MSB



BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2025

MỤC LỤC

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 4

1. TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 6

2. TỔNG QUAN VỀ MSB 8

3. DẤU ẤN ESG CỦA MSB 12

4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI MSB 19
   - 4.1. Xác định và Hướng tới lợi ích của các bên liên quan 20
   - 4.2. Đánh giá và nhận diện vấn đề trọng yếu 20
   - 4.3. Các vấn đề trọng yếu của MSB 22
   - 4.4. Ma trận các vấn đề trọng yếu 31
   - 4.5. Định hướng phát triển của MSB dựa trên các vấn đề trọng yếu 31

5. QUẢN TRỊ 35
   - 5.1. Cơ cấu quản trị minh bạch - đảm bảo hiệu quả điều hành 36
   - 5.2. Quản trị rủi ro 44
   - 5.3. Xung đột lợi ích 52
   - 5.4. Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí huỷ diệt hàng loạt 52
   - 5.5. Phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực 54
   - 5.6. Gắn kết các bên liên quan 55
   - 5.7. Tuân thủ Nguyên tắc Quản trị công ty theo các chuẩn mực quốc tế 58

6. MÔI TRƯỜNG 64
   - 6.1. Quản lý phát thải 65
   - 6.2. Quản lý xả thải 72
   - 6.3. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên 74
   - 6.4. Tín dụng xanh 77

7. XÃ HỘI 79
   - 7.1. Xây dựng nguồn nhân lực hạnh phúc 80
   - 7.2. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi khách hàng 92
   - 7.3. Bảo mật thông tin khách hàng 93
   - 7.4. Chung tay phát triển xã hội bền vững 95
   - 7.5. Cam kết bảo vệ quyền con người và thúc đẩy bình đẳng giới 98

MỤC LỤC GRI 100

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HĐQT	Hội đồng Quản trị
BKS	Ban Kiểm soát
CAGR	Tỉ lệ tăng trưởng kép
CAR	Hệ số an toàn vốn
CASA	Tiền gửi không kì hạn
CBNV	Cán bộ nhân viên
CCTG	Chứng chỉ tiền gửi
CIR	Tỷ lệ chi phí trên thu nhập
Core Banking	Ngân hàng lõi
DEG	Định chế tài chính phát triển thuộc Ngân hàng Tái thiết KFW của Đức
Digi-Lending	Vay vốn kĩ thuật số
ĐHĐCĐ	Đại Hội đồng cổ đông
ESG	Môi trường – Xã hội – Quản trị
ESMS	Hệ thống quản lý môi trường và xã hội
FMO	Ngân hàng Phát triển doanh nghiệp Hà Lan
GTCG	Giấy tờ có giá
HĐĐH	Hội đồng Điều hành
IFC	Tổ chức tài chính quốc tế
Internet Banking	Ngân hàng điện tử
Mobile Banking	Ngân hàng điện tử trên điện thoại
MTLT	Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn
NIM	Biên lãi ròng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NSNN	Ngân sách Nhà nước
PTBV	Phát triển bền vững
ROAE	Tỷ số lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu bình quân (trong 12 tháng)
SME/SMEs	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
TCTD	Tổ chức tín dụng
TOI	Tổng thu nhập hoạt động

GIÁ TRỊ BỀN VỮNG TIẾN BƯỚC TƯƠNG LAI



THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Kính gửi Quý cổ đông, Quý khách hàng, Quý đối tác và toàn thể Cán bộ nhân viên của MSB,

Trong bối cảnh thế giới đang bước vào giai đoạn chuyển mình mạnh mẽ của tài chính bền vững, các vấn đề về Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG) tiếp tục khẳng định vai trò là một trụ cột chiến lược trong sự phát triển của hệ thống tài chính toàn cầu. Năm 2025, tổng tài sản được quản lý theo tiêu chí ESG trên toàn cầu ước đạt khoảng 39 nghìn tỷ USD, chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong dòng vốn đầu tư quốc tế. Tuy nhiên, sự phát triển này không mang tính đồng đều mà đang phân hóa rõ nét, phụ thuộc vào bối cảnh kinh tế, chính sách của từng quốc gia, mức độ cam kết thực chất cũng như mức độ phát triển của công nghệ, nhận thức và sự ưu tiên của từng tổ chức.

MSB nhận thức rõ tiến trình chuyển đổi hướng theo tiêu chí ESG đang bước sang một giai đoạn phát triển cao hơn – từ các cam kết mang tính định hướng sang yêu cầu toàn diện hơn về chiến lược, quản trị và năng lực triển khai. Những biến động của dòng vốn ESG cùng các tranh luận xoay quanh hiệu quả đầu tư và nguy cơ "greenwashing" – "tẩy xanh" cho thấy phát triển bền vững không thể được tiếp cận như một xu hướng ngắn hạn, mà cần được xây dựng trên cơ sở tầm nhìn dài hạn, nhất quán và có trách nhiệm.

Trong bối cảnh biến đổi khí hậu, suy giảm đa dạng sinh học và các rủi ro môi trường – xã hội ngày càng hiện hữu, chúng tôi tin rằng vai trò của ngân hàng không chỉ dừng lại ở việc cung ứng vốn, mà còn là đơn vị đồng hành, hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi mô hình tăng trưởng theo hướng xanh hơn, bền vững hơn. Việc tài trợ cho các dự án xanh, các doanh nghiệp chuyển đổi công nghệ, cải thiện hiệu quả sử dụng tài nguyên và giảm phát thải không chỉ tạo ra giá trị cho khách hàng, mà còn là nền tảng cho tăng trưởng dài hạn, từ đó củng cố năng lực chống chịu rủi ro của chính ngân hàng.

Năm 2025 được ghi nhận là một năm đầy thách thức đối với kinh tế và xã hội toàn cầu, khi các biến động chính trị và kinh tế tiếp tục tác động sâu rộng đến nhiều mặt của đời sống. Đồng thời, bối cảnh này cũng đặt ra những yêu cầu cấp thiết hơn bao giờ hết đối với công tác bảo vệ môi trường và thúc đẩy quá trình chuyển đổi, xanh hóa trái đất.

Chính trong bối cảnh đó, MSB xác định năm 2025 là năm bản lề trong việc xây dựng và định hình Chiến lược Phát triển bền vững, từng bước tích hợp các tiêu chí ESG vào định hướng kinh doanh, qua đó thiết lập lộ trình và mục tiêu cụ thể cho ngân hàng trong trung và dài hạn. Chiến lược này được xây dựng trên cách tiếp cận toàn diện, gắn kết chặt chẽ với chiến lược phát triển tổng thể của MSB, bảo đảm rằng các mục tiêu môi trường, xã hội và quản trị được tích hợp đồng bộ vào mọi hoạt động – từ vận hành nội bộ, quản trị rủi ro, phát triển sản phẩm đến phân bổ vốn và chuyển đổi số.

Chúng tôi tin rằng việc xây dựng chiến lược ESG không chỉ nhằm đáp ứng yêu cầu tuân thủ hay kỳ vọng của thị trường, mà quan trọng hơn là tạo ra một khuôn khổ hành động rõ ràng, có lộ trình và các sáng kiến được đo lường kết quả cụ thể, giúp MSB chuyển đổi đồng đều và bền vững. Trên nền tảng đó, ngân hàng có thể chủ động đồng hành cùng khách hàng trong quá trình chuyển đổi xanh, hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng lực thích ứng với các tiêu chuẩn mới của thị trường và chuỗi cung ứng toàn cầu.

Chúng tôi kiên định với mục tiêu trở thành ngân hàng tiên phong trong chuyển đổi xanh và phát triển bền vững, đóng góp thiết thực vào lộ trình đạt phát thải ròng bằng "0" vào năm 2050 theo cam kết quốc gia. Với tâm thế đó, năm 2025, tổng dư nợ tín dụng xanh của MSB đạt 7.714 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 3,8% tổng dư nợ tín dụng. Ngân hàng đã cung cấp 2 gói tín dụng xanh tới khách hàng doanh nghiệp và cá nhân với tổng giá trị 3.500 tỷ đồng từ năm 2024 và tiếp tục được kéo dài trong năm 2025, gói tín dụng xanh này đang được triển khai và đã cấp cho 14 khách hàng trong tổng số 114 khách hàng đạt tiêu chí xanh của ngân hàng (chủ yếu là các khách hàng hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp xanh, sản xuất xanh, cũng như các doanh nghiệp đã và đang sở hữu các chứng chỉ bền vững quốc tế). MSB đã tiến hành đánh giá rủi ro môi trường và xã hội (E&S) đối với tổng dư nợ đạt 136.260 tỷ đồng, bao gồm 81.063 tỷ đồng dư nợ trung và dài hạn. Với mạng lưới hoạt động rộng khắp trên toàn quốc, hỗ trợ bởi thương hiệu ngân hàng có độ phủ lớn với các khách hàng lĩnh vực sản xuất, thương mại và dịch vụ, cùng năng lực tài trợ đa dạng, linh hoạt cho doanh nghiệp – đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ – MSB có điều kiện thuận lợi để lan tỏa tác động tích cực của tài chính bền vững tới nền kinh tế. Để hỗ trợ cho các mục tiêu dài hạn về chuyển đổi xanh, song song với xây dựng chiến lược, ngân hàng tiếp tục hoàn thiện các nền tảng quản trị ESG, phát triển Khung Tài chính Bền vững, mở rộng tín dụng xanh và từng bước đo lường, quản trị phát thải carbon trong toàn bộ hoạt động, bao gồm cả danh mục tín dụng.

MSB đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng dữ liệu và năng lực đo lường, phù hợp với xu hướng toàn cầu khi ESG ngày càng gắn chặt với quản trị rủi ro, định giá và ra quyết định đầu tư. Thông qua hợp tác với các đối tác quốc tế như IFC, S&P Global, PwC và các định chế phát triển khác, MSB đang từng bước tiệm cận các chuẩn mực quốc tế, hướng tới minh bạch, nhất quán và hiệu quả thực chất trong phát triển các nghiệp vụ ngân hàng xanh.

Tự tin với những thành quả bước đầu trong những năm qua, hướng tới các kế hoạch phát triển trung và dài hạn, Ủy ban Phát triển bền vững của MSB cam kết sẽ tích cực hỗ trợ Ban lãnh đạo ngân hàng trong việc hoàn thiện mô hình quản trị, tăng cường trách nhiệm giải trình và bảo đảm rằng Chiến lược Phát triển bền vững thực sự trở thành kim chỉ nam cho mọi quyết định đầu tư và kinh doanh. Chúng tôi tin rằng phát triển bền vững không chỉ là yêu cầu tất yếu của thời đại, mà là nền tảng để MSB tạo dựng giá trị dài hạn cho khách hàng, cổ đông và cộng đồng, đồng thời góp phần xây dựng một hệ thống tài chính an toàn, có trách nhiệm và bền vững hơn cho Việt Nam.

Kính chúc Quý vị nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.
Trân trọng cảm ơn,
Thành viên HĐQT MSB/Chủ tịch Ủy ban PTBV



Võ Tấn Long



01

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Báo cáo Phát triển bền vững 2025 của MSB phản ánh cách tiếp cận nhất quán và có hệ thống của ngân hàng trong việc lồng ghép các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị (ESG) vào chiến lược kinh doanh và hoạt động thường nhật. Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu tiếp tục đối mặt với những thách thức lớn từ biến đổi khí hậu, suy giảm tài nguyên thiên nhiên và các yêu cầu ngày càng cao về minh bạch, trách nhiệm giải trình, báo cáo này thể hiện cam kết mạnh mẽ của MSB trong việc đồng hành cùng khách hàng và các bên liên quan trên hành trình chuyển đổi xanh và phát triển bền vững.

Báo cáo cung cấp cái nhìn toàn diện về khung quản trị ESG, chiến lược và các sáng kiến trọng tâm mà MSB đã và đang triển khai trong năm 2025, bao gồm phát triển tài chính xanh, quản trị rủi ro môi trường – xã hội, đo lường và quản trị phát thải khí nhà kính (toàn bộ hoạt động vận hành và tài trợ, cho vay), cũng như các hoạt động tạo giá trị cho đối tác, người lao động và cộng đồng. Thông qua việc tham chiếu các chuẩn mực quốc tế và tăng cường hợp tác với các đối tác phát triển, MSB từng bước nâng cao năng lực quản trị, hướng tới mục tiêu tăng trưởng an toàn, hiệu quả và bền vững trong dài hạn.

Với tinh thần nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình, Báo cáo Phát triển bền vững 2025 không chỉ ghi nhận những kết quả đã đạt được, mà còn thẳng thắn nhìn nhận các thách thức và định hướng cải thiện trong giai đoạn tới. Đây là cơ sở để MSB tiếp tục củng cố niềm tin của cổ đông, khách hàng và xã hội, đồng thời khẳng định vai trò của ngân hàng trong việc đóng góp tích cực vào mục tiêu phát triển bền vững của Việt Nam và cộng đồng quốc tế.

CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO

Chuẩn mực báo cáo

Báo cáo này được lập và công bố dựa trên cơ sở tham chiếu theo Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI - Global Reporting Initiative), được phát hành bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB) vào năm 2016 và điều chỉnh năm 2021.

Báo cáo cũng tham chiếu đến 17 mục tiêu PTBV của Liên Hiệp Quốc (17 Sustainable Development Goals) để thể hiện các thành quả trong tiến trình PTBV năm 2025 của MSB.

Tiêu chuẩn GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol)

GHG Protocol là bộ tiêu chuẩn quốc tế uy tín, được xây dựng bởi Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp Thế giới về PTBV (WBCSD), nhằm hướng dẫn các tổ chức xác định, đo lường và báo cáo phát thải khí nhà kính một cách nhất quán, minh bạch. GHG Protocol đã được áp dụng rộng rãi trên toàn cầu, cung cấp khung phân loại phát thải theo ba phạm vi 1, 2 và 3 (Scope 1, 2 và 3).

Phương pháp PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)

PCAF là sáng kiến toàn cầu quy tụ các tổ chức tài chính nhằm phát triển phương pháp luận chuẩn để đo lường và công bố lượng phát thải khí nhà kính liên quan phạm vi 3 (Scope 3 – phát thải phát thải tài trợ).

Hướng dẫn của TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

Nội dung về rủi ro vật lý tại báo cáo này được tính toán và báo cáo trên cơ sở tham chiếu theo hướng dẫn của Nhóm công tác chuyên trách về Công bố thông tin tài chính liên quan đến khí hậu (TCFD) được thành lập vào tháng 12 năm 2015 bởi Hội đồng Ổn định Tài chính (FSB) thuộc Nhóm G20, cập nhật vào năm 2021.

Bộ Nguyên tắc Quản trị công ty của Việt Nam (Vietnam Corporate Governance Code)

VNCG Code là một tập hợp các nguyên tắc và khuyến nghị về thực hành QTCT theo thông lệ tốt, được xây dựng trên cơ sở tham chiếu các chuẩn mực và thông lệ quốc tế, đặc biệt là Nguyên tắc Quản trị Công ty của OECD/G20 dưới sự chủ trì của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, hỗ trợ kỹ thuật của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) được ban hành lần đầu vào tháng 8 năm 2019, cập nhật gần nhất vào 2026.

PHẠM VI VÀ CHU KỲ BÁO CÁO

Phạm vi báo cáo

Phạm vi báo cáo hoạt động của MSB bao gồm 1 hội sở chính, 260 chi nhánh và phòng giao dịch tại 29 tỉnh/thành phố trên cả nước và 1 công ty con (Công ty Tài chính TNHH MTV TNEX Finance).

Chu kỳ báo cáo

Thường niên.

Kỳ báo cáo

Báo cáo PTBV của MSB được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 1/1/2025 kết thúc vào ngày 31/12/2025.

Báo cáo được xác định theo nguyên tắc sau:

Nguyên tắc xác định nội dung báo cáo:

✓ Bối cảnh PTBV
✓ Mức độ trọng yếu
✓ Tính toàn diện
✓ Gắn kết các bên liên quan

Nguyên tắc xác định chất lượng báo cáo:

✓ Chính xác
✓ Cân bằng
✓ Rõ ràng
✓ So sánh
✓ Tin cậy
✓ Cập nhật

Thông tin liên hệ

Các ý kiến đóng góp hoặc những câu hỏi liên quan về vấn đề PTBV xin vui lòng gửi qua địa chỉ:

Phòng Quản lý Quan hệ nhà đầu tư
Email: MSB.ESG@msb.com.vn
SĐT: (+84 24) 3771 8989
Địa chỉ: Tầng 29, tòa nhà Rox, Số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

02

TỔNG QUAN VỀ MSB

Tên giao dịch:
- Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM**
- Tên tiếng Anh: VIETNAM MARITIME COMMERCIAL JOINT STOCK BANK
- Tên giao dịch: MSB
- Tên viết tắt: MSB

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp:
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: Số 0200124891 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 01/07/2005 (chuyển từ GCN ĐKKD số 055501 do Trọng tài kinh tế (nay là Sở Kế hoạch và Đầu tư) thành phố Hải Phòng cấp ngày 10/3/1992); đăng ký thay đổi lần thứ 26 ngày 13/01/2023.

Vốn điều lệ: **31.200.000.000.000 đồng**
Bằng chữ: Ba mươi mốt nghìn hai trăm tỷ đồng.
Vốn điều lệ mới căn cứ trên Quyết định số 3436/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN ngày 10/10/2025 v/v sửa đổi nội dung vốn điều lệ tại Giấy phép hoạt động của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.

Địa chỉ Hội sở chính:
- Số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (024) 3771 8989
- Fax: (024) 3771 8899
- Website: www.msb.com.vn

Ngành nghề kinh doanh:
- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành CCTG, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài.
- Cấp tín dụng dưới các hình thức: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và GTCG khác; Bảo lãnh ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; Bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế; Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được NHNN chấp thuận.
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán



Mã cổ phiếu: **MSB**

Địa bàn kinh doanh:
Tính đến 31/12/2025, MSB có 260 chi nhánh và phòng giao dịch trải dài trên 29 tỉnh/thành phố của cả nước. Các thị trường cốt lõi của Ngân hàng bao gồm Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh trong cả huy động tiền gửi và cho vay, chiếm tới 82% tổng doanh thu của toàn hàng. Thị trường Hà Nội chiếm 52% về tỷ lệ tiền gửi và 60% về tổng tín dụng. Thành phố Hồ Chí Minh có tỷ trọng lần lượt là 19% về tiền gửi và 21% tổng tín dụng ngân hàng.

Công ty con: **Công ty Tài chính TNHH MTV TNEX (TNEX Finance)**
- Địa chỉ: Tầng KT tòa nhà văn phòng Thăng Long – Thăng Long Tower, số 98, phố Ngụy Như Kon Tum, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (84-24) 3259 5063
- Vốn điều lệ đăng ký: 1.500.000.000.000 đồng
- Tỷ lệ sở hữu của MSB: 100%
- Lĩnh vực kinh doanh: Huy động vốn, cấp tín dụng, các hoạt động khác

TẦM NHÌN

Trở thành Ngân hàng ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ

SỨ MỆNH

Vì một cuộc sống thuận ích hơn



03

DẤU ẤN ESG CỦA MSB



HÀNH TRÌNH ESG

Hành trình chuyển đổi chiến lược từ đánh giá nền tảng đến kiến tạo giá trị bền vững và dẫn đầu xu hướng.

(*) Liên minh các Ngân hàng Xanh là mạng lưới sáng kiến toàn cầu nhằm thúc đẩy các ngân hàng thương mại tại các thị trường mới nổi chuyển đổi sang ngân hàng xanh, chú trọng tính bền vững và tài chính xanh. Liên minh được sáng lập bởi Tập đoàn Tài chính Quốc tế (IFC), phối hợp với các tổ chức như Cơ quan Tiền tệ Hồng Kông (HKMA) và các ngân hàng đối tác lớn như HSBC, Standard Chartered, Citibank...

