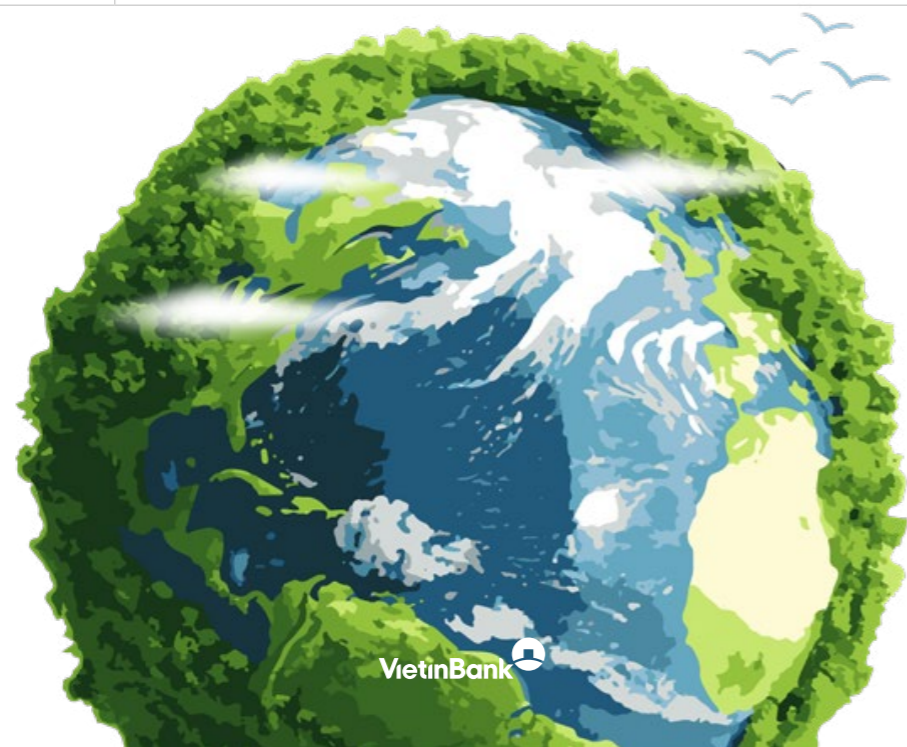
VietinBank và MUFG Bank đồng hành tổ chức sự kiện MUFG NOW 2025




- Để chia sẻ kinh nghiệm triển khai tài chính bền vững, nâng cao nhận thức của cộng đồng doanh nghiệp, VietinBank cũng sắp xếp, tham gia các sự kiện, diễn đàn, tọa đàm, hội thảo về các chủ đề kinh tế tuần hoàn, kinh tế xanh... như Hội thảo chuyển đổi năng lượng xanh nhìn từ Nghị quyết 70 của Bộ Chính trị; Diễn đàn Doanh nghiệp PTBV - VCSF 2025 do VCCI tổ chức; Diễn đàn Kinh tế xanh GEF do Hiệp hội Doanh nghiệp châu Âu (EuroCham) tại Việt Nam và Cục Xúc tiến Thương mại, Bộ Công Thương phối hợp tổ chức.






3 - ĐÓNG GÓP CỦA VIETINBANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV CỦA LIÊN HỢP QUỐC (SDGS)





Mục tiêu PTBV	Đóng góp của VietinBank
<p><b>SDG 1:</b> Xóa nghèo</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dư nợ tín dụng đạt gần 2 triệu tỷ đồng, hỗ trợ doanh nghiệp và người dân tiếp cận vốn.</li> <li>Liên tục nhiều năm trong Top dẫn đầu Bảng xếp hạng 1.000 doanh nghiệp đóng thuế thu nhập lớn nhất Việt Nam (V1000). Thuế thực nộp Ngân sách Nhà nước 2025 đạt 10.064 tỷ đồng.</li> <li>Riêng năm 2025, VietinBank đã dành hơn 675 tỷ đồng cho công tác ASXH, quyết tâm "không để ai bị bỏ lại phía sau". Trong đó, 2.637 căn nhà đã được xây mới cho hộ nghèo, hộ cận nghèo và gia đình chính sách.</li> </ul>
<p><b>SDG 2:</b> Không còn nạn đói</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Triển khai gói tín dụng ưu đãi quy mô 30.000 tỷ đồng cho người dân và doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi bão lũ để sớm ổn định cuộc sống và phục hồi sản xuất.</li> <li>Cho vay ưu đãi dành cho người mua nhà ở xã hội, nhà ở công nhân với lãi suất thấp (từ 5,9%/năm)</li> <li>Hỗ trợ Ngành Nông nghiệp và nông thôn là lĩnh vực ưu tiên trọng tâm với dư nợ tín dụng đạt hơn 245 nghìn tỷ đồng tính đến 31/12/2025 nhằm hỗ trợ sản xuất, chế biến và tiêu thụ nông sản.</li> <li>Hỗ trợ Ngành Lâm, Thủy sản: Doanh số giải ngân đạt 18,5 nghìn tỷ đồng để hỗ trợ các hộ gia đình và doanh nghiệp trong lĩnh vực này.</li> <li>Tạo việc làm và thu nhập ổn định cho 24.583 CBNV.</li> </ul>
<p><b>SDG 3:</b> Sức khỏe và có cuộc sống tốt</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>VietinBank đã trao tặng 8 xe cứu thương, xe công tác cùng nhiều trang thiết bị y tế thiết yếu cho các bệnh viện, góp phần nâng cao năng lực chăm sóc sức khỏe cộng đồng.</li> <li>7.913 sổ BHXH và thẻ BHYT đã được cấp cho những đối tượng có hoàn cảnh khó khăn.</li> <li>Với CBNV, VietinBank đảm bảo chế độ BHYT, BHXH, bảo hiểm sức khỏe VBI Care cho toàn bộ nhân viên. Ngân hàng tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn thể CBNV và khám sức khỏe định kỳ cho CBNV nữ tại các sở y tế uy tín. Đồng thời, VietinBank thường xuyên tổ chức hội thảo, tọa đàm, đào tạo về sức khỏe.</li> <li>Năm 2025, chi cho CBNV đạt 15.853 tỷ đồng, bao gồm các khoản chi lương và phụ cấp, các khoản chi đóng góp theo lương, chi trợ cấp và các khoản chi khác.</li> <li>VietinBank đã cung cấp các giải pháp tài chính, thanh toán cho Ngành Y tế với nhiều hỗ trợ ưu đãi.</li> </ul>







Mục tiêu PTBV	Đóng góp của VietinBank
<p><b>SDG 4:</b> Giáo dục có chất lượng</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>VietinBank đã tài trợ chi phí xây dựng, nâng cấp 15 công trình trường học; đồng thời trao học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó, tiếp thêm động lực cho những ước mơ đến trường</li> <li>Năm 2025, VietinBank đã tổ chức 1.105 lớp học. Số lượt học viên tham gia đào tạo là 289.442 lượt, với số tiết đào tạo trung bình là 70,8 tiết/người, đảm bảo nâng cao năng lực của CBNV trong toàn hệ thống.</li> <li>Hơn 400 lớp nâng cao năng lực bán, năng lực chuyên môn cho đội ngũ bán hàng, hơn 70 lớp đào tạo cùng hơn 2,6 triệu lượt học online về CDS.</li> <li>Xây dựng hơn 300 bài Elearning, video bài giảng, ngân hàng đề thi, tổ chức chương trình chia sẻ kinh nghiệm nội bộ cũng như các chương trình học tập trung kết hợp học tập thực tế.</li> <li>Triển khai thành công cuộc thi ứng dụng công nghệ "AI Workup - Ứng dụng AI thúc đẩy năng suất", chọn được 34 giải pháp/28.830 ý tưởng/ giải pháp đăng ký dự thi để khen thưởng cấp hệ thống.</li> <li>Triển khai hơn 70 hoạt động, chiến dịch học tập; tổ chức các chương trình Gameshow, Minigame ôn tập kiến thức, chương trình tự học với gần 40.000 lượt tương tác giúp CBNV nhanh chóng tiếp cận các tri thức mới một cách hấp dẫn.</li> <li>Đặc biệt, năm 2025, VietinBank hợp tác với ADB và PwC để nâng cao năng lực ngân hàng xanh và tài trợ khí hậu. Trong thời gian tới, đối tác tư vấn sẽ tổ chức các chương trình hỗ trợ kỹ thuật nhằm nâng cao năng lực ngân hàng xanh cho Ngân hàng.</li> </ul>
<p><b>SDG 5:</b> Bình đẳng giới</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Năm 2025, Ban Vì sự tiến bộ phụ nữ VietinBank đã tiếp tục thực hiện chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2021 - 2030, xây dựng kế hoạch triển khai công tác bình đẳng giới và vì sự tiến bộ phụ nữ năm 2025, ban hành văn bản hướng dẫn đơn vị triển khai các hoạt động trong Tháng hành động vì bình đẳng giới và phòng, chống bạo lực trên cơ sở giới, triển khai các chương trình trọng tâm đối với cán bộ, lao động nữ.</li> <li>Đặc biệt, VietinBank tổ chức khám sức khỏe định kỳ bổ sung cho riêng cán bộ nữ và thực hiện chế độ thai sản theo đúng quy định của pháp luật.</li> <li>VietinBank không phân biệt giới tính trong tuyển dụng, đãi ngộ; hỗ trợ phát triển sự nghiệp cho nữ cán bộ.</li> <li>Tỷ lệ nữ giới trong các cấp quản lý, lãnh đạo và CBNV VietinBank ở mức cân bằng: 57,25 % cán bộ quản lý là nữ giới; 61,4% nhân viên là nữ giới.</li> </ul>
<p><b>SDG 6:</b> Nước sạch và vệ sinh</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riêng dư nợ tín dụng tại VietinBank trong năm 2025 cho lĩnh vực quản lý nước sạch bền vững tại khu vực thành thị và nông thôn đạt 5,4 nghìn tỷ đồng.</li> <li>Đảm bảo nguồn nước sạch, vệ sinh và hỗ trợ các dự án tái chế, xử lý nước thải nằm trong khuôn khổ các dự án Kinh tế Tuần hoàn của VietinBank. Khung Tài chính Bền vững và Khung Tiên gửi xanh của VietinBank xác định "Kinh tế tuần hoàn" là một trong số các lĩnh vực tài trợ xanh.</li> <li>Thực hiện các biện pháp tiết kiệm, chống lãng phí, áp dụng các sáng kiến sử dụng năng lượng hiệu quả nhằm tiết kiệm năng lượng tiêu thụ (điện, nước, xăng).</li> </ul>

3 - ĐÓNG GÓP CỦA VIETINBANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV CỦA LIÊN HỢP QUỐC (SDGS)

Mục tiêu PTBV	Đóng góp của VietinBank
<p><b>SDG 7: Năng lượng sạch và giá thành hợp lý</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dư nợ tín dụng xanh trong năm 2025 đạt gần 56 nghìn tỷ đồng, trong đó phần lớn là tỷ trọng tài trợ dành cho các dự án năng lượng tái tạo (điện mặt trời, điện gió, ...)</li> <li>Khung Tài chính Bền vững và Khung Tiềm gửi xanh của VietinBank xác định "Năng lượng xanh" và "Sử dụng năng lượng hiệu quả" là 2 trong số các lĩnh vực tài trợ xanh.</li> <li>Năng lượng xanh là một trong những nhóm đối tượng trọng điểm của gói tín dụng ưu đãi Green UP trị giá 5.000 tỷ đồng.</li> <li>Thúc đẩy sử dụng năng lượng tiết kiệm, hiệu quả trong nội bộ trụ sở các tòa nhà TSC và các CN.</li> </ul>
<p><b>SDG 8: Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ưu tiên tăng trưởng tín dụng bền vững, với tổng dư nợ tín dụng đạt gần 2 triệu tỷ đồng, tập trung vào các ngành nghề sản xuất kinh doanh, các lĩnh vực được ưu tiên phát triển theo định hướng của Chính phủ và NHNN; các lĩnh vực thiết yếu của nền kinh tế; ưu tiên nguồn lực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, khắc phục khó khăn.</li> <li>Phát hành tổng giá trị 16.350 tỷ đồng trái phiếu nhằm hỗ trợ tăng trưởng kinh tế thông qua cung ứng nguồn vốn hiệu quả.</li> <li>Triển khai nhiều gói tín dụng ưu đãi, chương trình hỗ trợ KHDN, cá nhân và các lĩnh vực ưu tiên, giúp doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn thuận lợi, duy trì và mở rộng sản xuất kinh doanh.</li> <li>Đẩy mạnh CDS, phát triển các SPDV tài chính hiện đại, tăng năng suất lao động và hiệu quả hoạt động, qua đó đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế quốc gia.</li> <li>Chính sách lao động: Đảm bảo việc làm, chính sách lương thưởng, chế độ BHXH và chế độ phúc lợi cho CBNV và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, nhân văn.</li> </ul>
<p><b>SDG 9: Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Những sản phẩm số tiêu biểu như: Hành trình vay SXKD online cho KHCN, giải ngân &amp; bảo lãnh online cho KHDN, eKYC, vay tiêu dùng online, đăng ký khoản vay mua nhà, đầu tư gia sản (V-Wealth), Click to pay... đã tạo ra sự thay đổi rõ rệt về trải nghiệm dịch vụ số. Đặc biệt, tỷ lệ giải ngân online hiện đạt trên 90%, thời gian xử lý rút ngắn xuống còn 5 - 10 phút, thay vì hàng giờ như trước đây.</li> <li>Đối với phân khúc KHCN, VietinBank iPay đã phát triển với hơn 200 tính năng, tiện ích giúp người dùng tận hưởng cuộc sống trọn vẹn, tối ưu nhất theo tiêu chí "All in one", kết nối tới hơn 6.000 nhà cung cấp, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng - "Vạn tính năng, trăm tiện ích". Đối với phân khúc KHDN, nền tảng ngân hàng số VietinBank eFAST được xem là "trợ lý tài chính số" với hơn 130 tính năng.</li> <li>Hạ tầng công nghệ: Đưa vào vận hành Trung tâm Dữ liệu Vân Canh đạt tiêu chuẩn quốc tế và thành lập Khối Dữ liệu &amp; Trí tuệ nhân tạo vào tháng 3/2025.</li> </ul>

Mục tiêu PTBV	Đóng góp của VietinBank
<p><b>SDG 10: Giảm bất bình đẳng</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>VietinBank tuân thủ các nguyên tắc: Công khai, Minh bạch, Khách quan, Toàn diện, Công bằng, Bình đẳng trong phát triển con người, đảm bảo lộ trình công danh, thăng tiến rõ ràng cho đội ngũ.</li> <li>Tài chính bao trùm: Thúc đẩy các dịch vụ ngân hàng số (eKYC, giải ngân online) giúp mọi đối tượng khách hàng, bao gồm cả khách hàng trẻ và người dân ở vùng sâu vùng xa, dễ dàng tiếp cận vốn.</li> </ul>
<p><b>SDG 11: Các thành phố và cộng đồng bền vững</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>VietinBank đã ban hành gói tín dụng ưu đãi quy mô đến 30.000 tỷ đồng dành cho chủ đầu tư và người mua nhà.</li> <li>Gói tài chính xanh Green UP 5.000 tỷ đồng với lãi suất và phí ưu đãi danh cho các phương án, dự án mang lại lợi ích về môi trường và xã hội, trong đó có các lĩnh vực: Công trình xanh và giao thông xanh.</li> <li>Trong năm 2025, VietinBank đã tặng 7.913 sổ BHXH và thẻ BHYT cho đối tượng có hoàn cảnh khó khăn; hỗ trợ xây dựng 2.637 nhà ở cho người nghèo, 1 nhà văn hóa sinh hoạt cộng đồng, phòng tránh thiên tai, 4 cầu/đường giao thông nông thôn, 15 trường học và tài trợ 8 xe ô tô cứu thương, xe hiến máu, xe luân chuyển cán bộ ... cho các cơ sở y tế.</li> <li>Trong năm 2025, VietinBank đã hợp tác với tổ chức thẻ Visa triển khai thành công trải nghiệm thanh toán trên tuyến Metro Cát Linh - Hà Đông.</li> </ul>
<p><b>SDG 12: Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hướng dẫn các đơn vị triển khai các giải pháp thực hành tiết kiệm: Tiết kiệm công suất tiêu thụ điện, lượng nước sử dụng trong quá trình quản lý vận hành các trụ sở; tiết kiệm chi phí tiêu hao nhiên liệu xe ô tô, tiết kiệm các chi phí văn phòng phẩm.</li> <li>Tại TSC áp dụng công tác tuyên truyền, hướng dẫn về việc sử dụng điện an toàn và hiệu quả. VietinBank đã triển khai thí điểm công tác triển khai chỉ đạo lắp đặt hệ thống điện năng lượng mặt trời áp mái tại một số CN, đơn vị trên toàn hệ thống, qua đó góp phần vào việc bảo tồn nguồn năng lượng sơ cấp của quốc gia, giảm phát thải khí nhà kính, bảo vệ môi trường và ứng phó với hiện tượng biến đổi khí hậu toàn cầu.</li> <li>Ưu tiên tài trợ xanh cho các dự án kinh tế tuần hoàn, tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm theo Khung Tài chính Bền vững VietinBank.</li> <li>VietinBank đã tiếp tục phối hợp, tài trợ chuyên đề Kinh tế tuần hoàn trong khuôn khổ sự kiện "Diễn đàn kinh tế Việt Nam 2025, triển vọng 2026" (VEPF) do Ban Chính sách, Chiến lược Trung ương và Chính phủ đồng chủ trì tổ chức.</li> </ul>
<p><b>SDG 13: Hành động về khí hậu</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dư nợ tín dụng xanh đạt gần 56 nghìn tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 2,8% trên tổng dư nợ tín dụng của Ngân hàng. Trong đó Khung Tài chính Bền vững VietinBank tập trung vào các dự án/phương án kinh doanh giúp đạt các mục tiêu môi trường, bao gồm chống và thích ứng với biến đổi khí hậu.</li> <li>Các rủi ro môi trường/khí hậu được tích hợp trong quy định về QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của VietinBank.</li> <li>Thúc đẩy hoạt động CDS mạnh mẽ, nhằm giảm mức phát thải từ chính HĐKD của Ngân hàng.</li> <li>Tiết kiệm, sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên thiên nhiên trong hoạt động vận hành nhằm giảm phát thải và ô nhiễm.</li> </ul>

3 - ĐÓNG GÓP CỦA VIETINBANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV CỦA LIÊN HỢP QUỐC (SDGS)

Mục tiêu PTBV	Đóng góp của VietinBank
<p><b>SDG 14: Tài nguyên và môi trường biển</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ quy định QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của VietinBank.</li> <li>Các dự án/phương án nông - lâm - ngư nghiệp bền vững, bảo tồn đa dạng sinh học là các dự án xanh được ưu tiên trong Khung Tài chính Bền vững của VietinBank.</li> </ul>
<p><b>SDG 15: Tài nguyên và môi trường đất liền</b></p> 	
<p><b>SDG 16: Hòa bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đào tạo về phòng chống rửa tiền.</li> <li>Không ghi nhận các vi phạm về quyền riêng tư, dữ liệu khách hàng.</li> <li>Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật, đạo đức kinh doanh. VietinBank đặc biệt coi trọng công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật về phòng chống tham nhũng và thực hành đạo đức nghề nghiệp.</li> <li>Thiết lập mô hình 3 tuyến bảo vệ phù hợp thông lệ quốc tế và quy định của NHNN. VietinBank triển khai thường xuyên theo kế hoạch kiểm tra và giám sát toàn diện 100% CN, trong đó nội dung phòng chống tham nhũng là bắt buộc trong các đoàn kiểm tra trực tiếp và kiểm toán chuyên đề theo kế hoạch.</li> <li>Thực hiện các chương trình nâng cao nhận thức pháp luật trong nội bộ.</li> <li>Đảm bảo môi trường làm việc minh bạch, công bằng.</li> <li>CBTT minh bạch theo quy định của pháp luật.</li> </ul>
<p><b>SDG 17: Quan hệ đối tác vì các mục tiêu PTBV</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tăng cường trao đổi, hợp tác với các tổ chức trong nước và quốc tế nhằm thúc đẩy tài chính bền vững.</li> <li>Phối hợp với các đối tác tổ chức và tham gia các sự kiện, chương trình, hội thảo đào tạo, tập huấn liên quan tới các vấn đề ESG, PTBV, biến đổi khí hậu.</li> <li>Đồng hành cùng Chính phủ, NHNN, tham gia soạn thảo các Nghị định về hỗ trợ lãi suất cho dự án xanh và góp ý xây dựng tiêu chí phân loại xanh của Thủ tướng Chính phủ.</li> </ul>



PHẦN 3

## TRỤ CỘT E - KINH TẾ

- 1 TÁC ĐỘNG KINH TẾ TRỰC TIẾP
- 2 TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP
- 3 ĐƠN VỊ ĐI ĐẦU ĐÓNG GÓP TÍCH CỰC CHO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC
- 4 MUA SẮM BỀN VỮNG



1. TÁC ĐỘNG KINH TẾ TRỰC TIẾP

Trong bối cảnh vĩ mô đầy thách thức, kết quả HĐKD của VietinBank vẫn tăng trưởng tích cực. Quy mô tiếp tục được mở rộng phù hợp với chất lượng tài sản được nâng cao, lần đầu tiên TTS của VietinBank vượt mức 100 tỷ USD. Tốc độ tăng trưởng tín dụng duy trì ổn định, bền vững với việc chủ động triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế. Cơ cấu nguồn vốn được chú trọng cân đối tối ưu, kết hợp thúc đẩy phát triển các SPDV hiện đại nhằm gia tăng nguồn thu. Lợi nhuận được cải thiện mạnh mẽ và vượt kế hoạch, tạo điều kiện gia tăng năng lực tài chính. Các tỷ lệ an toàn hoạt động được kiểm soát trong giới hạn quy định và ngày càng tăng tính bền vững.

Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra

<p><b>2.767.699</b> tỷ đồng <b>TTS</b> ↑ 16% so với năm 2024</p>	<p><b>43.444</b> tỷ đồng <b>LNTT HỢP NHẤT</b> ↑ 36,8% so với năm 2024</p>
<p><b>66.453</b> tỷ đồng <b>THU NHẬP LÃI THUẦN</b> ↑ 6,5% so với năm 2024</p>	<p><b>87.294</b> tỷ đồng <b>TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG</b> ↑ 6,6% so với năm 2024</p>

Giá trị kinh tế trực tiếp được phân bổ

<p><b>15.853</b> tỷ đồng <b>CHI PHÍ NHÂN VIÊN</b> ↑ 22,1% so với năm 2024</p>	<p><b>3.160</b> tỷ đồng <b>CHI PHÍ TÀI SẢN</b> ↑ 10,4% so với năm 2024</p>
<p><b>1.241</b> tỷ đồng <b>CHI PHÍ NỘP BẢO HIỂM VÀ BẢO TOÀN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG</b> ↑ 10,7% so với năm 2024</p>	<p><b>10.057</b> tỷ đồng <b>THUẾ THỰC NỘP TRONG NĂM 2025</b> ↑ 12,1% so với năm 2024</p>

Kết quả kinh doanh ghi nhận tín hiệu tích cực ở tất cả các lĩnh vực

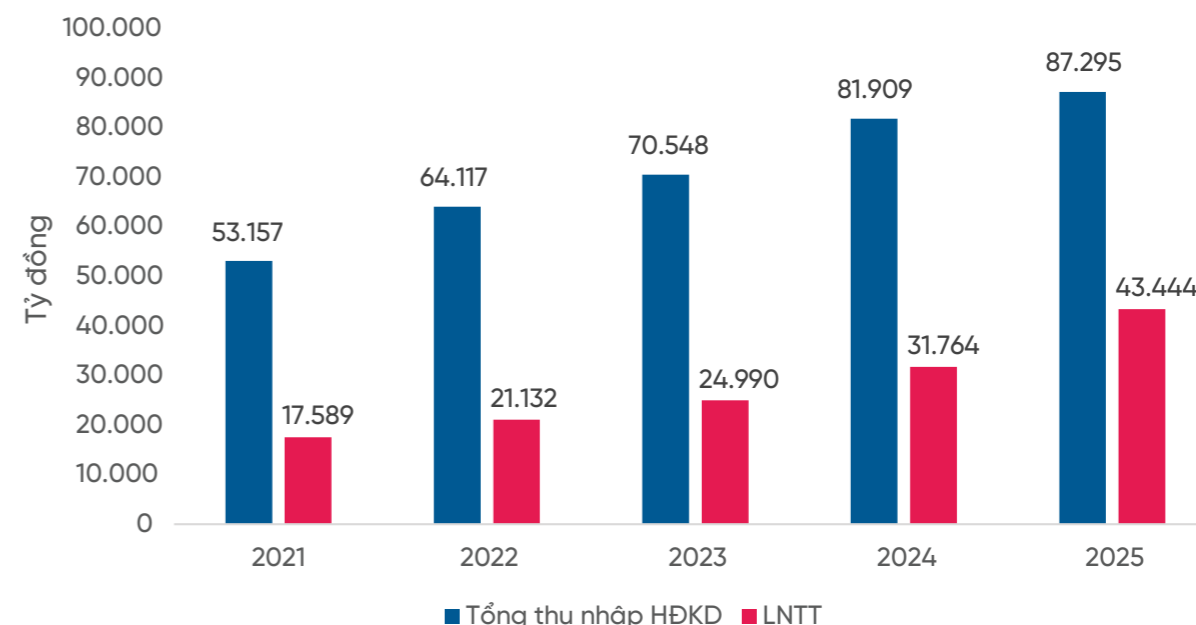
Với nỗ lực triển khai hàng loạt giải pháp kinh doanh linh hoạt, không ngừng đổi mới, sáng tạo về SPDV và phương thức kinh doanh, nâng cấp CLDV và phát huy nền tảng CNTT, hệ sinh thái số, VietinBank tiếp tục ghi nhận kết quả kinh doanh tăng trưởng ấn tượng, huy động và cho vay giữ vững tốc độ tăng trưởng ổn định. Bên cạnh đó, các chỉ số an toàn, tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn dần được cải thiện theo hướng an toàn, bền vững.