2022

ĐÁNH GIÁ NỀN TẢNG

Xác định khoảng cách, phân tích năng lực và ưu tiên cải thiện.

- Xây dựng Hệ thống Quản lý Môi trường và Xã hội (ESMS) và Danh sách Loại trừ cho cấp tín dụng.
- Cam kết cùng Chính phủ thực hiện cam kết của Chương trình Nghị sự COP26 về mục tiêu Net Zero năm 2050 của Việt Nam.
- Thành lập Ủy ban Phát triển bền vững và các Nhóm công tác chuyên trách về Môi trường – Xã hội.
- Ký kết khoản vay xanh 30 triệu USD với Proparco.
- Các dự án số hóa bắt đầu cho thấy tác động tích cực đến hiệu quả ESG của ngân hàng.

2023

GIAI ĐOẠN TRIỂN KHAI

Triển khai các sáng kiến trọng tâm, tích hợp vào vận hành và hợp tác.

- Xây dựng hệ thống thu thập dữ liệu phát thải carbon cho toàn ngân hàng.
- Ban hành hướng dẫn về quản lý rủi ro MT-XH, triển khai áp dụng ESMS trong các hoạt động cấp tín dụng, hợp tác với ADB xây dựng hệ thống ESMS trong tài trợ thương mại.
- Ký kết Biên bản ghi nhớ với Cục Biến đổi khí hậu – Bộ Tài nguyên và Môi trường – phối hợp về các hoạt động phát triển bền vững.
- Công bố Báo cáo Phát triển bền vững độc lập đầu tiên (cho hoạt động của năm 2022).
- Ký kết ý định thư với FMO nhằm tài trợ 80 triệu USD cho dự án xanh, SME và có tiêu chí xã hội.
- Tài trợ và tham dự COP28 tại Dubai cùng đoàn đại biểu của Chính phủ Việt Nam, Bộ Tài nguyên và Môi trường.

2024

MỞ RỘNG VÀ CHUẨN HÓA

Chuẩn hóa hệ thống, mở rộng phạm vi và nâng cao năng lực quản trị.

- Ban hành Hệ thống Phân loại sử dụng Nội bộ giúp chuẩn hóa tiêu chí xanh (Internal Taxonomy).
- Ra mắt Gói tín dụng xanh tổng trị giá 3.500 tỷ đồng hỗ trợ các dự án xanh.
- Hợp tác với S&P Global để thiết lập hệ thống dữ liệu phát thải carbon và ước tính mức phát thải Phạm vi 1-2-3 của ngân hàng.
- Rà soát hệ thống ESMS cùng đơn vị tư vấn IBIS.
- Gia nhập Liên minh các Ngân hàng thương mại xanh
- Được Euromoney vinh danh là "Ngân hàng ESG tốt nhất Việt Nam".

2025

DẪN ĐẦU VÀ TẠO TÁC ĐỘNG

Gia tăng tác động, dẫn đầu xu hướng và khẳng định vị thế.

- Ký hợp đồng và nhận giải ngân khoản vay trung và dài hạn với Ngân hàng Phát triển Doanh nghiệp Hà Lan (FMO) trị giá 80 triệu USD, với thời hạn lên đến 9 năm. Khoản vay nhằm hỗ trợ doanh nghiệp vừa, nhỏ, siêu nhỏ, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tại khu vực nông thôn, và các lĩnh vực nông nghiệp bền vững liên quan đến khí hậu.
- Ban hành Khung tài chính bền vững với hỗ trợ kỹ thuật từ IFC (được S&P Global Ratings cấp Ý kiến bên thứ hai (SPO) vào tháng 7).
- Phát hành 680 tỷ VND Trái phiếu bền vững thời hạn 5 năm.
- Ban hành ESMS cho Tài trợ thương mại (với sự hỗ trợ từ ADB).
- Ký kết với PwC về tư vấn xây dựng chiến lược ESG tích hợp vào chiến lược kinh doanh.
- Ký thỏa thuận với ADB về Đánh giá khoảng cách hoạt động xanh và kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật về giới trong tài chính xanh.
- Công bố Báo cáo Phát triển bền vững độc lập lần 3 (báo cáo về hoạt động trong năm 2024), ước tính phát thải khí nhà kính từ hoạt động tài chính và đánh giá rủi ro vật lý cho mạng lưới hoạt động của MSB.
- Nhận giải thưởng Ngân hàng tích hợp ESG vào Chiến lược Phát triển dài hạn trong Diễn đàn ESG Việt Nam do báo Dân trí tổ chức.

CÁC DẤU ẤN ESG NỔI BẬT CỦA NĂM 2025

KINH TẾ

407.674 tỷ đồng	Tổng tài sản hợp nhất (↑ trên 27% so với cuối năm 2024)
14.044 tỷ đồng	Tổng thu thuần hoạt động hợp nhất, trong đó tổng thu nhập lãi thuần và lãi thuần từ hoạt động dịch vụ tăng lần lượt 7% và 30% so với năm trước.
15,8%	Tăng trưởng tín dụng mảng ngân hàng.
16,8%	Tăng trưởng huy động mảng ngân hàng.
7.058 tỷ đồng	Lợi nhuận trước thuế hợp nhất (↑ 2% so với cùng kỳ).
1.896 tỷ đồng	Đóng góp cho NSNN (↑ 6,28% so với cùng kỳ).
38.688 tỷ đồng	Giá trị vốn hóa của ngân hàng (↑ 27,8% so với cuối năm 2024), số lượng cổ đông của ngân hàng tăng trưởng 15% trong năm.
>8 TRIỆU	Khách hàng cá nhân (↑ 30% so với năm trước).

MÔI TRƯỜNG

7.714 tỷ đồng	Dư nợ tín dụng xanh tại 31/12/2025.
80 triệu usd	Hợp đồng cho vay trung và dài hạn với Ngân hàng Phát triển Doanh nghiệp Hà Lan (FMO).
680 tỷ đồng	Trái phiếu bền vững thời hạn 5 năm lần đầu tiên được phát hành.
136.260 tỷ đồng	Tổng giá trị các khoản tín dụng đã thực hiện đánh giá rủi ro Môi trường – Xã hội.
3.218.052 tCO2e	Tổng phát thải cả 3 phạm vi, giảm 28,53% so với 2024.
9.274.032 kWh/năm	Lượng điện tiêu thụ, giảm so với năm 2024.

XÃ HỘI

2.342 tỷ đồng	Lương và phúc lợi cho 7.049 nhân viên.
46%	Tỷ lệ nữ trong cấp quản lý.
62%	Tỷ lệ nữ cán bộ nhân viên.
32,94 triệu đồng /nhân viên	Là mức thu nhập bình quân trong năm 2025.
35.809 tỷ đồng	Dư nợ cho các doanh nghiệp có nữ làm chủ cho đến thời điểm tháng 12/2025.
~30%	Mở rộng tệp khách hàng tăng thêm gần 30% và thiết kế các sản phẩm tài chính, sản phẩm số hóa hướng đến doanh nghiệp vừa và nhỏ, do phụ nữ làm chủ.
20%	Trả cổ tức bằng cổ phiếu cho các cổ đông từ nguồn lợi nhuận để lại tại cuối năm 2024 sau khi thực hiện các nghĩa vụ tài chính theo luật.
14 tỷ đồng	Ủng hộ, đóng góp cho các hoạt động vì cộng đồng.

Thời gian đào tạo trung bình năm là

131 h/năm (cán bộ quản lý) 96 h/năm (cán bộ nhân viên)

TOP 100	Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2025 – Khối Doanh nghiệp lớn (theo bảng xếp hạng của Anphabe).

QUẢN TRỊ

- Ban hành Khung tài chính bền vững với hỗ trợ kỹ thuật từ IFC (thuộc S&P Global Ratings cấp ý kiến bên thứ hai (SPO) vào tháng 7).
- Ban hành Hệ thống quản lý rủi ro môi trường – xã hội (ESMS) cho Tài trợ thương mại với sự hỗ trợ từ ADB.
- Hợp tác với đơn vị tư vấn PWC xây dựng chiến lược ESG tích hợp vào chiến lược kinh doanh tổng thể. Theo đó, ngân hàng xác định 12 vấn đề trọng yếu của chiến lược phát triển bền vững.
- Ký thỏa thuận với ADB về Đánh giá khoảng cách hoạt động xanh và kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật về giới trong tài chính xanh.
- Nhận giải thưởng Ngân hàng tích hợp ESG vào Chiến lược Phát triển dài hạn trong Diễn đàn ESG Việt Nam do báo Dân trí tổ chức.
- Nhận giải thưởng Doanh nghiệp đạt Chuẩn Công bố thông tin năm 2025 do Vietstock tổ chức.

GIẢI THƯỞNG TIÊU BIỂU NĂM 2025



Ngân hàng tích hợp ESG vào Chiến lược Phát triển dài hạn
trong Diễn đàn ESG Việt Nam do báo Dân trí tổ chức



TOP 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2025
- Khối Doanh nghiệp lớn Theo bảng xếp hạng của Anphabe



Top 10 hạng mục Báo cáo thường niên tốt nhất
(nhóm vốn hóa lớn) Cuộc Bình chọn Doanh nghiệp niêm yết (VLCA) 2025 do Sở GDCK Tp. Hồ Chí Minh tổ chức



Giải thưởng
Doanh nghiệp đạt Chuẩn Công bố thông tin năm 2025
do Vietstock tổ chức



TOP 10 ESG ngành Ngân hàng
do Báo Tài chính Đầu tư công bố

04

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI MSB

Với định hướng phát triển bền vững được xây dựng phù hợp với nội lực kinh doanh, với xu thế chung của ngành cũng như quốc gia, đảm bảo thích ứng tốt theo các chuẩn quốc tế, MSB hướng tới việc đưa ESG trở thành một phần không thể tách rời trong hoạt động quản trị và vận hành kinh doanh ngân hàng. Không dừng lại ở các cam kết, MSB từng bước biến ESG thành nét đặc trưng trong văn hóa tổ chức thông qua những kế hoạch hành động thiết thực và nhất quán. Để hiện thực hóa định hướng đó, Ngân hàng cần xây dựng một

Chiến lược ESG gắn với mục tiêu phát triển dài hạn, đồng thời bảo đảm tính khả thi và hiệu quả trong triển khai. Với khung chiến lược và các mốc mục tiêu cụ thể, MSB không chỉ nâng cao năng lực quản trị ESG mà còn thúc đẩy việc lồng ghép ESG vào các quyết định và hoạt động hằng ngày, tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng bền vững và mang lại giá trị lâu dài cho khách hàng, cổ đông và cộng đồng.

4.1. XÁC ĐỊNH VÀ HƯỚNG TỚI LỢI ÍCH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

MSB xác định lợi ích của các bên liên quan là yếu tố quan trọng trong quá trình xây dựng và triển khai chiến lược ESG, có tác động trực tiếp đến định hướng chiến lược, hoạt động vận hành và hiệu quả phát triển dài hạn của ngân hàng. Các bên liên quan chính của MSB bao gồm:

- **Cổ đông/nhà đầu tư** là nhóm có ảnh hưởng trọng yếu khi tham gia quyết định các định hướng phát triển, kế hoạch và chiến lược kinh doanh thông qua các kỳ họp Đại hội đồng cổ đông, đồng thời tạo áp lực về minh bạch thông tin, hiệu quả hoạt động và gia tăng giá trị doanh nghiệp.
- **Khách hàng** là trung tâm trong mọi hoạt động của MSB, có ảnh hưởng trực tiếp đến việc thiết kế sản phẩm, chuyển đổi số và cải thiện trải nghiệm dịch vụ; các phản hồi và nhu cầu của khách hàng đã định hình chiến lược phát triển sản phẩm, góp phần thúc đẩy tăng trưởng về quy mô khách hàng, chiến lược thị trường và chất lượng dịch vụ.
- **Cán bộ nhân viên** đóng vai trò là động lực nội tại, quyết định năng suất và hiệu quả kinh doanh, hình thành văn hóa doanh nghiệp và quyết định thành công của quá trình đổi mới sáng tạo. Thông qua chính sách đào tạo, phúc lợi và môi trường làm việc bình đẳng, MSB duy trì sự gắn kết và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, từ đó tác động tích cực đến hiệu quả vận hành.
- **Các đối tác,** đặc biệt là các tổ chức tài chính quốc tế như IFC, ADB, FMO hay các đơn vị tư vấn như PwC, S&P Global, có ảnh hưởng quan trọng về nguồn vốn, hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn chiến lược và nâng cao năng lực quản trị ESG; sự hợp tác này giúp MSB tiếp cận các chuẩn mực quốc tế, triển khai tài chính xanh và cải thiện hệ thống quản lý rủi ro môi trường – xã hội. Đồng thời, Cơ quan quản lý nhà nước như Ngân hàng Nhà nước, Ủy ban Chứng khoán, các Bộ ngành liên quan kinh doanh ngân hàng... đóng vai trò định hướng, giám sát và đảm bảo tuân thủ pháp luật, qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến các hoạt động tín dụng, quản trị rủi ro và chuẩn mực minh bạch thông tin của ngân hàng.
- **Nhà cung cấp và cộng đồng** có tác động đến chuỗi cung ứng và tác động/trách nhiệm xã hội mà MSB tạo ra; việc tích hợp tiêu chí ESG trong lựa chọn nhà cung cấp và triển khai các hoạt động vì cộng đồng không chỉ giúp giảm thiểu các rủi ro liên quan môi trường – xã hội trong sản phẩm, dịch vụ ngân hàng sử dụng mà còn nâng cao uy tín thương hiệu và tạo giá trị xã hội lâu dài.

Các bên liên quan không chỉ ảnh hưởng riêng lẻ mà còn tương tác đa chiều, góp phần định hình các vấn đề trọng yếu trong hoạt động của ngân hàng, hỗ trợ MSB cân bằng giữa mục tiêu kinh doanh, trách nhiệm.

4.2. ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

Trên hành trình hiện thực hóa định hướng đưa ESG trở thành một phần cốt lõi trong quản trị và vận hành doanh nghiệp, MSB xác định việc đánh giá và nhận diện các vấn đề trọng yếu là bước khởi đầu và giữ vai trò then chốt trong quá trình xây dựng chiến lược ESG. Thông qua hoạt động này, Ngân hàng có thể xác định những vấn đề được ưu tiên, có tác động trọng yếu đến hoạt động kinh doanh, phù hợp với năng lực hiện tại và định hướng tương lai, có cân nhắc đầy đủ để lợi ích của các bên liên quan. Đây cũng là cơ sở để MSB tự định vị ngân hàng trên bản đồ hành trình ESG chung, từ đó hướng tới chiến lược với các mục tiêu và sáng kiến phù hợp.

Quy trình đánh giá/nhận diện vấn đề ESG trọng yếu được thiết kế nhằm xây dựng một danh sách các vấn đề ESG ưu tiên - phù hợp với chiến lược kinh doanh dài hạn của Ngân hàng, đồng thời đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan. Để đảm bảo quá trình đánh giá/nhận diện vấn đề trọng yếu tại MSB được thực hiện một cách toàn diện, MSB đã xây dựng danh mục các vấn đề trọng yếu dựa trên các khuyến nghị từ GRI và SASB, cân nhắc các tiêu chuẩn toàn cầu, kinh nghiệm của các ngân hàng lớn quốc tế, tham chiếu theo kế hoạch chiến lược quốc gia, kỳ vọng dài hạn của các bên liên quan, sau đó tiến hành sàng lọc thông qua các tiêu chí nhằm xác định một danh mục vấn đề trọng yếu phù hợp nhất với đặc thù của Ngân hàng, cụ thể như sau:



01 XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ESG DỰA TRÊN TIÊU CHUẨN TOÀN CẦU

MSB đã tham khảo các vấn đề trọng yếu cho ngành ngân hàng dựa trên khuyến nghị từ GRI và SASB. Theo đó, MSB đã tham chiếu 31 Tiêu chuẩn toàn cầu của GRI kết hợp với 5 chủ đề trọng yếu dành riêng cho các NHTM của SASB để nhận diện danh sách các vấn đề trọng yếu cho MSB.



02 THAM CHIẾU VỚI CÁC NGÂN HÀNG KHÁC

MSB đã đối chiếu danh sách các vấn đề ESG với các vấn đề trọng yếu mà một số ngân hàng trong và ngoài nước đã công bố trong các báo cáo phát triển bền vững dựa trên đánh giá của MSB.



03 QUY CHIẾU VỚI CÁC ĐỊNH HƯỚNG VÀ QUY ĐỊNH PTBV CỦA CHÍNH PHỦ

MSB đã thực hiện rà soát, đối chiếu danh sách các vấn đề ESG với các định hướng, quy định và chiến lược phát triển bền vững của quốc gia để xác định, các định hướng này sẽ gắn với vấn đề ESG nào trong danh sách các vấn đề đã được xác định.



04 QUY CHIẾU VỚI CHIẾN LƯỢC, KỲ VỌNG, ĐỊNH HƯỚNG CỦA TỔ CHỨC

Gắn kết các vấn đề ESG với Chiến lược kinh doanh chung và các ưu tiên chiến lược của Ngân hàng, qua đó bảo đảm tính nhất quán trong việc hiện thực hóa tầm nhìn, sứ mệnh và mục tiêu phát triển dài hạn.



05 QUY CHIẾU VỚI KỲ VỌNG CỦA NHÀ ĐẦU TƯ

Các vấn đề ESG được xem xét nhằm xác định những vấn đề ESG nào có liên quan mật thiết tới mối quan tâm của các cổ đông và nhà đầu tư, qua đó bảo đảm định hướng chiến lược về ESG của Ngân hàng phù hợp với kỳ vọng của Nhà đầu tư.



06 TINH CHỈNH DANH SÁCH CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

Trình bày và lấy ý kiến từ các bên liên quan chính trong nội bộ ngân hàng để xác định một danh sách phù hợp với các khối/phòng ban nội bộ MSB.



07 KHẢO SÁT XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ TRỌNG YẾU

MSB đã lựa chọn Phương án khảo sát nội bộ và tham chiếu gián tiếp đến bên ngoài dựa theo hai tiêu chí:

- Tầm quan trọng đối với Ngân hàng
- Tầm quan trọng đối với các Bên liên quan

Triển khai các bước theo quy trình trên, MSB đã xây dựng nội dung khảo sát phù hợp tập trung vào việc đánh giá mức độ quan trọng của các vấn đề trọng yếu, sử dụng thang điểm từ 1 (Không quan trọng) đến 5 (Rất quan trọng). Từ đó, MSB đã xác định được 12 vấn đề ESG trọng yếu của Ngân hàng:

4.3. CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

1. TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ BỀN VỮNG

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận và thị phần theo hướng bền vững, tạo nền tảng giá trị dài hạn; • Ưu tiên mở rộng quy mô khách hàng, đặc biệt ở phân khúc khách hàng cá nhân và SME, song song phát triển và mở rộng hệ sinh thái tài chính nhằm nâng cao lợi thế cạnh tranh; • Phát triển tín dụng trên cơ sở quản trị rủi ro hiệu quả, chủ động nắm bắt cơ hội mới, bảo đảm lợi ích dài hạn cho cổ đông, nhà đầu tư và các bên liên quan.	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Tổng tài sản tăng trưởng 27,34% so với năm 2024 và CAGR 5 năm đạt 18,95%.
- Dư nợ tín dụng tăng trưởng 16,8% so với năm 2024 và CAGR 5 năm đạt 19,22%
- Huy động vốn tăng trưởng 28,71% so với năm 2024 và CAGR 5 năm đạt 16,02%
- Tổng thu nhập lãi thuần tăng gần 7% so với năm 2024 và CAGR 5 năm đạt 11,99%
- Chi phí hoạt động giảm 3,1%
- TOI và LNST đạt mức tăng trưởng CAGR 11,97% và 19,72% trong 5 năm gần nhất
- Tỷ lệ nợ xấu: 1,82%, kiểm soát tốt và thấp hơn mức 3% cam kết với ĐHCĐ

2. QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP VÀ ĐẠO ĐỨC KINH DOANH

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Xây dựng nền tảng quản trị minh bạch, hiệu quả và tuân thủ, bảo đảm ngân hàng vận hành theo các chuẩn mực cao về pháp luật, đạo đức và trách nhiệm xã hội. • Tăng cường phòng ngừa và xử lý tham nhũng, gian lận, rửa tiền; bảo đảm các quyết định kinh doanh được thực hiện công bằng, minh bạch và bảo vệ quyền lợi các bên liên quan. • Lan tỏa văn hóa doanh nghiệp dựa trên các giá trị Trọng khách – Sáng tạo – Trách nhiệm – Hiệu quả – Nhân văn	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- 01 cuộc họp Đại hội cổ đông thường niên.
- Tổ chức 04 cuộc họp HĐQT và 276 lần lấy ý kiến của các thành viên Hội đồng Quản trị bằng văn bản.
- 04 cuộc họp nhà đầu tư hàng quý, các cuộc gặp gỡ theo yêu cầu và đáp ứng quy định của các bên liên quan. Họp Nhà đầu tư, cổ đông nhằm công bố kết quả kinh doanh quý, giải đáp thắc mắc đồng thời cung cấp thông tin về chiến lược, kế hoạch của từng giai đoạn trong năm.
- Nâng cao mức độ trưởng thành văn hóa đạt 62/84 điểm, mức 5/6 cấp độ Thấm nhuần, cao hơn 1 cấp độ so với trung bình Ngành Tài chính - Ngân hàng - Bảo hiểm tại Việt Nam.
- Tỷ lệ cán bộ nhân viên tham gia học tập và hoàn thành các nội dung phổ cập văn hóa nội bộ đạt gần 100%.
- Triển khai Chương trình Liên minh MSB – Hành trình Vượt mong đợi, bao gồm 7 chương trình tiêu biểu như Account Mountain, Dòng sông Tri thức, Đồng Run, Cao nguyên Hạnh phúc, Thung lũng AI, Rừng Avatar, Xứ sở 34 với sự tham gia của gần 100% cán bộ nhân viên. Hơn 700.000 tài khoản khách hàng mới được kích hoạt thành công; gần 356.000 km được tạo nên bởi hơn 6.600 cán bộ nhân viên tham gia chạy bộ; 97,3% cán bộ nhân viên hoàn thành chương trình phổ cập AI
- Trong năm 2025, 35 chương trình M-Happy gắn kết nội bộ và hướng tới cộng đồng được tổ chức trên toàn hệ thống.
- MSB không phát hiện vụ việc nào liên quan đến tham nhũng, rửa tiền và xung đột lợi ích.
- Không cấp tín dụng cho các dự án bất hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, hoặc các công ước quốc tế.

3. GIA TĂNG GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU TRÊN NỀN TẢNG TÍCH HỢP TIÊU CHÍ ESG

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Tập trung xây dựng thương hiệu minh bạch, có trách nhiệm và nhất quán với chiến lược thương hiệu "Cùng Vươn Tầm Bền Vững", • Đảm bảo mọi thông tin về sản phẩm, dịch vụ cũng như về tài chính, kinh doanh, các cam kết và thông tin liên quan ESG luôn chính xác, kịp thời, đầy đủ và theo chuẩn mực cao. • Xây dựng niềm tin, củng cố hình ảnh thương hiệu tiên phong trong phát triển bền vững	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Là Ngân hàng đầu tiên của Việt Nam công bố phát thải của danh mục tín dụng và đánh giá toàn diện về các rủi ro vật lý đối với mạng lưới hoạt động của MSB.
- Khung Tài chính Bền vững của MSB được hỗ trợ xây dựng bởi IFC, nhận được đánh giá độc lập (SPO) là Phù hợp (Aligned) với các bộ tiêu chuẩn quốc tế từ S&P Global Ratings, đồng thời được nhận định không có điểm yếu
- MSB ngân hàng đầu tiên của Việt Nam chính thức gia nhập Liên minh Ngân hàng xanh (Alliance for Green Commercial Banks) - một sáng kiến mang tính quy mô khu vực của IFC
- Đạt giải thưởng Ngân hàng tích hợp ESG vào Chiến lược Phát triển dài hạn trong Diễn đàn ESG Việt Nam do báo Dân trí tổ chức.
- Cú đúp giải thưởng APEA 2025: Doanh nghiệp xuất sắc châu Á (Corporate Excellence Award) và Thương hiệu truyền cảm hứng (Inspirational Brand Award)
- Nâng cao trải nghiệm sống của khách hàng thông qua các chương trình nghệ thuật được đánh giá cao như "Tâm thức tinh hoa" hay chuỗi chương trình âm nhạc hàn lâm định kỳ
- MSB đã tái khẳng định vị thế dẫn dắt thị trường trong phân khúc khách hàng ưu tiên, cao cấp của ngân hàng bằng những dịch vụ thuận ích tối ưu, nâng cấp các giải pháp tài chính truyền thống để hướng tới giá trị "Sống Xanh – Sống Khỏe" toàn diện thông qua 4 trụ cột chiến lược: Tinh hoa Tài chính, Tinh hoa Tâm thức, Tinh hoa Chất sống và Dịch vụ Chuyên biệt.

4. CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ BẢO MẬT DỮ LIỆU

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với bảo mật thông tin và bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu, đồng thời củng cố niềm tin của khách hàng trong dài hạn; • Tăng cường ứng dụng các công nghệ tiên tiến như AI và Big Data để phát triển ngân hàng số thế hệ mới, mở rộng hệ sinh thái tài chính đa kênh. • Nâng cao năng lực quản trị rủi ro dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin, quyền riêng tư và khả năng phòng ngừa, ứng phó với rủi ro an ninh mạng.	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Core Banking T24 Transact: MSB đã hoàn tất chuyển đổi sang hệ thống lõi hiện đại nhất thế giới, vận hành với SLA 99,99%, tạo ra khả năng mở rộng linh hoạt.
- Chiến lược Cloud-first: Tiếp tục lộ trình chuyển đổi lên điện toán đám mây cho các hệ thống quan trọng, hiện đã có 46% hệ thống được đưa lên Cloud, giúp tối ưu chi phí và tăng tốc độ đổi mới sản phẩm
- Tín dụng doanh nghiệp số (M-Flex): MSB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai vay thế chấp doanh nghiệp 100% trực tuyến với hạn mức 15 tỷ VNĐ, rút ngắn thời gian phê duyệt từ 8-10 ngày xuống còn 4 giờ
- Phát hành thẻ siêu tốc: Luồng mở thẻ tín dụng 100% online cho cả khách hàng mới (NTB) cho phép nhận thẻ và giao dịch chỉ sau 10 phút xử lý thay vì 2 ngày như trước đây.
- Nền tảng Digital Sale: Cung cấp cho >5.000 nhân viên bán hàng chân dung khách hàng 360 độ và công cụ AI, rút ngắn 70% thời gian cập nhật kết quả bán (từ 3 phút xuống 1 phút/cơ hội). Vận hành mạng lưới >16.000 Cộng tác viên số hóa, đóng góp 67% lượng khách hàng cá nhân mới trong năm 2025.
- Siêu nền tảng Digital Channels (DC): ứng dụng "Ngân hàng số MSB" thế hệ mới vận hành như một Super App (One-stop-shop) tích hợp thanh toán, đầu tư, tín dụng, cho phép siêu cá nhân hóa giao diện, đề xuất sản phẩm bảo mật tiên tiến (FIDO, EMV 3DS), tỷ lệ người dùng hoạt động thường xuyên đạt 85% ngay trong hai tháng đầu.
- Tài chính nhúng (Embedded Finance): Nhúng sâu dịch vụ vào các nền tảng mở của đối tác như Zalo, ShopeePay, MISA... cho phép khách hàng thực hiện các tác vụ tài chính ngay tại điểm phát sinh nhu cầu đời sống (mua sắm, kế toán).
- MSB đã hoàn thành việc đối chiếu và xác thực sinh trắc học cho 100% khách hàng giao dịch trên ngân hàng điện tử.
- Giải pháp bảo mật đa lớp: Áp dụng các phương thức xác thực hiện đại như Soft Token, Face Authen, FIDO và EMV 3DS cho các giao dịch thẻ trực tuyến để hạn chế tối đa rủi ro gian lận.
- MSB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống cổng thông tin của MSB.

5. TIÊU DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Tập trung vào việc xây dựng và duy trì hoạt động mua sắm minh bạch và có trách nhiệm với môi trường và xã hội • Đặt trọng tâm vào việc tích hợp các yếu tố môi trường và xã hội trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp; • Chú trọng ưu tiên các nhà cung cấp địa phương, doanh nghiệp SME và các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, • Hướng tới việc xây dựng danh mục nhà cung cấp trung tính với khí hậu và giảm thiểu các tác động tiêu cực đến môi trường và điều kiện lao động trong chuỗi cung ứng	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Áp dụng Bộ Quy tắc ứng xử của nhà cung cấp, bao gồm các yếu tố môi trường xã hội. Ưu tiên hợp tác với các nhà cung cấp áp dụng các quy tắc ứng xử trong Bộ quy tắc này
- Trong năm 2025, 78% tổng chi phí mua sắm được chi trả cho các Nhà cung cấp trong nước.
- Giảm 36,54% phát thải gián tiếp khác trong chuỗi giá trị so với năm 2024: Ước tính phát thải thượng nguồn Scope 3 là 10.564 tCO_2e năm 2025
- Bắt đầu triển khai rà soát và hoàn thiện chính sách mua sắm ESG và chấm điểm, thẩm định nhà cung cấp về môi trường – xã hội, hướng tới giảm phát thải từ chuỗi cung ứng.

6. QUẢN LÝ TÀI NGUYÊN VÀ KIỂM SOÁT PHÁT THẢI

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Tập trung tối ưu hóa sử dụng tài nguyên và quản lý tác động môi trường trong vận hành, khuyến khích cán bộ nhân viên thực hiện "tiêu dùng xanh"; • Hướng tới tinh giản quy trình, số hóa hoạt động, hạn chế sử dụng các tài nguyên không tái tạo, ưu tiên lựa chọn vật tư tái chế, giảm tiêu thụ năng lượng, tiết kiệm nước và quản lý chất thải một cách bền vững	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2 giảm từ 12.572 tCO_2e năm 2022 xuống 7.378 tCO_2e năm 2025, tương đương giảm 41,3% trong 3 năm, bình quân giảm khoảng 16,3% mỗi năm trong giai đoạn 2022–2025.
- Lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 3 năm 2025 là 3.210.064 tấn CO2eq, trong đó 99.8% phát sinh từ lượng phát thải của khách hàng doanh nghiệp trong danh mục cho vay của MSB.
- Lượng điện tiêu thụ: 9.274.032 kWH/năm, giảm 1% so với 2024
- Lượng nước tiêu thụ: 157.305 m3/năm tăng 4% so với 2024 do số lượng CBNV tăng 5,32%
- Tổng lượng chất thải rắn: 126,5 tấn/năm, giảm 0,24% so với 2024
- Tổng năng lượng được tiêu thụ trên doanh thu trong 2025 là 335 kWH/tỷ, giảm so với 395 kWH/tỷ năm 2024
- Tổng lượng nước công ty sử dụng trên doanh thu trong 2025 là 5,68 m3/tỷ, giảm so với 6,3 m3/tỷ năm 2024
- 100% các địa điểm kinh doanh đều sử dụng nước sạch, đảm bảo các điều kiện vệ sinh môi trường
- Chính thức khởi công xây dựng Hội sở mới theo tiêu chuẩn tòa nhà xanh (hướng tới chứng chỉ LEED), có quy mô hiện đại, thiết kế tối ưu hóa không gian và tiết kiệm năng lượng, ứng dụng công nghệ thân thiện với môi trường.
- Thay thế 50% xe công vụ thành xe điện, tiếp tục nghiên cứu và khảo sát để thay thế xe chuyên dụng trong năm 2026
- Không phát sinh vi phạm pháp luật về quản lý chất thải.

7. THÚC ĐẨY TÀI CHÍNH BỀN VỮNG VÀ MỞ RỘNG HỢP TÁC CHIẾN LƯỢC

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

- Tập trung tích hợp các yếu tố ESG vào thiết kế, triển khai và quản lý sản phẩm tài chính, đảm bảo các quyết định cho vay và đầu tư đóng góp tích cực cho quá trình chuyển đổi xanh và phát triển bền vững
- Hướng tới trở thành kênh luân chuyển vốn "xanh" hiệu quả, hỗ trợ tiến trình "xanh hóa" của khách hàng và đối tác.

GẮN VỚI SGDS CỦA UN



CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Tổng dư nợ cho lĩnh vực tín dụng xanh của MSB là 7.714 tỷ đồng, tăng 49,35% so với 2024
- MSB đã ký kết hợp đồng và nhận giải ngân khoản vay trung và dài hạn trị giá 80 triệu USD với FMO để tài trợ cho các dự án xanh, dự án có mục tiêu xã hội (phụ nữ làm chủ, SME...)
- Danh mục tín dụng xanh tập trung chủ yếu vào năng lượng xanh chiếm khoảng 46,8%, giao thông vận tải xanh chiếm 27,2% và các lĩnh vực xanh khác chiếm 22,2%.
- 2 gói tín dụng xanh dành cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân với tổng quy mô 3.500 tỷ đồng tiếp tục duy trì trong năm 2025 chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực như nông nghiệp xanh, sản xuất xanh và các doanh nghiệp sở hữu hoặc đang hướng tới các chứng chỉ bền vững quốc tế.
- Giảm cung cấp tín dụng cho lĩnh vực khai khoáng trong năm 2025 (tổng tín dụng giảm từ 1.177 tỷ cuối 2024 chỉ còn 161 tỷ cuối năm 2025)
- MSB công bố khung tài chính bền vững với hỗ trợ kỹ thuật từ IFC và nhận ý kiến độc lập (SPO) từ S&P Global Ratings, dựa trên khung này, ngân hàng lần đầu tiên phát hành 680 tỷ đồng trái phiếu bền vững thời hạn 5 năm
- Phối hợp với IFC xây dựng tài liệu, đào tạo cho cán bộ bán hàng về 02 lĩnh vực ngành nghề tín dụng xanh: dệt may và thép.
- Tham gia Chương trình với ADB về Đánh giá khoảng cách hoạt động xanh và kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật về giới trong tài chính xanh

8. QUẢN TRỊ RỦI RO ESG

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

- Tập trung nhận diện, đo lường và kiểm soát các rủi ro ESG có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, chất lượng tín dụng và danh mục đầu tư của ngân hàng.
- Ưu tiên phát triển công cụ, dữ liệu và năng lực phân tích rủi ro ESG theo chuẩn mực quốc tế, nhằm chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu

GẮN VỚI SGDS CỦA UN



CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Trong năm 2025, các văn bản thuộc hệ thống ESMS đã được rà soát, cập nhật với sự hỗ trợ của đối tác tư vấn quốc tế IBIS và ERM, chính thức ban hành vào tháng 10/2025
- Hoàn thiện hệ thống ESMS cho Tài trợ thương mại với sự hỗ trợ từ ADB, tích hợp đầy đủ các yếu tố môi trường, xã hội và phát triển bền vững vào quy trình cấp tín dụng theo thông lệ quốc tế
- Bộ tiêu chí phân loại ngành nghề xanh (Green Taxonomy) được cập nhật theo quy định của Chính phủ nhằm phục vụ phân loại, đánh giá và theo dõi hiệu quả tín dụng xanh.
- MSB đã tiến hành đánh giá rủi ro môi trường - xã hội cho 116.724 khoản vay, với dư nợ đã được đánh giá rủi ro môi trường xã hội là 136.268 tỷ đồng.
- 305 khoản vay liên quan tới 42 khách hàng đã được Bộ phận quản lý rủi ro môi trường và xã hội của Ngân hàng thực hiện Báo cáo soát xét về môi trường – xã hội (ESDD) đầy đủ.
- Khung tài chính bền vững của MSB đã nhận ý kiến độc lập từ S&P Global Ratings tuân thủ theo nguyên tắc được ban hành bởi ICMA, LMA, APLMA và LSTA. Ngoài ra, SFF của MSB đã được S&P Global Ratings phân loại Medium Green, Phù hợp (Aligned) và không có điểm yếu.

9. ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ GẮN KẾT VÀ HẠNH PHÚC

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

- Tập trung xây dựng đội ngũ nhân sự hạnh phúc, gắn bó và không ngừng phát triển
- Kiến tạo môi trường làm việc lý tưởng, an toàn và thân thiện với sức khỏe thể chất lẫn tinh thần.
- Lồng ghép ESG vào văn hóa doanh nghiệp, chính sách nhân sự, tiêu chí tuyển dụng, chế độ đãi ngộ, lộ trình thăng tiến, đồng thời, đảm bảo không phân biệt giới tính hay đặc điểm cá nhân nào, đều được tiếp cận các chương trình nâng cao năng lực, mở rộng kỹ năng và có cơ hội phát triển nghề nghiệp một cách công bằng, phù hợp theo chức năng nhiệm vụ.

GẮN VỚI SGDS CỦA UN



CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Đảm bảo lợi ích cho 7.049 CBNV (bình quân năm). Tổng mức chi trả cho tiền lương và phúc lợi nhân viên: 2.365 tỷ đồng.
- 46,63% tỷ lệ nữ trong cấp quản lý, 62% tỷ lệ nữ cán bộ nhân viên.
- 100% CBNV được đào tạo; 173 giờ với cán bộ quản lý, 96 giờ với cán bộ nhân viên. Tổng chi phí đào tạo năm là 24 tỷ đồng.
- Không ghi nhận sự vụ phát sinh tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp liên quan đến công việc xảy ra tại MSB trong năm 2025.
- Không ghi nhận bất kỳ khiếu kiện từ CBNV trong năm 2025
- Hơn 6.000 CBNV tham gia cuộc thi chạy của ngân hàng.
- Chứng nhận quốc tế "ACCA Approved Employer" từ Hiệp hội Kế toán Công chứng Anh Quốc (ACCA)
- Các câu lạc bộ âm nhạc, thể thao được tổ chức
- TOP 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2025 - Khối Doanh nghiệp lớn, theo bảng xếp hạng của Anphabe.

10. KIẾN TẠO CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

- Đồng hành và đóng góp thiết thực cho cộng đồng địa phương, thông qua các hoạt động đầu tư có trách nhiệm, hỗ trợ giáo dục, môi trường và phát triển kinh tế - xã hội.
- Đẩy mạnh lồng ghép yếu tố bền vững, giảm phát thải trong các dự án cộng đồng, đồng thời lan tỏa giá trị phát triển bền vững, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và xây dựng mối quan hệ gắn kết lâu dài với cộng đồng.

GẮN VỚI SGDS CỦA UN



CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Gần 14 tỷ đồng được sử dụng cho các hoạt động hỗ trợ cộng đồng của MSB trong năm 2025, trong đó hỗ trợ 10 tỷ đồng cho chương trình xóa nhà tạm, nhà dột nát tại tỉnh Quảng Bình và 2,5 tỷ đồng xây dựng và nâng cấp cơ sở vật chất cho Trường Tiểu học Đông Sơn, xã A Lưới 4, tỉnh Thừa Thiên Huế.
- Đối với hoạt động bảo hiểm, MSB phối hợp với Prudential chi trả quyền lợi bảo hiểm cho 2.700 khách hàng với tổng tiền chi trả là 24,8 tỷ đồng.
- Nâng cao trải nghiệm sống của khách hàng thông qua các chương trình nghệ thuật như "Tâm thức tinh hoa" hay chuỗi chương trình âm nhạc hàn lâm định kỳ.
- Đồng hành cùng các Quỹ khuyến học Công đoàn Cao su Việt Nam và Quỹ khuyến học Công ty Cao su Dầu Tiếng.
- Ủng hộ 400 triệu đồng thông qua chương trình nghệ thuật "Thắp sáng yêu thương", hưởng ứng lời kêu gọi của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
- Ngân hàng tổ chức các hoạt động hiến máu nhân đạo, nấu ăn thiện nguyện tại 2 bệnh viện, chung tay dọn dẹp vệ sinh bảo vệ môi trường tại bãi biển, tri ân tại các nghĩa trang liệt sĩ.