- **Tăng trưởng tín dụng có chọn lọc, hiệu quả:** Dự nợ tín dụng hợp nhất đạt 1,99 triệu tỷ đồng, tăng 15,6% so với năm 2024. Dự nợ tăng trưởng vào các ngành nghề sản xuất kinh doanh, các lĩnh vực được ưu tiên phát triển theo định hướng của Chính phủ và NHNN; các lĩnh vực thiết yếu của nền

kinh tế; ưu tiên nguồn lực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, khắc phục khó khăn.

- **Tăng trưởng nguồn vốn hiệu quả, điều hành cơ cấu vốn theo hướng tối ưu:** Nguồn vốn huy động hợp nhất trong năm 2025 đạt gần 1,97 triệu tỷ đồng, tăng 11,9% so với năm 2024. Đáng chú ý, nguồn vốn CASA của VietinBank tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ với quy mô CASA đạt gần 458,1 nghìn tỷ đồng, nằm trong Top 3 các ngân hàng có quy mô và tốc độ tăng trưởng CASA cao nhất Việt Nam. Tỷ trọng CASA/tổng nguồn vốn huy động đạt 25,5%, cải thiện tích cực so với cuối năm 2024 (24,8%); qua đó hỗ trợ tích cực trong việc kiểm soát chi phí vốn của VietinBank.
- **Tăng cường năng lực QTRR, đẩy mạnh thu hồi nợ xấu, nợ XLRR:** VietinBank trích lập dự phòng rủi ro theo đúng quy định, số dự phòng rủi ro trích lập trong năm 2025 là 17,3 nghìn tỷ đồng, số dự phòng được sử dụng để XLRR là 19,1 nghìn tỷ đồng. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu năm 2025 đạt 158,8%, tiếp tục duy trì ở mức cao. Ngân hàng tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp thu hồi, xử lý nợ xấu, nợ XLRR; thực hiện phân luồng biện pháp tự thu/tái cấu trúc đối với khách hàng/nhóm khách hàng; xây dựng bộ chỉ tiêu và ngưỡng quản trị hiệu quả phân luồng các giải pháp thu hồi, xử lý nợ xấu, nợ XLRR. Theo đó, thu hồi nợ XLRR đạt 10 nghìn tỷ đồng, tăng 17,9% so năm 2024, cao nhất từ trước đến nay và đóng góp tích cực vào hiệu quả hoạt động của Ngân hàng.
- **Thu nhập hoạt động tiếp tục tăng trưởng, hiệu quả sinh lời được cải thiện:** Tổng thu nhập hoạt động đạt 87,3 nghìn tỷ đồng, tăng 6,6% so với cùng kỳ năm 2024. Trong đó, thu nhập lãi thuần (không gồm thu phí bảo lãnh) đạt 64,6 nghìn tỷ đồng, tăng 6,7% so với năm 2024, chiếm 74% tổng thu nhập hoạt động. Thu nhập ngoài lãi đạt 20,8 nghìn tỷ đồng, tăng 6,8% so với năm 2024. Một số đầu thu có sự tăng trưởng tốt so với năm 2024 là mua bán chứng khoán kinh doanh/đầu tư, thu thanh toán, thu từ góp vốn/mua cổ phần, thu XLRR...
- Kết thúc năm 2025, lợi nhuận trước trích dự phòng rủi ro của VietinBank đạt 60,7 nghìn tỷ đồng, tương đương tăng 2,3% so với năm 2024, đạt cao nhất từ trước tới nay và nằm trong nhóm cao nhất Ngành Ngân hàng. LNTT hợp nhất đạt 43,4 nghìn tỷ đồng, tăng 36,8% so với năm 2024. LNTT riêng lẻ đạt 41,1 nghìn tỷ đồng, tăng 35,5% so với năm 2024 – hoàn thành 127% kế hoạch ĐHCĐ giao, tạo nguồn lực tài chính vững mạnh để VietinBank tiếp tục phát huy tốt vai trò NHTM Nhà nước chủ lực, trụ cột của nền kinh tế, đóng góp lớn vào Ngân sách Nhà nước và sự phát triển kinh tế - xã hội đất nước trong thời gian tới.

Tổng thu nhập HĐKD và LNTT giai đoạn 2021- 2025



## 1. TÁC ĐỘNG KINH TẾ TRỰC TIẾP

**Đẩy nhanh hành trình CDS mạnh mẽ**

VietinBank xác định CDS toàn diện là nhiệm vụ trọng tâm của toàn hệ thống, đóng vai trò đòn bẩy cho tăng trưởng và tối ưu mô hình tổ chức, đồng thời đồng hành cùng mục tiêu quốc gia về CDS, chuyển đổi xanh và ESG, hướng tới giá trị bền vững cho khách hàng, cổ đông và cộng đồng. Trong 2 năm qua, VietinBank kiến tạo Hành trình CDS toàn diện mang tên X01 dựa trên các trụ cột **Số hóa, Dữ liệu, Công nghệ, Con người & Tổ chức**. Bốn trụ cột then chốt được triển khai đồng bộ, sâu rộng, với tầm nhìn dài hạn và quyết tâm cao độ, đem đến những thay đổi cốt lõi trong toàn tổ chức, kiến tạo **năng lực cạnh tranh mới** của VietinBank trong kỷ nguyên số.

- Năm 2024 được coi là giai đoạn “chạy đà”, đặt nền tảng cho những bước tiến đột phá của VietinBank. Năm 2025, VietinBank “tăng tốc” triển khai hơn 90 sáng kiến CDS, với 64 sáng kiến ra mắt chính thức, 36 sáng kiến được triển khai rộng khắp đến CN trong toàn hệ thống, đóng góp trực tiếp vào kết quả kinh doanh, nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng năng suất lao động và thúc đẩy chuyển dịch kênh.
- Ở trụ cột Dữ liệu, VietinBank xác định dữ liệu không chỉ là công cụ vận hành hay hỗ trợ ra quyết định, mà là tài sản chiến lược của hành trình CDS. Năm 2025, việc thành lập Khối Dữ liệu & Trí tuệ nhân tạo đánh dấu bước ngoặt, tạo ra một đầu mối thống nhất để quản trị, bảo vệ và khai thác dữ liệu. Hơn 50 sáng kiến ứng dụng AI và Machine Learning được đưa vào vận hành, bao phủ nhiều mảng hoạt động. Nhờ những ứng dụng này, VietinBank nâng tầm khả năng cá nhân hóa trải nghiệm, tăng hiệu quả bán chéo, nâng cao tỷ lệ giữ chân khách hàng và chủ động kiểm soát rủi ro trên cả phân khúc cá nhân và doanh nghiệp.
- Ở trụ cột công nghệ, VietinBank tập trung đẩy mạnh nền tảng công nghệ, tăng cường ứng dụng Cloud, DevSecOps, chuẩn hóa kiến trúc microservices và APIs để tăng tính linh hoạt, khả năng kết nối và mở rộng hệ sinh thái số. Song song, VietinBank hiện đại hóa hạ tầng thanh toán với tối ưu hệ thống Core Banking, hoàn tất tối ưu Swift, đáp ứng tuân thủ ISO 20022, và triển khai các hệ thống quản trị CNTT tiên tiến (ITSM, CMDB, SSO&MFA...) để nâng cao hiệu quả vận hành, an ninh và an toàn hệ thống.
- Cuối cùng, Con người & Tổ chức chính là yếu tố quyết định thành công của CDS. VietinBank tập trung đào tạo kỹ năng số, kỹ năng phân tích dữ liệu, và tư duy đổi mới sáng tạo cho cán bộ; đồng thời xây dựng văn hóa “số”.

Bước sang năm 2026, VietinBank đánh dấu giai đoạn **“Hòa nhịp”**, CDS toàn diện, tạo nên năng lực cốt lõi mới của Ngân hàng trong kỷ nguyên số. Chủ điểm trọng tâm của CDS 2026 bao gồm: **(i)** Gia tăng hiệu quả, thúc đẩy các sáng kiến nâng cao hiệu quả tài chính, QTRR và năng suất lao động; **(ii)** Biến CDS thành DNA mới của tổ chức, chuẩn hóa tư duy và phương pháp làm việc; **(iii)** Thúc đẩy văn hóa đổi mới sáng tạo trên toàn hệ thống; và **(iv)** Nâng cao sức mạnh công nghệ để tạo nền móng bền vững cho hành trình CDS trong tương lai.

VietinBank đang chuyển mình mạnh mẽ từ việc triển khai các sáng kiến đơn lẻ sang làm chủ năng lực CDS, từ thử nghiệm sang chuẩn hóa, kiến tạo nền tảng dài hạn. Trong đó, việc gia tăng hiệu quả các sáng kiến CDS để thúc đẩy chuyển dịch từ mô hình kinh doanh truyền thống sang mô hình kinh doanh mới, hướng tới mục tiêu đến năm 2028, TOI trên kênh số chiếm 30 - 35% TOI toàn hàng. Năm 2026 cũng đánh dấu bước thay đổi quan trọng trong quản trị điều hành khi chỉ tiêu MAU (Monthly active user) trên các kênh VietinBank iPay, VietinBank eFAST được đưa vào thể điểm đánh giá GD CN, góp phần thúc đẩy chuyển dịch kênh và gia tăng mức độ gắn kết của khách hàng, với kỳ vọng số lượng khách hàng giao dịch online thường xuyên tăng 20 -30% so với năm 2025. Đặc biệt, việc triển khai đồng bộ 6 mega projects gồm CRM, Corporate Lending, Dự án Affluent, Core thẻ, tối ưu hóa Core Banking và VietinBank iPay, VietinBank eFAST sẽ giúp tác động của CDS trở nên trực tiếp, rõ nét hơn đối với hoạt động của CN và trải nghiệm của khách hàng.

Trên nền tảng đó, VietinBank tập trung chuẩn hóa và nhân rộng năng lực CDS thành DNA mới của tổ chức, thông qua vận hành 8 Trung tâm năng lực (CoEs), chuẩn hóa phương pháp phát triển sản phẩm số, phân tích nâng cao và mở rộng mô hình làm việc linh hoạt theo Agile. Song song, Ngân hàng thúc đẩy mạnh mẽ văn hóa đổi mới sáng tạo, khuyến khích cán bộ, đặc biệt tại CN chủ động đề xuất, thử nghiệm sáng kiến và gắn đổi mới sáng tạo với đánh giá kết quả

công việc, thi đua và phát triển năng lực, qua đó hình thành động lực dài hạn để CDS thực sự trở thành năng lực cốt lõi và lợi thế cạnh tranh bền vững của VietinBank.

Năm 2026, VietinBank dự kiến cơ bản hoàn tất 108 sáng kiến, nhanh hơn 2 năm so với kế hoạch ban đầu, và bổ sung hàng loạt sáng kiến mới được đề xuất bởi đội ngũ VietinBank, trong đó 55% là sáng kiến gia tăng hiệu quả, 37% nền tảng và 8% nâng cao năng lực cốt lõi. Đồng thời, năm 2026, VietinBank chủ động thúc đẩy các ý tưởng mới, nuôi dưỡng tinh thần đổi mới sáng tạo trong toàn hệ thống, để tạo nguồn sáng kiến liên tục cho hành trình CDS bền vững và dài hạn của VietinBank.





Bên cạnh mục tiêu phát triển kinh doanh, VietinBank luôn tập trung thúc đẩy mức độ tham gia của các thành phần kinh tế khác trong xã hội, qua đó góp phần vào sự phát triển chung của địa phương, cộng đồng và quốc gia. Cụ thể, VietinBank đã thực hiện:

- Hỗ trợ các dự án PTBV thông qua tín dụng xanh, xây dựng chính sách cấp tín dụng ưu đãi đối với khách hàng có phương án, dự án sản xuất, kinh doanh đáp ứng mục tiêu tăng trưởng xanh trong bối cảnh nhu cầu đối với những sản phẩm "xanh", sản phẩm đáp ứng các điều kiện bảo vệ môi trường ngày càng tăng mạnh.
- Tạo công ăn việc làm cho lao động địa phương trong vùng VietinBank đặt CN, PGD. Hiện nay, mạng lưới của Ngân hàng đã trải dài ở 34 tỉnh/thành phố trên khắp cả nước với 845 PGD.
- Tái đầu tư trở lại nền kinh tế thông qua hoạt động đầu tư vào trái phiếu Chính phủ. Việc đầu tư lâu dài vào trái phiếu Chính phủ khẳng định nỗ lực của VietinBank đóng góp vào cộng đồng thông qua hoạt động tài trợ gián tiếp cho công trình phúc lợi cộng đồng, dự án đầu tư công nhằm phát triển cơ sở hạ tầng, phát triển nền kinh tế, hỗ trợ xóa đói giảm nghèo quốc gia.
- Trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ, VietinBank luôn ưu tiên lựa chọn các đối tác là nhà cung cấp trong nước với tỷ lệ chiếm khoảng 98% tổng mức chi tiêu cho nhà cung cấp trong nước và nước ngoài để hỗ trợ nền kinh tế, xã hội trong nước, đảm bảo mua sắm bền vững.
- Ngân hàng luôn chủ động, tích cực thực hiện tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước, Chính phủ và Ngành Ngân hàng trong công tác ASXH, góp phần xóa đói, giảm nghèo, cải thiện, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân dân tại các địa phương khó khăn với nhiều chương trình thiết thực, có ý nghĩa.
- VietinBank tiếp tục thực hiện các chính sách tín dụng hỗ trợ phát triển kinh tế đất nước, đặc biệt là trong các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính phủ và NHNN. Ngân hàng đã triển khai các chương trình cho vay nhằm thúc đẩy sản xuất kinh doanh, tiêu dùng của doanh nghiệp và người dân; đồng thời hỗ trợ các ngành, lĩnh vực chiến lược của nền kinh tế.

3. ĐƠN VỊ ĐI ĐẦU ĐÓNG GÓP TÍCH CỰC CHO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

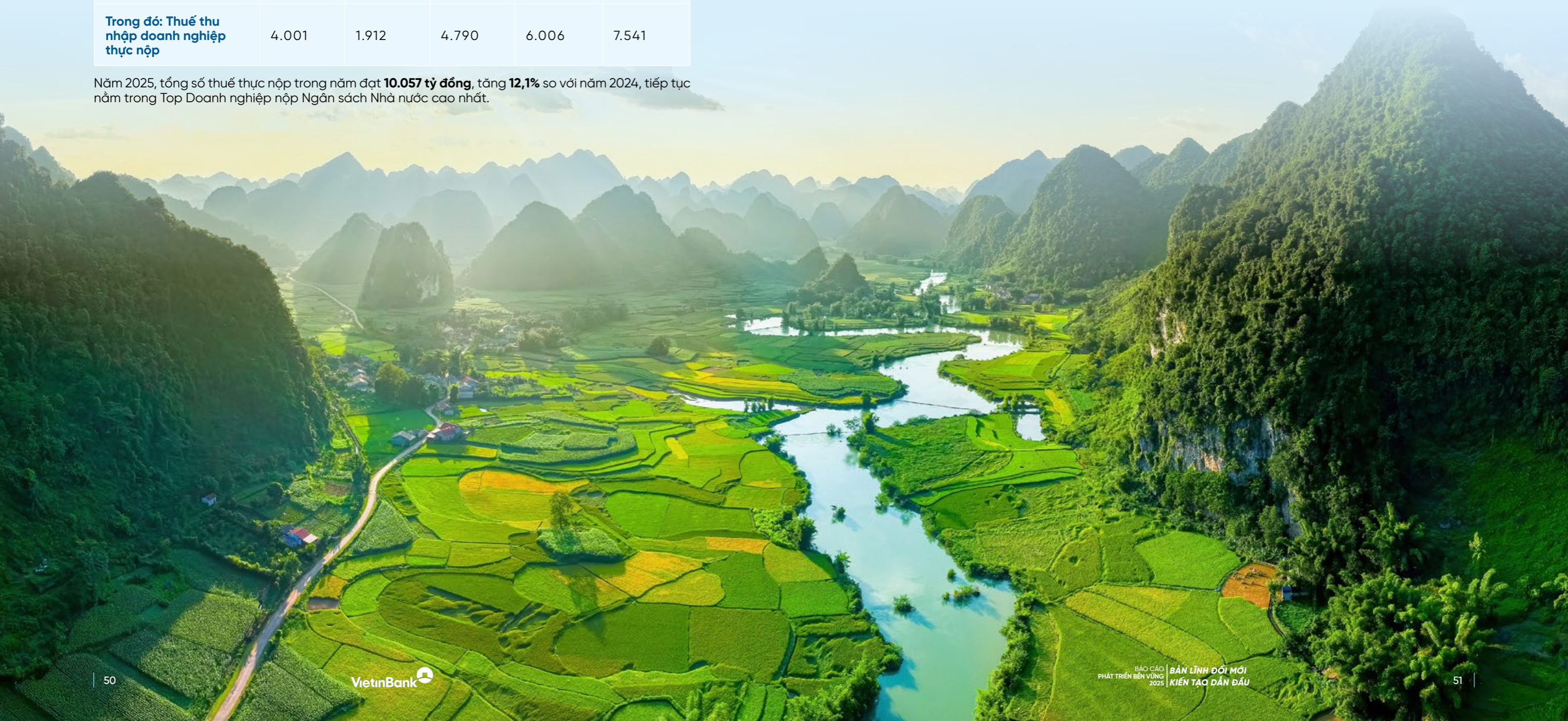
Với vai trò là ngân hàng trụ cột trong hệ thống tài chính, VietinBank luôn nghiêm túc thực hiện đầy đủ và đúng đắn các nghĩa vụ thuế và các khoản phải nộp cho Ngân sách Nhà nước theo yêu cầu của cơ quan quản lý, qua đó thể hiện hiệu quả kinh doanh và ý thức trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp. Các thông tin về việc tuân thủ quy định thuế và các chính sách thuế áp dụng tại VietinBank được trình bày cụ thể trên BCTC hằng quý, hằng năm được soát xét/kiểm toán, đảm bảo tính minh bạch và toàn diện của thông tin. Các hoạt động có liên quan đến nghĩa vụ thuế tại VietinBank được giao cho Phòng Kế toán tài chính thuộc Khối Tài chính quản lý. Trong quá trình vận hành, VietinBank liên tục cập nhật các quy định, chính sách mới về thuế để một cách kịp thời điều chỉnh.

Liên tục trong nhiều năm, VietinBank luôn nằm trong Top dẫn đầu của Bảng xếp hạng 1.000 doanh nghiệp đóng thuế thu nhập lớn nhất Việt Nam (V1000). Đây là sự ghi nhận về đóng góp của VietinBank đối với ngân sách quốc gia, đồng thời khích lệ Ngân hàng tiếp tục đóng góp hơn nữa vào sự phát triển giàu mạnh của đất nước.

DVT: Tỷ đồng

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Số thuế thực nộp trong năm</b>	5.612	4.017	6.839	8.974	10.057
<b>Trong đó: Thuế thu nhập doanh nghiệp thực nộp</b>	4.001	1.912	4.790	6.006	7.541

Năm 2025, tổng số thuế thực nộp trong năm đạt **10.057 tỷ đồng**, tăng **12,1%** so với năm 2024, tiếp tục nằm trong Top Doanh nghiệp nộp Ngân sách Nhà nước cao nhất.



#### 4. MUA SẮM BỀN VỮNG

Trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ, VietinBank luôn tuân thủ quy định nội bộ, xem xét áp dụng các quy định pháp luật hiện hành trong lĩnh vực đấu thầu để lựa chọn các nhà cung cấp phù hợp với chi phí tiết kiệm và SPDV tốt nhất cho hệ thống. Theo đó, các nhà cung cấp được VietinBank lựa chọn trên cơ sở các tiêu chí sau:

- Đảm bảo yêu cầu về mặt pháp lý, đạo đức kinh doanh, đảm bảo không vi phạm pháp luật, không nằm trong danh sách tổ chức, cá nhân bị cấm tham gia hoạt động đấu thầu.
- Đảm bảo không thuộc danh sách cấm vận, danh sách cảnh báo theo quy định về phòng chống rửa tiền.
- Bảo đảm tính cạnh tranh trong đấu thầu, không xung đột lợi ích.
- Đảm bảo yêu cầu bảo mật thông tin, an toàn bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu người dùng theo quy định của pháp luật và công tác đào tạo về an toàn bảo mật thông tin khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho VietinBank.
- Đảm bảo các yếu tố liên quan đến môi trường làm việc và chứng nhận hàng hóa dịch vụ như: Chứng nhận đảm bảo chất lượng; hệ thống quản lý môi trường, an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp; điều kiện làm việc và chính sách liên quan đến nhân quyền, phòng chống phân biệt đối xử.

Ngoài việc lựa chọn nhà cung cấp theo định hướng trên, VietinBank luôn rà soát hiện trạng tài sản, đối chiếu đăng ký mua sắm giữa các bộ phận để đảm bảo việc mua sắm được tiết kiệm, tránh chồng chéo, trùng lặp; ưu tiên sử dụng các công nghệ mới để tối ưu hóa công tác mua sắm, tiết kiệm chi phí và tăng cường sử dụng các SPDV thân thiện với môi trường. Để đảm bảo nội dung này, VietinBank chú trọng thực hiện các nội dung sau:

- Xây dựng định mức trang cấp thiết bị để tránh mua sắm tràn lan, không đồng bộ và sử dụng kém hiệu quả.
- Áp dụng mua sắm theo số lượng lớn hoặc hợp đồng dài hạn để tối ưu hóa chi phí và giảm phát sinh các đơn hàng nhỏ gây lãng phí nguồn lực nhân sự và thời gian.
- Thi điểm áp dụng chữ ký số trong hoạt động mua sắm để tiết kiệm thời gian và chi phí văn phòng phẩm, mực in.
- Đẩy mạnh việc số hóa, CDS để tăng cường hiệu quả cho công tác mua sắm, đảm bảo hội nhập với các doanh nghiệp trong nước và quốc tế.
- Ưu tiên sử dụng các tài sản đã hết thời gian khấu hao theo quy định nhưng vẫn còn sử dụng được; chú trọng việc bảo trì bảo dưỡng thường xuyên các máy móc thiết bị để kéo dài tuổi thọ để giảm nhu cầu mua sắm mới, tiết kiệm chi phí và tài nguyên.