11. ĐẶT KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM

ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB

- Đặt khách hàng ở vị trí trung tâm trong mọi hoạt động, hướng tới việc tối ưu hoá trải nghiệm, mang lại sự hài lòng, thuận ích và giá trị vượt trội thông qua phát triển các sản phẩm.
- Không ngừng đổi mới, luôn đồng hành, lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng, kiến tạo mối quan hệ bền vững

GẮN VỚI SGDS CỦA UN



CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Với việc gia tăng trải nghiệm khách hàng và luôn đặt khách hàng làm trọng tâm, MSB đã nâng tổng số lượng khách hàng tăng từ 6 triệu năm 2024 lên hơn 8 triệu khách hàng tính đến cuối năm 2025
- Trở thành ngân hàng đầu tiên cung cấp giải pháp tín dụng số hóa hoàn toàn (End to end) cho khách hàng (tất cả các bước từ đăng ký khoản vay, ký kết hợp đồng, giải ngân khoản vay) đem lại trải nghiệm số hóa khác biệt và vượt trội
- Tập trung vào trải nghiệm di động và quản trị rủi ro thông minh khi ra mắt Mobile App Digi Quickcheck, quản trị rủi ro nâng cao, cải tiến quy trình. Đặc biệt, với phân hệ RB, mức độ hài lòng của người dùng (CSAT) đạt mức ấn tượng 93%
- Việc tự động hóa các quy trình phức tạp thông qua các nền tảng quản trị vận hành giúp tăng năng suất lao động của các bộ phận tín dụng hơn 20% và rút ngắn thời gian hạch toán giao dịch tới 60% xuống còn vài phút.
- Nâng cấp công cụ và Hiệu suất bán hàng (RB-DIP & EB-DIP) giúp nâng cấp toàn diện Module Khách hàng 360 (Customer 360), giúp cán bộ bán hàng có cái nhìn toàn cảnh về chân dung và nhu cầu khách hàng.

- 50,000 lượt tương tác từ 646 bài đăng khen ngợi CBNV MSB trên Facebook, 1.917 lời khen qua điện thoại và email, 1,807 lời cảm ơn nội bộ qua hệ thống Service Idol, 16.960 phiếu khảo sát khách hàng qua điện thoại và email.
- MSB Rewards: Nền tảng Loyalty quản lý 2,1 triệu khách hàng; kết nối >100 đối tác, cho phép đổi M-point lấy e-voucher, dặm bay Lotusmiles, cashback; với cơ chế phân hạng tự động hàng ngày, giúp gia tăng giá trị vòng đời khách hàng và giảm tỷ lệ rời bỏ.
- MSB không ghi nhận khiếu nại nào liên quan đến vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng.

12. TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

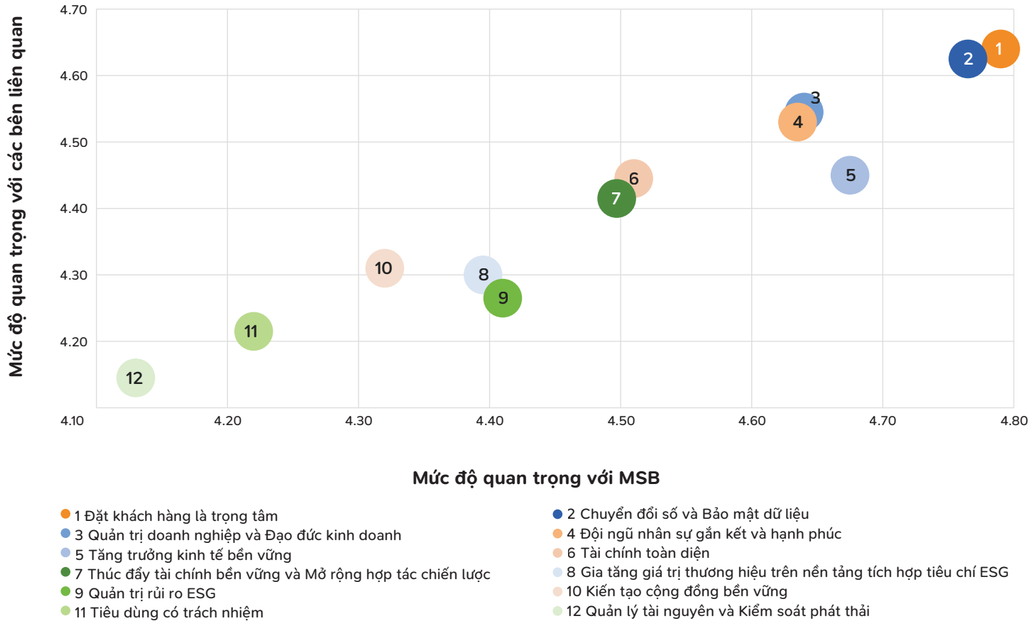
ĐỊNH NGHĨA CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU CỦA MSB	GẮN VỚI SGDS CỦA UN
• Đẩy mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng số, tiếp tục chiến lược tập trung cho SME-SSE-RB, • Mở rộng phạm vi tiếp cận dịch vụ ngân hàng đến với mọi đối tượng khách hàng, phổ cập các sản phẩm và dịch vụ tài chính một cách hiệu quả, thuận tiện với chi phí hợp lý. Qua đó, hiện thực hóa mục tiêu Tài chính toàn diện của Chính phủ.	

CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2025 THAM CHIẾU THEO CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

- Năm 2025, MSB thu hút thêm 1,9 triệu khách hàng cá nhân mới và 2.100 khách hàng doanh nghiệp mới thông qua kênh số.
- MSB phục vụ 7,99 triệu khách hàng cá nhân, phục vụ hơn 10% tổng số người trưởng thành tại Việt Nam (khoảng 79 triệu người trên 15 tuổi). (*)
- Số lượng giao dịch không dùng tiền mặt thông qua hệ thống MSB đạt 210,1 triệu giao dịch trong năm 2025.(*)
- Số lượng giao dịch giải ngân online chiếm 84% tổng số giao dịch; Giao dịch bảo lãnh phát hành qua kênh số chiếm 71% tổng số giao dịch.
- Tổng cho vay khách hàng năm 2025 của MSB phân bổ cho tệp khách hàng cá nhân và SME gần 75%. Tín dụng cá nhân tăng gần 35% và tín dụng SME tăng 22% so với năm 2024.
- MSB phục vụ 7.475 SME, Doanh nghiệp siêu nhỏ chiếm 45,2% tổng dư nợ tín dụng của MSB. (*)
- MSB phục vụ 322.630 khách hàng cá nhân có tài khoản tiền gửi tiết kiệm với số tiền tiết kiệm trung bình tại thời điểm cuối năm 2025 là 231 triệu đồng/tài khoản.(*)
- MSB có 7.683 tỷ đồng dư nợ phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn tính đến thời điểm 31/12/2025.(*)
- Cung cấp khoản vay cho doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tại khu vực nông thôn phù hợp theo tiêu chí khoản vay tổng trị giá 80 triệu USD với FMO.
- Ngân hàng phát triển hệ sinh thái thông qua mô hình ngân hàng mở (Open Banking) và dịch vụ tài chính nhúng (Embedded Finance); mở rộng hợp tác trong các lĩnh vực tài chính, thương mại điện tử, giáo dục, y tế, khu vực công và các định chế tài chính, góp phần mở rộng điểm chạm khách hàng và nâng cao năng lực cung cấp giải pháp tài chính toàn diện
- MSB có 260 chi nhánh và phòng giao dịch trải dài trên 29 tỉnh/thành phố của cả nước.(*)

(*) Các chỉ tiêu được đề ra tại Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (được phê duyệt tại Quyết định số 149/QĐ-TTg năm 2020)

4.4. MA TRẬN CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU



Theo ma trận trọng yếu của ngân hàng, các vấn đề liên quan đến khía cạnh xã hội và quản trị đang được xác định tầm quan trọng cao nhất. Các vấn đề như "Đặt khách hàng là trọng tâm", "Chuyển đổi số và Bảo mật dữ liệu" phản ánh rõ định hướng chiến lược của MSB trong việc lấy con người, khách hàng làm trung tâm và thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện. Các vấn đề môi trường như "Quản lý tài nguyên và kiểm soát phát thải" hay "Tiêu dùng có trách nhiệm" có mức độ ưu tiên thấp hơn. Điều này cho thấy nhận thức về tác động môi trường trong hoạt động kinh doanh của MSB đang ở giai đoạn đầu phát triển. Ma trận trọng yếu sẽ hỗ trợ Ngân hàng hoạch định chiến lược ESG, xác định các ưu tiên hành động. Chiến lược đó sẽ thiết lập hệ thống mục tiêu, KPI phù hợp với định hướng kinh doanh vận hành của Ngân hàng cũng như kỳ vọng của các bên liên quan.

4.5. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA MSB DỰA TRÊN CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG YẾU

Chúng tôi luôn hiểu rằng việc xác định các vấn đề trọng yếu giúp MSB nhận diện những xu hướng có tác động đáng kể đến hoạt động kinh doanh, đồng thời mở ra các cơ hội mới để nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo dựng giá trị bền vững. Trên cơ sở đánh giá bối cảnh thị trường, kỳ vọng của các bên liên quan và chiến lược phát triển của Ngân hàng, MSB xác định các cơ hội khi triển khai các mục tiêu của phát triển bền vững như sau:

CƠ HỘI	Ý NGHĨA ĐỐI VỚI MSB	ĐỊNH HƯỚNG KHAI THÁC
Nhu cầu tài chính xanh tài chính chuyển đổi, tài chính bền vững gia tăng	Mở rộng tỷ trọng tín dụng xanh và bền vững, phát triển các sản phẩm dịch vụ liên quan tài chính bền vững, đa dạng hóa nguồn thu (lãi, phí), cải thiện cấu trúc danh mục tài sản	Mở rộng sản phẩm như trái phiếu bền vững, tài trợ thương mại xanh, sản phẩm và dịch vụ liên quan chuyển đổi (transition finance), khoản vay liên kết bền vững, giảm dần tỷ trọng cho vay với các ngành nghề phát thải cao hướng tới Net Zero
Kết hợp với các dự án chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh sản phẩm mới (sản phẩm bền vững) và hướng tới tài chính toàn diện	Phát triển sản phẩm, dịch vụ bền vững và gia tăng khả năng tiếp cận thông qua số hóa, công nghệ, từ đó mở rộng tệp khách hàng, đồng hành cùng khách hàng trong chuyển đổi xanh	Đẩy mạnh chuyển đổi số, phát triển kênh bán hàng với các sản phẩm tài chính bền vững và tài chính toàn diện
Mở rộng quan hệ đối tác, gia tăng uy tín và giá trị thương hiệu trong nước và quốc tế	Hợp tác với các đối tác quốc tế trong huy động nguồn vốn cho phát triển bền vững, củng cố bộ đệm vốn đồng thời nâng cao niềm tin của đối tác, nhà đầu tư, năng lực cạnh tranh	Tích hợp ESG vào quản trị doanh nghiệp, nâng cao tính minh bạch và tiệm cận các thông lệ quốc tế thông qua các hợp tác với đối tác cấp nguồn vốn, chuẩn hóa năng lực nội bộ, quy trình vận hành kinh doanh qua các Chương trình hỗ trợ kỹ thuật của các đối tác này

Để hiện thực hóa các cơ hội trên, MSB xây dựng lộ trình phát triển dựa trên 12 vấn đề trọng yếu đã được xác định, đồng thời tích hợp các yếu tố Môi trường, Xã hội và Quản trị vào chiến lược kinh doanh, hoạt động vận hành và quản trị rủi ro của Ngân hàng. Các định hướng được triển khai theo từng giai đoạn nhằm đảm bảo cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng, quản trị rủi ro và tạo giá trị bền vững cho các bên liên quan.

a. Định hướng trong ngắn hạn

Về Môi trường

- Gia tăng danh mục tín dụng xanh của ngân hàng
- Từng bước giảm phát thải carbon từ hoạt động thường nhật của ngân hàng
- Hướng tới giảm phát thải từ chuỗi cung ứng, bắt đầu với việc hoàn thiện chính sách mua sắm ESG và chấm điểm, thẩm định nhà cung cấp về môi trường – xã hội
- Phổ cập kiến thức ESG, định hướng tới lối sống có trách nhiệm với môi trường và giảm phát thải

Về Xã hội

- Mở rộng tệp khách hàng chiến lược của MSB (SME và khách hàng cá nhân), có sản phẩm hỗ trợ riêng cho các SME có phụ nữ làm chủ - tệp khách hàng còn gặp hạn chế trong tiếp cận tín dụng, dịch vụ ngân hàng
- Nâng cao sự hài lòng của cán bộ nhân viên về môi trường làm việc, đảm bảo quyền con người và bình đẳng giới theo các tiêu chuẩn nâng cao
- Triển khai các dự án thiện nguyện hướng tới đào tạo thế hệ tương lai (xây trường học, trao học bổng...)

Về Quản trị

- Đẩy mạnh chuyển đổi số, công nghệ để gia tăng trải nghiệm khách hàng, đảm bảo an toàn hoạt động và tài sản, giao dịch của khách hàng
- Đạt chuẩn ESG theo tiêu chí quốc tế
- Thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận bền vững, đảm bảo lợi ích của cổ đông

b. Định hướng trong trung – dài hạn (2028 – 2030)

Trong trung và dài hạn, MSB sẽ tích hợp các yếu tố Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG) vào mọi quyết định kinh doanh, vận hành, quy trình... Dựa trên ma trận và danh sách các vấn đề trọng yếu mà ngân hàng xây dựng trong năm 2025, Khung chiến lược ESG của ngân hàng sẽ được hoàn thiện và đưa vào triển khai trong năm 2026 dựa trên tầm nhìn, sứ mệnh, định hướng kinh doanh của MSB, đảm bảo các mục tiêu ưu tiên như sau:

- Nhóm vấn đề liên quan đến hoạt động tài chính và vận hành: Xây dựng các sản phẩm tài chính bền vững, tăng cường hợp tác trong lĩnh vực ESG, sử dụng hiệu quả tài nguyên, giảm phát thải và kiểm soát các rủi ro ESG trong toàn bộ quá trình vận hành và ra quyết định, trong đó bao gồm:
  - Thúc đẩy tài chính bền vững và mở rộng hợp tác chiến lược;
  - Quản lý tài nguyên và Kiểm soát phát thải;
  - Quản trị Rủi ro ESG;
  - Tiêu dùng có trách nhiệm
- Nhóm vấn đề hướng tới các bên liên quan của MSB: Phát triển đội ngũ nhân sự gắn kết, nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính, và đóng góp tích cực vào sự phát triển của cộng đồng địa phương, trong đó bao gồm:
  - Đội ngũ nhân sự gắn kết và hạnh phúc
  - Kiến tạo cộng đồng bền vững
  - Đặt khách hàng là trọng tâm
  - Tài chính toàn diện
- Nhóm vấn đề tập trung nâng cao năng lực quản trị và nền tảng vận hành để thúc đẩy tăng trưởng bền vững dài hạn:
  - Gia tăng giá trị thương hiệu trên nền tảng tích hợp tiêu chí ESG
  - Quản trị doanh nghiệp và đạo đức kinh doanh;
  - Chuyển đổi số và bảo mật dữ liệu;
  - Tăng trưởng kinh tế bền vững

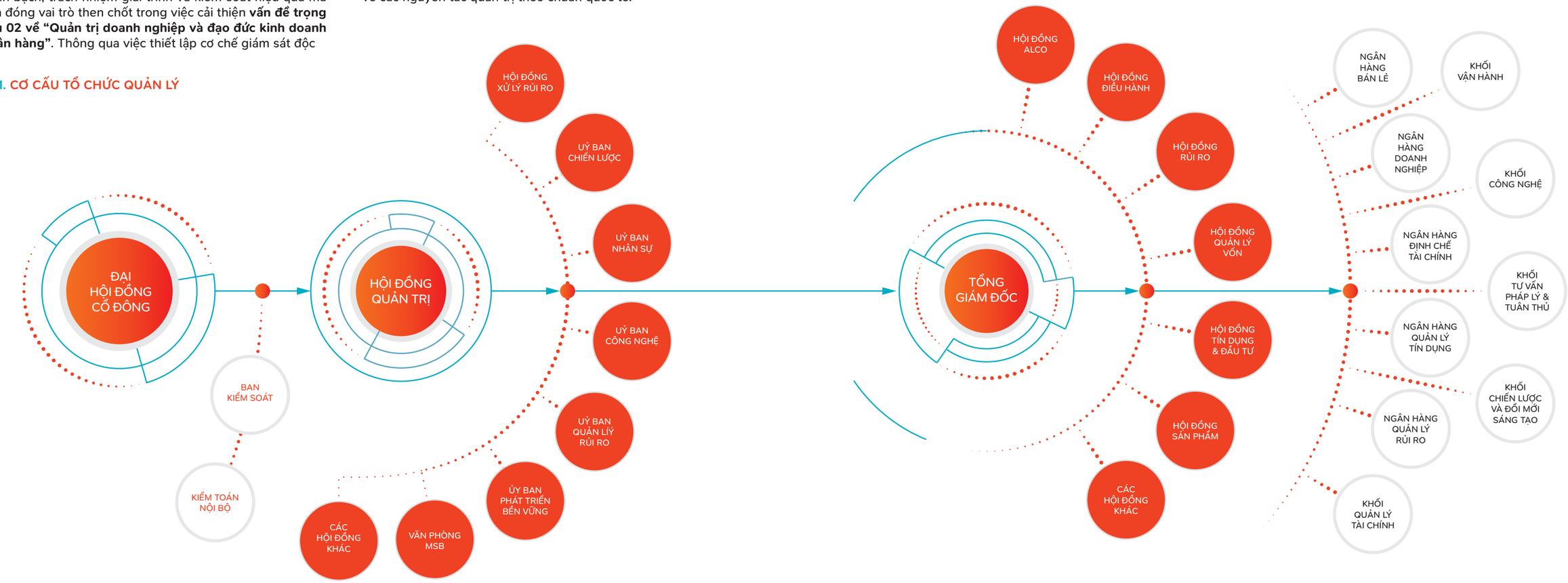


05
QUẢN TRỊ

5.1. CƠ CẤU QUẢN TRỊ MINH BẠCH - ĐẢM BẢO HIỆU QUẢ ĐIỀU HÀNH

Cơ cấu quản trị của MSB được xây dựng theo mô hình hiện đại, tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật và tiệm cận các thông lệ quốc tế, với sự phân định rõ ràng vai trò giữa Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Tổng Giám đốc. Nền tảng quản trị này không chỉ đảm bảo tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và kiểm soát hiệu quả mà còn đóng vai trò then chốt trong việc cải thiện **vấn đề trọng yếu 02 về "Quản trị doanh nghiệp và đạo đức kinh doanh ngân hàng"**. Thông qua việc thiết lập cơ chế giám sát độc lập, tăng cường kiểm soát nội bộ và tích hợp các chuẩn mực đạo đức vào hệ thống quy định và hoạt động, MSB nâng cao khả năng quản lý rủi ro, phòng ngừa xung đột lợi ích và thúc đẩy văn hóa liêm chính trong toàn bộ tổ chức. Qua đó, ngân hàng củng cố niềm tin của các bên liên quan, gia tăng vị thế về các nguyên tắc quản trị theo chuẩn quốc tế.

5.1.1. CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN LÝ



5.1.2. HĐQT VÀ CÁC ỦY BAN HỖ TRỢ

HĐQT của MSB bao gồm 07 thành viên có bề dày kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính, đóng vai trò then chốt trong việc hoạch định chiến lược và định hướng phát triển của ngân hàng. Dưới sự định hướng và chỉ đạo của HĐQT, MSB luôn hành động theo nguyên tắc đảm bảo quyền lợi của tất cả các bên liên quan và an toàn, hiệu quả trong mọi hoạt động kinh doanh ngân hàng, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và áp dụng những tiêu chuẩn quản trị công ty cao nhất, thông lệ tốt của quốc tế.

STT	Thành phần	Chức vụ trong HĐQT
1	Ông Trần Anh Tuấn	Chủ tịch
2	Ông Nguyễn Hoàng An	Phó Chủ tịch
3	Ông Võ Tấn Long	Thành viên
4	Ông Trần Xuân Quảng	Phó Chủ tịch thường trực
5	Ông Nguyễn Hoàng Linh	Thành viên
6	Bà Lê Thị Liên	Thành viên
7	Ông Tạ Ngọc Đa	Thành viên Độc lập

HĐQT MSB được hỗ trợ, tham mưu bởi 05 Ủy ban, mỗi Ủy ban đều đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo công tác quản trị, thực thi chiến lược, kết quả kinh doanh, hoạt động hiệu quả cũng như bám sát mục tiêu PTBV của ngân hàng. Cụ thể:

- **Ủy ban Quản lý rủi ro** là đơn vị tham mưu và đề xuất với HĐQT trong việc phê duyệt, ban hành chính sách quản lý rủi ro, Khung quản lý rủi ro, xây dựng và nâng cấp Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, các nội dung khác theo quy định của pháp luật, Điều lệ MSB hoặc do HĐQT quyết định.
- **Ủy ban Chiến lược** tham mưu, giúp việc cho HĐQT trong công tác xây dựng, theo dõi và giám sát việc thực thi chiến lược và kế hoạch kinh doanh của MSB.
- **Ủy ban Nhân sự** tham mưu cho HĐQT về việc tuyển dụng, quy hoạch, đào tạo, điều động, bổ nhiệm, miễn nhiệm các chức danh cán bộ theo quy định hiện hành nhằm hoàn thiện cơ cấu tổ chức và quản lý nguồn nhân lực của MSB.
- **Ủy ban Công nghệ** thực hiện một số nội dung công việc liên quan đến chiến lược công nghệ để phù hợp với mục tiêu và chiến lược phát triển chung của MSB và bảo đảm chiến lược công nghệ được thi hành thành công.
- **Ủy ban PTBV** đề xuất, tham mưu cho HĐQT trong công tác xây dựng, theo dõi và giám sát việc thực thi chiến lược tích hợp các yếu tố PTBV vào hoạt động kinh doanh của MSB, tham vấn, thúc đẩy triển khai, thực thi chiến lược PTBV của ngân hàng.

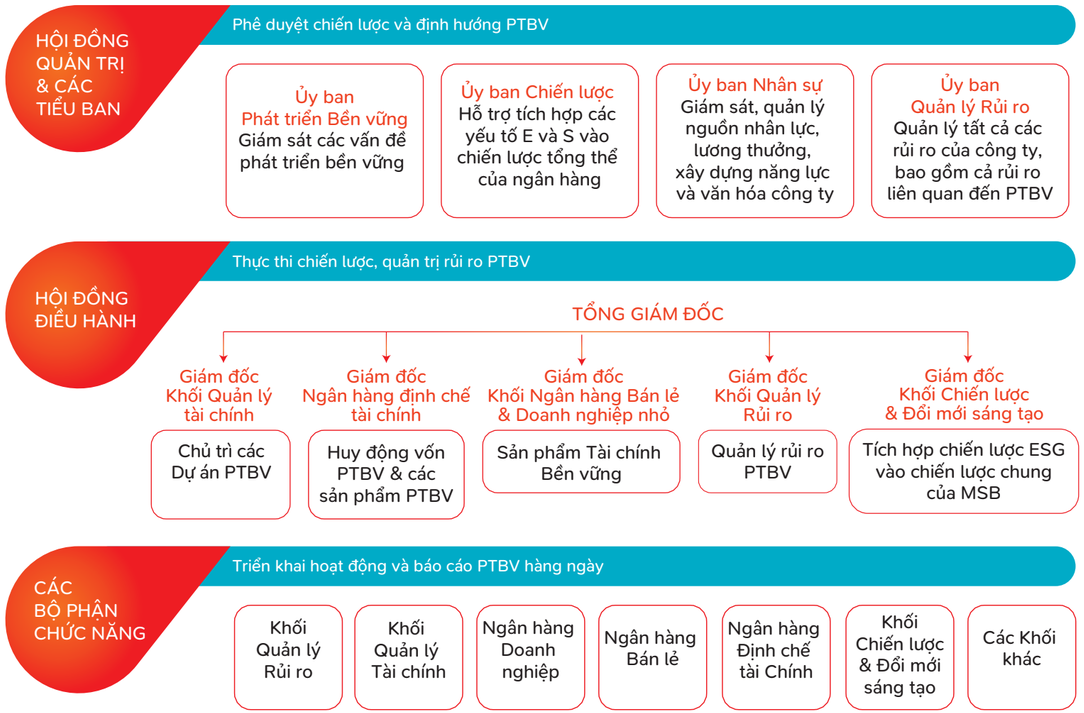
5.1.3. THƯ KÝ CÔNG TY

Thư ký Công ty của MSB là vị trí quan trọng trong cấu trúc quản trị, được HĐQT bổ nhiệm theo quy định tại khoản 5 Điều 156 Luật Doanh nghiệp 2020 và Điều lệ MSB. Ngoài ra, MSB thiết kế vai trò Thư ký Công ty phù hợp với Bộ nguyên tắc Quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất dành cho công ty đại chúng Việt Nam 2019 (CG Code), đồng thời hội tụ các chuẩn mực quốc tế như OECD Principles of Corporate Governance và thông lệ từ các thị trường tiên tiến. Cụ thể, người đảm nhận phải đáp ứng các tiêu chuẩn pháp lý nghiêm ngặt: có kiến thức chuyên sâu về pháp luật doanh nghiệp, quản trị công ty; không được đồng thời làm việc cho công ty kiểm toán độc lập đang kiểm toán MSB; và phù hợp với các yêu cầu khác trong Quy chế Quản trị MSB cũng như Thông tư hướng dẫn của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước.

Chức năng và nhiệm vụ chính

Thư ký Công ty hỗ trợ toàn diện cho HĐQT và Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ), bao gồm: tổ chức triệu tập và chuẩn bị tài liệu họp; ghi chép biên bản chính xác; tư vấn pháp lý về thủ tục họp và tuân thủ quy định; hỗ trợ thực hiện nguyên tắc quản trị công ty tốt; xây dựng quan hệ cổ đông minh bạch; đảm bảo công khai thông tin kịp thời theo Luật Chứng khoán. Ngoài ra, vị trí này còn đảm bảo tính độc lập trong tư vấn pháp lý, hỗ trợ HĐQT giám sát rủi ro quản trị, hỗ trợ các thành viên HĐQT thực thi quyền hạn, giám sát việc thực hiện nghị quyết, thúc đẩy minh bạch thông tin và phối hợp với các bộ phận liên quan để bảo vệ quyền lợi cổ đông thiểu số, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị nội bộ tại MSB. Theo đó, vị trí Thư ký Công ty cũng là đầu mối chính đảm bảo liên tục áp dụng và nâng cao **vấn đề trọng yếu số 02: "Quản trị doanh nghiệp và đạo đức kinh doanh" tại MSB"**

5.1.4. CƠ CẤU QUẢN TRỊ LIÊN QUAN ĐẾN PTBV



Hành trình tích hợp các yếu tố Môi trường (E), Xã hội (S) và Quản trị (G) vào hoạt động ngân hàng là một chặng đường dài hạn, bền bỉ và cần bắt đầu với ý chí quyết tâm theo đuổi của tầm lãnh đạo cao nhất trong tổ chức. Ngay từ năm 2022, MSB là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần có cam kết mạnh mẽ từ cấp Chủ tịch HĐQT gửi tới Chính phủ Việt Nam về sứ mệnh đồng hành tích cực trong công cuộc giảm phát thải khí nhà kính để đạt mức Carbon trung hòa vào năm 2050. PTBV dần được tích hợp sâu rộng vào chiến lược kinh doanh và quy trình vận hành trong ngắn – trung và dài hạn của MSB.

Với những hành động mang tính tiên phong trên thị trường ngân hàng tại Việt Nam, hướng tới hiện thực hóa các cam kết về PTBV, MSB xác định yếu tố Quản trị (G) không chỉ là nền tảng vận hành hiệu quả mà còn là cầu nối quan trọng giữa môi trường và xã hội, giúp ngân hàng hiện thực hóa các cam kết bảo vệ môi trường và gia tăng giá trị cho cộng đồng. Theo đó, đã xây dựng cơ cấu quản trị PTBV theo mô hình sau:

CẤP HĐQT:

Chỉ đạo chung về chiến lược kinh doanh kết hợp các tiêu chuẩn PTBV. Phê duyệt mục tiêu và kế hoạch hành động phù hợp chiến lược và diễn biến thị trường trong ngắn, trung và dài hạn.

Ủy ban PTBV

UB PTBV có vai trò tham mưu chính cho HĐQT trong việc tích hợp các yếu tố bền vững (ESG) vào định hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhằm giải quyết vấn đề trọng yếu 03 **"Gia tăng giá trị thương hiệu trên nền tảng tích hợp tiêu chí ESG"**, thúc đẩy hoạt động PTBV theo chiến lược, định hướng được HĐQT phê duyệt, báo cáo kết quả, tiến độ các dự án PTBV và đảm bảo cam kết của ngân hàng với đối tác và các bên liên quan. Đồng thời, Ủy Ban PTBV cũng là đơn vị đầu mối triển khai các dự án tập trung vào các vấn đề trọng yếu bao gồm **"Quản lý tài nguyên và kiểm soát phát thải", "Thúc đẩy tài chính bền vững và mở rộng hợp tác chiến lược", "Tài chính toàn diện".**

STT	Thành phần	Chức vụ trong Uỷ ban
1	Ông Võ Tấn Long Thành viên HĐQT	Chủ tịch
2	Ông Nguyễn Hoàng Linh Thành viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc MSB	Phó Chủ tịch
3	Bà Nguyễn Hương Loan Phó Tổng Giám đốc/Tổng Giám đốc Ngân hàng Định chế Tài chính	Thành viên
4	Bà Nguyễn Thị Thu Hằng Giám đốc Khối Quản lý Tài chính	Thành viên
5	Ông Vũ Ngọc Bổng Lai Giám đốc Khối Chiến lược và đổi mới sáng tạo	Thành viên
6	Ông Nguyễn Tiến Đức Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro	Thành viên
7	Tổng Giám đốc Ngân hàng Chuyên doanh hoặc Giám đốc Khối/Ban trực tiếp quản lý Khách hàng	Thành viên

Ủy ban Chiến lược

Ủy Ban Chiến lược chịu trách nhiệm về xây dựng, triển khai, báo cáo thực thi chiến lược tổng thể cho Ngân hàng, phối hợp với UBPTBV trong việc xây dựng, đánh giá và tích hợp chiến lược PTBV vào chiến lược tổng thể ngắn, trung và dài hạn của MSB.

Ủy ban Quản lý rủi ro

Ủy ban Quản lý Rủi ro chịu trách nhiệm quản lý, tính toán, giảm thiểu và giám sát đối với toàn bộ các rủi ro tiềm tàng của MSB, bao gồm cả các rủi ro tài chính, rủi ro hoạt động, rủi ro môi trường và xã hội, đồng thời đảm nhiệm trọng trách giảm thiểu tác động tiêu cực của ngân hàng đến môi trường và cộng đồng thông qua xây dựng, phát triển, cập nhật và triển khai áp dụng ESMS, Danh mục phân loại xanh áp dụng trong hoạt động cấp tín dụng tại MSB (Taxonomy).

Ủy ban Nhân sự

Ủy ban Nhân sự đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi mục tiêu Xã hội trong chiến lược PTBV của MSB. Thông qua các cơ chế quản trị về Nhân sự, lương thưởng, chế độ đãi ngộ và các công cụ khác, Ủy ban Nhân sự sẽ thúc đẩy thực thi các mục tiêu của chiến lược PTBV, đặc biệt tập trung vấn đề trọng yếu số 09 **"Đội ngũ nhân sự gắn kết và hạnh phúc".**

CẤP TỔNG GIÁM ĐỐC VÀ HĐĐH:

Để hiện thực hóa các mục tiêu PTBV mà HĐQT đã đề ra, Tổng Giám đốc và HĐĐH đã nhất trí theo các kế hoạch và hành động thực thi mà Ủy ban PTBV đã biểu quyết thông qua. Lãnh đạo các khối chỉ đạo thành lập các tổ công tác, nhóm dự án để xây dựng, triển khai và báo cáo tiến độ hoạt động tới cấp Ủy ban PTBV và HĐQT. Theo đó:

Tổng Giám đốc

Đóng vai trò then chốt, chịu trách nhiệm giám sát chặt chẽ, đôn đốc và chủ động tháo gỡ mọi khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai kế hoạch PTBV của toàn ngân hàng. Với tầm nhìn chiến lược và sự chỉ đạo linh hoạt, Tổng Giám đốc đảm bảo mọi hoạt động đều được thực hiện đồng bộ, hiệu quả theo các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đã được HĐQT phê duyệt, góp phần thúc đẩy PTBV đồng bộ với vấn đề trọng yếu 01 **"Tăng trưởng kinh tế bền vững", nâng cao giá trị và uy tín của MSB trên thị trường.**

Giám đốc khối Quản lý Tài chính

Đứng đầu quản lý toàn bộ hoạt động tài chính và đóng vai trò chiến lược trong việc thúc đẩy các chương trình PTBV và công bố thông tin ESG. Giám đốc khối Quản lý Tài chính chịu trách nhiệm chủ trì, điều phối các dự án, tổ công tác liên quan đến PTBV của MSB, đảm bảo các mục tiêu ESG được tích hợp vào các quyết định tài chính của ngân hàng bao gồm cả phân bổ nguồn vốn huy động và tín dụng giải ngân có mục tiêu ESG.



Tổng Giám đốc Ngân hàng Định chế Tài chính

Phụ trách huy động nguồn vốn quốc tế có tiêu chí ESG, kết nối các đối tác là tổ chức tài chính hỗ trợ cả về nguồn vốn và kỹ thuật trong quá trình chuyển đổi ngân hàng xanh, đồng thời phát triển các sản phẩm tài chính bền vững trên thị trường liên ngân hàng, thúc đẩy các sáng kiến tài chính xanh, xã hội và quản trị theo thông lệ tốt.

Tổng Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ & Doanh nghiệp

Phát triển các sản phẩm tài chính bền vững cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, tích hợp yếu tố ESG vào sản phẩm dịch vụ, theo đó đáp ứng các mục tiêu đề ra của vấn đề trọng yếu **"Đặt khách hàng là trọng tâm"** và **"Tài chính toàn diện"**.

Giám đốc Khối quản lý Rủi ro

Quản lý rủi ro PTBV, đảm bảo các rủi ro ESG được nhận diện, đánh giá và kiểm soát hiệu quả, bao gồm cả rủi ro môi trường và xã hội. Triển khai và vận hành hệ thống ESMS, cập nhật danh mục phân loại xanh (Green taxonomy) và khung tài chính bền vững.

Giám đốc Khối Chiến lược và đổi mới sáng tạo

Đảm bảo việc tích hợp chiến lược ESG vào chiến lược chung của Ngân hàng.
HĐĐH là cầu nối giữa chiến lược ESG cấp cao (do HĐQT và các tiểu ban xây dựng) và việc triển khai thực tiễn tại các khối/phòng ban/bộ phận chức năng. Không những thế, cấp HĐĐH đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo các mục tiêu ESG được lồng ghép vào mọi hoạt động kinh doanh, từ quản lý tài chính, phát triển sản phẩm, đến kiểm soát rủi ro, vận hành thường nhật, qua đó góp phần thực hiện thành công chiến lược PTBV của MSB.

CẤP KHỐI VÀ CÁC BỘ PHẬN CHỨC NĂNG:

Triển khai, thực hiện hóa các hành động nhằm hướng tới hoàn thành kế hoạch PTBV theo định hướng của TGĐ và HĐĐH đặt ra:

Khối Quản lý rủi ro

Khối Quản lý rủi ro có chuyên gia chuyên trách về quản trị rủi ro Môi trường – Xã hội, ngoài các loại rủi ro truyền thống các tổ chức tín dụng cần quản lý, phòng ngừa thì Khối quản lý rủi ro còn chịu trách nhiệm về việc thiết lập và triển khai quy trình đánh giá rủi ro môi trường và xã hội (ESMS) và Danh mục Phân loại xanh (Green Taxonomy). Điều này giúp ngân hàng đảm bảo rằng các dự án tín dụng xanh được tài trợ đáp

ứng các tiêu chuẩn về môi trường - xã hội và các khối kinh doanh có cơ sở để thiết kế các sản phẩm tín dụng xanh, dịch vụ xanh hỗ trợ nhu cầu thị trường, khách hàng. Ngoài ra, việc xây dựng và áp dụng Khung quản lý rủi ro khí hậu là mục tiêu thực thi trong thời gian tới của Khối, tập trung vào vấn đề trọng yếu 08 **"Quản trị rủi ro ESG".**

Khối Quản lý tài chính

Khối Quản lý Tài chính giữ vai trò trung tâm trong việc điều phối, kiểm soát và công bố thông tin PTBV, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật đối với trách nhiệm công bố thông tin của tổ chức niêm yết, đồng thời chủ động xây dựng, nâng cao chất lượng các báo cáo PTBV, báo cáo tác động môi trường - xã hội theo chuẩn mực quốc tế. Vai trò này được triển khai bởi đội ngũ chuyên gia E&S chuyên trách, đảm bảo việc xây dựng, kiểm soát và công bố các thông tin minh bạch, chính xác và đúng cam kết.

Thêm vào đó, Khối Quản lý Tài chính cũng đảm nhận vai trò Thư ký Ủy ban PTBV, chịu trách nhiệm thu thập, tổng hợp thông tin, dữ liệu liên quan đến các dự án, chương trình PTBV của MSB. Thư ký Ủy ban PTBV phối hợp với các bộ phận chuyên môn và chuyên gia ESG để soạn thảo, đề xuất các nội dung chiến lược, chính sách PTBV phù hợp với định hướng của ngân hàng.

Trên cơ sở phê duyệt của Uỷ ban PTBV, theo dõi tiến độ triển khai các sáng kiến, chương trình PTBV, tổng hợp, báo cáo, lưu trữ và điều phối các hoạt động giữa các bộ phận chức năng, đảm bảo các hoạt động PTBV diễn ra đúng kế hoạch và đạt hiệu quả.

Khối tư vấn pháp lý và tuân thủ

Khối tư vấn pháp lý chịu trách nhiệm đảm bảo MSB tuân thủ các quy định pháp luật với vai trò là tổ chức tín dụng, công ty đại chúng quy mô lớn, công ty niêm yết, các cam kết, hợp đồng giao thương với khách hàng, đối tác, các bên liên quan... Ngoài ra, các quyền lợi và nghĩa vụ thực thi liên quan đến PTBV, phù hợp với các thông lệ quốc tế, các cam kết quốc tế... đều được đảm bảo nhằm bảo vệ quyền lợi của MSB và các bên liên quan.