Thực hiện cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, trong năm 2025, VietinBank đã ưu tiên lựa chọn các đối tác là nhà cung cấp trong nước với tỷ lệ chiếm khoảng 98% tổng mức chi tiêu cho nhà cung cấp trong nước và nước ngoài để hỗ trợ nền kinh tế, xã hội trong nước, đảm bảo mua sắm bền vững.



PHẦN 4

## TRỤ CỘT E - MÔI TRƯỜNG

E1 - SẢN PHẨM TÀI CHÍNH "XANH" VÀ HỖ TRỢ CHUYỂN ĐỔI NĂNG LƯỢNG

E2 - THỰC HÀNH TIẾT KIỆM VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ CÁC NGUỒN NĂNG LƯỢNG



# 04

## E1: SẢN PHẨM TÀI CHÍNH “XANH” VÀ HỖ TRỢ CHUYỂN ĐỔI NĂNG LƯỢNG

## Triển khai danh mục SPDV tài chính bền vững tiên phong và đa dạng, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng

- **Green Up - Gói tài chính xanh thúc đẩy các phương án, dự án mang lại lợi ích về môi trường và xã hội**

Gói Green UP là sáng kiến tài chính xanh được VietinBank bắt đầu triển khai từ năm 2024 để hỗ trợ các doanh nghiệp thực hành PTBV và tiếp cận nguồn vốn vay với lãi suất và phí ưu đãi. Ngoài việc yêu cầu doanh nghiệp đáp ứng các tiêu chuẩn xanh, VietinBank không yêu cầu khách hàng bổ sung thêm điều kiện so với khoản vay thông thường. Sau gần 2 năm triển khai, Gói Green UP đã đưa nguồn vốn tài trợ của VietinBank đến với hàng trăm doanh nghiệp đang tham gia chuyển đổi xanh và hướng tới mục tiêu PTBV. Đặc biệt trong năm 2025, VietinBank tiếp tục triển khai và mở rộng đối tượng của **Gói tài chính xanh GREEN UP** thêm 2 lĩnh vực “Giao thông xanh” và “Kinh tế tuần hoàn”, qua đó góp phần gia tăng nguồn vốn cho các dự án PTBV tại Việt Nam.

- **Sản phẩm “Tiền gửi xanh”**

Năm 2025, sản phẩm Tiền gửi xanh dành cho KHDN do VietinBank tiên phong triển khai đã tiếp tục tạo nên một nơi giao thoa cho các doanh nghiệp cùng chung định hướng PTBV, qua đó tận dụng tối đa nguồn lực tài chính để phục vụ các dự án có lợi cho cộng đồng và xã hội. Bên cạnh đó, VietinBank cũng cung cấp chứng nhận “Tiền gửi xanh” như hình thức vinh danh sự chung tay của các KHDN trong việc tạo ra nguồn vốn ổn định cho các dự án PTBV.

- **V-Green Powerup - Thúc đẩy hành trình điện hóa giao thông quốc gia**

Năm 2025, VietinBank và Công ty Cổ phần Phát triển Trạm sạc Toàn cầu V-Green (V-Green) đã ký kết thỏa thuận hợp tác, cung cấp giải pháp tín dụng chuyên biệt nhằm thúc đẩy mạnh mẽ quá trình phủ sóng hạ tầng trạm sạc xe điện, đẩy nhanh xu hướng chuyển đổi xanh trong Ngành Giao thông tại Việt Nam. Gói hỗ trợ tài chính này có quy mô lên tới 4.000 tỷ đồng, được thiết kế với các chính sách ưu đãi hấp dẫn nhằm tối ưu khả năng tiếp cận vốn và mở rộng cơ hội cho các NĐT. Đây được xem là một bước tiến quan trọng trong việc hiện thực hóa tầm nhìn của V-Green về việc xây dựng một hệ sinh thái giao thông bền vững, hiện đại tại Việt Nam.

Thông qua thỏa thuận hợp tác giữa VietinBank và V-Green, chủ đầu tư trạm sạc có thể nhận khoản hỗ trợ tín dụng đến 70% tổng giá trị đầu tư, thời gian vay linh hoạt lên tới 5 năm. Chủ đầu tư có thể chủ động lựa chọn sử dụng chính các trụ sạc hoặc các loại hình tài sản khác làm tài sản bảo đảm. Đặc biệt, VietinBank sẽ áp dụng mức lãi suất ưu đãi chỉ từ 6,3%/năm cho KHDN và chỉ từ 6,5%/năm đối với KHCN. Thời gian ưu đãi lãi suất lên đến 12 tháng.

- **Các giải pháp tài chính chuyên biệt cho lĩnh vực xanh**

Ngân hàng luôn liên tục cập nhật và phát triển các giải pháp tài chính toàn diện, linh hoạt cho từng ngành, lĩnh vực, khách hàng. Một số giải pháp nổi bật là: Giải pháp tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo bao gồm điện gió, điện mặt trời; giải pháp tài trợ dự án điện mặt trời mái nhà; giải pháp tiếp cận dự án thu gom xử lý rác thải kết hợp điện rác...

- **Tăng cường công tác QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng**

Ngân hàng thường xuyên rà soát, cập nhật và đồng bộ triển khai các chính sách về QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng phù hợp với định hướng của Chính phủ và NHNN. Ngân hàng thực hiện chặt chẽ, xuyên suốt công tác QLRR về môi trường khi thực hiện cấp tín dụng nhằm nhận diện sớm rủi ro phát sinh, từ đó có biện pháp ứng xử tín dụng kịp thời, phù hợp nhằm hạn chế rủi ro và giảm thiểu tổn thất cho VietinBank. Ngân hàng cũng tăng cường truyền thông, đào tạo để tất cả các đơn vị kinh doanh nắm được các chính sách về QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng.

## E2: THỰC HÀNH TIẾT KIỆM VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ CÁC NGUỒN NĂNG LƯỢNG

## Thực hành tiết kiệm

Triển khai chương trình hành động của Chính phủ và Ngành Ngân hàng về thực hành tiết kiệm chống lãng phí, trong những năm qua VietinBank đã tích cực, chủ động trong công tác tuyên truyền, quán triệt, phổ biến và tổ chức triển khai công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong hệ thống. Trên cơ sở xác định các mục tiêu, chỉ tiêu tiết kiệm cụ thể cho từng lĩnh vực, các phòng/ban/đơn vị tại TSC và CN thực hiện đồng bộ công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Một số hoạt động cụ thể như sau:

- **Đối với công tác lập và quản lý kế hoạch chi phí**

VietinBank luôn định hướng quản trị chi phí tiết kiệm, hiệu quả, gắn kết chặt chẽ với chiến lược kinh doanh, phù hợp với tình hình hoạt động và góp phần nâng cao năng suất lao động. Trong sử dụng chi phí thường xuyên, các đơn vị chủ động tiết kiệm ngay từ khâu xây dựng dự toán, yêu cầu dự toán đầy đủ, chi tiết có thuyết minh, giải trình lý do để xuất mức chi phí... để làm cơ sở rà soát dự toán, đảm bảo chi phí hợp lý và tiết kiệm. Trên cơ sở đó, các bộ phận liên quan tiếp tục rà soát, cắt giảm những chi phí/hạng mục không cần thiết, trùng lặp, kém hiệu quả, đảm bảo không vượt định mức/tiêu chuẩn/chế độ quy định. Chi phí được quản lý đa chiều tại đơn vị sử dụng chi phí và đơn vị đầu mối tại TSC (Khối Tài chính) nhằm nâng cao vai trò quản lý, tư vấn và tham mưu cho Ban Lãnh đạo của các đơn vị đầu mối đối với các khoản chi phí trọng yếu của hệ thống.

- **Đối với chi phí hoạt động thường xuyên**

VietinBank yêu cầu các đơn vị sắp xếp các khoản chi theo thứ tự ưu tiên và theo mức độ cấp thiết, quan trọng; hồ sơ đảm bảo đầy đủ, quá trình thực hiện nhanh chóng theo đúng cam kết quản lý chất lượng. Các đơn vị liên tục kiểm tra, theo dõi, rà soát để cắt giảm các khoản chi phí không cần thiết, ưu tiên cho những hoạt động mang tính thiết thực, cấp bách.

Một số khoản mục chi phí chi tiết triển khai tiết kiệm, chống lãng phí điển hình:

- » Chi phí điện, nước, điện thoại, mực in, văn phòng phẩm: Giao định mức chi phí đến từng phòng/ban/bộ phận/cán bộ. VietinBank đã khuyến khích các đơn vị nghiên cứu áp dụng số hóa, sử dụng tài liệu bản điện tử thay cho văn bản giấy, nhờ đó chi phí vật liệu giấy tờ in năm 2025 giảm so với năm 2024 và so với kế hoạch chi phí.
- » Chi hội nghị, hội thảo: Đơn vị đầu mối đánh giá sự cần thiết của việc tổ chức họp, hội nghị, hội thảo. Tăng cường họp trực tuyến khi họp với các đơn vị khác tỉnh/thành phố. Các khối tổ chức hội nghị, hội thảo định kỳ, lồng ghép nhiều nội dung, giảm tần suất họp nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả. Các hội nghị được tổ chức tại các trụ sở của VietinBank, giảm thiểu chi phí hoạt động thuê ngoài.
- » Chi phí đào tạo, huấn luyện: Trong năm, VietinBank tập trung nâng cao nghiệp vụ và kỹ năng số cho toàn thể cán bộ. Đặc biệt, Ngân hàng đã triển khai các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng số như: Agile, tư duy thiết kế, ứng dụng AI, ra quyết định dựa trên dữ liệu... với tổng số 3 triệu lượt học trực tuyến. Nhằm tối ưu hóa chi phí và tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ chủ động sắp xếp thời gian học, VietinBank đẩy mạnh kết hợp giữa hình thức đào tạo trực tuyến và trực tiếp. Kết quả, dù số lượng lớp học lớn, chi phí đào tạo và huấn luyện nghiệp vụ năm 2025 vẫn được kiểm soát, không vượt quá kế hoạch đề ra.
- » Chi phí nghiên cứu khoa học: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, tăng hiệu quả sử dụng nguồn lực, tiết kiệm chi phí, chống lãng phí trong quản trị - điều hành. VietinBank đã tối ưu quy trình, số hóa SPDV để giảm chi phí vận hành, nâng cao năng suất và chất lượng phục vụ. Với hơn 90 sáng kiến CDS được triển khai, 99% giao dịch thanh toán đã được thực hiện qua kênh số, VietinBank đã giảm đáng kể chi phí vận hành tại quầy và chi phí giấy tờ hành chính. Kế hoạch CDS từng năm, từng quý được nghiên cứu đánh giá để đảm bảo tính đồng bộ, tránh trùng lặp nguồn lực và tối ưu chi phí và thời gian triển khai. Nhờ cơ chế điều phối linh hoạt, VietinBank đã xây dựng triển khai CDS tốc độ cao nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc tiết kiệm, hiệu quả và bền vững.

- **Đối với công tác đầu tư xây dựng**

Trong quản lý đầu tư xây dựng công trình, VietinBank thực hiện tiết kiệm ngay từ khâu lập kế hoạch và xác định chủ trương đầu tư, chỉ đề xuất các dự án thực sự cần thiết, cấp bách, trọng tâm, trọng điểm và có tính khả thi. Các dự án đầu tư xây dựng cơ bản tại VietinBank đều được thành lập Hội đồng thẩm định, đảm bảo các công trình được dự toán, thiết kế đúng định mức, đúng quy định của Nhà nước và đề xuất các phương án tối ưu nhằm tiết giảm chi phí đầu tư công trình. Công tác đấu thầu, lựa chọn nhà thầu trong hoạt động mua sắm được thực hiện nghiêm túc, đảm bảo cạnh tranh, công bằng, minh bạch và hiệu quả kinh tế.

- **Đối với công tác mua sắm, sử dụng tài sản, phương tiện đi lại**

VietinBank thực hiện mua sắm tài sản trên cơ sở đánh giá thực trạng tài sản hiện có, cắt giảm các tài sản không thực sự cần thiết hoặc không phù hợp với tiêu chuẩn, định mức. Tài sản được hạch toán, theo dõi, quản lý, sử dụng đúng quy định. Việc thanh lý tài sản, thực hiện nghiêm túc theo quy định và quy trình thanh lý tài sản, tránh thất thoát, lãng phí.

- **Đối với công tác tổ chức bộ máy, quản lý, sử dụng lao động và thời gian lao động**

VietinBank đã thực hiện đánh giá hiệu quả hoạt động của một số đơn vị, thực hiện các phương án kiện toàn nhằm tinh gọn các bộ phận có chức năng tương đồng hoặc đối với các đơn vị hoạt động không hiệu quả, tập trung nguồn lực thúc đẩy kinh doanh, thu hồi xử lý nợ. Trong năm 2025, Ngân hàng đã triển khai phương án tái cơ cấu hệ thống từ TSC tới mạng lưới các CN, PGD. Tại TSC, VietinBank đã kiện toàn 3 Khối với 29 đơn vị cấp phòng/ban hướng tới rút giảm đầu mối phối hợp trung gian, tránh chồng chéo trong quy trình phối hợp. Sau kiện toàn, các đơn vị đã tích cực ứng dụng công nghệ số và cải tiến phương thức thực hiện chức năng nhiệm vụ từ đó tối ưu nguồn lực thực thi cho VietinBank. Tại CN, VietinBank đã rút giảm số lượng phòng CN thông qua sáp nhập bộ phận Kế toán - Kho quỹ; Tổ chức - Tổng hợp nhằm dịch chuyển cơ cấu nhân sự, tập trung nguồn lực tối đa cho HĐKD và tinh gọn bộ phận hỗ trợ cùng với lộ trình CDS. Ngân hàng đã chấm dứt hoạt động của một số PGD. Cùng với các giải pháp tinh gọn bộ máy, VietinBank song song thực hiện giải pháp kiện toàn bộ máy hoạt động gắn với các yêu cầu chuyển đổi mô hình quản trị tập trung, CDS, chuyển đổi xanh, PTBV để nâng cao hiệu quả QTRR, quản trị nguồn lực và nâng cao năng suất lao động.

Song song với tái cơ cấu bộ máy tổ chức hoạt động của các khối/phòng/ban/CN, VietinBank cũng triển khai Đề án "**Tinh gọn, đổi mới và nâng cao chất lượng nguồn lực VietinBank**". Năm 2025, Ngân hàng đã thực hiện tinh gọn bộ máy nhân sự toàn hàng, số lượng nhân sự giảm liên tục qua các năm 2024, 2025. VietinBank cũng tinh giảm quản lý trung gian tại các cấp, tinh gọn đội ngũ lãnh đạo cấp phó, rà soát, sàng lọc cán bộ đáp ứng yêu cầu của vị trí công việc.

Bên cạnh việc tinh gọn bộ máy, VietinBank đã chủ động gây dựng nguồn nhân sự có chất lượng cao, đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn vị trí cán bộ quản lý các cấp thông qua thi tuyển nội bộ và nhận diện, đào tạo đội ngũ nhân sự tiềm năng (NextGen và Top 500) và các chương trình đào tạo các cấp toàn hàng trọng tâm, trọng điểm, hiệu quả.

- **Đối với hoạt động tín dụng**

VietinBank thực hiện giảm mặt bằng LSCV, cắt giảm các loại phí để hỗ trợ doanh nghiệp, người dân phục hồi sản xuất kinh doanh. Đồng thời, Ngân hàng triển khai ứng dụng ngân hàng số trong hoạt động tín dụng, bám sát các mục tiêu trong Kế hoạch CDS Ngành Ngân hàng thông qua thực hiện tự động hóa nhiều bước quy trình cho vay, nhằm tiết giảm thời gian, chi phí giao dịch, gia tăng trải nghiệm của khách hàng.

Kết quả thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2025 của VietinBank đã đạt được những kết quả tích cực, tiêu biểu như:

- Các biện pháp tiết kiệm sử dụng năng lượng hiệu quả mang lại giá trị rất lớn. Tại TSC áp dụng công tác tuyên truyền, hướng dẫn về việc sử dụng điện an toàn và hiệu quả, kết quả đạt được trong năm 2025 đã cắt giảm 180kWh/người so với cùng kỳ năm 2024, tương đương giảm 2,7 tỷ đồng tính trên tổng số khoảng 2.800 CBNV thuộc TSC trong năm.
- VietinBank đã thực hiện đấu thầu 47 dự án với tổng giá trị tiết kiệm được qua đấu thầu là 2,5 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 1,11% giá trị dự toán. Tổng giá trị tiết kiệm được từ khi thẩm định, phê duyệt tổng dự toán đến khi quyết toán công trình là gần 5,5 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 2,39% giá trị dự toán.
- VietinBank đã chấm dứt hoạt động của 108 PGD, giảm 11,3% số PGD của toàn hệ thống. Đồng thời Ngân hàng thực hiện tinh gọn bộ máy khi giảm hơn 750 cán bộ quản lý cấp phó.
- Năng suất lao động toàn hàng trong năm 2025 (tính theo thu nhập từ hoạt động năm 2025 bình quân đầu người) tăng 35% so với năm 2024.
- VietinBank đã triển khai lắp đặt điện năng lượng mặt trời áp mái tại 34 CN, đơn vị trên toàn hệ thống, đạt trên 2000 kWh điện năng lượng mặt trời/tháng, qua đó đã góp phần vào việc bảo tồn nguồn năng lượng sơ cấp của quốc gia, giảm phát thải khí nhà kính, bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu toàn cầu. Theo đó, VietinBank là đơn vị tiên phong trong công tác bảo vệ môi trường, PTBV với các nguồn năng lượng sạch, năng lượng tái tạo. Ngân hàng cũng đang nghiên cứu thực hiện kiểm toán năng lượng tại các tòa nhà TSC và hướng dẫn đơn vị trực thuộc thực hiện kiểm toán năng lượng.
- Nhờ những biện pháp thực hành tiết kiệm, quản lý chi phí hiệu quả trên, **tỷ lệ CIR lũy kế của VietinBank năm 2025 đạt 30,4%, tiếp tục nằm trong nhóm những ngân hàng có tỷ lệ CIR thấp nhất.**

**Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường**

VietinBank luôn tuân thủ các văn bản pháp luật hiện hành về bảo vệ môi trường cụ thể như: **Luật Bảo vệ môi trường; Thông tư số 39/2016/TT-BTNMT** của Bộ Tài nguyên và Môi trường (nay là Bộ Nông nghiệp và Môi trường) ban hành quy định kỹ thuật về quan trắc và điều tra khảo sát xâm nhập mặn có hiệu lực từ 10/02/2017; **Nghị định số 44/2016/NĐ-CP** của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật An toàn, vệ sinh lao động về hoạt động kiểm định kỹ thuật an toàn lao động, huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động và quan trắc môi trường lao động và **Nghị định số 04/2023/NĐ-CP** của Chính phủ ngày 13/02/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (nay là Bộ Nội vụ), trong đó Điều 3, Chương II (lĩnh vực an toàn, vệ sinh lao động) sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 44/2016/NĐ-CP ngày 15/05/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật An toàn, vệ sinh lao động và quan trắc môi trường lao động. Cụ thể, VietinBank đã triển khai các công tác sau:

- Tại các tòa nhà, trụ sở thuộc TSC thực hiện công tác đo kiểm môi trường lao động hằng năm, nhằm kịp thời đưa ra các giải pháp đảm bảo môi trường cho CBNV.
- Thực hiện thu gom rác thải đúng quy định nhằm bảo vệ môi trường: Phân loại rác thải ngay tại các vị trí người dùng, ký kết hợp đồng thu gom rác thải với các đơn vị có đủ năng lực, được cấp phép trong lĩnh vực bảo vệ môi trường...

Số lần bị phạt vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: **Không.**

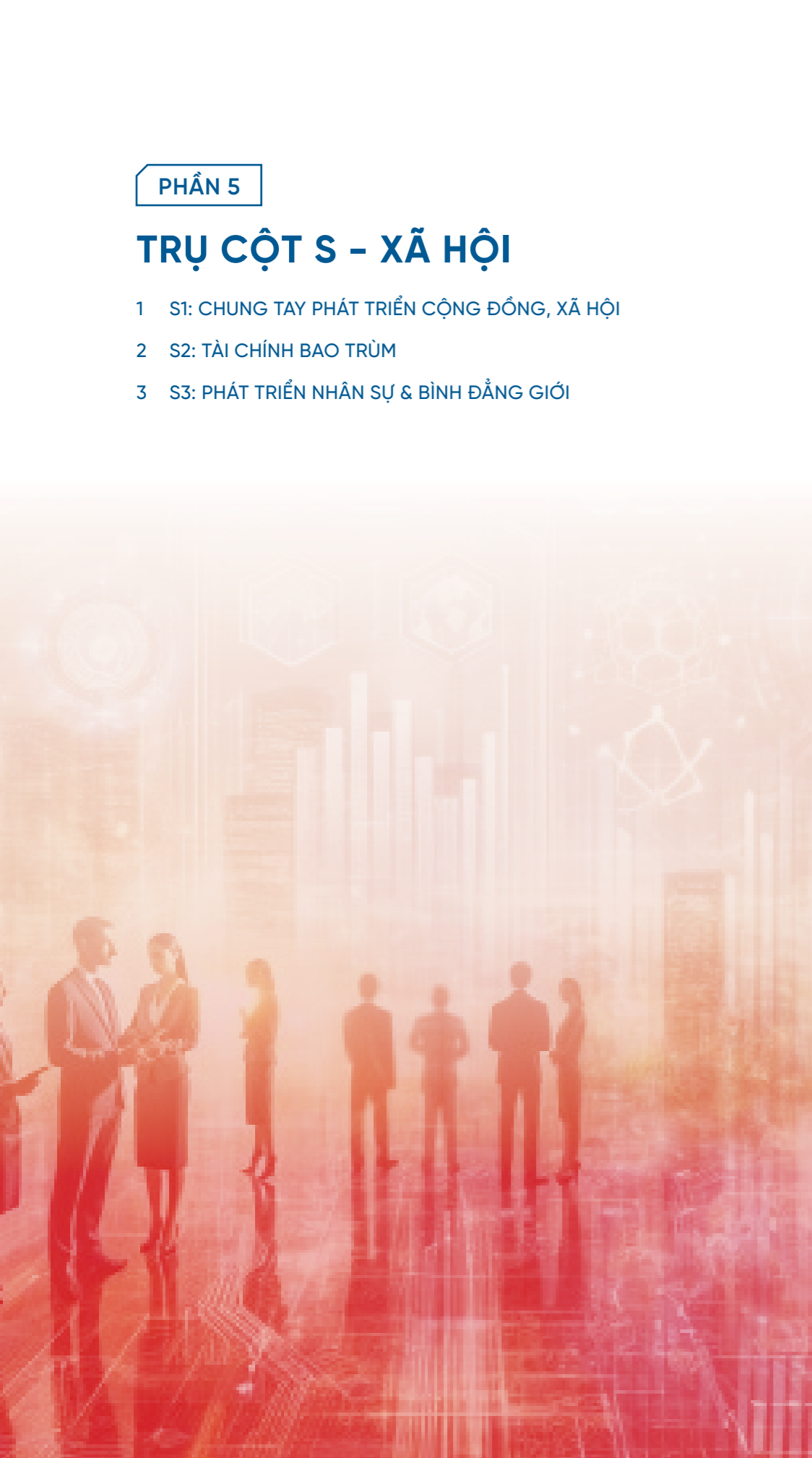
Tổng số tiền bị xử phạt do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: **Không.**



PHẦN 5

## TRỤ CỘT S - XÃ HỘI

- 1 S1: CHUNG TAY PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI
- 2 S2: TÀI CHÍNH BAO TRÙM
- 3 S3: PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ & BÌNH ĐẲNG GIỚI



05

1 - S1: CHUNG TAY PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI

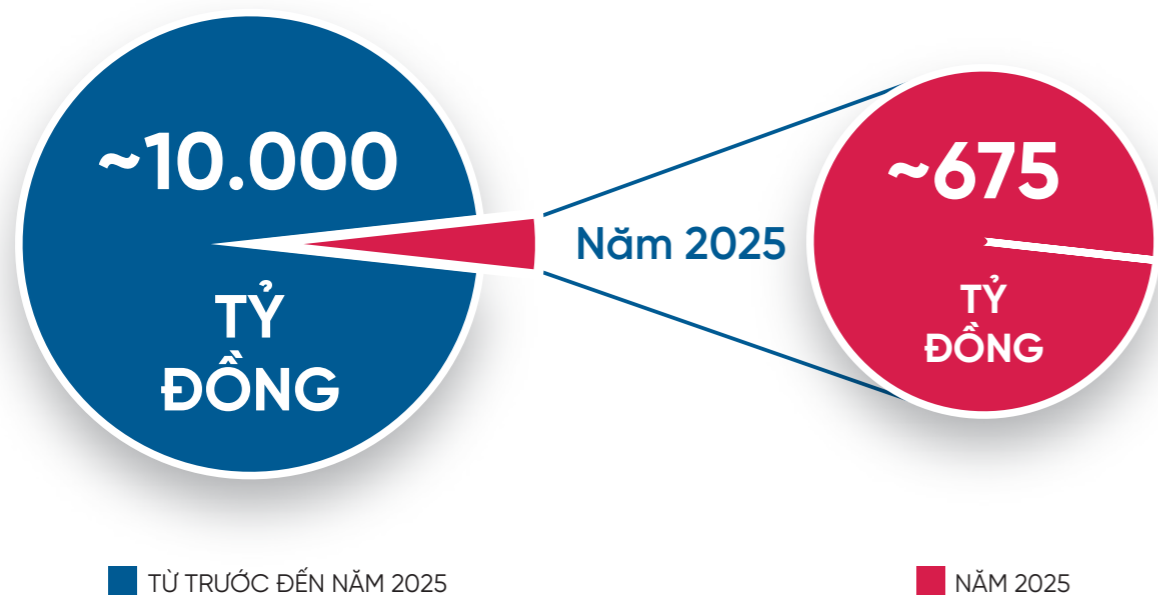
Trong hành trình “**Nâng giá trị cuộc sống**”, VietinBank luôn đề cao và nỗ lực thực hiện tốt, có hiệu quả trách nhiệm xã hội, xứng đáng với vai trò, vị thế của một tổ chức tài chính trụ cột. Với việc chủ động lan tỏa nguồn lực, tiên phong thực hiện nhiều chương trình ASXH ý nghĩa, VietinBank tiếp tục nối dài hành trình sẻ chia với cộng đồng, góp phần kiến tạo giá trị bền vững và hiện thực hóa khát vọng đất nước phồn vinh, hạnh phúc.