Khối chiến lược và đổi mới sáng tạo

Chịu trách nhiệm trong việc tích hợp Chiến lược PTBV vào chiến lược chung của MSB, đảm bảo lộ trình ngắn – trung và dài hạn về PTBV phù hợp với lộ trình tăng trưởng, chuyển đổi và các mục tiêu dài hạn của MSB.



Ngân hàng Định chế tài chính

Là bên đảm nhiệm việc kết nối, huy động nguồn vốn xanh, nguồn vốn có tiêu chí PTBV từ các đối tác là các định chế tài chính trong và ngoài nước. Khối định chế tài chính cũng có trách nhiệm phát triển các sản phẩm, dịch vụ liên ngân hàng, dịch vụ cho khách hàng là Định chế tài chính có yếu tố xanh và bền vững. Các nghiệp vụ phát triển thị trường tín chỉ Carbon trong tương lai gần cũng do Khối định chế tài chính nghiên cứu và vận hành.

Ngân hàng doanh nghiệp

Chịu trách nhiệm nghiên cứu, thiết kế và phát triển các sản phẩm tín dụng xanh, tín dụng bền vững dành cho khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là SME. Đảm bảo các sản phẩm tín dụng doanh nghiệp tích hợp các tiêu chí ESG, góp phần hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế xanh, thúc đẩy giảm phát thải carbon và bảo vệ môi trường.

Ngân hàng bán lẻ

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân hướng tới tài chính toàn diện và bền vững theo định hướng của Chính phủ. Theo đó, thiết kế các chương trình ưu đãi, sản phẩm tín dụng xanh dành cho khách hàng cá nhân nhằm khuyến khích sử dụng các sản phẩm, dịch vụ có tác động tích cực tới môi trường và xã hội. Đồng thời tích cực đẩy mạnh số hóa và gia tăng giá trị sản phẩm, tạo ra các giải pháp tài chính thuận tiện, minh bạch, đồng thời thúc đẩy nhận thức và hành động của khách hàng cá nhân về PTBV.

Các Khối/ phòng ban khác

Thực hiện các công việc cụ thể liên quan đến các mục tiêu, dự án nhằm thực thi kế hoạch, chiến lược PTBV của Ngân hàng.

5.1.5. QUY TRÌNH BẦU BỔ NHIỆM VÀ LỰA CHỌN CẤP QUẢN LÝ CAO NHẤT

MSB luôn đảm bảo quy trình bổ nhiệm thành viên cấp quản lý cấp cao với tiêu chí minh bạch, hiệu quả và tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, nhằm xây dựng một đội ngũ lãnh đạo vững mạnh, kinh nghiệm, góp phần nâng tầm quản trị của ngân hàng.

Bầu bổ nhiệm Thành viên HĐQT:

- **Đề xuất:** Quy trình bắt đầu với việc cổ đông hoặc nhóm cổ đông sở hữu từ 05% tổng số cổ phần phổ thông có quyền ứng cử, đề cử nhân sự vào HĐQT theo các quy định tại Luật Doanh nghiệp và Luật Các tổ chức tín dụng.
- **Sàng lọc:** HĐQT sẽ thực hiện đánh giá kỹ lưỡng về điều kiện, tiêu chuẩn của ứng viên theo quy định pháp luật và Điều lệ MSB. Danh sách ứng cử viên sau đó được lập và gửi tới NHNN để thẩm định phê duyệt theo quy định.
- **Phê duyệt:** ĐHĐCĐ – cơ quan có thẩm quyền cao nhất tại MSB – sẽ thực hiện bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT dựa trên sự chấp thuận của NHNN. Đối với chức danh Chủ tịch HĐQT, HĐQT sẽ họp và bầu theo thể thức bỏ phiếu trực tiếp và biểu quyết đa số.
- **Bổ nhiệm Hội đồng điều hành:** HĐQT có quyền bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm, kỷ luật và đình chỉ các chức danh Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và các vị trí điều hành khác, đảm bảo sự ổn định và vận hành hiệu quả của ngân hàng.

Việc áp dụng quy trình bổ nhiệm chặt chẽ, tuân thủ các tiêu chuẩn cao về quản trị công ty giúp MSB duy trì tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, đồng thời củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và khách hàng vào sự PTBV của ngân hàng.

5.1.6. QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH MỨC THÙ LAO CỦA LÃNH ĐẠO CẤP CAO

Với cam kết đảm bảo tính minh bạch, công bằng và hiệu quả, MSB áp dụng quy trình thiết kế và xác định thù lao cho lãnh đạo cấp cao theo các nguyên tắc nghiêm ngặt, dựa trên hiệu suất và đóng góp thực tế của từng cá nhân đối với sự phát triển của ngân hàng.

Cơ chế xác định thù lao của lãnh đạo cấp cao tại MSB được thực hiện theo các bước sau:

- **Đề xuất và xem xét:** HĐQT dự tính mức thù lao cho từng thành viên theo nguyên tắc nhất trí. Việc xem xét được thực hiện dựa trên hiệu suất làm việc của từng thành viên, kết quả kinh doanh của ngân hàng và bối cảnh thị trường.

- **Tiêu chí đánh giá:** Mức thù lao của lãnh đạo cấp cao được xác định trên cơ sở kết quả và hiệu quả kinh doanh trong năm tài chính của Ngân hàng, bao gồm cả kết quả tài chính, phi tài chính và các đóng góp chiến lược nhằm thúc đẩy sự PTBV của MSB.
- **Phê duyệt minh bạch:** Mức thù lao và phụ cấp của thành viên HĐQT, BKS hàng năm được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm của MSB và được báo cáo ĐHĐCĐ để xem xét và thông qua tại cuộc họp thường niên, đảm bảo quyết định được thực hiện công khai và có sự đồng thuận từ các cổ đông.
- **Quyền hạn của HĐQT đối với Hội đồng điều hành:** HĐQT có thẩm quyền quyết định mức lương, thưởng và lợi ích khác đối với các chức danh Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và các vị trí điều hành cấp cao khác, nhằm đảm bảo sự vận hành hiệu quả và giữ chân nhân tài.

Với chính sách thù lao minh bạch và hợp lý, MSB không chỉ đảm bảo quyền lợi cho các lãnh đạo cấp cao mà còn củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và khách hàng.

5.1.7. NGUYÊN TẮC VÀ QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH MỨC THÙ LAO CỦA CBNV

Với mục tiêu hướng tới chế độ đãi ngộ công bằng, thống nhất và tương xứng với giá trị của từng vị trí công việc cũng như mức độ đóng góp của CBNV cho MSB, tạo động lực cho CBNV hoàn thành nhiệm vụ, nâng cao năng suất lao động, chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc, thu hút, giữ chân lao động có trình độ chuyên môn, năng lực tốt, MSB xác định thu nhập cho cấp CBNV theo các nguyên tắc sau:

- Trả thu nhập căn cứ theo khả năng tài chính của MSB nhằm bảo đảm hài hòa lợi ích giữa MSB và CBNV trên cơ sở tuân thủ quy định của MSB và Pháp luật.
- Thu nhập của CBNV được chi trả công bằng (không phân biệt độ tuổi, giới tính, tôn giáo, dân tộc...), chi trả đầy đủ theo vị trí và kết quả thực hiện công việc, đồng thời gắn với kết quả kinh doanh của đơn vị và MSB.
- Bảo đảm các chế độ đãi ngộ và thu nhập dành cho CBNV của MSB tuân thủ quy định của Pháp luật và cạnh tranh trên thị trường.

Quy trình xác định thu nhập cho CBNV được thực hiện theo các bước sau:

- Phân tích và đánh giá giá trị công việc, thiết lập hệ thống cấp bậc nội bộ.
- Xây dựng khung thu nhập dựa trên đánh giá giá trị công việc, hệ thống cấp bậc nội bộ và so sánh với thị trường.
- Xác định thu nhập chi trả cho CBNV trên cơ sở khung thu nhập và đánh giá năng lực, kinh nghiệm làm việc, kỹ năng... của CBNV.
- Đánh giá và điều chỉnh định kỳ mức thu nhập căn cứ theo kết quả hoàn thành công việc của CBNV và so sánh với thị trường để đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh trên thị trường.

5.2. QUẢN TRỊ RỦI RO

MSB triển khai và đẩy mạnh quy trình quản lý rủi ro toàn diện, phù hợp với khẩu vị rủi ro chặt mà ngân hàng đã và đang theo đuổi. Ngân hàng xác định quản lý rủi ro là nền tảng trong mọi quy trình kinh doanh, được phối hợp ở mọi cấp độ từ cán bộ nhân viên thực hiện nghiệp vụ đến cấp giám đốc, cấp quản lý và cấp điều hành.

Ở cấp điều hành, HĐQT chịu trách nhiệm xem xét và phê duyệt các chính sách, quy chế quản lý rủi ro của Ngân hàng và chỉ định các Ủy ban, Hội đồng hỗ trợ triển khai, áp dụng. Ủy ban quản lý rủi ro xây dựng các chiến lược quản lý rủi ro phù hợp với khuôn khổ quản lý rủi ro chung, cũng như sàng lọc, xem xét, giám sát việc tuân thủ tổng thể và tính đầy đủ của các chính sách và phương pháp tiếp cận hiện hành. Ở cấp nghiệp vụ, mỗi đơn vị kinh doanh cũng chịu trách nhiệm xác định và kiểm soát rủi ro, đánh giá tính đầy đủ của các cơ chế kiểm soát nội bộ để quản lý rủi ro một cách tập thể và hiệu quả.

Trong năm 2025, Ngân hàng tiếp tục duy trì cam kết về việc thực hiện các chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả, giúp bảo vệ nguồn vốn, tăng trưởng bền vững và đảm bảo sự ổn định trong hoạt động của ngân hàng. Quản trị rủi ro là một trong những yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển dài hạn của MSB, góp phần duy trì uy tín và niềm tin với khách hàng, cổ đông và đối tác.



5.2.1. PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ RỦI RO CỦA MSB

QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO ESG

XÁC ĐỊNH RỦI RO
- Nghiên cứu và đánh giá bối cảnh bền vững.
- Xác định các rủi ro ESG tiềm ẩn.

ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Đánh giá, phân tích và xem xét mức độ trọng yếu của các rủi ro ESG.

QUẢN LÝ RỦI RO
- Xác định chiến lược, mục tiêu và hướng dẫn quản lý rủi ro.
- Thiết lập các giới hạn rủi ro, quy trình, quy định và xây dựng hệ thống quản lý rủi ro phù hợp.

GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO
- Liên tục theo dõi, báo cáo định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo yêu cầu của từng loại rủi ro.
- Đưa ra cảnh báo sớm và các biện pháp ứng phó phù hợp.

Quy trình quản lý rủi ro ESG được thực hiện liên tục, đảm bảo kiểm soát hiệu quả và hỗ trợ phát triển bền vững

MÔ HÌNH 3 TUYẾN PHÒNG THỦ TẠI MSB

TUYẾN PHÒNG THỦ ĐẦU TIÊN

Các đơn vị kinh doanh và hỗ trợ

Trách nhiệm

Xác định, đánh giá, ngăn ngừa, báo cáo và theo dõi các rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh (cho vay, tài trợ thương mại...) và các quy trình vận hành khác; bảo vệ lợi ích của đơn vị thông qua việc tự đánh giá rủi ro và kiểm soát tính hiệu quả của từng đơn vị.

TUYẾN PHÒNG THỦ THỨ HAI

Khối Quản lý rủi ro,
Khối Tư vấn pháp lý và tuân thủ

Trách nhiệm

Độc lập đánh giá và kiểm soát (kiểm tra và cân đối) tính hiệu quả của hệ thống ở tuyến phòng thủ thứ nhất; quản lý rủi ro chính thông qua việc thiết lập khẩu vị rủi ro/ chính sách cho vay, xây dựng quy trình/ hướng dẫn tín dụng và cho vay, theo dõi, cảnh báo sớm, quản trị danh mục...; giám sát các chương trình kiểm soát nội bộ, tuân thủ...

TUYẾN PHÒNG THỦ THỨ BA

Kiểm toán nội bộ

Trách nhiệm

Đánh giá độc lập và khách quan 2 tuyến phòng thủ trước và các rủi ro có thể xảy ra.

Ba tuyến phòng thủ hoạt động thống nhất, độc lập và phối hợp chặt chẽ, giúp ngân hàng quản trị rủi ro hiệu quả, an toàn và phát triển bền vững

5.2.2. CÁC YẾU TỐ RỦI RO ESG CỦA MSB

RỦI RO QUẢN TRỊ

- Thiếu minh bạch và trách nhiệm
- Rủi ro Pháp lý
- Rủi ro cơ cấu quản lý không hiệu quả
- Văn hóa công ty và đạo đức nghề nghiệp

RỦI RO XÃ HỘI

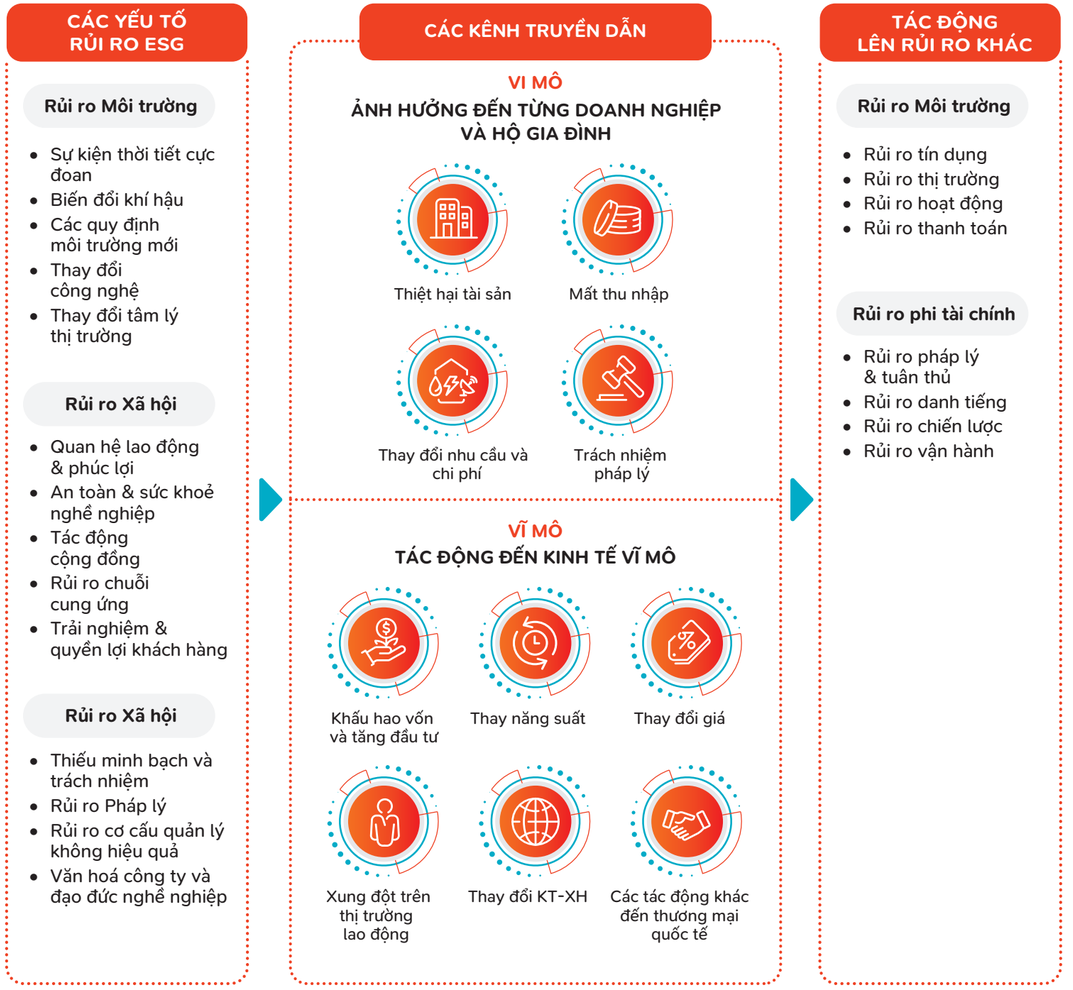
- Tác động đến cộng đồng xuyên suốt chuỗi giá trị
- Tác động từ chuỗi giá trị
- Chính sách quản lý, lương thưởng người lao động và an toàn sức khỏe lao động
- Trải nghiệm khách hàng

RỦI RO MÔI TRƯỜNG

- Biến đổi khí hậu: rủi ro vật lý (thiên tai, lũ lụt, gây hư hại tài sản) và rủi ro chuyển đổi (thay đổi quy định, công nghệ, tâm lý thị trường)
- Ô nhiễm và chất thải: Rủi ro pháp lý và chi phí xử lí vi phạm các quy định về xử lý chất thải hoặc gây ô nhiễm.
- Sử dụng tài nguyên: khan hiếm về tài nguyên, nhiên liệu sản xuất.



Rủi ro ESG không được xem là một loại rủi ro độc lập, mà được tích hợp vào các loại rủi ro tài chính và phi tài chính. Rủi ro ESG, bao gồm rủi ro môi trường, rủi ro xã hội và rủi ro quản trị, có thể tác động trực tiếp đến hoạt động và tài sản của ngân hàng (ví dụ: thiệt hại do bão đối với các tòa nhà/trụ sở văn phòng của ngân hàng), cũng như ảnh hưởng đến khách hàng (thay đổi trong cơ hội bán hàng, gián đoạn sản xuất, v.v.), dẫn đến tỷ lệ nợ xấu cao hơn và làm gia tăng rủi ro tài chính. Tất cả các loại rủi ro này đều có thể dẫn đến mất uy tín, một hậu quả nghiêm trọng ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh và sự tồn tại lâu dài của MSB. Do đó, MSB đã xác định **"Quản trị rủi ro ESG"** là một trong 12 vấn đề trọng yếu của Ngân hàng.



MSB đã nhận diện và quản trị các rủi ro ESG bằng cách xây dựng hệ thống quản lý rủi ro hiệu quả và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật. Việc tích hợp các yếu tố ESG vào quy trình quản lý rủi ro của ngân hàng giúp giảm thiểu rủi ro tài chính, rủi ro danh tiếng và nâng cao khả năng chống chịu trước những biến động từ thị trường.

5.2.3. HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ RỦI RO ESG NĂM 2025

MSB xác định tăng trưởng xanh, PTBV là một xu thế tất yếu và không thể đảo ngược đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Được xây dựng và bắt đầu triển khai từ năm 2023, đến nay sau gần hai năm vận hành hệ thống quản lý rủi ro MTXH của MSB, các rủi ro liên quan đến MTXH đã được hạn chế, giảm thiểu đối với danh mục cấp tín dụng. Ngoài việc kiểm soát rủi ro, hạn chế cấp tín dụng đối với các ngành, doanh nghiệp có rủi ro về MTXH ở mức cao, MSB cũng đặt ra yêu cầu cần có cơ chế để cấp tín dụng đối với các lĩnh vực bền vững, thân thiện với môi trường, phát thải ít carbon và có tác động xã hội tích cực. Do đó, MSB đã ban hành Khung Tài chính bền vững (07/2025) và Danh sách lĩnh vực bền vững trong hoạt động cấp tín dụng (11/2025).

Trong năm 2025, MSB đã tiến hành đánh giá rủi ro môi trường và xã hội cho 116.724 khoản vay trên tổng số 230.038 hồ sơ vay (bao gồm khoản vay ngắn, trung và dài hạn), với dư nợ đã được đánh giá rủi ro môi trường xã hội là 136.268 tỷ đồng. Trong số các khoản vay được MSB đánh giá rủi ro Môi trường – Xã hội có 305 khoản vay liên quan tới 42 khách hàng vay vốn thực hiện dự án hoặc có các khoản vay chạm ngưỡng[1] giới hạn về giá trị và thời hạn theo Tiêu chuẩn Hoạt động của IFC (IFC PS Trigger Transactions) đã được Bộ phận quản lý rủi ro môi trường và xã hội của Ngân hàng thực hiện Báo cáo soát xét về môi trường – xã hội (ESDD) đầy đủ. Tổng dư nợ đối với 305 khoản vay này đạt 41.338 tỷ đồng, trong đó có hơn 2.397 tỷ đồng thuộc danh mục tín dụng xanh.