Năm 2025, VietinBank tiếp tục ghi dấu ấn với những kết quả vượt bậc trong HĐQT, triển khai có hiệu quả chính sách tiền tệ, góp phần vào sự phát triển chung của đất nước. Song song với đó, VietinBank là đơn vị tiên phong, chủ động thực hiện nhiều chương trình ASXH thiết thực, có ý nghĩa, góp phần xóa đói giảm nghèo, cải thiện và nâng cao chất lượng sống cho người dân, đặc biệt tại các địa bàn khó khăn, vùng sâu, vùng xa.

Dòng chảy ASXH của VietinBank đã lan tỏa trên nhiều lĩnh vực trọng yếu: Từ hỗ trợ xây dựng nhà ở cho người nghèo, công tác đền ơn đáp nghĩa, các công trình trường học, trạm y tế, hạ tầng nông thôn đến hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai, bão lũ... Chỉ riêng năm 2025, VietinBank đã dành **hơn 675 tỷ đồng** (tương đương 1,55% LNTT hợp nhất của VietinBank) cho công tác ASXH; lũy kế qua các năm, con số này đã đạt **gần 10.000 tỷ đồng** - minh chứng cho một hành trình sẻ chia bền bỉ với quyết tâm “không để ai bị bỏ lại phía sau”.

Trong năm 2025, VietinBank đã hỗ trợ xây dựng hơn **2.600 căn nhà** được xây mới cho hộ nghèo, hộ cận nghèo và gia đình chính sách; **1 nhà văn hóa** sinh hoạt cộng đồng, phòng tránh thiên tai; **4 công trình cầu, đường giao thông nông thôn**. Trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, VietinBank đã tài trợ chi phí xây dựng, nâng cấp **15 công trình trường học**; đồng thời trao học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó, tiếp thêm động lực cho những ước mơ đến trường. Ở lĩnh vực y tế, **8 xe cứu thương, xe hiến máu...** cho các cơ sở y tế cùng nhiều trang thiết bị y tế thiết yếu đã được VietinBank trao tặng cho các bệnh viện, góp phần nâng cao năng lực chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Cùng với đó là những hoạt động giàu tính nhân văn như tôn tạo các công trình đền ơn đáp nghĩa, thăm hỏi, tặng quà hộ nghèo, gia đình chính sách, đồng bào dân tộc thiểu số mỗi dịp Tết Nguyên đán...

Tổng kinh phí VietinBank thực hiện công tác ASXH từ trước đến nay là gần 10.000 tỷ đồng, riêng năm 2025 là hơn 675 tỷ đồng



Dưới đây là bảng tổng hợp công tác ASXH của VietinBank từ trước đến nay và trong năm 2025

KẾT QUẢ CÔNG TÁC ASXH	TỪ TRƯỚC ĐẾN HẾT NĂM 2025	RIÊNG NĂM 2025	ĐVT
<b>TỔNG SỐ TIỀN (CAM KẾT/ ĐÃ THỰC HIỆN)</b>	<b>&gt; 10.000</b>	<b>&gt;675</b>	<b>TỶ ĐỒNG</b>
<b>Một số lĩnh vực tiêu biểu:</b>			
Tặng số BHXH và thẻ BHYT cho đối tượng có hoàn cảnh khó khăn	20.138	7.913	Số BHXH và thẻ BHYT
Hỗ trợ xây dựng nhà ở cho người nghèo	51.254	2.637	Căn nhà
Hỗ trợ xây dựng nhà văn hóa sinh hoạt cộng đồng, phòng tránh thiên tai	91	1	Công trình
Hỗ trợ xây dựng cầu, đường giao thông nông thôn	1.001	4	Công trình
Hỗ trợ xây dựng trường học	792	15	Công trình
Hỗ trợ xây dựng bệnh viện	6	0	Công trình
Hỗ trợ xây dựng trạm y tế	143	0	Công trình
Tài trợ xe ô tô cứu thương, xe hiến máu, xe luân chuyển cán bộ... cho các cơ sở y tế	361	8	Chiếc

Nhờ có sự hỗ trợ của VietinBank nhiều huyện, xã nghèo đã dần thay đổi diện mạo; đời sống vật chất, tinh thần, điều kiện học tập và chăm sóc sức khỏe của người dân được cải thiện rõ rệt. Những nỗ lực của VietinBank đã góp phần thực hiện thắng lợi các chủ trương lớn của Đảng, Chính phủ và Ngành Ngân hàng trong công cuộc giảm nghèo bền vững. Qua đó, Ngân hàng tiếp tục khẳng định vai trò, trách nhiệm và cam kết lâu dài của VietinBank trong hành trình “**Nâng giá trị cuộc sống**”.



**Hoạt động hỗ trợ và chăm sóc KHDN**

Trong bối cảnh kinh tế thế giới tiếp tục đối mặt với nhiều biến động, đặc biệt là căng thẳng thương mại, chính sách thuế đối ứng của Mỹ. Bám sát chỉ đạo của Chính phủ và NHNN, phát huy vai trò là NHTM Nhà nước chủ lực, trụ cột, tiên phong, VietinBank đã triển khai nhiều biện pháp nhằm hỗ trợ, đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân, cụ thể như sau:

- **Triển khai các giải pháp khắc phục hậu quả bão lũ:** Trong bối cảnh nhiều địa phương trên cả nước bị thiệt hại nặng nề bởi bão lũ, VietinBank đã triển khai Gói tín dụng ưu đãi (giảm đến 2% lãi suất so với LSCV thông thường) với quy mô lên tới 30.000 tỷ đồng dành cho cả KHCN và KHDN. Thông qua gói tín dụng này, VietinBank mong muốn chia sẻ khó khăn, chung tay cùng khách hàng khắc phục hậu quả, sớm ổn định cuộc sống và phục hồi sản xuất, kinh doanh sau bão lũ... Đặc biệt, VietinBank tinh gọn quy trình, thủ tục để tất cả các khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn ưu đãi nhanh chóng, thuận tiện, sớm vượt qua khó khăn và tái thiết cuộc sống, phục hồi kinh tế.
- **Chương trình ưu đãi cho vay nhà ở xã hội theo Nghị quyết 33/NQ-CP ngày 11/3/2023 của Chính phủ:** VietinBank đã ban hành gói tín dụng ưu đãi quy mô đến 30.000 tỷ đồng dành cho chủ đầu tư và người mua nhà. Tính đến 31/12/2025 tổng số dự án VietinBank tài trợ là 12 dự án (tăng 5 dự án so với cuối năm 2024), LSCV chỉ từ 5,9%/năm (đối với người mua nhà) và 6,4 %/năm (đối với chủ đầu tư). Thời gian ưu đãi lãi suất 3 năm (đối với chủ đầu tư) và 5 năm (đối với người mua nhà) khi đầu tư/mua nhà các dự án nhà ở xã hội/nhà ở công nhân/cải tạo, xây dựng lại chung cư cũ.
- **Chương trình cho vay ưu đãi lĩnh vực lâm sản, thủy sản theo chỉ đạo của NHNN:** Tới thời điểm 31/12/2025, doanh số giải ngân lũy kế từ khi triển khai chương trình đạt 18,5 nghìn tỷ đồng, tăng 127% so cuối năm 2024, dư nợ tương đương 3,6 nghìn tỷ đồng (+0,27% so 31/12/2024), giải ngân cho 330 lượt khách hàng với lãi suất ưu đãi cho vay ngắn hạn VND chỉ từ 5% - 6,5%/năm và USD chỉ từ 4,9% - 5,35%/năm.
- **Các chương trình tín dụng ưu đãi đối với các lĩnh vực ưu tiên** (nông nghiệp nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, DNNVV): Tính đến 31/12/2025, tốc độ tăng trưởng tín dụng của VietinBank đối với 5 lĩnh vực ưu tiên đạt 13,8% so với 31/12/2024; trong đó lĩnh vực nông nghiệp nông thôn và DNNVV là 2 lĩnh vực có tốc độ tăng trưởng cao nhất (tương ứng 15,4% và 14,7%), đồng thời 2 lĩnh vực này cũng có số tăng trưởng tuyệt đối chiếm tới ~99% tổng dư nợ tăng trưởng của tất cả 5 lĩnh vực ưu tiên.



Bên cạnh đó, VietinBank cũng đa dạng hóa hoạt động hỗ trợ khách hàng ở mọi phân khúc.

• **Hỗ trợ các DNNVV**

Năm thứ 5 liên tiếp, VietinBank được The Asian Banker trao tặng Giải thưởng danh giá “Ngân hàng SME tốt nhất Việt Nam”, ghi nhận những đóng góp nổi bật của VietinBank đối với cộng đồng DNNVV, khẳng định vai trò tiên phong trong việc cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả và toàn diện.

Đối với hoạt động tín dụng, VietinBank tiên phong hỗ trợ phát triển kinh tế, chủ động thực hiện các chính sách của Chính phủ và NHNN song song với việc cơ cấu danh mục tín dụng hiệu quả, bền vững thông qua triển khai linh hoạt các chương trình tín dụng ưu đãi, tài trợ vốn cho các dự án/lĩnh vực trọng điểm quốc gia. Các hoạt động tài chính xanh, ESG được đẩy mạnh nhằm đồng hành cùng địa phương, doanh nghiệp thực hiện các mục tiêu PTBV và ASXH.

Đồng thời, **việc đẩy mạnh triển khai các dịch vụ ngân hàng trên kênh số** - eFAST tiếp tục dẫn đầu thị trường với tính năng giải ngân online, bảo lãnh online, FX online 24/7, tài khoản định danh, mở TK eKYC, trong đó eKYC eFAST trở thành giải pháp tiên phong giúp doanh nghiệp mở và quản lý tài khoản hoàn toàn trực tuyến với tốc độ vượt trội và độ an toàn tối đa.

**Số hóa mạnh mẽ quy trình quản lý dòng tiền cho khách hàng DNNVV** trở thành nhiệm vụ trọng tâm, nhằm nhận diện và nắm bắt nhanh cơ hội, khai thác sâu tệp khách hàng nhiều tiềm năng, đặc biệt nhóm sở, ban, ngành trong bối cảnh sáp nhập tỉnh thành và tinh gọn bộ máy nhà nước với không ít thách thức. Song hành cùng CDS địa phương, VietinBank cung cấp trọn bộ giải pháp Chính quyền số, Kinh tế số, Xã hội số và Doanh nghiệp số. Những cải tiến liên tục của kênh số giúp các doanh nghiệp tối ưu quy trình nội bộ, rút ngắn thời gian xử lý giao dịch và tăng mức độ tự động trong quá trình vận hành.

• **Đồng hành cùng các Tập đoàn, Tổng công ty Nhà nước và các tập đoàn tư nhân trong nước**

VietinBank giữ vững vị thế là đối tác tài chính tin cậy của các Tập đoàn, Tổng công ty Nhà nước và các tập đoàn tư nhân lớn. **Ngân hàng ưu tiên cung cấp nguồn vốn cho các dự án trọng điểm quốc gia trong lĩnh vực năng lượng, hạ tầng, giao thông vận tải, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế đất nước.** VietinBank chủ động khai thác nhu cầu mới, mở rộng hợp tác với các khách hàng lớn, đồng hành cùng các dự án đầu tư quan trọng, đồng thời phát triển các SPDV tài chính hiện đại, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Ngân hàng cũng tiên phong trong việc tài trợ các dự án năng lượng tái tạo, hạ tầng và bất động sản, khẳng định vai trò dẫn đầu trong ngành ngân hàng và đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội. Một số dự án lớn mà VietinBank đã cấp hạn mức tín dụng và tham gia tài trợ như: Dự án nhà máy LNG Quảng Trạch II (EVN), dự án mở Đai Hùng Nam - PVEP, các dự án nguồn điện Ô Môn III, IV, nâng cấp nhà máy Lạc Dầu Bình Sơn, các dự án của Tập đoàn Hòa Phát, Tập đoàn Phú Điện... Trong đó, Dự án điện gió Trường Sơn giai đoạn 1 đã đi vào vận hành thương mại thành công và tiếp tục được NHNN phê duyệt cấp tín dụng cho hai dự án lớn là dự án điện gió Trường Sơn giai đoạn 2, dự án điện gió Kalong. Bên cạnh đó, VietinBank đã trở thành ngân hàng đầu tiên trong hệ thống ngân hàng Việt Nam tài trợ cho người không cư trú đầu tư dự án tại nước ngoài, góp phần thúc đẩy hợp tác giữa hai Chính phủ Việt Nam - Lào và đảm bảo an ninh năng lượng quốc gia.

• **Hỗ trợ doanh nghiệp FDI, góp phần thu hút nguồn vốn đầu tư nước ngoài vào Việt Nam**

Trong năm 2025, VietinBank đã triển khai **mô hình kinh doanh tại các thị trường tiềm năng nhằm phát triển phân khúc khách hàng FDI** gồm Trung Quốc, Singapore và Đài Loan thông qua hoạt động của 5 Văn phòng hợp tác tại các quốc gia này. VietinBank tiên phong dẫn đầu xu thế với việc kết nối khách hàng từ 2 đầu, đi cùng khách hàng ngay từ khi có ý tưởng đầu tư, đóng vai trò trung tâm kết nối với NĐT, các quỹ, tổ chức tài chính và cơ quan ngoại giao, qua đó hỗ trợ dẫn dắt dòng vốn FDI vào Việt Nam. Chỉ trong 3 tháng triển khai, các văn phòng đã tổ chức 199 buổi làm việc, giới thiệu 103 đoàn khách đầu tư, và tạo cơ sở cho các cơ hội cấp tín dụng dự kiến 645 triệu USD, mở rộng đáng kể mạng lưới và cơ hội hợp tác của Ngân hàng. Ngày 21/11/2025, VietinBank chính thức được NHNN chấp thuận chủ trương thành lập VPĐD tại nước ngoài và tiến hành các công tác chuẩn bị cho việc thành lập chính thức các VPĐD trong năm 2026. Những kết quả này không chỉ góp phần tăng trưởng bền vững nguồn vốn mà còn đặt nền móng cho chiến lược quốc tế hóa, giúp Ngân hàng giữ vai trò tiên phong trong phục vụ KHDN FDI và thu hút đầu tư vào Việt Nam.



### Hoạt động hỗ trợ và chăm sóc KHBL

Với chiến lược “Lấy khách hàng là trung tâm”, VietinBank luôn mong muốn mang đến cho khách hàng những công nghệ tiên tiến cùng sự trải nghiệm vượt trội từ giai đoạn nhận thức đến mua hàng và giai đoạn chăm sóc sau bán. Vì thế mà trong suốt thời gian qua, VietinBank không ngừng đổi mới và sáng tạo trong việc hỗ trợ và CSKH. Các SPDV số hóa, chính sách chăm sóc KHUT và các gói sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng đã mang lại những kết quả tích cực, giúp VietinBank không chỉ duy trì sự PTBV mà còn góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế trong quá trình CDS theo định hướng của Chính phủ và NHNN.

Năm 2025, VietinBank tiếp tục gia tăng số lượng KHCN. Số lượng khách hàng active đạt 13,8 triệu khách hàng (tăng 7,3% so với năm 2024), trong đó số lượng KHUT đạt 322,5 nghìn khách hàng (tăng 15% so với năm 2024). Đặc biệt, khách hàng trên kênh số cũng chứng kiến sự cải thiện tích cực. Tỷ trọng khách hàng kênh số đạt 76% (tăng 4% so với năm 2024); Tỷ lệ khai thác sản phẩm trên kênh số đạt kỷ lục ~71% (tăng 8% so với năm 2024), thu hút hơn 8 triệu tài khoản mở mới hoàn toàn online, doanh số bảo hiểm kênh số đạt 165 tỷ đồng (tăng 92%), Lợi nhuận mua bán ngoại tệ đạt 30 tỷ đồng (tăng 49% so với năm 2024).

Năm 2025, VietinBank cũng mở rộng đầy đủ các phương thức thanh toán, tăng cường hiện diện trong đời sống tài chính thường ngày của khách hàng và đáp ứng xu hướng nhu cầu thanh toán không tiền mặt tăng cao của khách hàng qua thanh toán QR, thanh toán thẻ chip không tiếp xúc (contactless), các ví thanh toán di động qua Apple Pay, Samsung Pay, Google Wallet với tốc độ xử lý giao dịch cao, bảo mật đa lớp. Hoàn thiện hợp tác với tổ chức thẻ Visa triển khai thành công trải nghiệm thanh toán trên tuyến Metro Cát Linh - Hà Đông.

#### • Tập trung khai thác tập KHUT và định vị lại tập KHUT theo chiến lược phân khúc mới

VietinBank đã triển khai đồng bộ các chương trình giữ chân/ thu hút KHUT nhằm gia tăng sự gắn kết khách hàng, bao gồm: Xây dựng bộ nhận diện thương hiệu VietinBank Premium mới; ra mắt chương trình đặc quyền dành riêng cho KHUT từ hạng platinum trở lên; truyền thông nâng cao; triển khai đồng bộ các chiến dịch bán từ TSC đến CN: Chiến dịch tăng trưởng KHUT, tăng trưởng dư nợ trung dài hạn... Đồng thời, Ngân hàng cũng đã ban hành Quy định về chính sách KHUT của VietinBank nhằm: **(i)** Quy định danh KHUT; **(ii)** Phân hạng KHUT; **(iii)** Bộ nhận diện KHUT; **(iv)** Tối ưu hóa nguồn lực RM chăm sóc KHUT; **(v)** Ưu đãi về SPDV dành cho KHUT.

Bên cạnh việc số hóa sản phẩm, đóng gói giải pháp theo từng chân dung khách hàng, VietinBank tập trung phát triển, hoàn thiện các sản phẩm/chính sách trọng điểm để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Các chương trình ưu đãi lãi suất làm điểm tựa hỗ trợ các khách hàng theo đúng định hướng và chủ trương của Chính phủ và NHNN liên tục được triển khai trong năm 2025. Mặc dù chi phí huy động vốn bình quân các TCTD trong thời gian qua diễn biến phức tạp, VietinBank vẫn dành riêng

gói lãi suất ưu đãi tốt nhất để ổn định và tăng trưởng kinh tế thông qua các chương trình tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh như Vay Ưu đãi - Điểm tựa vững chắc, chương trình hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi cơn bão số 10 & 11,...

#### • Hoạt động cho vay các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính phủ

Năm 2025, VietinBank tiếp tục thực hiện các chính sách tín dụng hỗ trợ phát triển kinh tế đất nước, đặc biệt là trong các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính phủ và NHNN. Ngân hàng đã triển khai các chương trình cho vay nhằm thúc đẩy sản xuất kinh doanh, tiêu dùng của doanh nghiệp và người dân, đồng thời hỗ trợ các ngành, lĩnh vực chiến lược của nền kinh tế. Các hoạt động này không chỉ phù hợp với các chỉ đạo của Chính phủ mà còn đóng góp tích cực vào công cuộc CDS và phát triển kinh tế bền vững.

**Đối với hoạt động cho vay các lĩnh vực ưu tiên, đặc biệt là lĩnh vực nông nghiệp,** nông thôn: VietinBank đặc biệt chú trọng đến lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn, các lĩnh vực được Chính phủ xác định là trọng tâm trong chiến lược PTBV. Với cam kết hỗ trợ nông dân và doanh nghiệp trong ngành nông nghiệp, VietinBank đã cung cấp các sản phẩm tín dụng ưu đãi để hỗ trợ sản xuất, chế biến và tiêu thụ nông sản. Tính đến ngày 31/12/2025, dư nợ cho vay lĩnh vực nông nghiệp của VietinBank đạt hơn 245 nghìn tỷ đồng, tăng gần 33 nghìn tỷ đồng (~ 15%) so với cuối năm 2024. Ngân hàng tiếp tục triển khai các sản phẩm tín dụng linh hoạt, hỗ trợ các doanh nghiệp nông nghiệp và người dân, từ đó đóng góp vào sự phát triển kinh tế khu vực nông thôn, giúp giảm nghèo và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Các sản phẩm tín dụng này bao gồm cho vay phát triển nông nghiệp sạch, nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, và các dự án phát triển nông thôn. Đồng thời, VietinBank cũng áp dụng các mức lãi suất ưu đãi, giúp khách hàng trong ngành này giảm bớt gánh nặng tài chính, từ đó tập trung vào sản xuất và PTBV.

**Đối với hoạt động cho vay hỗ trợ nhà ở xã hội, nhà ở công nhân, dự án cải tạo, xây dựng lại chung cư cũ theo NQ33 của Chính Phủ,** VietinBank tiếp tục triển khai các chương trình tín dụng hỗ trợ phát triển nhà ở, đặc biệt là nhà ở xã hội và nhà ở công nhân, đáp ứng nhu cầu cấp thiết của người dân, đặc biệt là ở các khu công nghiệp. Ngân hàng đã tích cực thực hiện chương trình cho vay ưu đãi theo Nghị quyết số 33/NQ-CP của Chính phủ, nhằm hỗ trợ các chủ đầu tư dự án và người dân mua nhà ở tại các dự án nhà ở xã hội. Tính đến 31/12/2025, dư nợ cuối kỳ đạt 1,1 nghìn tỷ đồng, tăng 573 tỷ đồng so với cuối năm 2024. Với sự hỗ trợ này, nhiều gia đình đã có cơ hội sở hữu nhà ở ổn định, góp phần vào việc cải thiện đời sống và nâng cao chất lượng sống của công nhân và người thu nhập thấp.

**Đối với hoạt động cho vay dành cho vay các khách hàng trẻ mua nhà,** gói cho vay khách hàng trẻ mua nhà của VietinBank là giải pháp tài chính linh hoạt, ưu đãi, phù hợp với nhu cầu sở hữu nhà ở của khách hàng trẻ, với mức vay cao, thời hạn dài, ân hạn gốc lên tới 5 năm và nhiều tiện ích hỗ trợ khách hàng trong quá trình trả nợ. Tính đến 31/12/2025, dư nợ của gói vay dành cho khách hàng trẻ mua nhà của VietinBank đạt hơn 210 tỷ đồng.

**Đối với hoạt động hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão lũ,** VietinBank đã triển khai Chương trình hỗ trợ lãi suất nhằm hỗ trợ doanh nghiệp và KHCN khắc phục hậu quả từ các đợt bão lũ, giảm bớt gánh nặng tài chính, đồng hành cùng doanh nghiệp/hộ kinh doanh vượt qua giai đoạn khó khăn, quy mô chương trình lên tới 30 nghìn tỷ đồng (doanh số giải ngân lũy kế). Mức lãi suất ưu đãi: Giảm tối đa 2% so với sàn LSCV thông thường hoặc áp dụng theo lãi suất của Chương trình tín dụng hiện hành từng thời kỳ (áp dụng đồng thời cả khoản cho vay/ chiết khấu/ bao thanh toán bằng VND và USD). Chương trình này không chỉ giúp giảm bớt khó khăn cho các doanh nghiệp và người dân mà còn thể hiện trách nhiệm xã hội của VietinBank trong việc hỗ trợ cộng đồng trong lúc khó khăn.

Các hoạt động cho vay trong các lĩnh vực ưu tiên của VietinBank năm 2025 đã góp phần đáng kể vào việc thực hiện các chính sách phát triển kinh tế mà Chính phủ và NHNN đã đề ra. Bằng việc cung cấp các sản phẩm tín dụng ưu đãi, hỗ trợ các lĩnh vực nông nghiệp, nhà ở xã hội, ưu đãi khách hàng trẻ và khôi phục sản xuất sau thiên tai, VietinBank không chỉ thúc đẩy phát triển kinh tế mà còn đóng góp vào việc nâng cao chất lượng sống của người dân, bảo đảm sự ổn định và PTBV cho đất nước.

**Hoạt động hỗ trợ và CSKH ĐCTC**

VietinBank là NHTM có vốn Nhà nước, đóng vai trò trụ cột và chủ lực của nền kinh tế, đồng hành và phụng sự cho sự phát triển của đất nước. Với uy tín, quy mô và năng lực quản trị rủi ro đã được khẳng định, VietinBank luôn là đối tác tin cậy của nhiều ĐCTC trong nước và quốc tế. Trong năm 2025, VietinBank tiếp tục phát triển và mở rộng quan hệ hợp tác toàn diện với các phân khúc khách hàng ĐCTC bao gồm: Các TCTD trong nước, TCTD nước ngoài, công ty chứng khoán, công ty bảo hiểm, công ty quản lý quỹ...

VietinBank đặc biệt chú trọng phát triển các SPDV chuyên biệt dành cho phân khúc khách hàng ĐCTC. Với định vị là một hệ sinh thái trung gian sẵn sàng kết nối với mọi đối tác, VietinBank tiếp tục nâng cấp và mở rộng các giải pháp thanh toán, cung ứng cho thị trường đa dạng gói SPDV hiện đại. Đồng thời, VietinBank cũng tập trung phát triển các sản phẩm ngân hàng đầu tư như: Dịch vụ tư vấn thu xếp vốn, dịch vụ ngân hàng lưu ký giám sát, tư vấn và bảo lãnh phát hành trái phiếu riêng lẻ... nhằm đa dạng hóa danh mục SPDV tài chính, chuyển dịch cơ cấu thu nhập theo hướng tăng thu ngoài lãi, nâng cao năng lực cạnh tranh và vị thế trên thị trường.

Trong năm 2025, trong hành trình CĐS mạnh mẽ, VietinBank liên tục cải tiến chính sách, ứng dụng số hóa vào các quy trình, dịch vụ nhằm nâng cao CLDV trước và sau bán hàng, bảo đảm trải nghiệm khách hàng ĐCTC xuyên suốt trong hành trình đồng hành với VietinBank. Nhiều giải pháp tài chính trên nền tảng số được triển khai như: Thu chi hộ tự động, ủy nhiệm thu điện tử, thanh toán thẻ trực tuyến - Ecommerce, mở tài khoản online trên VietinBank eFAST, dịch vụ chứng khoán phái sinh, giải ngân online... và nhận được đánh giá cao từ các khách hàng ĐCTC.

Trong quan hệ hợp tác với các ngân hàng đại lý, với uy tín của mình, VietinBank luôn được các ngân hàng đại lý tin tưởng cấp hạn mức lớn phục vụ cho các giao dịch liên ngân hàng, tài trợ thương mại và huy động vốn quốc tế với lãi suất cạnh tranh. Với mạng lưới quan hệ đại lý với hơn 1.000 ngân hàng/CN ngân hàng trên thế giới, VietinBank đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, linh hoạt để tiếp nhận, xử lý nhanh chóng và hiệu quả các đề nghị hỗ trợ, tra soát từ các khách hàng. Đồng thời, VietinBank luôn tích cực duy trì, mở rộng, phát triển quan hệ với những TCTD uy tín tại các vùng lãnh thổ khác nhau, để vừa tìm kiếm cơ hội hợp tác SPDV vừa tăng cường khả năng hỗ trợ các KHDN xuất nhập khẩu và đầu tư trong quá trình tiếp cận và mở rộng hoạt động tại các thị trường quốc tế. Trong quan hệ giao dịch với các ĐCTC, VietinBank luôn giữ vững quan điểm thận trọng, thường xuyên đánh giá, rà soát năng lực của các ĐCTC được cấp hạn mức giao dịch, triển khai quản trị rủi ro đồng bộ ở tất cả các tuyến phòng thủ, hướng đến mục tiêu tăng trưởng bền vững gắn với an toàn và hiệu quả.

Trong năm 2025, VietinBank tiếp tục hoạt động PTBV thông qua việc thiết lập kế hoạch hành động cụ thể nhằm tích hợp các mục tiêu bền vững vào HĐKD. Nhận thức rõ vai trò của nguồn vốn xanh trong bối cảnh biến đổi khí hậu và yêu cầu PTBV ngày càng trở nên cấp thiết, VietinBank đã tăng cường hoạt động hợp tác, trao đổi kinh nghiệm với các ĐCTC lớn trong lĩnh vực huy động nguồn vốn xanh như: Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC), Cơ quan Phát triển Pháp (AFD), Công ty tư vấn PwC... nhằm huy động nguồn lực về vốn, hỗ trợ kỹ thuật, năng lực quản trị và phát triển sản phẩm ngân hàng phục vụ nhu cầu vốn tài trợ cho các dự án xanh của các tổ chức và doanh nghiệp.

Với tầm nhìn trở thành "Ngân hàng đa năng, hiện đại, hiệu quả hàng đầu, tại Việt Nam, đến năm 2030 thuộc Top ngân hàng mạnh nhất Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương, đến năm 2045 là ngân hàng mạnh nhất và uy tín nhất Việt Nam, hàng đầu Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và uy tín cao trên thế giới", VietinBank cam kết sẽ tiếp tục khai thác tiềm năng của phân khúc khách hàng ĐCTC, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng quan hệ hợp tác với các ĐCTC trong và ngoài nước, qua đó thúc đẩy tăng trưởng bền vững thu nhập từ phân khúc này; đồng thời khơi thông các nguồn vốn quốc tế với lãi suất ưu đãi cạnh tranh, phục vụ nhu cầu vốn của các doanh nghiệp Việt Nam một cách an toàn, hiệu quả.



3 - S3: PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ & BÌNH ĐẲNG GIỚI

**Chính sách phúc lợi, đãi ngộ đa dạng, toàn diện và công bằng**

Người lao động làm việc trong hệ thống VietinBank được hưởng các chế độ tiền lương, thưởng và đãi ngộ sau:

- » Hệ thống tiền lương của VietinBank được xây dựng theo thông lệ quốc tế dựa trên nguyên tắc 3Ps: Trả lương theo vị trí công việc, trả lương theo năng lực cá nhân, trả lương theo kết quả thực hiện công việc nhằm đáp ứng 3 mục tiêu chính: (i) Đảm bảo ổn định tiền lương hằng tháng, hằng quý, hằng năm của CBNV, người lao động; (ii) Tạo động lực đối với CBNV, người lao động để nâng cao năng suất lao động; (iii) Linh hoạt trong công tác xếp lương, nâng lương hằng năm.
- » Được khẳng định năng lực để đề bạt, bổ nhiệm, được đánh giá để thưởng thành tích.
- » Được cấp kinh phí đào tạo, nâng cao trình độ và năng lực chuyên môn.
- » Lao động nghỉ hưu: Ngoài chế độ được hưởng từ BHXH, CBNV, người lao động còn được VietinBank trợ cấp 2 tháng lương trước khi nghỉ hưu và hỗ trợ kinh phí trong hoạt động hưu trí.

CBNV, người lao động làm việc trong hệ thống VietinBank đều được đóng bảo hiểm theo chế độ Nhà nước quy định, được đảm bảo quyền lợi khi về nghỉ chế độ hoặc trong các trường hợp ốm đau, thai sản. Khi CBNV, người lao động đủ tuổi nghỉ chế độ, VietinBank thực hiện đầy đủ các thủ tục với cơ quan bảo hiểm để CBNV, người lao động được về nghỉ đúng thời gian quy định.

Năm 2025, VietinBank tiếp tục triển khai các chế độ phúc lợi, đãi ngộ chung đối với CBNV trong toàn hệ thống nhằm chăm lo đời sống, tái tạo sức lao động, tạo sự cân bằng giữa công việc, cuộc sống, tăng sự gắn kết và các chế độ phúc lợi, đãi ngộ vượt trội đối với cán bộ có thành tích cao, cán bộ nhân tài, cán bộ thuộc đối tượng luân chuyển, Lãnh đạo các vị trí chủ chốt, Lãnh đạo cấp cao để ghi nhận sự đóng góp, giữ chân cán bộ có năng lực, trình độ cao.

Các chế độ phúc lợi đãi ngộ VietinBank đang triển khai bao gồm:

- » Các chế độ đãi ngộ phúc lợi chung cho tất cả CBNV, người lao động trong hệ thống: Hiếu hỷ, sinh nhật, thăm hỏi ốm đau, nghỉ dưỡng sức, nghỉ mát, quà các dịp lễ/Tết, chi phí hỗ trợ đi lại các ngày lễ/Tết, quà ngày 8/3 và 20/10, quà Tết Thiếu nhi, Tết đoàn viên, hỗ trợ chi phí gửi trẻ/mẫu giáo, khen thưởng cho con CBNV, người lao động có thành tích tốt, mua bảo hiểm sức khỏe VBI Care cho các cán bộ nhằm đảm bảo các đãi ngộ về chăm sóc sức khỏe...
- » Các chế độ đãi ngộ vượt trội áp dụng đối với CBNV, người lao động có thành tích cao, cán bộ thuộc đối tượng luân chuyển, các cán bộ giữ vị trí chủ chốt, các cán bộ nhân tài tiềm năng (Top 500): Chính sách khen thưởng vượt trội, nghỉ dưỡng cao cấp, hỗ trợ học phí cho con, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ...

Trong năm 2025, nghiên cứu các thông lệ tiên tiến về phúc lợi - đãi ngộ trên thị trường, VietinBank đã bổ sung, sửa đổi một số chế độ phúc lợi - đãi ngộ để phù hợp với tình hình kinh doanh, thực tế hoạt động của VietinBank, nâng cao chế độ phúc lợi - đãi ngộ đối với CBNV, người lao động, tăng cường mức độ gắn kết, cống hiến của CBNV, người lao động đối với Ngân hàng. Với định hướng xây dựng "VietinBank là nhà", Ban Lãnh đạo VietinBank luôn ưu tiên chú trọng các chính sách toàn diện cả về chế độ lương và đãi ngộ, lẫn đời sống tinh thần và VHDN nhằm thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp và cơ hội thăng tiến, nâng cao đời sống tinh thần và hạnh phúc cho mỗi CBNV, người lao động.

**Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp**

Thực hiện triết lý hoạt động "Phát triển con người", VietinBank luôn quan tâm đến công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp nhằm bảo vệ tối đa cho người lao động khỏi các tác nhân gây hại, ảnh hưởng đến sức khỏe cả về mặt thể chất và tinh thần trong quá trình làm việc. VietinBank đã cử cán bộ tham gia nhiều lớp huấn luyện về an toàn lao động. Hằng năm VietinBank cũng tổ chức đo lường, quan trắc môi trường lao động tại các tòa nhà VietinBank về 12 tiêu chí:

Nhiệt độ	Tiếng ồn Laeq	Hơi khí hữu cơ
Độ ẩm	Điện từ trường EMF	Đánh giá tiếp xúc
Tốc độ gió	Bụi PM5	Tâm sinh lý
Ánh sáng	Hơi khí vô cơ	Ecgonomy

Nhìn chung, các chỉ tiêu đã quan trắc đều đạt mức cho phép ở tất cả các tòa nhà VietinBank thực hiện. VietinBank cũng nghiêm túc lắng nghe, ghi nhận và có hành động cụ thể với các khuyến nghị và giải pháp thực hiện để xây dựng môi trường lao động tốt hơn bao gồm:

- Thực hiện luân chuyển vị trí chỗ ngồi hợp lý để thay đổi tư thế làm việc cho nhân viên nhằm giảm thiểu nguy cơ mắc bệnh cơ xương. Tổ chức các buổi truyền thông sức khỏe để người lao động biết các phòng chống bệnh lý nền, gây ảnh hưởng đến sức khỏe lao động.
- Áp dụng các chế độ giải lao hợp lý, khuyến nghị người lao động tập thể dục giữa giờ để tái tạo não bộ và tránh nhức mỏi cơ xương.
- Giảm thiểu các nguy cơ tiếp xúc với vi khuẩn do những công việc liên quan đến giao dịch trực tiếp, định kỳ vệ sinh sát khuẩn hệ thống điều hòa để tăng cường kiểm soát nguy cơ nhiễm khuẩn không khí cho phòng kín, áp dụng chế độ thông khí tự nhiên để giảm thiểu nguy cơ tồn lưu vi sinh vật trong phòng làm việc; tăng cường chiếu sáng cục bộ cho những vị trí thiếu ánh sáng tự nhiên.
- VietinBank cũng phối hợp với các trung tâm thực hiện tiêm phòng cúm để thực hiện tiêm cho người lao động nhằm bảo vệ sức khỏe cho CBNV nói riêng và cộng đồng nói chung.
- Hằng năm VietinBank tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho 100% người lao động và khám sức khỏe bổ sung tối thiểu thêm 1 lần trong năm đối với một số đối tượng lao động: **(i)** CBNV nữ, **(ii)** Lao động kho quỹ làm công tác kiểm đếm, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, **(iii)** Lao động nghiệp vụ điện toán làm việc trong phòng máy chủ, **(iv)** Giao dịch viên độc lập thực hiện thu chi tiền mặt với khách hàng; **(v)** Lao động làm tại bếp ăn tập thể phục vụ từ 100 suất trở lên, **(vi)** CBNV làm nghề, công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, **(vii)** CBNV là người cao tuổi, người khuyết tật, = Cán bộ làm việc trong môi trường tiếp xúc với các nguy cơ gây bệnh nghề nghiệp.
- Ngoài các hoạt động chăm sóc sức khỏe về thể chất, VietinBank còn chú trọng đến xây dựng tinh thần cho CBNV thông qua các hoạt động coaching xây dựng tâm thế, phát triển bản thân, chữa lành, trải nghiệm hạnh phúc từ tâm...

3 - S3: PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ & BÌNH ĐẲNG GIỚI

**Đào tạo nâng cao trình độ, đảm bảo cơ hội thăng tiến**

Năm 2025, VietinBank đã tổ chức **1.105 lớp học**<sup>3</sup>. Số lượt học viên tham gia đào tạo là **289.442** lượt, với số tiết đào tạo trung bình là 70,8 tiết/người.

PHÂN LOẠI THEO ĐỐI TƯỢNG ĐÀO TẠO	SỐ TIẾT ĐÀO TẠO TRUNG BÌNH	LUỢT ĐÀO TẠO
Lãnh đạo cấp cao, Lãnh đạo cấp trung và các chức danh tương đương (TV HĐQT, BDH, GD/PGĐ Khối, GD/PGĐ CN, TPP TSC, GD/PGĐ ĐVSN)	63,4	10.279
Cán bộ quản lý và chức danh tương đương (TPP CN, TPP ĐVSN)	38,8	24.738
CBNV	79,6	254.425
<b>Chung</b>	<b>70,8</b>	<b>289.442</b>

Năm 2025, VietinBank tiếp tục đẩy mạnh triển khai đào tạo nâng cao năng lực bán, năng lực chuyên môn cho đội ngũ bán hàng với hơn 400 lớp: **(i)** Các chương trình đào tạo chuyên sâu về sản phẩm, thẩm định và kỹ năng bán hàng thực chiến, gắn liền với các sáng kiến CDS, nhằm nâng cao năng lực bán hàng và chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ kinh doanh; **(ii)** Các khóa đào tạo bán hàng không chỉ trang bị kỹ năng nghiệp vụ, mà còn chú trọng cập nhật các xu hướng thị trường, công nghệ mới giúp đội ngũ bán hàng thích nghi với sự thay đổi, nâng cao hiệu quả công việc.

Đồng thời, trong năm 2025 VietinBank tiếp tục chú trọng triển khai các chương trình đào tạo phục vụ cho đội ngũ nhân sự toàn hàng về Dữ liệu & AI và các kiến thức ứng dụng công nghệ mới: **(i)** Triển khai trong 3 tháng từ tháng 4 - 6 cho toàn bộ hơn 23 nghìn cán bộ VietinBank về AI - giúp cán bộ biết khai thác, ứng dụng các công cụ của AI vào công việc một cách hiệu quả; **(ii)** Đẩy mạnh triển khai đào tạo cho các cán bộ về thay đổi tư duy, hướng dẫn công cụ và các kỹ thuật làm việc theo Agile, Lean, Design Thinking cũng như truyền thông kịp thời, trên diện rộng đến các CN các sáng kiến, sản phẩm mới, ứng dụng kiến thức và công cụ số trong triển khai kinh doanh và công việc.

Ngân hàng tiếp tục xây dựng và thúc đẩy văn hóa học tập chủ động trên toàn hệ thống:

- **Đa dạng hóa hình thức đào tạo:** xây dựng hơn 300 bài Elearning, video bài giảng, ngân hàng đề thi, tổ chức chương trình chia sẻ kinh nghiệm nội bộ cũng như các chương trình học tập trung kết hợp học tập thực tế giúp học viên học tập liên tục, linh hoạt.
- **Triển khai thành công cuộc thi ứng dụng công nghệ "AI Workup - Ứng dụng AI thúc đẩy năng suất"**, đã thực sự thúc đẩy tinh thần đổi mới sáng tạo của toàn hệ thống, góp phần tối ưu vận hành, tăng năng suất lao động, nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đến nay VietinBank đã chọn được 34 giải pháp/28.830 ý tưởng/giải pháp đăng ký dự thi để khen thưởng cấp hệ thống.
- **Triển khai hơn 70 hoạt động, chiến dịch học tập; tổ chức các chương trình Gameshow, Minigame ôn tập kiến thức, chương trình tự học** với gần 40.000 lượt tương tác giúp cán bộ nhanh chóng tiếp cận các tri thức mới một cách hấp dẫn.



<sup>3</sup>Không tính đào tạo OJT, Coaching, Mentoring, chương trình đào tạo nội bộ do các đơn vị tự tổ chức

**Tôn trọng bình đẳng giới và sự đa dạng**

VietinBank luôn xác định "Nhân sự là tài sản quý giá nhất của một tổ chức". Trong thời gian qua, VietinBank liên tục xây dựng các chính sách/chương trình liên quan đến chế độ đãi ngộ nhằm thể hiện sự tôn trọng, bình đẳng giữa CBNV nam - nữ, triển khai các phúc lợi dành riêng cho CBNV, người lao động nữ theo quy định của pháp luật và cơ chế của VietinBank. Các hoạt động thúc đẩy sự đa dạng và bình đẳng tại nơi làm việc được triển khai đồng bộ, toàn diện từ TSC tới các CN, qua đó thể hiện sự trân trọng của VietinBank đối với đóng góp và cống hiến của mỗi CBNV đối với thành công của tổ chức.

Trong năm 2025, được sự quan tâm của Ban Lãnh đạo, đối với công tác bình đẳng giới tại VietinBank, Ban Vì sự tiến bộ phụ nữ VietinBank đã thực hiện các hoạt động sau:

- Tiếp tục thực hiện chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2021 - 2030.
- Xây dựng kế hoạch triển khai công tác bình đẳng giới và vì sự tiến bộ phụ nữ năm 2025.
- Ban hành văn bản hướng dẫn đơn vị triển khai các hoạt động trong Tháng hành động năm 2025. Tổ chức phát động Tháng hành động với hình thức phù hợp, tăng cường tuyên truyền về chủ đề, thông điệp và các hoạt động của **Tháng hành động vì bình đẳng giới và phòng, chống bạo lực** trên cơ sở giới bằng nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với từng nhóm đối tượng và tình hình thực tế...
- Triển khai các chương trình trọng tâm đối với cán bộ, lao động nữ, phát động thi đua gắn với việc tổ chức các phong trào, hoạt động có ý nghĩa thiết thực hiệu quả, thu hút được sự tham gia đồng đều của cán bộ, đoàn viên, người lao động nữ. Bên cạnh đó, Ban Vì sự tiến bộ phụ nữ VietinBank đã chỉ đạo các đơn vị tăng cường làm tốt công tác chăm lo, bảo vệ quyền lợi cho lao động nữ, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chế độ, chính sách đối với lao động nữ; chủ động tham mưu, giới thiệu cán bộ nữ ưu tú cho cấp ủy Đảng, chính quyền trong công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng cán bộ nữ... Giới thiệu lao động nữ tham gia đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, quan tâm tạo điều kiện để cán bộ nữ có cơ hội được phấn đấu, cống hiến, học tập nâng cao trình độ và tham gia các hoạt động đoàn thể nhằm phát huy năng lực trên mọi lĩnh vực công tác, góp phần làm tốt chức năng đại diện bảo vệ quyền lợi cho lao động nữ. Công tác khen thưởng luôn được quan tâm một cách kịp thời, nhằm động viên các lao động nữ có thành tích tiêu biểu và nhân rộng gương điển hình tiên tiến nhằm thúc đẩy cán bộ nữ đoàn kết, thống nhất, nỗ lực hết mình hoàn thành tốt, xuất sắc các mục tiêu, nhiệm vụ của VietinBank...

**Đảm bảo công bằng, dân chủ cơ sở tại VietinBank**

Bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước, Đảng ủy Chính phủ, NHNN Việt Nam, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, các cấp ủy, chính quyền, tổ chức đoàn thể trong hệ thống VietinBank đã nhận thức đúng, tổ chức xây dựng và thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nội dung, hình thức thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở gắn với thực hiện nhiệm vụ chính trị và công tác xây dựng Đảng.

Cụ thể, VietinBank đã thực hiện:

- Tập trung cải cách thủ tục hành chính, ban hành, rà soát, sửa đổi, bổ sung và triển khai thực hiện các quy định, quy chế (về người lao động; về công tác huy động, cho vay, thu hồi và xử lý nợ xấu, tỷ giá, biểu phí dịch vụ; về mua sắm, đấu thầu, công tác cán bộ...) bảo đảm công khai, minh bạch, tuân thủ quy định pháp luật.
- Xây dựng đội ngũ cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình mới.
- Xây dựng đoàn kết, thống nhất trong cấp ủy, chính quyền, đoàn thể, cán bộ, đảng viên và người lao động; ngăn chặn, đẩy lùi các biểu hiện suy thoái về tư tưởng, chính trị, đạo đức, lối sống, "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ.
- Xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, tiến bộ, lấy phát triển là động lực thúc đẩy cán bộ, đảng viên và người lao động sáng tạo, cống hiến và gắn bó với VietinBank.