5.2.4. KHUNG TÀI CHÍNH BỀN VỮNG CỦA MSB

Vào tháng 7/2025, MSB đã công bố Khung Tài chính Bền vững (Sustainable Finance Framework - SFF), đánh dấu bước tiến mới trong lộ trình phát triển bền vững, đồng thời khẳng định cam kết lâu dài của MSB đối với tăng trưởng xanh. SFF của MSB được xây dựng với sự hỗ trợ kỹ thuật từ Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) - thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới (The World Bank Group). S&P Global Ratings đã đưa ra đánh giá độc lập với SFF của MSB, theo đó SFF phát triển dựa trên và hoàn toàn phù hợp với các nguyên tắc được ban hành bởi Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế (ICMA),

(1) Các khoản cấp tín dụng ≥ 5.000.000 USD quy đổi (hoặc tổng chi phí hoạt động đầu tư kinh doanh của Khách hàng ≥ 10.000.000 USD quy đổi) và thời hạn khoản cấp tín dụng đề nghị/duy trì hạn mức tín dụng ≥ 36 tháng



Hiệp hội Thị trường cho vay (LMA), Hiệp hội Thị trường cho vay châu Á - Thái Bình Dương (APLMA) và Hiệp hội Giao dịch và Hợp vốn cho vay (LSTA). Ngoài ra, SFF của MSB đã được S&P Global Ratings phân loại Medium Green và không có điểm yếu.

Trên cơ sở ban hành SFF, nguồn vốn huy động từ mỗi khoản đi vay/trái phiếu xanh, xã hội hoặc bền vững của MSB sẽ được sử dụng để tài trợ hoặc tái tài trợ cho các tài sản và dự án đủ điều kiện thuộc 8 lĩnh vực xanh, 5 mục tiêu xã hội hoặc kết hợp lĩnh vực xanh và xã hội. Cụ thể, Ngân hàng ưu tiên tài trợ các lĩnh vực xanh bao gồm năng lượng tái tạo, sử dụng năng lượng hiệu quả, quản lý tài nguyên thiên nhiên và sử dụng đất bền vững, ngăn ngừa và kiểm soát ô nhiễm, giao thông xanh, công trình xanh, quản lý nước - nước thải bền vững và chống biến đổi khí hậu. Về các dự án xã hội, MSB tập trung vào lĩnh vực tài chính toàn diện, giáo dục, y tế, bình đẳng giới và nhà ở giá phải chăng. Theo đó, tháng 7/2025, MSB đã phát hành thành công **680 tỷ đồng** trái phiếu bền vững với kỳ hạn 5 năm.

SFF của MSB không chỉ là công cụ nền tảng huy động vốn, mà còn giúp định hướng chiến lược trong hoạt động cấp tín dụng, thúc đẩy ngân hàng và khách hàng cùng hướng tới tăng trưởng xanh, giảm thiểu rủi ro môi trường – xã hội, đồng thời góp phần cân bằng giữa mục tiêu kinh tế và lợi ích cộng đồng.

5.2.5. ĐÁNH GIÁ RỦI RO VẬT LÝ (PHYSICAL RISKS)

Trong những năm gần đây, biến đổi khí hậu đã phức tạp hơn, rõ rệt hơn và ảnh hưởng khá lớn tới đời sống, kinh tế và xã hội Việt Nam. Những đợt nắng nóng kéo dài, mưa bão bất thường, lũ lụt nghiêm trọng hay hạn hán khốc liệt đã diễn ra với mật độ dầy hơn các năm gần đây.

Năm 2024, MSB đã hợp tác cùng S&P Global – một trong những tổ chức cung cấp dữ liệu và phân tích hàng đầu thế giới – thực hiện đánh giá toàn diện về các rủi ro vật lý (một cấu phần trong đánh giá rủi ro biến đổi khí hậu) đối với cơ sở hạ tầng, mạng lưới hoạt động của MSB trên lãnh thổ Việt Nam. Báo cáo này sử dụng các mô hình giả định về kịch bản khí hậu và khoa học dữ liệu để phân tích mức độ ảnh hưởng tới MSB từ 9 loại hiện tượng khí hậu lớn gồm: nắng nóng cực đoan, lạnh cực đoan, hạn hán, cháy rừng, căng thẳng về nguồn nước, bão nhiệt đới, ngập lụt ven biển, ngập lụt sông ngòi và ngập lụt do mưa lớn.

Các kịch bản khí hậu mà S&P đã sử dụng để đánh giá rủi ro vật lý của MSB là Shared Socioeconomic Pathways (Kịch bản Kinh tế - Xã hội Chung), được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu biến đổi khí hậu để mô phỏng các viễn cảnh phát triển kinh tế - xã hội tương lai và tác động của chúng đến phát thải khí nhà kính. Mỗi kịch bản đi kèm với một mức độ phát thải khí nhà kính khác nhau, được thể hiện như sau:

- SSP1: Kịch bản tham vọng nhất và tích cực nhất, hướng tới mục tiêu giữ mức tăng nhiệt độ toàn cầu dưới 1,5°C vào năm 2100. Đòi hỏi nỗ lực rất lớn trong giảm phát thải và chuyển đổi sang nền kinh tế xanh, phát thải ròng bằng 0 vào giữa thế kỷ.
- SSP2: Kịch bản phản ánh xu hướng phát triển hiện tại với tiến bộ từ từ về bền vững, phát thải duy trì gần mức hiện tại trước khi giảm vào giữa thế kỷ, nhiệt độ tăng khoảng 2,1°C đến 3,5°C vào cuối thế kỷ.
- SSP3: Kịch bản phát thải cao, phát thải tăng liên tục, các quốc gia ưu tiên an ninh quốc gia và tự cung tự cấp, nhiệt độ tăng khoảng 3,6°C.
- SSP5: Kịch bản phát thải rất cao, tăng trưởng kinh tế nhanh dựa vào nhiên liệu hóa thạch, phát thải CO2 tăng gấp ba lần vào năm 2075, nhiệt độ tăng tới 3,3°C đến 5,7°C vào cuối thế kỷ.

Đánh giá của S&P trong công tác đánh giá rủi ro vật lý cho mạng lưới hoạt động của MSB được thực hiện trên kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5, từ mức phát thải thực tế hiện nay đến trường hợp phát thải cao nhất, với tầm nhìn dự phóng tầm trung là 1 thập kỷ (đến những năm 2030) giúp MSB có cái nhìn tổng thể về cả rủi ro hiện tại lẫn khả năng rủi ro trong tương lai xấu nhất.

Kết quả đánh giá rủi ro vật lý của S&P cho thấy các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định và hoạt động của MSB có Điểm rủi ro vật lý tổng hợp (Composite Physical Risk Score) ở mức 45/100 đối với kịch bản khí hậu SSP2 và 48/100 đối với kịch bản khí hậu SSP5 (theo thang điểm của S&P Global), tương ứng với mức rủi ro trung bình so với mặt bằng chung theo mức dự phóng 1 thập kỷ và có thể duy trì mức rủi ro vật lý này đến những năm 2050.

Hiểm hoạ khí hậu	Tỷ lệ cao	Tỷ lệ trung bình	Tỷ lệ thấp
Cháy rừng	0%	0%	100%
Lạnh cực đoan	0%	0%	100%
Nóng cực đoan	0%	7%	93%
Ngập lụt ven biển	0%	0%	100%
Ngập lụt sông ngòi	0%	0%	100%
Bão nhiệt đới	0%	0%	100%
Hạn hán	0%	0%	100%
Căng thẳng nguồn nước	2%	4%	94%
Ngập lụt do mưa lớn	0%	0%	100%
Sạt lở đất	0%	0%	100%

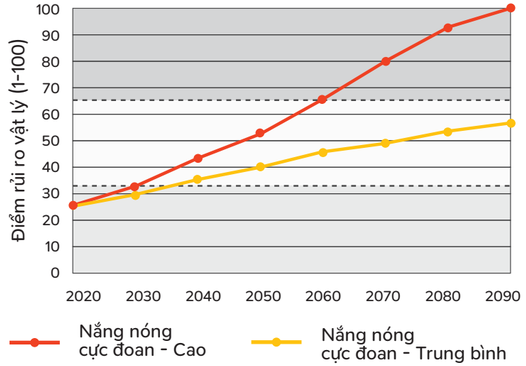


Bảng trên cho thấy trong vòng 1 thập kỷ tới, toàn bộ cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB có:

- 2% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về căng thẳng nguồn nước ở mức cao,
- 4% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về căng thẳng nguồn nước ở mức trung bình
- 7% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về nắng nóng cực đoan ở mức trung bình.
- Các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB đều chịu rủi ro vật lý từ các thảm họa biến đổi khí hâu nhưng ở mức độ thấp

Tuy nhiên, mức độ rủi ro này không đồng đều giữa các địa bàn, các chi nhánh/phòng giao dịch, tài sản cố định tại một số địa bàn sẽ chịu mức rủi ro về nắng nóng cực đoan và căng thẳng nguồn nước cao hơn ở địa bàn khác, đặc biệt là khi dự phóng rủi ro được kéo dài đến năm 2090. Cụ thể:

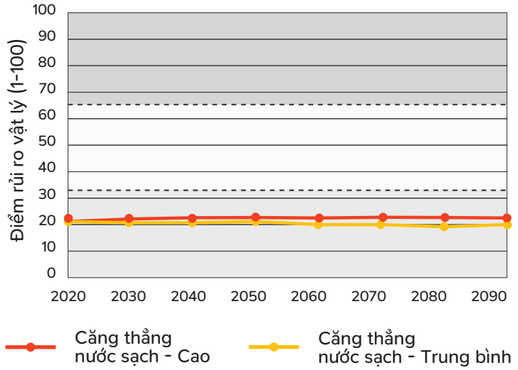
NẮNG NÓNG CỰC ĐOAN



Hình trên cho thấy rủi ro khí hậu liên quan đến Nắng nóng cực đoan là thấp đối với các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định MSB trong vòng 1 thập kỷ tới đối với cả 2 kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5. Trong kịch bản cao SSP5, Nắng nóng cực đoan trở thành mức độ rủi ro trung bình từ năm 2030 trở đi và rủi ro cao vào năm 2060 trở đi. Ba địa điểm hoạt động của MSB tại khu vực ven biển phía Bắc và khu vực duyên hải Nam Trung Bộ được đánh giá là có mức độ phơi nhiễm cao nhất trước rủi ro nắng nóng cực đoan kể từ năm 2030.

CĂNG THẲNG NGUỒN NƯỚC

"Căng thẳng nguồn nước" là tình trạng mà sự khan hiếm hoặc nguồn cung cấp nước bị hạn chế đến mức gây nguy hiểm, ảnh hưởng tiêu cực đến sinh hoạt, sản xuất và hệ sinh thái. Trong mạng lưới của MSB, 02 địa điểm có khả năng chịu ảnh hưởng do Căng thẳng nguồn nước cao nhất (rủi ro cao) từ năm 2030 và 9 địa điểm khác có mức rủi ro trung bình từ năm 2030, các địa điểm còn lại của MSB chịu rủi ro rất thấp với hiện tượng khí hậu cực đoan này. Do đó, nhìn chung mức độ rủi ro khí hậu liên quan đến Căng thẳng nguồn nước là thấp đối với các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định MSB trong vòng 1 thập kỷ tới đối với cả 2 kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5 (thể hiện tại hình dưới).





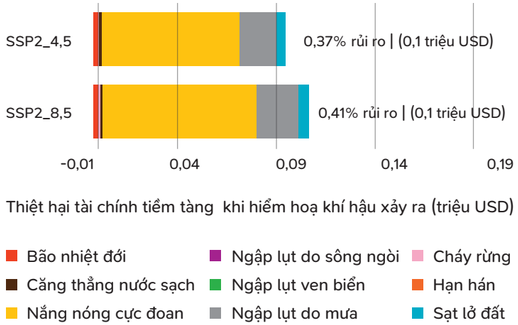
MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG TÀI CHÍNH CỦA RỦI RO VẬT LÝ TỚI NGÂN HÀNG MSB

S&P Global đã hỗ trợ MSB đánh giá tác động, phân tích mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng mà các rủi ro khí hậu vật lý có thể gây ra cho ngân hàng trong giai đoạn trung hạn, được đánh giá trên cơ sở các mô hình định lượng về tỷ lệ tổn thất dự kiến của 104/260 địa điểm CN/PGD tiêu biểu của MSB và các tài sản cố định thuộc các địa điểm này mà ngân hàng sở hữu hoặc kiểm soát.

Đối với các địa điểm nằm trong cùng một khu vực địa lý, MSB thực hiện lựa chọn đại diện dựa trên giá trị tài sản (asset value) đầu tư nhằm đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả trong phân tích.

Các thiệt hại tài chính tiềm tàng bao gồm việc tăng các chi phí vốn (mua mới, nâng cấp hoặc bảo dưỡng các tài sản cố định hữu hình), chi phí hoạt động (chi phí điện, nước) hoặc/và các tổn thất từ việc hoạt động kinh doanh bị gián đoạn (do các sự cố bất ngờ như thiên tai). Phân tích được thực hiện ở hai cấp độ: toàn doanh nghiệp (enterprise level) và chi tiết theo từng địa điểm, tài sản (asset level).

Trên phương diện toàn doanh nghiệp, MSB được đánh giá có thiệt hại tài chính tiềm tàng từ rủi ro vật lý ở mức Thấp cho cả hai kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5 trong thập kỷ tới (2030- 2039). Sử dụng phương pháp Mô hình tổn thất trung bình hàng năm (Modelled Average Annual Loss), ngân hàng đã định lượng thiệt hại tài chính tiềm tàng của ngân hàng là 0,09 triệu USD (kịch bản SSP2) và 0,10 triệu USD (kịch bản SSP5) mỗi năm, tương đương là 0,37% và 0,41% tổng giá trị các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB. Giá trị tổn thất tài chính dự kiến này được tính toán dựa trên xác suất xảy ra các sự kiện cực đoan, mức độ thiệt hại (%) đối với tài sản khi sự kiện xảy ra và giá trị tài sản chịu rủi ro.





Ba hiện tượng khí hậu có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến thiệt hại tài chính tiềm tàng của MSB trong giai đoạn thập niên 2030 là Nắng nóng cực đoan, Lũ lụt do mưa lớn, và Sạt lở đất. Nếu so sánh mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng theo từng khu vực, các điểm kinh doanh tại khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ, Đông Bắc và miền núi phía Bắc thuộc nhóm trọng yếu và được đánh giá có mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng cao hơn, chủ yếu do chịu ảnh hưởng lớn từ sạt lở đất, tiếp đến là nắng nóng cực đoan trong trường hợp các thảm họa khí hậu này xảy ra.

5.3. XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

MSB coi xung đột lợi ích là một rủi ro then chốt có thể gây ảnh hưởng bất lợi đến hiệu quả kinh doanh và tiến trình phát triển bền vững của Ngân hàng. Nhận thức rõ việc này, MSB đã chủ động thiết kế và triển khai cơ chế kiểm soát tổng thể nhằm ngăn ngừa từ sớm, nhận diện kịp thời và xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh, qua đó bảo đảm và bảo vệ lợi ích chính đáng của khách hàng, cổ đông, đối tác và các bên có liên quan. Trên nền tảng định hướng nâng cao chất lượng "Quản trị doanh nghiệp và đạo đức kinh doanh", MSB đã tích hợp nội dung quản lý xung đột lợi ích một cách nhất quán trong hệ thống quy định nội bộ, bao gồm:

- Điều lệ, Quy chế Quản trị, Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT, BKS – Quy định rõ trách nhiệm và cơ chế giám sát nhằm giảm thiểu nguy cơ xung đột lợi ích.
- Quy chế Quản lý cổ đông & Bộ quy tắc ứng xử nghề nghiệp – Xây dựng văn hóa tuân thủ, đảm bảo các quyết định kinh doanh không bị chi phối bởi lợi ích cá nhân.
- Quy chế Quản lý quan hệ thân nhân – Đặt ra nguyên tắc minh bạch trong việc bố trí nhân sự có quan hệ thân nhân trong ngân hàng, đảm bảo tính độc lập và khách quan trong hoạt động nghiệp vụ.

Song hành với việc hoàn thiện khuôn khổ chính sách, MSB chú trọng nâng cao năng lực triển khai thông qua các chương trình đào tạo nội bộ về quy trình phục vụ khách hàng, phòng ngừa tham nhũng, gian lận, cũng như các hoạt động trao đổi, thảo luận chuyên sâu liên quan đến quản lý xung đột lợi ích.

Thông qua các biện pháp đồng bộ nêu trên, MSB khẳng định cam kết duy trì các chuẩn mực cao về tính minh bạch, liêm chính và trách nhiệm trong toàn bộ hoạt động, từ đó củng cố niềm tin của các bên liên quan và tạo dựng nền tảng vững chắc cho tăng trưởng bền vững trong dài hạn.

5.4. PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN, TÀI TRỢ KHỦNG BỐ, TÀI TRỢ PHỔ BIẾN VŨ KHÍ HỦY DIỆT HÀNG LOẠT

Rủi ro về rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (RTF) tại MSB thường xuyên được nhận diện, phân tích và đánh giá ở mọi cấp độ, từ giao dịch, khách hàng, sản phẩm/dịch vụ đến tổng thể toàn hệ thống. Hằng năm, MSB đánh giá mức độ rủi ro RTF trên toàn hệ thống MSB nhằm đáp ứng yêu cầu Pháp luật, đồng thời đây cũng là cơ sở quan trọng để MSB xem xét, lựa chọn và áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro phù hợp, đồng bộ và toàn diện trong phạm vi nguồn lực cho phép.

MSB đã thực hiện đánh giá Rủi ro RTF năm 2025 trên các tiêu chí cụ thể, bao gồm (i) nguy cơ rủi ro RTF (ii) Mức độ phù hợp của chính sách, quy định nội bộ về phòng chống RTF theo Phương pháp chấm điểm. Kết quả đánh giá tại MSB năm 2025 cho thấy Rủi ro rửa tiền ở mức Trung Bình Thấp; Rủi ro tài trợ khủng bố ở mức Thấp; Rủi ro tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt ở mức Thấp.

Các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác RTF bao gồm:

- Đã và đang thay thế hệ thống AML – Fico Tonbeller để hỗ trợ tốt cho công tác phòng chống RTF tại MSB đồng thời đáp ứng yêu cầu tuân thủ của Pháp luật, đáp ứng khẩu vị rủi ro của các đối tác nước ngoài và ngân hàng đại lý.
- Tăng cường chú trọng xây dựng và triển khai chiến lược nhân sự tập trung vào con người trong dài hạn của phòng chống RTF tạo tiền đề ổn định vững chắc và phát triển bền vững, lâu dài.
- Tăng cường công tác kiểm soát việc tuân thủ phòng chống RTF tại tuyến phòng thủ số 1.
- Rà soát sửa đổi, bổ sung các chế tài đang áp dụng (bao gồm trừ KPI, xử lý kỷ luật kể cả lỗi vô ý nhưng có hậu quả nghiêm trọng...).
- Tăng cường công tác đào tạo chuyên sâu về phòng chống RTF cho các đơn vị nghiệp vụ vận hành trực tiếp công tác phòng chống RTF.
- Tăng cường các hoạt động nâng cao văn hóa tuân thủ đến toàn thể CBNV trên toàn hệ thống MSB.