3 - S3: PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ & BÌNH ĐẲNG GIỚI

- Tạo sự tự giác, thống nhất cao về ý chí và hành động trong cán bộ, đảng viên và người lao động, trước hết là sự gương mẫu, quyết liệt của người đứng đầu cấp ủy, đơn vị trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực.
- Chú trọng duy trì và chuyên nghiệp hóa hoạt động quan hệ đầu tư; công khai, minh bạch, cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin hoạt động của VietinBank cho các đối tác, khách hàng, NĐT trong và ngoài nước.

Từ đó, chất lượng hoạt động của các cấp ủy, chính quyền, tổ chức đoàn thể được nâng cao; các tổ chức đảng, chính quyền, tổ chức đoàn thể trong sạch, vững mạnh, góp phần hoàn thành thắng lợi các nhiệm vụ được giao. Thu nhập, việc làm của người lao động và lợi ích của Nhà nước, cổ đông được bảo đảm. Ví thế, uy tín của VietinBank được nâng cao trên thị trường trong nước và quốc tế. Ngân hàng tiếp tục khẳng định vai trò là lực lượng nòng cốt của kinh tế nhà nước, góp phần thực hiện có kết quả chính sách tiền tệ, ổn định kinh tế vĩ mô, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội.

Thực hành đạo đức nghề nghiệp

Với đặc thù của Ngành Ngân hàng tiềm ẩn rủi ro và hoạt động trên cơ sở chữ "Tín", VietinBank luôn đặt ra những yêu cầu khắt khe về kiến thức, kinh nghiệm, đặc biệt là về chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Trong những năm qua, Ngân hàng đã tích cực xây dựng nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp vừa đáp ứng yêu cầu phát triển của Ngành Ngân hàng vừa đảm bảo an toàn, chất lượng hoạt động của toàn hệ thống. Đặc biệt, VietinBank đã tiên phong xây dựng **Sổ tay Văn hóa VietinBank**, trong đó quy định chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của Lãnh đạo, CBNV và người lao động VietinBank; quy tắc ứng xử của Lãnh đạo, CBNV và người lao động VietinBank. Đồng thời, Ngân hàng áp dụng song song **Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng** do Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành (Quyết định số 11/QĐ-HHNH) trên toàn hệ thống.

Ngoài ra, VietinBank thiết lập các kênh tiếp nhận thông tin để phản ánh hành vi gian lận nội bộ, vi phạm chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong Ngân hàng. Các thông tin được gửi truyền thông định kỳ đến toàn hệ thống (2 lần/tháng) để toàn hệ thống nghiêm túc thực hiện và triển khai. Mọi thông tin phản ánh về hành vi gian lận nội bộ, vi phạm chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đều được các bộ phận nghiệp vụ của VietinBank tiếp nhận xử lý và được bảo mật thông tin.



PHẦN 6

## TRỤ CỘT G - QUẢN TRỊ

- 1 G1: NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO
- 2 G2: QUẢN TRỊ DỮ LIỆU VÀ AN TOÀN THÔNG TIN
- 3 G3: THỰC HÀNH ĐẠO ĐỨC KINH DOANH
- 4 G4: QUẢN TRỊ CÔNG TY MINH BẠCH VÀ LIÊM CHÍNH
- 5 G5: ĐẢM BẢO QUYỀN CỦA CÁC CỔ ĐÔNG VÀ NHÀ ĐẦU TƯ



06

1 - G1: NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO

**Cơ chế và mô hình quản trị rủi ro hiệu quả**

Công tác QLRR luôn được VietinBank triển khai đồng bộ, quyết liệt, toàn diện từ TSC tới các đơn vị kinh doanh trong toàn hàng. Trên cơ sở quy định tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN (Thông tư 13) của NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của NHTM, CN ngân hàng nước ngoài và thông lệ của Ủy ban Basel, VietinBank thực hiện mô hình 3 tuyến bảo vệ kết hợp với giám sát cấp cao của HĐQT, Ủy ban QLRR, BDH, HĐRR, Hội đồng ALCO.

<b>TUYẾN BẢO VỆ THỨ NHẤT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chức năng: Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro.</li> <li>- Đơn vị thực hiện: Các đơn vị kinh doanh, các đơn vị khác có chức năng tạo ra doanh thu; các đơn vị có chức năng thiết lập HMRR trong khối, kiểm soát rủi ro, giảm thiểu rủi ro; bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán.</li> </ul>
<b>TUYẾN BẢO VỆ THỨ HAI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chức năng: Xây dựng chính sách QLRR, VBCS QLRR; đo lường, theo dõi rủi ro, thiết lập HMRR toàn hàng và HMRR cấp khối.</li> <li>- Đơn vị thực hiện: Các phòng thuộc Khối QLRR theo quy định, Phòng Quản lý tuân thủ.</li> </ul>
<b>TUYẾN BẢO VỆ THỨ BA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chức năng: Thực hiện chức năng KTNB về QLRR.</li> <li>- Đơn vị thực hiện: Phòng KTNB.</li> </ul>

Vai trò, trách nhiệm của các đơn vị giám sát cấp cao trong công tác QLRR:

<b>HDQT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ hoặc đình chỉ thi hành chính sách QLRR, VBCS QLRR theo thẩm quyền.</li> <li>- Giám sát TGD trong việc: (i) Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách QLRR, VBCS QLRR do HĐQT ban hành; (ii) Xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế về QLRR trên cơ sở yêu cầu, kiến nghị của NHNN, tổ chức kiểm toán độc lập, các cơ quan chức năng khác, BKS và phòng KTNB để nâng cao hiệu quả, an toàn trong hoạt động của VietinBank; (iii) Tổ chức thực hiện các nội dung khác về QLRR do HĐQT quy định trong từng thời kỳ.</li> </ul>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ỦY BAN QLRR** Ủy ban QLRR là cơ quan tham mưu, giúp việc cho HĐQT trong giám sát các cá nhân, bộ phận thực hiện QLRR và các nội dung có liên quan khác theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Ủy ban QLRR.

<b>TGD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ hoặc đình chỉ thi hành các VBCS QLRR theo thẩm quyền, tổ chức thực hiện chính sách QLRR theo quy định và đánh giá chính sách QLRR để đề xuất HĐQT điều chỉnh (nếu cần).</li> <li>- Phê duyệt ban hành, điều chỉnh, bổ sung, thay thế, hủy bỏ HMRR; Chỉ đạo thực hiện các biện pháp xử lý khi không đáp ứng được các HMRR.</li> <li>- Tổ chức thực hiện chỉ đạo của HĐQT trong việc xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế về QLRR theo yêu cầu, kiến nghị của NHNN, tổ chức kiểm toán độc lập, các cơ quan chức năng khác, BKS và phòng KTNB.</li> <li>- Duyệt báo cáo tự kiểm tra, đánh giá về QLRR của các đơn vị và đề xuất HĐQT các biện pháp xử lý, khắc phục.</li> <li>- Ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ hoặc đình chỉ thi hành VBCS liên quan đến quản lý tài sản/nợ phải trả theo thẩm quyền.</li> <li>- Chỉ đạo tổ chức thực hiện quản lý tài sản/nợ phải trả.</li> <li>- Giám sát các cá nhân, bộ phận thực hiện các nội dung có liên quan khác trên cơ sở đề xuất, tham mưu của Hội đồng rủi ro.</li> <li>- Giám sát các cá nhân, bộ phận thực hiện công việc trên cơ sở đề xuất, tham mưu của Hội đồng ALCO.</li> <li>- Căn cứ theo ủy quyền trong từng thời kỳ, duyệt và ký báo cáo về QLRR gửi NHNN theo quy định.</li> <li>- Chỉ đạo tổ chức thực hiện các nội dung khác về QLRR theo quy định của VietinBank.</li> </ul>
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**HỘI ĐỒNG RỦI RO/HỘI ĐỒNG ALCO** Hội đồng rủi ro là cơ quan tham mưu, giúp việc cho TGD trong giám sát các cá nhân, bộ phận thực hiện các công việc và các nội dung có liên quan khác theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng rủi ro và Hội đồng ALCO.

Tại VietinBank, công tác QLRR đã, đang và tiếp tục được nghiên cứu để hoàn thiện mô hình tổ chức, nguồn lực chuyên sâu như:

- Kiện toàn khẩu vị rủi ro/HMRR, bản đồ rủi ro, nâng cấp, chuẩn hóa quy trình thu thập, ứng phó sự kiện rủi ro/sự cố CNTT nghiêm trọng/có kết nối với bên thứ 3; tăng cường giám sát/cảnh báo rủi ro, nâng cao CLDV cung cấp cho khách hàng, tối ưu hóa, cải tiến quy trình hoạt động.
- Nghiên cứu, xây dựng phương pháp luận, công cụ triển khai hiệu quả công tác an toàn thông tin, phòng chống thất thoát dữ liệu (DLP); tăng cường phối hợp công tác quản trị hoạt động liên tục nhằm xây dựng bộ kịch bản phòng ngừa, ứng phó sự cố gián đoạn CNTT và kế hoạch diễn tập các hệ thống trọng yếu.
- Công tác đánh giá RRHD biện pháp kiểm soát (RCSA) đối với các dự án, sáng kiến CDS, SPDV số; các vấn đề hệ thống về gián đoạn và an toàn bảo mật...

**Các chức năng QLRR đảm bảo các rủi ro cốt lõi được kiểm soát chặt chẽ**

VietinBank luôn nỗ lực xây dựng và phát triển hệ thống quản trị rủi ro hiện đại, vững mạnh, theo thông lệ quốc tế, trong đó các loại rủi ro trọng yếu được nhận diện và kiểm soát một cách kịp thời.

Các rủi ro trọng yếu đối với hoạt động của VietinBank bao gồm:

- Rủi ro về môi trường kinh doanh
- RRTD
- RRTT
- RRHD
- Rủi ro gian lận, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố
- RRTK
- Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng
- Rủi ro CNTT
- Rủi ro danh tiếng
- Rủi ro mô hình
- Rủi ro môi trường

(Các thông tin về QLRR đối với từng loại rủi ro: Xin mời tham khảo chi tiết tại Mục 5 (Công tác QLRR), Phần I (Giới thiệu VietinBank), BCTN 2024 của VietinBank được đăng tải trên website: <https://investor.vietinbank.vn/>).





### Quản trị rủi ro gắn với cĐS

Trong bối cảnh CĐS đang được triển khai mạnh mẽ tại VietinBank, hoạt động quản trị rủi ro cũng được số hóa thông qua áp dụng các sáng kiến hiện đại hóa, tự động hóa, nâng cao năng suất lao động khi triển khai các công cụ quản trị rủi ro trọng yếu. Cụ thể:

- Đối với công tác quản trị RRTD: Tập trung kiểm soát chặt chẽ chất lượng nợ, nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của bộ chỉ tiêu xếp hạng tín dụng, đẩy mạnh nguồn lực triển khai các sáng kiến chuyển đổi số như: **(i)** Sáng kiến xây dựng mô hình cảnh báo sớm - EWS theo phương pháp thống kê (tối ưu hóa công tác cảnh báo sớm tiềm ẩn RRTD; xây dựng mô hình cảnh báo phù hợp với từng đối tượng/phân khúc khách hàng, sản phẩm...); **(ii)** Sáng kiến ứng dụng mô hình đo lường RRTD xuyên suốt chu trình tín dụng, đẩy mạnh số hóa/tự động hóa chu trình tín dụng.
- Đối với công tác quản trị RRTT: Ưu tiên nguồn lực triển khai các sáng kiến hỗ trợ HĐKD vốn, đóng góp vào chủ điểm "Đẩy mạnh hoạt động ngoài lãi, cải thiện tỷ lệ thu ngoài lãi trong tổng thu nhập của VietinBank", bao gồm: **(i)** Sáng kiến "Dự án kết nối tự động nộp/rút ký quỹ, số dư ký quỹ giữa hệ thống CQG và hệ thống Vision Commodities"; **(ii)** Sáng kiến về "hạn mức linh hoạt RWA RRTT phân bổ giữa trading và banking tối ưu đến đơn vị kinh doanh/loại rủi ro"...
- Đối với công tác quản trị RRHD: Dự án mua sắm phần mềm phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố và phòng chống gian lận giai đoạn 2 (dự án AML 2), áp dụng công nghệ tiên tiến về trí tuệ nhân tạo nhằm phân tích, giám sát, phát hiện và cảnh báo sớm rủi ro cũng là một trong những dự án trọng điểm nhằm nâng cao hiệu quả QLRRHD.

VietinBank luôn chủ động chuẩn hóa những quan điểm, nhận thức và kinh nghiệm tiên tiến trong thực hành quản trị rủi ro để xây dựng hệ giá trị cốt lõi trong văn hóa kiểm soát, tuân thủ; được áp dụng rộng rãi tại các đơn vị từ TSC đến CN VietinBank.

### Quản trị rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư

Ngân hàng luôn ưu tiên kiểm soát hoạt động tín dụng, đảm bảo tính an toàn và bền vững. Với vai trò chủ lực trên thị trường tài chính, VietinBank đặt mục tiêu cung ứng vốn và dịch vụ tài chính hướng tới nền kinh tế "xanh", kinh tế tuần hoàn thân thiện môi trường; thúc đẩy tăng trưởng xanh và QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng. Hằng năm, Ngân hàng đều triển khai định hướng tín dụng tới toàn hàng, trong đó có quy định ưu tiên cấp tín dụng "xanh", hạn chế các ngành tác động xấu đến môi trường như: Ưu tiên các lĩnh vực năng lượng tái tạo, nông nghiệp sạch hữu cơ...; hạn chế các lĩnh vực sắt thép, xi măng, nhiệt điện, hóa chất, sản xuất giấy, phân bón, dệt nhuộm... Ngay từ năm 2011, VietinBank đã ban hành VBCS môi trường xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, trong đó quy định việc đánh giá tác động của phương án, dự án đến môi trường - xã hội và đưa ra các giải pháp khắc phục các vấn đề về môi trường - xã hội nhằm hướng đến mục tiêu PTBV của VietinBank nói riêng và toàn xã hội nói chung. Năm 2023, VietinBank đã xây dựng "**Khung tài chính bền vững VietinBank**" (Sustainable Finance Framework - SFF) đưa ra các hướng dẫn cụ thể cho việc tài trợ và quản lý các khoản tài trợ PTBV của Ngân hàng. Đồng thời, Ngân hàng cũng ban hành Quyết định số 118/CS-TGD-NHCT-QLRR1 ngày 30/05/2023 quy định QLRR về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng và Công văn số 5605/TGD-NHCT-PDTD1 ngày 30/05/2023 về việc ban hành bộ mẫu biểu thẩm định rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với các dự án đầu tư để hướng dẫn chi tiết thêm CN việc thẩm định các dự án cần phải QLRR môi trường. Theo đó, mỗi dự án đầu tư sẽ được phân nhóm theo các tiêu chí cụ thể và quy định của pháp luật Cụ thể:

- Nhóm 1: Dự án đầu tư nhóm I có nguy cơ tác động xấu đến môi trường ở mức độ cao.
- Nhóm 2: Dự án đầu tư nhóm II có nguy cơ tác động xấu đến môi trường.
- Nhóm 3: Dự án đầu tư nhóm III ít có nguy cơ tác động xấu đến môi trường.

Ngân hàng thường xuyên rà soát, cập nhật và đồng bộ triển khai các chính sách về QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng phù hợp với định hướng của Chính phủ và NHNN; thực hiện chặt chẽ, xuyên suốt công tác QLRR về môi trường khi thực hiện cấp tín dụng nhằm nhận diện sớm rủi ro phát sinh; từ đó có biện pháp ứng xử tín dụng một cách kịp thời, phù hợp nhằm hạn chế rủi ro và giảm thiểu tổn thất cho VietinBank. Bên cạnh đó, VietinBank cũng tăng cường truyền thông, đào tạo để tất cả các đơn vị kinh doanh nắm được các chính sách về QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng.

## 2 - G2: QUẢN TRỊ DỮ LIỆU VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

VietinBank xác định dữ liệu không chỉ là công cụ vận hành hay hỗ trợ ra quyết định, mà là tài sản chiến lược của hành trình CDS. Năm 2025, việc thành lập Khối Dữ liệu & Trí tuệ nhân tạo đánh dấu bước ngoặt, tạo ra một đầu mối thống nhất để quản trị, bảo vệ và khai thác dữ liệu. Khối Dữ liệu & Trí tuệ nhân tạo tập trung vào ba trọng tâm then chốt: **(i)** Quản trị dữ liệu toàn diện, bảo đảm tính toàn vẹn, bảo mật và tuân thủ pháp lý; **(ii)** Xây dựng hạ tầng và nền tảng để xử lý, phân tích dữ liệu theo thời gian thực; **(iii)** Triển khai các giải pháp phân tích nâng cao và trí tuệ nhân tạo để biến dữ liệu thô thành giá trị kinh doanh cụ thể.

Trong kỷ nguyên CDS, sự bùng nổ của công nghệ không chỉ trở thành động lực thúc đẩy sự phát triển của ngân hàng mà còn mang đến nhiều thách thức khi ngân hàng phải đối mặt với nhiều hình thức tấn công mạng ngày càng tinh vi, phức tạp và đa dạng. Theo đó, nhằm đảm bảo an ninh trên mặt trận công nghệ, VietinBank đã và đang xây dựng, triển khai công tác QLRR CNTT và ANM bao gồm:

- **Cải tiến hoạt động QLRR CNTT & ANM:** VietinBank không ngừng cải tiến và hoàn thiện hơn nữa các quy định về QTRR trong hoạt động CNTT & ANM, từng bước xây dựng và kiện toàn mô hình, phương pháp luận và tăng cường nhân sự QLRR CNTT & ANM tại các tuyến bảo vệ.

- **Tăng cường bảo mật hệ thống và cơ sở hạ tầng:** Việc tập trung vào công tác bảo mật không chỉ là yếu tố then chốt để bảo vệ tài sản của ngân hàng; mà còn là chiến lược bảo vệ niềm tin của khách hàng, đối tác và cổ đông. Ngân hàng không ngừng nỗ lực xây dựng kế hoạch mở rộng đầu tư và nâng cấp các trang thiết bị, các hệ thống phòng chống tấn công xâm nhập, giám sát tấn công cập nhật theo xu hướng trên thế giới. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân sự CNTT của Ngân hàng cũng không ngừng học hỏi, nâng cao trình độ năng lực, phẩm chất nhằm đáp ứng theo theo xu hướng phát triển. VietinBank thực hiện vận hành **Trung tâm Điều hành ANM (Security Operation Center - SOC) 24/7** để giám sát, phát hiện sớm và xử lý kịp thời sự kiện, bất thường và rủi ro An toàn thông tin trên toàn hệ thống CNTT; thực hiện đánh giá an ninh định kỳ, kiểm thử xâm nhập (Pentest), diễn tập tấn công/phòng thủ nhằm kiểm soát lỗ hổng và đảm bảo an toàn trước khi triển khai dịch vụ mới; mở rộng giải pháp bảo mật thế hệ mới (NGFW, XDR, Zero Trust...) để bảo vệ điểm cuối, dữ liệu, ứng dụng và kiểm soát truy cập nội bộ; đồng thời xây dựng văn hóa bảo mật, tăng cường đào tạo - truyền thông nhận thức và phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý, đối tác ANM trong nước và quốc tế.
- **Đẩy mạnh công tác quản lý hoạt động liên tục:** VietinBank đã và đang có những định hướng rất chủ động trong công tác xây dựng các kịch bản ứng phó sự cố, rủi ro trên hệ thống CNTT của các nền tảng ngân hàng số, SPDV số cung cấp cho khách hàng.

## 3 - G3: THỰC HÀNH ĐẠO ĐỨC KINH DOANH

## Phát triển văn hóa VietinBank chuyên nghiệp, nhân văn, đầy bản sắc

Từ những ngày đầu thành lập, VietinBank đã xác định rõ tầm quan trọng của việc xây dựng VHDN như một nhiệm vụ chiến lược song hành cùng HĐKD. Với vai trò tiên phong, VHDN không chỉ là chất keo gắn kết; mà còn là động lực thúc đẩy sự vận hành hiệu quả, góp phần nâng cao vị thế và hình ảnh thương hiệu VietinBank.

Chiến lược VHDN giai đoạn 2023 - 2025 của VietinBank nhấn mạnh việc xây dựng nét văn hóa đặc trưng “riêng có” của con người VietinBank. Điều này được thực hiện dựa trên nền tảng những giá trị văn hóa cốt lõi đã kiến tạo nên thành công của các thế hệ đi trước. Với mục tiêu phát triển một nền văn hóa thúc đẩy hiệu suất cao, khẳng định giá trị tiên phong và khác biệt, hướng tới sự PTBV, chiến lược được dẫn dắt bởi 3 triết lý hoạt động: **Khách hàng là trung tâm, Phát triển nhân tài là then chốt, Đổi mới sáng tạo là đột phá.**

Bước sang năm 2025, VietinBank tiếp tục đẩy mạnh thực thi chiến lược văn hóa **“Khát vọng tầm cao mới”** với các nhiệm vụ then chốt:

- **Hoàn thiện khung năng lực cốt lõi:** Xây dựng và ứng dụng khung năng lực gắn liền với hệ giá trị cốt lõi, gắn với văn hóa DX (CDS) và CX (Trải nghiệm khách hàng) nhằm đáp ứng nhu cầu chuyển đổi toàn diện của CBNV, người lao động trong thời đại mới.
- **Phát triển khung năng lực lãnh đạo:** Định hình tiêu chuẩn năng lực mới cho đội ngũ quản lý các cấp, đảm bảo tính nhất quán và tạo nền tảng phát triển đội ngũ Lãnh đạo kế cận.
- **Thúc đẩy văn hóa học tập và sáng tạo:** Đa dạng hóa các hoạt động đổi mới, ghi nhận và tôn vinh các sáng kiến, các hành vi văn hóa mang lại giá trị thiết thực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động Ngân hàng.
- **Tiên phong và dẫn dắt sự thay đổi:** Đại sứ văn hóa tiếp tục đóng vai trò nòng cốt trong việc xây dựng và phát triển VHDN, dẫn dắt sự thay đổi tư duy, hành vi phục vụ khách hàng nội bộ và bên ngoài.
- **Đa dạng hóa truyền thông nội bộ:** Tăng cường truyền tải chiến lược và chính sách qua nhiều kênh khác nhau, cải thiện quyền lợi và sự gắn kết của CBNV.
- **Thúc đẩy cơ chế phản hồi, đánh giá trong thực thi văn hóa:** Xây dựng các tiêu chí, phương pháp khảo sát, đo lường hiệu quả triển khai VHDN trong thời kỳ CDS, đưa VHDN trở thành nền tảng PTBV.

VietinBank cam kết tiếp tục phát huy giá trị văn hóa và tinh thần đổi mới, xem đây là nội lực mạnh mẽ, đồng hành cùng VietinBank vững tin chinh phục những đỉnh cao mới, khẳng định vị thế tiên phong trong Ngành Ngân hàng.



## Đề cao tính thượng tôn pháp luật trong mọi hoạt động

VietinBank luôn đề cao và tuân thủ quy định pháp luật trong mọi hoạt động. Tại VietinBank, tuân thủ quy định của pháp luật là một hành động để rèn luyện sự chính trực mỗi ngày. Chính trực cũng là một trong 5 giá trị cốt lõi của VietinBank. Để xây dựng văn hóa tuân thủ pháp luật, VietinBank đã tiến hành xây dựng mô hình hoạt động với trách nhiệm rõ ràng; đồng thời thực hiện các hoạt động giám sát tuân thủ nghiêm ngặt.

## • Về cơ cấu tổ chức

- » Để đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả và bền vững, VietinBank đã xây dựng mô hình tổ chức đảm bảo tính rõ ràng, công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu hoạt động của công ty niêm yết, phù hợp với quy định của pháp luật. Cụ thể: Tháng 12/2018 VietinBank thay đổi cơ cấu tổ chức nhằm đáp ứng quy định tại Thông tư 13, thành lập Phòng Quản lý tuân thủ thuộc Khối Pháp chế và Tuân thủ thuộc tuyến bảo vệ thứ 2, có các chức năng kiểm soát liên quan tới tuân thủ theo quy định.
- » Bên cạnh đó, từ rất sớm VietinBank đã chủ động xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức theo thông lệ quốc tế tốt nhất về quản trị rủi ro trong lĩnh vực ngân hàng, nâng cao “vai trò độc lập” của kiểm tra giám sát trong mọi hoạt động. VietinBank là một trong những ngân hàng tiên phong triển khai áp dụng mô hình 3 vòng kiểm soát theo chuẩn Basel II (năm 2015), thành lập các phòng ban chức năng thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của tuyến bảo vệ 2 bao gồm: Phòng QLRR hoạt động, Phòng QLRR thị trường, Phòng QLRR tín dụng đầu tư, Phòng KTKSNB... và tuyến bảo vệ thứ 3 là Phòng KTNB đảm bảo mọi hoạt động của VietinBank được nhận diện và kiểm soát chặt chẽ đối với các rủi ro có thể phát sinh.
- » VietinBank đã xây dựng Điều lệ tổ chức và hoạt động, Quy chế Quản trị nội bộ, Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT, BDH, đảm bảo tuân thủ các quy định, hướng dẫn của NHNN. Tập trung phân cấp, tách bạch rõ thẩm quyền, cơ cấu, vai trò, trách nhiệm, nhiệm vụ của ĐHCĐ, HĐQT, BKS, BDH và cán bộ quản lý VietinBank; đảm bảo sự minh bạch, đo lường, đánh giá, kiểm soát toàn diện hoạt động và phòng ngừa, kiểm soát rủi ro hiệu quả.

## • Về việc triển khai hoạt động đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật

- » Về xây dựng hệ thống VBCS điều chỉnh hoạt động của Ngân hàng: VietinBank là ngân hàng được đánh giá có hệ thống VBCS đầy đủ, điều chỉnh tất cả các hoạt động của Ngân hàng, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật. Các văn bản này cũng thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh một cách kịp thời khi có sự thay đổi các quy định của pháp luật hiện hành. Bên cạnh đó, để đảm bảo kiểm soát hệ thống VBCS được ban hành tuân thủ quy định pháp luật, bộ phận quản lý tuân thủ độc lập thuộc tuyến bảo vệ 2 có trách nhiệm kiểm soát toàn bộ tính tuân thủ quy định pháp luật của văn bản ban hành trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Điều này tạo nên sự nhất quán, đồng bộ, khách quan trong việc nhận diện cũng như kiểm soát rủi ro tuân thủ.
- » VietinBank đã xây dựng Bộ máy KTKSNB độc lập được bố trí tại TSC đồng thời có “cánh tay nối dài” là các khu vực tại tất cả các CN trên toàn quốc. Điều này để đảm bảo việc kiểm tra, giám sát được thực hiện theo nguyên tắc “3 bên, 6 mắt”, nhằm phát hiện một cách kịp thời các dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật có thể xảy ra.
- » VietinBank cũng đã kết hợp áp dụng công nghệ hiện đại để hỗ trợ quản lý giám sát từ xa, phát hiện, cảnh báo sớm các dấu hiệu rủi ro đạo đức, mở rộng và đa dạng hóa hình thức tự giám sát, phát hiện sớm, khuyến khích phát hiện dấu hiệu sai phạm, không tuân thủ hoạt động, để có cảnh báo một cách kịp thời tới các đơn vị.
- » VietinBank đã thiết lập đường dây nóng về rủi ro gian lận/rủi ro đạo đức để tiếp nhận một cách kịp thời các kiến nghị từ các bên, đảm bảo phát hiện, xử lý nghiêm minh về các hành vi vi phạm quy định pháp luật.

• **Về công tác đào tạo truyền thông**

- » Công tác đào tạo truyền thông được thực hiện ở tất cả các bộ phận nghiệp vụ TSC, đảm bảo các quy định pháp luật được truyền tải đầy đủ, một cách kịp thời tới đúng đối tượng thực thi. Tần suất thực hiện thường xuyên, liên tục qua hệ thống thông tin nội bộ và bên ngoài, qua nhiều hình thức khác nhau đa dạng và phong phú để thu hút người nghe.
- » VietinBank đã xây dựng hệ thống chế tài, xử lý kỷ luật nghiêm khắc (Nội quy lao động số 70/CS-HĐQT-NHCT-NS1, Quy chế xử lý kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất số 24/CS-HĐQT-NHCT-NS1...) có tính răn đe đối với trường hợp cán bộ vi phạm quy định pháp luật, hạn chế tối đa các tình huống vi phạm quy định pháp luật có thể xảy ra trong nội bộ VietinBank.

• **Nộp thuế đầy đủ**

- » Liên tục trong nhiều năm, VietinBank luôn nằm trong Top dẫn đầu của Bảng xếp hạng 1.000 doanh nghiệp đóng thuế thu nhập lớn nhất Việt Nam (V1000). Đây là sự ghi nhận về đóng góp của VietinBank đối với Ngân sách Nhà nước; đồng thời khích lệ Ngân hàng tiếp tục đóng góp hơn nữa vào sự phát triển giàu mạnh của đất nước.

**Phát triển văn hóa phục vụ khách hàng**

Trong năm 2025, VietinBank đạt được những bước tiến quan trọng trong chuyển đổi công tác quản lý CLDV theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, tiệm cận các thông lệ quốc tế về quản trị trải nghiệm khách hàng (Customer Experience - CX). Nổi bật là việc triển khai thành công Dự án Quản trị trải nghiệm khách hàng (Dự án CX), tạo nền tảng quản trị CX bài bản, tiệm cận thông lệ quốc tế với các kết quả trọng tâm: Hoàn thiện tầm nhìn chiến lược CX toàn hàng; ban hành khung nguyên tắc và hành vi nâng cao trải nghiệm khách hàng theo 3 cấp độ; xây dựng lộ trình nâng cao năng lực CX giai đoạn 2025 - 2027; mô hình quản trị trải nghiệm khách hàng theo thông lệ quốc tế; thiết lập bản đồ hành trình khách hàng để xác định các giải pháp cải thiện trải nghiệm khách hàng. Mức độ hài lòng của khách hàng về CLDV (CSAT) đạt 98,8%, duy trì mức xuất sắc theo chuẩn quốc tế, với ~ 9,8 triệu lượt khách hàng phục vụ - tăng gấp ~ 3 lần trong 2 năm. Trong thời gian tới, VietinBank sẽ tiếp tục sáng tạo và cải tiến không ngừng để nâng tầm trải nghiệm khách hàng trên nền tảng của sự thấu hiểu, của triết lý lấy khách hàng làm trung tâm.

Triết lý hoạt động của VietinBank là "Lấy khách hàng là trung tâm", trong đó khách hàng là mục tiêu, là động lực phát triển, là trung tâm trong mọi hoạt động của Ngân hàng. VietinBank luôn đồng hành, tận tâm và thấu cảm với khách hàng; truyền tải thông tin trung thực, minh bạch, khách quan vì lợi ích khách hàng; mang lại những trải nghiệm tuyệt vời, những SPDV xuất sắc và những giá trị mới tối ưu cho khách hàng. Do đó, **VietinBank không thực hiện các biện pháp cạnh tranh bằng giá mà chuyển hướng sang cạnh tranh bằng chất lượng SPDV xuất sắc dành cho khách hàng. VietinBank quan tâm đến việc phát triển các SPDV mới mang lại nhiều giá trị cho khách hàng và luôn có uy tín cao trên thị trường.**



4 - G4: QUẢN TRỊ CÔNG TY MINH BẠCH VÀ LIÊM CHÍNH

**Nguyên tắc quản trị tại VietinBank**

Quản trị công ty đóng vai trò nền tảng cốt lõi cho mọi hoạt động vận hành của một tổ chức, là tiền đề hướng đến sự PTBV trong tương lai. Trong bối cảnh yêu cầu về quản trị công ty và CBTT ngày càng được nâng cao, VietinBank đã và đang xây dựng và kiện toàn cơ cấu quản trị của Ngân hàng tuân thủ pháp luật và trên mức tuân thủ thông qua việc hướng đến các thông lệ tốt về quản trị của Việt Nam cũng như quốc tế. Đây là nền tảng, là kim chỉ nam cho việc định hướng và giám sát hiệu quả hoạt động của Ngân hàng để phát triển bền vững và bền bỉ.

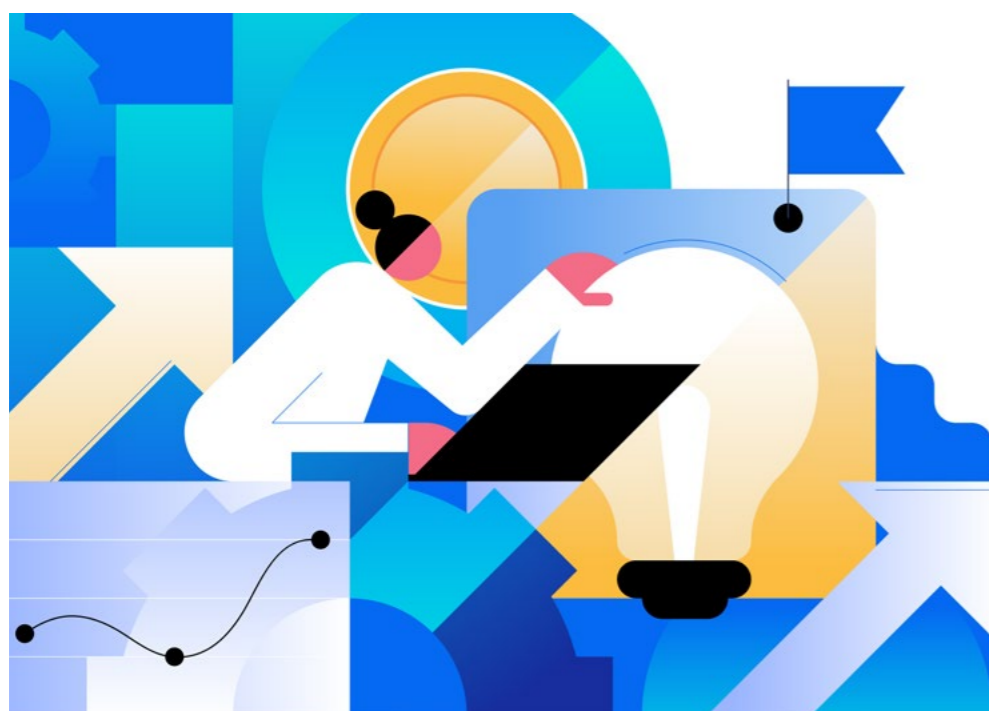
Các nguyên tắc quản trị cốt lõi bao gồm:

- i. Tuân thủ pháp luật và hướng tới các thông lệ tốt nhất về quản trị.
- ii. Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong mọi hoạt động của Ngân hàng.
- iii. Đảm bảo cơ cấu quản trị hợp lý, hướng tới các thông lệ tốt.
- iv. Đảm bảo hiệu quả hoạt động và phối hợp của HĐQT, BKS và BDH.
- v. Ngăn ngừa xung đột lợi ích và tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch với các bên liên quan.

Mô hình quản trị của VietinBank có đầy đủ các chủ thể quản trị của một doanh nghiệp niêm yết (bao gồm: ĐHĐCĐ, HĐQT, các ủy ban trực thuộc HĐQT, BKS, BDH...), đảm bảo nền tảng cơ cấu quản trị công ty vững chắc. Cơ cấu quản trị của VietinBank luôn đảm bảo sự phối hợp hiệu quả giữa HĐQT, BDH và BKS; để cao tính minh bạch và một cách kịp thời là các nguyên tắc trọng yếu cấu thành nên một hệ thống quản trị Ngân hàng hiệu quả.

Căn cứ theo Điều 25, Điều lệ tổ chức và hoạt động của VietinBank (bản sửa đổi tháng 06/2024), cơ cấu tổ chức quản lý của VietinBank bao gồm:

- ĐHĐCĐ
- HĐQT
- BKS
- TGD



Cơ chế ra quyết định và phê duyệt được phân cấp một cách rõ ràng, đảm bảo sự minh bạch và phối hợp hiệu quả trong công tác quản lý toàn hệ thống. Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong cơ cấu quản trị tại VietinBank như sau:

ĐƠN VỊ	CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ
<b>ĐHĐCĐ</b>	- ĐHĐCĐ là cơ quan quyết định cao nhất của VietinBank thực hiện các quyền hạn và nhiệm vụ được quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của VietinBank và các văn bản pháp luật liên quan.
<b>HĐQT</b>	- HĐQT là cơ quan quản trị VietinBank, có toàn quyền nhân danh VietinBank để quyết định, thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến mục đích, quyền lợi của VietinBank, trừ những vấn đề thuộc thẩm quyền của ĐHĐCĐ. - Chủ tịch HĐQT là người đại diện theo pháp luật của VietinBank, chịu trách nhiệm điều hành các phiên họp của HĐQT, thực hiện quyền và nghĩa vụ được quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của VietinBank và các văn bản pháp luật liên quan khác. - Các TV HĐQT được phân công nhiệm vụ trên cơ sở đảm bảo nguyên tắc tập trung, dân chủ, minh bạch, phù hợp và hoạt động hiệu quả của HĐQT, giúp HĐQT tổ chức thực hiện hoạt động giám sát đối với BDH trong việc triển khai các chủ trương, định hướng, chính sách được ban hành theo các nghị quyết, quyết định của HĐQT tại khu vực, mảng công việc được phân công giám sát, đảm bảo nguyên tắc không làm thay vai trò chỉ đạo, điều hành của BDH. - Các cơ quan giúp việc cho HĐQT bao gồm: Văn phòng HĐQT và các Ủy ban trực thuộc HĐQT.
<b>TGD</b>	- TGD là người điều hành công việc kinh doanh hằng ngày của VietinBank, chịu sự giám sát của HĐQT, chịu trách nhiệm trước HĐQT và trước pháp luật về việc thực hiện quyền, nghĩa vụ được giao. - Giúp việc cho TGD là các Phó TGD, Kế toán trưởng, GD Khối, Trưởng các phòng, ban chức năng của VietinBank, Trưởng các đơn vị phụ thuộc.
<b>BKS</b>	- Thực hiện giám sát hoạt động và việc tuân thủ theo quy định của pháp luật và Điều lệ đối với HĐQT, TGD trong việc quản lý và điều hành VietinBank, chịu trách nhiệm trước ĐHĐCĐ trong việc thực hiện quyền và nhiệm vụ được giao. - VietinBank thành lập bộ phận KTNB chuyên trách thuộc BKS thực hiện KTNB VietinBank.

Để đảm bảo tính hiệu quả cũng như tuân thủ quy định pháp luật, VietinBank đã hoàn thiện khung pháp lý cho hoạt động quản trị tại VietinBank, bao gồm

- Điều lệ tổ chức và hoạt động của VietinBank.
- Quy chế quản trị nội bộ.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT VietinBank.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của BKS VietinBank.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của BDH VietinBank.
- Các quy chế và tài liệu khác liên quan đến hoạt động quản trị công ty.

VietinBank luôn nỗ lực tham chiếu và áp dụng các thông lệ tốt nhất trong nước và quốc tế về quản trị công ty để nâng cao chất lượng quản trị, làm nền tảng để phát triển HKKD **"An toàn - Hiệu quả - Bền vững"**. Theo đó, hệ thống quản trị tại VietinBank không chỉ đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động của một TCTD cũng như quy định về quản trị đối với doanh nghiệp niêm yết; mà còn được xây dựng và tham chiếu tới các thông lệ và chuẩn mực quốc tế như: Bộ nguyên tắc Quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất do UBCKNN và Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) phát hành, Quy tắc Quản trị công ty của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), Thẻ điểm Quản trị công ty khu vực ASEAN. Dựa trên đánh giá hằng năm, VietinBank xác định điểm cần cải thiện để không ngừng hoàn thiện cơ cấu quản trị phù hợp.

4 - G4: QUẢN TRỊ CÔNG TY MINH BẠCH VÀ LIÊM CHÍNH

Trong năm 2025, VietinBank tiếp tục được vinh danh trong Danh sách 50 Doanh nghiệp niêm yết tiên phong và cam kết nâng cao quản trị công ty Việt Nam - VNCG50 tại Diễn đàn thường niên Quản trị công ty (AF8). Thành tích này là sự ghi nhận của các tổ chức chuyên môn đối với cam kết và nỗ lực liên tục của VietinBank trong việc hướng tới chuẩn mực quản trị tiên tiến, đồng thời thể hiện cam kết mạnh mẽ của VietinBank trong việc thúc đẩy minh bạch thông tin và PTBV, từ đó mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng, cổ đông, đối tác và cộng đồng xã hội dựa trên sự quan tâm, tôn trọng và thấu hiểu.

**Việc đề cử, lựa chọn nhân sự cấp cao và giám sát hoạt động của HĐQT/BKS/BĐH**

Công tác đề cử và lựa chọn nhân sự cấp cao tại VietinBank được thực hiện tuân thủ theo quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của VietinBank, Quy chế Quản trị nội bộ VietinBank, Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT và Quy chế tổ chức và hoạt động của BKS VietinBank cũng như quy định pháp luật có liên quan. Một số nội dung chủ yếu như sau:

- TV HĐQT, TV BKS phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn và điều kiện được quy định, đảm bảo tính đa dạng, độc lập và phù hợp với đặc thù HĐKD của VietinBank. Các danh sách ứng viên HĐQT, BKS được xin ý kiến NHNN trước khi trình ĐHĐCĐ. Thông tin liên quan đến các ứng viên được công bố trước ngày khai mạc họp ĐHĐCĐ trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng. Việc bầu TV HĐQT, TV BKS được tiến hành theo phương thức bầu dồn phiếu. Người trúng cử TV HĐQT hoặc TV BKS được xác định theo số phiếu bầu tính từ cao xuống thấp, bắt đầu từ ứng cử viên có số phiếu bầu cao nhất cho đến khi đủ số TV theo quy định.
- TV BĐH phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn và điều kiện được quy định được xin ý kiến NHNN trước khi HĐQT thông qua việc bổ nhiệm.

Nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, VietinBank xây dựng các tiêu chí đánh giá cụ thể về mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng TV HĐQT. Hoạt động của HĐQT được đánh giá bởi TV độc lập HĐQT nhằm đảm bảo tính độc lập, khách quan, đa chiều trong công tác đánh giá. Kết quả đánh giá được báo cáo tại các cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên theo quy định.

HĐQT thực hiện giám sát đối với BĐH, người điều hành khác theo đúng quy định tại Quy chế về hoạt động giám sát của HĐQT thông qua các hình thức: Xem xét báo cáo; họp với cá nhân, đơn vị chịu sự giám sát; đoàn giám sát. Theo đó, TV HĐQT, các Ủy ban trực thuộc HĐQT, Đoàn giám sát giúp HĐQT thực hiện hoạt động giám sát thường xuyên theo kế hoạch giám sát hằng năm và đột xuất; các cá nhân, đơn vị chịu sự giám sát được thông báo về kế hoạch giám sát hằng năm hoặc đột xuất của HĐQT, phân công nhiệm vụ giám sát của thành viên HĐQT.

Ngoài ra, BKS cũng thường xuyên giám sát HĐQT, TGD, người điều hành khác của VietinBank trên cơ sở quy định của pháp luật, Điều lệ VietinBank, các định hướng chỉ đạo điều hành của Chính phủ và NHNN đối với hoạt động của TCTD và báo cáo kết quả giám sát tại các cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên theo quy định.

**Thù lao của HĐQT/BKS/BĐH**

HĐQT, BKS, BĐH được hưởng lương, thù lao, thưởng và các quyền lợi khác theo cơ chế lương, thưởng và các chế độ phúc lợi tại quy định hiện hành của VietinBank. Trong đó, tiền lương của các TV HĐQT, TV BKS, TV BĐH chuyên trách nằm trong quỹ tiền lương của người quản lý VietinBank và được chi trả theo vị trí, chức danh công việc gắn với mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

Mức thù lao của người quản lý thuộc đối tượng hưởng thù lao được xác định trên cơ sở chức trách, nhiệm vụ được giao, kết quả thực hiện nhiệm vụ và mức độ đóng góp vào hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng. Tiền thưởng đối với HĐQT, BKS, BĐH nằm trong quỹ thưởng của người quản lý VietinBank. Hằng năm, ĐHĐCĐ phê duyệt mức thù lao đối với HĐQT và BKS trong năm theo tỷ lệ so với LNST. Trong thời gian qua, tốc độ tăng mức thù lao đối với HĐQT và BKS luôn thấp hơn so với tốc độ tăng LNST, cho thấy hoạt động của HĐQT/BKS đang được triển khai hiệu quả, góp phần gia tăng lợi nhuận cho Ngân hàng.

DVT: Tỷ đồng

	2025	2024	2023	2022	2025 SO VỚI 2024	2024 SO VỚI 2023	2023 SO VỚI 2022
<b>Thù lao HĐQT và BKS</b>	27	21	19,6	19,1	+28,6%	+7,1%	+2,8%
<b>LNST</b>	34.871	25.483	20.045	16.984	+36,8%	+27,1%	+18,0%

Nguồn: BCTC kiểm toán hợp nhất của VietinBank năm 2022 - 2025

**Hoạt động quản trị công ty hướng đến PTBV**

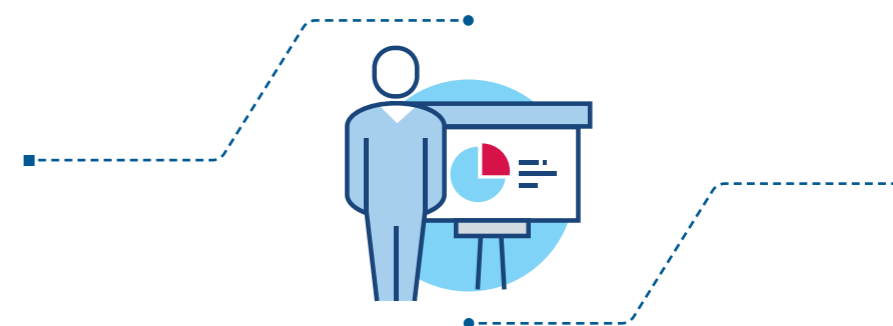
Hướng đến mục tiêu PTBV, hoạt động quản trị công ty của VietinBank cũng được xây dựng và kiện toàn nhằm đảm bảo hiệu quả công tác triển khai liên quan đến PTBV. Cụ thể, Ngân hàng phân công nhiệm vụ cho 1 TV HĐQT và 1 TV BĐH phụ trách Ban Chỉ đạo PTBV - Cơ quan đầu mối tham mưu HĐQT và BĐH các vấn đề liên quan đến PTBV với các nhiệm vụ cụ thể là: **(i)** Tham mưu cho HĐQT trong nghiên cứu, xây dựng, điều chỉnh, phê duyệt và đánh giá kết quả, hiệu quả chiến lược PTBV của VietinBank; **(ii)** Tham mưu cho HĐQT, BĐH về việc ban hành các chính sách, hệ thống công cụ để triển khai các công việc liên quan đến PTBV tại VietinBank; **(iii)** Giám sát tình hình thực hiện các công việc liên quan đến PTBV đối với các TV/đơn vị có liên quan tại VietinBank và **(iv)** Báo cáo HĐQT/BĐH về việc thực hiện công việc liên quan đến PTBV.

Đồng thời HĐQT giám sát việc triển khai chiến lược phát triển toàn hàng, trong đó bao gồm mục tiêu PTBV; đồng thời phê duyệt nội dung BCTN hằng năm trong đó bao gồm BCPTBV.

Xác định PTBV đã trở thành mục tiêu mà các doanh nghiệp tại Việt Nam cần quan tâm, nghiên cứu và có các định hướng chuyển đổi phù hợp, nhằm thúc đẩy và đồng bộ triển khai hoạt động trên toàn hàng. Bên cạnh đó VietinBank đã kiện toàn nhân sự chuyên trách ESG tại các đơn vị liên quan tại TSC và đồng loạt tại 155 CN trên toàn quốc. Lực lượng nhân sự chuyên trách ESG tại VietinBank đã được tham gia các chương trình đào tạo ESG do các chuyên gia trong nước và quốc tế giảng dạy với những kiến thức chuyên sâu và cập nhật nhất về ESG và tài trợ PTBV.

ĐƠN VỊ	BỘ PHẬN	NHIỆM VỤ
<b>TSC</b>	Bộ phận điều phối ESG	- Điều phối và quản trị hoạt động ESG tại VietinBank tới các bộ phận liên quan tại TSC, CN và báo cáo trực tiếp kết quả công việc tới Ban Chỉ đạo PTBV
	Lãnh đạo phụ trách ESG tại CN	- Chịu trách nhiệm toàn diện về việc triển khai ESG tại CN ( <i>chỉ đạo xây dựng ESG và kế hoạch thúc đẩy ESG hằng năm tại CN, đẩy bán hoặc chỉ đạo đẩy bán các sản phẩm tài chính bền vững, chỉ đạo tổ chức các hoạt động truyền thông và nâng cao nhận thức cho khách hàng tại CN về ESG...</i> )
<b>CN</b>		- Phối hợp với các bộ phận liên quan tại đơn vị triển khai công việc liên quan ESG tại CN.
	Cán bộ tiên phong ESG	- Tham mưu, đề xuất kế hoạch và hỗ trợ Lãnh đạo phụ trách ESG tại CN triển khai các hoạt động nhằm thúc đẩy ESG tại CN.  - Báo cáo hoạt động cho Lãnh đạo phụ trách ESG tại CN, GĐCN và Bộ phận điều phối ESG tại TSC.

Với mô hình này, VietinBank thực hiện và giám sát công tác triển khai liên quan đến PTBV ở mọi cấp độ toàn hàng, đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất xuyên suốt từ TSC đến CN.



**Minh bạch thông tin, đảm bảo quyền lợi NĐT**

VietinBank luôn hướng tới truyền tải thông tin minh bạch, đồng nhất, đầy đủ và một cách kịp thời về Ngân hàng tới NĐT, qua đó quyền lợi của cổ đông được đảm bảo theo quy định của Luật các TCTD, Luật Doanh nghiệp và Điều lệ của VietinBank. Ngân hàng xây dựng bộ phận chuyên trách là Bộ phận Quan hệ NĐT (IR) - Ban Thư ký HĐQT & Quan hệ cổ đông, Văn phòng HĐQT thực hiện vai trò là cầu nối giữa VietinBank và cộng đồng NĐT, có vai trò cung cấp thông tin đa chiều tới cổ đông, NĐT, thị trường và truyền tải thông tin từ cộng đồng NĐT, thị trường đến Ban Lãnh đạo VietinBank.

- CBTT minh bạch, một cách kịp thời: Là NHTMCP có vốn Nhà nước, VietinBank không chỉ tuân thủ các quy định về CBTT đối với doanh nghiệp niêm yết; mà còn phải đáp ứng các nghĩa vụ CBTT của doanh nghiệp Nhà nước. Các thông tin được công bố đầy đủ, một cách kịp thời trên tất cả hệ thống CBTT của cơ quan quản lý Nhà nước và website VietinBank bằng tiếng Anh và tiếng Việt; từ đó, cả NĐT trong nước và nước ngoài đều có thể cập nhật thông tin đầy đủ. Trong năm 2025, VietinBank đã thực hiện CBTT 15 nội dung định kỳ và 88 nội dung bất thường. Nhờ những nỗ lực này, VietinBank là ngân hàng duy nhất trong 9 năm liền được bình chọn là Doanh nghiệp niêm yết đạt chuẩn CBTT trên thị trường chứng khoán.

**CÁC THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ VÀ KINH DOANH CỦA VIETINBANK ĐƯỢC TRUYỀN TẢI NHANH CHÓNG, KỊP THỜI TỚI CỔ ĐÔNG VÀ NĐT QUA CÁC TÀI LIỆU SAU**

- Tài liệu của ĐHĐCĐ;
- BCTN;
- BCTC;
- BCPTBV;
- Báo cáo tình hình quản trị công ty theo quy định tại Thông tư 96/2020/TT-BTC của Bộ Tài chính, Báo cáo thực trạng quản trị và cơ cấu tổ chức của VietinBank theo Nghị định 47/2021/NĐ-CP của Chính phủ;
- Thông tin về xếp hạng tín nhiệm và báo cáo về tỷ lệ an toàn vốn;
- Các tài liệu khác dành cho NĐT

- Tổ chức ĐHĐCĐ tuân thủ đúng quy định pháp luật: Trong năm 2025, VietinBank đã tổ chức thành công ĐHĐCĐ thường niên 2025 theo đúng quy định và thông qua nhiều nội dung quan trọng như: Kế hoạch kinh doanh, phân phối lợi nhuận, công tác nhân sự... Chú trọng công tác thông tin tới NĐT, ĐHĐCĐ là sự kiện quan trọng của VietinBank - nơi đối thoại cởi mở, thẳng thắn và giải đáp mọi thắc mắc của cổ đông. Các cổ đông tham dự được thực hiện quyền biểu quyết với các vấn đề trọng yếu liên quan đến hoạt động của VietinBank theo đúng quy định của pháp luật; đồng thời, có cơ hội được trực tiếp chất vấn và đề xuất kiến nghị đối với Ban Lãnh đạo Ngân hàng. Sau Đại hội, các biên bản họp và nghị quyết ĐHĐCĐ đã được hoàn thiện nhanh chóng, đầy đủ và đăng tải trên chuyên trang Quan hệ NĐT của VietinBank, đảm bảo cho toàn bộ cổ đông đều nắm bắt được các nội dung trọng yếu được thông qua tại Đại hội.
- Công tác quản lý số cổ đông: Là doanh nghiệp niêm yết với số lượng cổ đông lớn và đa dạng hình thức cổ phiếu sở hữu (chưa lưu ký và đã lưu ký), VietinBank luôn đề cao công tác quản lý cổ đông để đảm bảo quyền lợi tối đa cho cổ đông. Trong năm 2025, Bộ phận Quan hệ NĐT đã tích cực hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc, yêu cầu của các cổ đông và NĐT, đặc biệt là các cổ đông và NĐT cá nhân thông qua nhiều kênh tương tác như: Điện thoại, Email. Việc điều chỉnh thông tin cổ đông/điều chỉnh loại chứng khoán được thực hiện nhanh chóng, kịp thời theo đúng quy định và đáp ứng nhu cầu của cổ đông.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ LIÊN QUAN HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ NĐT VIETINBANK

### 1. Phụ trách CBTT

Ông Trần Minh Bình - Chủ tịch HĐQT/Người đại diện theo pháp luật VietinBank

### 2. Người phát ngôn trong hoạt động IR

Bà Phạm Thị Thanh Hoài - TV HĐQT VietinBank

### 3. Người phụ trách quản trị công ty/ Thư ký công ty

Ông Trần Minh Đức - Chánh Văn phòng HĐQT VietinBank

### 4. Bộ phận IR - Ban Thư ký HĐQT & Quan hệ Cổ đông, Văn phòng HĐQT

Địa chỉ: 108 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, TP. Hà Nội

Email: investor@vietinbank.vn

Điện thoại: (84) 24 3941 3622

Website: www.vietinbank.vn/http://investor.vietinbank.vn

### Tăng cường tần suất, đa dạng hình thức, cải tiến chất lượng, chủ động truyền thông đến NĐT

VietinBank luôn xác định hoạt động IR là cầu nối giữa VietinBank và NĐT, bao gồm: Cung cấp thông tin cho NĐT song song với truyền tải thông tin từ cộng đồng NĐT, thị trường đến Ban Lãnh đạo VietinBank. Do đó, Ngân hàng thường xuyên tham khảo hoạt động IR của các ngân hàng lớn trong và ngoài nước, của đối tác chiến lược - cổ đông lớn của VietinBank là MUFG Bank để đưa hoạt động IR tiệm cận với thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

- **Công tác tiếp xúc NĐT liên tục được nâng cấp về quy mô, chất lượng:** Trong năm 2025, VietinBank tiếp tục chủ động tăng cường tần suất, đa dạng hình thức, cải tiến chất lượng thông tin, gia tăng niềm tin của cổ đông và NĐT đối với VietinBank thông qua: **(i)** 4 hội nghị cập nhật kết quả kinh doanh định kỳ năm/quý do Ban Lãnh đạo chủ trì (với sự tham gia của khoảng 200 chuyên gia phân tích, đại diện cho khoảng 100 Quỹ đầu tư/Công ty chứng khoán (tăng 33% so với năm 2024); 33 buổi làm việc trực tiếp (tăng 65% so với năm 2024) và hơn 180 lượt trao đổi gián tiếp (email, điện thoại; tăng 50% so với năm 2024) để trao đổi, cung cấp thông tin về HĐKD của VietinBank tới NĐT/cổ đông của VietinBank; **(ii)** Chủ động truyền thông về kết quả kinh doanh và hoạt động của VietinBank; **(iii)** Duy trì mối quan hệ gắn gũi, gắn bó với các quỹ đầu tư, các công ty chứng khoán trong và ngoài nước. Qua các buổi làm việc, các NĐT và chuyên gia phân tích đều có nhận định tích cực về HĐKD và chiến lược phát triển của VietinBank cũng như sự chia sẻ thẳng thắn, cởi mở từ Ban Lãnh đạo VietinBank. Ngân hàng cũng trao đổi về các chính sách kinh tế vĩ mô, quan điểm, lập trường của VietinBank về môi trường kinh doanh cũng như phương hướng hoạt động trong tương lai. Mục tiêu là thông tin trọng yếu và luận điểm đầu tư được truyền tải phù hợp, nhất quán và một cách kịp thời, nhằm phản ánh đúng tầm nhìn chiến lược và kế hoạch của VietinBank, nâng cao sự hiểu biết, duy trì sự tin cậy của NĐT về Ngân hàng và NĐT có thể đưa ra quyết định dựa trên thông tin minh bạch và một cách kịp thời.

- **Tài liệu dành cho cổ đông và NĐT:** Các tài liệu CBTT (BCTN, BCTC, báo cáo quản trị, tài liệu ĐHĐCĐ...) cũng như tài liệu cập nhật về kết quả kinh doanh của VietinBank (điểm tin BCTC, tài liệu cập nhật KQKD hằng quý...) được thực hiện song ngữ Việt - Anh và liên tục được cải tiến về hình thức, gia tăng hàm lượng thông tin cung cấp. Các thông tin về kết quả kinh doanh này cũng được công bố rộng rãi trên website, Fanpage chính thức của VietinBank cũng như các phương tiện thông tin đại chúng. Từ năm 2024, các hội nghị NĐT và chuyên gia phân tích, hội nghị công bố kết quả kinh doanh được đăng tải đầy đủ trên chuyên trang của VietinBank trên kênh Youtube để các NĐT, cổ đông có thể dễ dàng theo dõi. Nhờ đó, các tài liệu dành cho NĐT của VietinBank được đánh giá cao về tính chính xác, cần trọng, chi tiết và khách quan, cung cấp nhiều thông tin kịp thời, cần thiết hỗ trợ NĐT trong việc đưa ra quyết định đầu tư.

### Chủ động tham gia các hội thảo, sự kiện tiếp xúc NĐT do các bên thứ 3 tổ chức:

Trong thời gian qua, VietinBank đã đẩy mạnh hoạt động tham gia các hội thảo, hội nghị đầu tư do các công ty chứng khoán hàng đầu trên thị trường tổ chức. Trong năm 2025, VietinBank đã tham dự 3 Hội thảo do các công ty chứng khoán HSC, Vietcap, VDSC tổ chức.



PHẦN 7

# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN GRI



**TUYÊN BỐ SỬ DỤNG** Báo cáo được lập và CBTT tham khảo tới các tiêu chuẩn của **Chuẩn mực Sáng kiến báo cáo toàn cầu về lập Báo cáo PTBV** (GRI Standards) được phát hành bởi **Ủy Ban Tiêu chuẩn bền vững toàn cầu** (Global Sustainability Standards Board) vào năm 2016, điều chỉnh năm 2021. Các nội dung trong bảng này thuộc kỳ báo cáo từ ngày 1/1/2025 đến ngày 31/12/2025.

**GRI 1 ÁP DỤNG** GRI 1: Nguyên tắc chung 2021

TIÊU CHUẨN GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG CÔNG BỐ VÀ/ HOẶC TRẢ LỜI
----------------	-------------------	-----------------------------------

CBTT CHUNG		
	2.1. Thông tin về tổ chức	<b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Thông tin chung (trang 10-11)
	2.2. Thông tin về các công ty con trong Báo cáo PTBV của tổ chức	<b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Thông tin chung (trang 13) <b>(BCTN - Phần 2)</b> Tình hình đầu tư, thực hiện các dự án (trang 112)
	2.3. Kỳ báo cáo, tần suất và thông tin liên hệ	<b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Thông tin BCPTBV (trang 7)
	2.4. Trình bày lại thông tin báo cáo	BCPTBV của VietinBank trong năm 2025 không có thông tin trình bày lại hay thay đổi số liệu đã công bố trong BCPTBV của VietinBank trong năm 2024.
	2.5. Bảo đảm độc lập của bên thứ ba	Một số chỉ số tài chính được báo cáo đã được kiểm định bởi đơn vị kiểm toán độc lập là Công ty TNHH PwC Việt Nam
	2.6. Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank - Xác định các lĩnh vực/vấn đề trọng yếu trong PTBV của VietinBank (trang 28-29)
	2.7. CBNV	<b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Thông tin chung (trang 13) <b>(BCTN - Phần 1)</b> Mô hình tổ chức (trang 28-29) <b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Mô hình tổ chức (trang 14-15)
<b>GRI 2: CBTT THEO NGUYÊN TẮC CHUNG 2021</b>	2.9. Cơ cấu và thành phần quản trị	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Tổng quan hoạt động quản trị công ty (trang 162 - 164) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> Quản trị công ty minh bạch và liêm chính (trang 90-91)
	2.10. Đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Tổng quan hoạt động quản trị công ty - Đề cử và lựa chọn cấp quản lý cao nhất (trang 165)
	2.11. Người đứng đầu tổ chức	<b>(BCTN - Phần 5)</b> TV và cơ cấu của HĐQT (trang 166 - 167) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> Quản trị công ty minh bạch và liêm chính (trang 90-91)
	2.12. Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong giám sát việc quản lý tác động	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank (trang 24-25)
	2.13. Phân công trách nhiệm quản lý tác động	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank (trang 24-25)
	2.14. Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong báo cáo PTBV	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank (trang 24-25)
	2.15. Xung đột lợi ích	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của HĐQT, BKS và BDH - Quản lý xung đột lợi ích (trang 204)
	2.16. Truyền thông về các mối quan ngại quan trọng	<b>(BCTN - Phần 1)</b> Công tác QLRR (trang 58 - 79) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> G1: Nâng cao công tác QTRR - Các chức năng QLRR đảm bảo các rủi ro cốt lõi được kiểm soát chặt chẽ (trang 81)

TIÊU CHUẨN GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG CÔNG BỐ VÀ/ HOẶC TRẢ LỜI
----------------	-------------------	-----------------------------------

<b>GRI 2: CBTT THEO NGUYÊN TẮC CHUNG 2021</b>	2.18. Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của HĐQT, BKS và BDH (trang 204) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> G4: Quản trị công ty minh bạch và liêm chính - Thù lao của HĐQT/BKS/BDH (trang 92-93)
	2.19. Chính sách về thù lao	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của HĐQT, BKS và BDH (trang 204) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> G4 Quản trị công ty minh bạch và liêm chính - Thù lao của HĐQT/BKS/BDH (trang 92-93)
	2.20. Quá trình xác định thù lao	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Các giao dịch, thù lao và các khoản lợi ích của HĐQT, BKS và BDH (trang 204) <b>(BCPTBV - Phần 6)</b> G4 Quản trị công ty minh bạch và liêm chính - Thù lao của HĐQT/BKS/BDH (trang 92-93)
	2.22. Tuyên bố về chiến lược PTBV	<b>(BCTN - Phần 1)</b> Mục tiêu PTBV và chương trình chính liên quan đến PTBV trong ngắn hạn và trung hạn của VietinBank (trang 56-57) <b>(BCPTBV - Phần 1)</b> Định hướng phát triển - Mục tiêu PTBV và chương trình chính liên quan đến PTBV trong ngắn hạn và trung hạn của VietinBank (trang 20-21)
	2.27. Tuân thủ luật pháp và quy định	<b>(BCPTBV - Phần 6)</b> G3: Thực hành đạo đức kinh doanh - Đề cao tính thượng tôn pháp luật trong mọi hoạt động (trang 87-88)
	2.28. Quyên hội viên trong các hiệp hội	VietinBank là TV của Hiệp hội Ngân hàng, TV HĐQT Hiệp hội Ngân hàng Châu Á (ABA).
	2.29. Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	<b>(BCPTBV - Phần 6)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank - Xác định và gắn kết các bên liên quan trọng yếu đối với VietinBank (trang 28-29)

**CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU**

<b>GRI 3: CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU 2021</b>	3.1. Quy trình xác định các vấn đề trọng yếu	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank - Quy trình nhận diện và đánh giá vấn đề trọng yếu trong PTBV của VietinBank (trang 25)
	3.2. Danh sách các vấn đề trọng yếu	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank - Xác định các lĩnh vực/vấn đề trọng yếu trong PTBV của VietinBank (trang 25-26)
	3.3. Quản trị các vấn đề trọng yếu	<b>(BCPTBV - Phần 2)</b> Quản trị PTBV tại VietinBank (trang 24-26)

**HIỆU QUẢ KINH TẾ**

<b>GRI 201: HIỆU QUẢ KINH TẾ 2016</b>	201.1. Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và được phân bổ <sup>2</sup>	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Tác động kinh tế trực tiếp (trang 44)
	201.3. Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Chính sách lương thưởng (trang 254) <b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Chế độ BHXH, chế độ phúc lợi (trang 254) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách phúc lợi, đãi ngộ đa dạng, toàn diện và công bằng (trang 72)
	201.4. Hỗ trợ tài chính nhận được từ chính phủ	VietinBank là NHTM Nhà nước, với cổ đông lớn nhất là Nhà nước (do NHNN là cơ quan đại diện chủ sở hữu), nắm giữ 64,46% cổ phần của Ngân hàng.

TIÊU CHUẨN GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG CÔNG BỐ VÀ/ HOẶC TRẢ LỜI
<b>ẢNH HƯỞNG KINH TẾ GIÁN TIẾP</b>		
<b>GRI 203: ẢNH HƯỞNG KINH TẾ GIÁN TIẾP 2016</b>	203.2. Các ảnh hưởng kinh tế gián tiếp trọng yếu	<b>(BCPTBV - Phần 3)</b> Tác động kinh tế gián tiếp (trang 48-49)
<b>PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG</b>		
<b>GRI 205: PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG 2016</b>	205.1. Các hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Hoạt động phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm (trang 214 - 217)
	205.2. Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Hoạt động phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm (trang 214 - 217)
	205.3. Các sự cố tham nhũng đã được xác nhận và biện pháp khắc phục	<b>(BCTN - Phần 5)</b> Hoạt động phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm (trang 214 - 217) VietinBank hiện tại chưa ghi nhận các sự cố tham nhũng.
<b>MÔI TRƯỜNG</b>		
<b>GRI 304: ĐA DẠNG SINH HỌC 2016</b>	304.1. Các địa điểm hoạt động thuộc sở hữu, cho thuê, quản lý trong hoặc liền kề với các khu bảo tồn và các khu vực có giá trị đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu bảo tồn	
	304.2. Tác động trọng yếu của các hoạt động, đối với đa dạng sinh học	Các tòa nhà làm việc của VietinBank đều được đặt tại các khu vực đông người để thuận tiện cho các hoạt động giao dịch và không nằm trong hoặc liền kề với các khu bảo tồn và các khu vực có giá trị đa dạng sinh học. Do đó, tác động của HĐKD của VietinBank đối với các vấn đề đa dạng sinh học là không có.
	304.3. Môi trường sống được bảo vệ hoặc phục hồi	
	304.4. Các loài trong danh Sách đỏ IUCN và các loài trong danh sách bảo tồn quốc gia có môi trường sống trong các khu vực bị ảnh hưởng bởi các hoạt động	
<b>GRI 306: RÁC THẢI 2020</b>	306.1. Rác thải và các tác động nghiêm trọng liên quan đến rác thải	Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, VietinBank không phát sinh chất thải rắn công nghiệp thông thường. VietinBank không thực hiện xử lý rác thải nội bộ. Ngân hàng ký hợp đồng với các đơn vị chuyên trách để thu gom tập trung và chuyển đi xử lý trong ngày tại các địa điểm tập kết.
	306.2. Quản lý các tác động nghiêm trọng liên quan đến rác thải	
<b>NHÂN SỰ - VIỆC LÀM</b>		
<b>GRI 401: VIỆC LÀM 2016</b>	401.1. Tuyển dụng mới và nghỉ việc	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo việc làm cho người lao động (trang 254)
	401.2. Các phúc lợi dành riêng cho nhân viên toàn thời gian	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Chế độ phúc lợi (trang 254) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách phúc lợi, đãi ngộ đa dạng, toàn diện và công bằng (trang 72)

TIÊU CHUẨN GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG CÔNG BỐ VÀ/ HOẶC TRẢ LỜI
<b>GRI 403: AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP 2018</b>	403.1. Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
	403.2. Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
	403.3. Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
	403.4. Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
<b>GRI 403: AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP 2018</b>	403.5. Huấn luyện nhân viên về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
	403.6. Nâng cao sức khỏe người lao động	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
	403.7. Ngăn ngừa và giảm thiểu tác động đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp liên quan trực tiếp đến các mối quan hệ kinh doanh	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đảm bảo sức khỏe CBNV và an toàn nơi làm việc (trang 255) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Chính sách an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (trang 73)
<b>GRI 404: ĐÀO TẠO VÀ GIÁO DỤC 2016</b>	404.1. Số giờ đào tạo trung bình hằng năm của mỗi nhân viên	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đào tạo nâng cao trình độ (trang 255-256) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Đào tạo nâng cao trình độ, đảm bảo cơ hội thăng tiến (trang 74)
	404.2. Các chương trình nâng cao kỹ năng của nhân viên và các chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Đào tạo nâng cao trình độ (trang 255-256) <b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Cơ hội phát triển nghề nghiệp (trang 256) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Đào tạo nâng cao trình độ, đảm bảo cơ hội thăng tiến (trang 74)
<b>GRI 405: ĐA DẠNG VÀ CỘ HỘI BÌNH ĐẲNG 2016</b>	405.1. Mức độ đa dạng trong cấp quản lý và nhân viên	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với người lao động - Tôn trọng bình đẳng giới và sự đa dạng (trang 256-257) <b>(BCPTBV - Phần 5)</b> S3: Phát triển nhân sự & bình đẳng giới - Tôn trọng bình đẳng giới, thực hiện dân chủ cơ sở tại VietinBank (trang 75)
<b>GRI 408: LAO ĐỘNG TRẺ EM 2016</b>	408.1. Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với hình thức lao động trẻ em	VietinBank không sử dụng hình thức lao động trẻ em.
<b>GRI 409: LAO ĐỘNG CƯỖNG ẾP 2016</b>	409.1. Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với hình thức lao động cưỡng ép	VietinBank không sử dụng hình thức lao động cưỡng ép.

**BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG**

<b>GRI 418: BẢO MẬT KHÁCH HÀNG 2016</b>	418.1. Các khiếu nại được xác nhận liên quan đến vi phạm quyền riêng tư của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	<b>(BCTN - Phần 6)</b> Trách nhiệm với khách hàng - Công tác bảo mật thông tin khách hàng (trang 251)
-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------