Bên cạnh việc tăng cường năng lực quản trị rủi ro về RTF, MSB cũng chú trọng lồng ghép các yếu tố môi trường và xã hội vào công tác PCRT. Trong năm 2025, cán bộ phụ trách PCRT của Ngân hàng đã tham gia Chương trình tập huấn "Nhận biết, phát hiện và báo cáo các giao dịch đáng ngờ liên quan đến buôn bán trái pháp luật động vật hoang dã" do Học viện Ngân hàng phối hợp với WCS Việt Nam tổ chức. Thông qua hoạt động này, MSB tiếp tục mở rộng khả năng nhận diện các rủi ro ESG có thể phát sinh thông qua các dòng tài chính bất hợp pháp, qua đó tăng cường hiệu quả quản trị rủi ro và thúc đẩy thực hành ngân hàng có trách nhiệm.



5.5. PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, LÃNG PHÍ VÀ TIÊU CỰC

Tương tự như xung đột lợi ích và TTPBVKHDHL, trong khuôn khổ định hướng nâng cao chất lượng "Quản trị doanh nghiệp và đạo đức kinh doanh", MSB tiếp tục khẳng định cam kết kiên quyết phòng chống mọi hành vi hối lộ và tham nhũng, tuyệt đối không dung túng dưới bất kỳ hình thức nào. MSB duy trì môi trường làm việc liêm chính, minh bạch, đảm bảo tất cả hoạt động kinh doanh đều tuân thủ chuẩn mực đạo đức cao nhất và pháp luật Việt Nam.

MSB áp dụng các biện pháp kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo rằng bất kỳ hành vi vi phạm nào đối với Quy chế phòng, chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực của MSB và các quy định pháp luật sẽ được xử lý nghiêm minh. Mọi cáo buộc hoặc vi phạm đều được điều tra kỹ lưỡng, và các biện pháp chế tài sẽ được áp dụng phù hợp với quy định nội bộ và pháp luật.

Những biện pháp chính trong công tác phòng, chống tham nhũng tại MSB:

- Quy chế và chính sách chặt chẽ
  - Ban hành Quy chế phòng, chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực tại MSB, phù hợp với Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Nghị định 59/2019/NĐ-CP.
  - Thành lập Ban chỉ đạo Phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực MSB
  - Triển khai Quyết định số 1491/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN nhằm thực hiện Chương trình chống tham nhũng theo chỉ đạo của Chính phủ.
  - Áp dụng Quyết định số 1995/QĐ-NHNN để tăng cường xử lý hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho khách hàng.
- Tăng cường đào tạo & kiểm soát tuân thủ
  - Tổ chức đào tạo trực tuyến (E-learning) định kỳ hàng năm cho toàn thể cán bộ, nhân viên về công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực và luôn được cập nhật theo các quy định mới nhất.
  - Thực hiện kiểm tra, giám sát tuân thủ chặt chẽ, phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro.
  - Truyền thông thường xuyên về công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực.
  - Thiết lập các tuyến báo cáo để xử lý kịp thời các vi phạm.
- Xây dựng văn hóa kinh doanh lành mạnh
  - Đẩy mạnh truyền thông nội bộ, nâng cao nhận thức về đạo đức nghề nghiệp.
  - Tích cực phối hợp với các cơ quan quản lý, thanh tra và kiểm tra, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và quy định của NHNN.
  - Có cơ chế bảo vệ người tố cáo hành vi tham nhũng, lãng phí và tiêu cực.

MSB cam kết tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng, chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực một cách toàn diện, xây dựng một môi trường kinh doanh công bằng, minh bạch, bảo vệ quyền lợi của khách hàng, cổ đông và các bên liên quan.

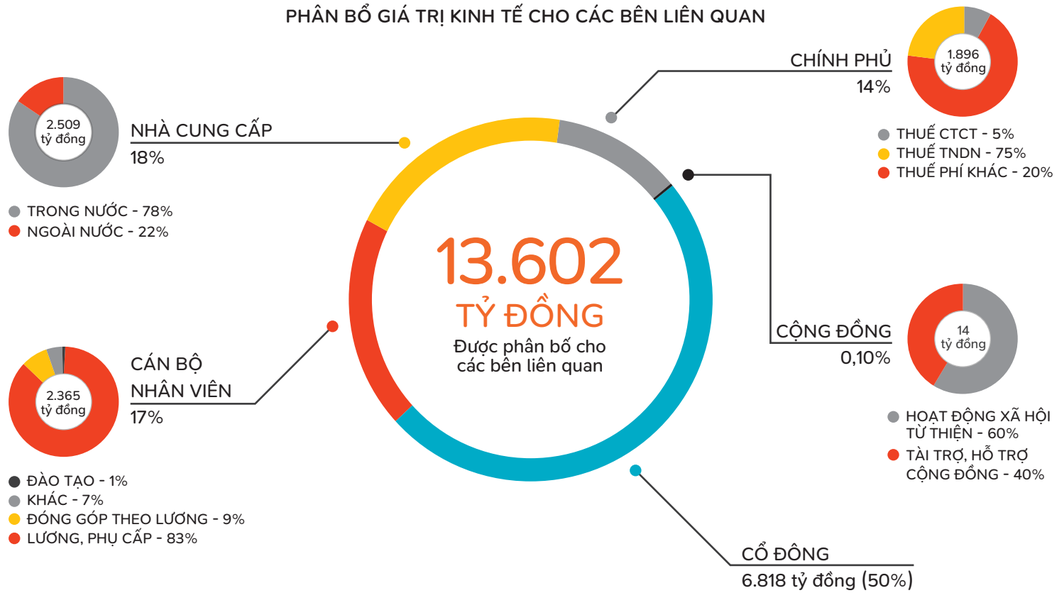


5.6. GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

PHÂN BỔ GIÁ TRỊ KINH TẾ CHO CÁC BÊN LIÊN QUAN

MSB luôn coi trọng uy tín và việc thực hiện đầy đủ các cam kết trong mối quan hệ với các bên liên quan, bởi Ngân hàng hiểu rằng sự gắn kết và niềm tin là nền tảng cốt lõi cho phát triển bền vững và trực tiếp ảnh hưởng đến các vấn đề trọng yếu của Ngân hàng. Trên tinh thần đó, MSB không ngừng chủ động lắng nghe và thiết lập các cơ chế đối thoại hai chiều, nhằm ghi nhận, trân trọng và xem xét nghiêm túc các ý kiến đóng góp từ các bên liên quan trong quá trình ra quyết định. Những phản hồi này giúp MSB định hướng hoạt động một cách hài hòa, đảm bảo mọi hành động đều hướng tới lợi ích chung, tạo ra giá trị bền vững cho cộng đồng và xã hội. Để duy trì và củng cố các mối quan hệ này, MSB xây dựng và vận hành các kênh giao tiếp, trao đổi phù hợp với từng nhóm bên liên quan, trên cơ sở tuân thủ các chuẩn mực và thông lệ áp dụng.





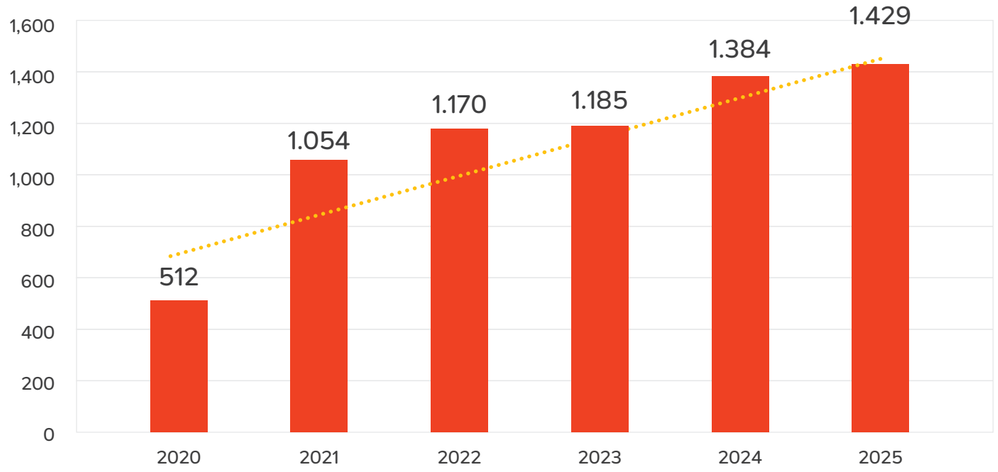
TUÂN THỦ QUY ĐỊNH VÀ THỰC HIỆN CÁC NGHĨA VỤ VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

MSB nghiêm túc chấp hành đầy đủ các quy định pháp luật và yêu cầu của cơ quan quản lý trong mọi hoạt động với tư cách là ngân hàng, công ty đại chúng quy mô lớn và doanh nghiệp niêm yết; đồng thời thực hiện đầy đủ trách nhiệm giải trình, cung cấp thông tin kịp thời, chính xác phục vụ công tác thanh tra, giám sát. Về mặt hoạt động, Ngân hàng hoạt động theo định hướng và kế hoạch phát triển của ngành ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước điều phối và điều hành, thực hiện cấp tín dụng theo hạn mức được phê duyệt từng thời kỳ, tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên và tuân thủ điều hành lãi suất theo định hướng chung của ngành, đảm bảo các chỉ số an toàn hoạt động trong hoạt động kinh doanh đặc thù ngành ngân hàng. Về mặt nghĩa vụ, MSB đảm bảo nghĩa vụ công bố thông tin đầy đủ, đúng hạn, thực hiện nghĩa vụ thuế và các khoản đóng góp cho ngân sách nhà nước, đồng thời thường xuyên cập nhật các quy định pháp luật để điều chỉnh quy trình nội bộ, đảm bảo tuân thủ và phòng ngừa rủi ro vi phạm.

ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Với chiến lược kinh doanh ngân hàng đang theo đuổi, khi tích hợp các tiêu chuẩn phát triển bền vững vào hoạt động, MSB cam kết **"Đặt khách hàng là trọng tâm"** trong mọi hoạt động, hướng tới việc tối ưu hoá trải nghiệm, mang lại sự hài lòng, các sản phẩm hỗ trợ gia tăng sự thuận tiện và đem lại giá trị vượt trội, đặc biệt thông qua việc nghiên cứu và phát triển các sản phẩm tài chính số, giúp doanh nghiệp và các cá nhân tiếp cận nguồn vốn linh hoạt, nâng cao hiệu quả vận hành. Đồng thời, ngân hàng cũng chú trọng thúc đẩy **"Tài chính toàn diện"** theo chỉ đạo của Thủ Tướng Chính Phủ tại Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (được phê duyệt tại Quyết định số 149/QĐ-TTg năm 2020). Trong năm 2025, số lượng giao dịch giải ngân online chiếm 84% tổng số giao dịch giải ngân, giao dịch bảo lãnh phát hành qua kênh số chiếm 71% tổng số giao dịch. Đồng thời, MSB cũng đã nhận diện **"Chuyển đổi số và bảo mật dữ liệu"** là vấn đề trọng yếu, theo đó, Ngân hàng đã đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với bảo mật thông tin và bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu, đồng thời củng cố niềm tin của khách hàng trong dài hạn.

THUẾ TNDN MSB NỘP VÀO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2020-2025



ĐỐI VỚI CỔ ĐÔNG

MSB chú trọng gắn kết chặt chẽ với cổ đông thông qua nhiều hoạt động đồng bộ. Ngân hàng tổ chức Đại hội đồng cổ đông thường niên để thảo luận và quyết nghị các vấn đề chiến lược, đồng thời tổ chức Đại hội đồng cổ đông bất thường và lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản đối với các vấn đề phát sinh thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông. MSB duy trì chính sách chi trả cổ tức đều đặn, đảm bảo lợi ích và kỳ vọng lợi nhuận cho cổ đông trong điều kiện thị trường kinh doanh nhiều biến động. Bên cạnh đó, công tác công bố thông tin và minh bạch tài chính luôn đượcthực hiện đầy đủ, đảm bảo tuân thủ. Ngân hàng còn đảm bảo đối xử bình đẳng giữa các nhóm cổ đông, không phân biệt trong nước hay nước ngoài, cá nhân hay tổ chức. Đồng thời, MSB duy trì kết nối và tương tác thường xuyên với nhà đầu tư thông qua các cuộc họp cập nhật kết quả kinh doanh - Analyst Meeting hàng quý, kịp thời giải đáp các thắc mắc về thông tin tài chính và định hướng của MSB một cách hiệu quả và minh bạch.

ĐỐI VỚI CÁC ĐỐI TÁC

MSB duy trì mối quan hệ hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan thông qua việc thường xuyên trao đổi, cập nhật thông tin và chia sẻ nhu cầu về nguồn vốn, tín dụng hiện tại cũng như kế hoạch trong tương lai. Ngân hàng chủ động phối hợp giải quyết khó khăn, kiểm soát rủi ro phát sinh và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật cũng như các điều khoản trong hợp đồng, thỏa thuận. Với tinh thần cởi mở, minh bạch và tôn trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi, MSB luôn nỗ lực đáp ứng tốt nhất các yêu cầu hợp tác, giới hạn các khoảng cách chuẩn nội địa và quốc tế nhằm thúc đẩy mở rộng quan hệ. Tính đến 31/12/2025, số lượng ngân hàng đại lý của MSB đã đạt hơn 400 ngân hàng tại Việt Nam và 45 quốc gia trên toàn thế giới và tổng hạn mức tài trợ thương mại được cấp lên tới gần 2 tỷ USD.

ĐỐI VỚI CÁN BỘ NHÂN VIÊN

Đối với người lao động, MSB chú trọng xây dựng môi trường làm việc lý tưởng nhằm thu hút và giữ chân người lao động thông qua việc đảm bảo điều kiện làm việc an toàn, cân bằng giữa công việc và cuộc sống, cùng với chế độ phúc lợi – đãi ngộ toàn diện, cạnh tranh và thường xuyên được cập nhật theo thị trường. Đồng thời phát triển văn hóa làm việc thân thiện, công bằng, triển khai hệ thống đánh giá minh bạch, tổ chức các chương trình đào tạo nhằm nâng cao năng lực và tạo cơ hội thăng tiến.



ĐỐI VỚI CỘNG ĐỒNG

MSB tích cực thực hiện trách nhiệm xã hội và hỗ trợ cộng đồng thông qua việc chủ động phối hợp triển khai các chính sách, sản phẩm và hoạt động tuyển dụng hướng tới lợi ích chung, đồng thời duy trì các chương trình từ thiện, tình nguyện một cách thường xuyên và có định hướng theo tiêu chuẩn phát triển bền vững.

ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP

MSB duy trì sự gắn kết chặt chẽ với các nhà cung cấp trên cơ sở minh bạch, có trách nhiệm và hướng tới phát triển bền vững, chú trọng xây dựng quy trình mua sắm công khai, tuân thủ các tiêu chuẩn về môi trường và xã hội. Trong hoạt động mua sắm, MSB ưu tiên hợp tác với các doanh nghiệp trong nước (78% chi phí mua sắm từ các Nhà cung cấp trong nước), đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) và các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, qua đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế bao trùm.

Song song, Ngân hàng hướng tới xây dựng hệ sinh thái nhà cung cấp có trách nhiệm. Theo đó, MSB bắt đầu bằng việc đưa các cam kết gắn yếu tố phát triển bền vững vào các hợp đồng với nhà cung cấp, đồng thời xây dựng bộ tiêu chí đánh giá, sàng lọc các nhà cung cấp theo các tiêu chí ESG. Trong thời gian tới, MSB sẽ tích hợp các yếu tố ESG toàn bộ quá trình lựa chọn và đánh giá nhà cung cấp, từng bước giảm thiểu hoạt động mua sắm với các Nhà cung cấp có tác động tiêu cực đến môi trường và cải thiện điều kiện lao động trong chuỗi cung ứng. Thông qua các định hướng này, MSB không chỉ nâng cao hiệu quả quản trị chuỗi cung ứng mà còn lan tỏa các giá trị bền vững đến toàn bộ đối tác trong hệ sinh thái của MSB.



5.7. TUÂN THỦ NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ CÔNG TY THEO CÁC CHUẨN MỰC QUỐC TẾ

Quản trị công ty (QTCT) ngày nay không còn được nhìn nhận như một biện pháp bảo đảm tuân thủ thuần túy, mà đã trở thành một trụ cột quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển bền vững và nâng cao giá trị doanh nghiệp. Nhận thức rõ xu hướng này, MSB đã chủ động tiếp cận và áp dụng Bộ Nguyên tắc Quản trị Công ty Việt Nam (VN CG Code) như một chuẩn mực định hướng, qua đó từng bước nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và hiệu quả trong quản trị. Việc triển khai VN CG Code không chỉ giúp MSB tiệm cận các thông lệ tốt trong nước và quốc tế, mà còn góp phần củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và các bên liên quan, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng bền vững trong dài hạn. Theo đó, trên một số phương diện, MSB đã áp dụng các chuẩn mực quản trị cao hơn mức yêu cầu tối thiểu theo quy định pháp luật và được thực hiện theo cơ chế "Tuân thủ hoặc giải trình". Dưới đây là bảng tổng hợp các Nguyên tắc QTCT tốt mà MSB đã tuân thủ và giải trình đối với các nguyên tắc đang trong quá trình áp dụng.

TRÁCH NHIỆM CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

NGUYÊN TẮC 1 THIẾT LẬP RÕ VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM, VÀ CAM KẾT CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	GIẢI TRÌNH
• Quy chế Quản trị của MSB được công bố trên website của MSB, trong đó xác định rõ vai trò, trách nhiệm và trách nhiệm giải trình của HĐQT, BKS, Kiểm toán nội bộ và Tổng Giám đốc. • HĐQT MSB luôn bảo đảm rằng kế hoạch chiến lược của công ty hỗ trợ việc tạo ra giá trị dài hạn và bao gồm chiến lược về kinh tế, môi trường và xã hộilàm nền tảng cho phát triển bền vững như đã đề cập lại Thông điệp của Chủ tịch HĐQT báo cáo này. • Dưới sự định hướng và chỉ đạo của HĐQT, MSB luôn hành động theo nguyên tắc đảm bảo quyền lợi của tất cả các bên liên quan, cụ thể tại Mục 5.6 Báo cáo này • Năm 2025, HĐQT MSB đã tổ chức 04 cuộc họp và lấy ý kiến bằng văn bản 276 lần, ban hành 331 Nghị quyết/Quyết định. • Báo cáo Quản trị bán niên và năm của MSB được công bố kịp thời và đầy đủ trên website của MSB, các định hướng và biện pháp phòng chống xung đột lợi ích của MSB được nêu tại Mục 5.3 báo cáo này.	MSB hiện đang nghiên cứu thông lệ quốc tế va tình hình thực tiễn để xây dựng chương trình quy hoạch kế cận để bổ nhiệm thanh viên HĐQT và HĐĐH phù hợp nhằm xây dựng đội ngũ có năng lực, chuyên môn, trung thực, phù hợp vơi đinh hương chiến lươc cua công ty, có thể gia tăng gia tri cho công ty, va bảo đảm duy trì kinh doanh liên tục

NGUYÊN TẮC 2 THIẾT LẬP MỘT HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ CÓ NĂNG LỰC, CHUYÊN NGHIỆP, ĐỘC LẬP VÀ CÂN ĐỐI THÀNH PHẦN	GIẢI TRÌNH
Cơ cấu Quản trị - Điều hành của MSB luôn đảm bảo đa dạng về giới tính và trình độ chuyên môn, các thành viên HĐQT và HĐĐH đều có bề dày kinh nghiệm công tác và quản lý trong các lĩnh vực tài chính - ngân hàng, quản trị rủi ro và công nghệ. Cụ thể: • 5/7 Thành viên HĐQT có trình độ đào tạo sau Đại học, trong đó có 2/7 Thành viên HĐQT có bằng Tiến sĩ. • 7/7 Thành viên HĐQT đều có trên 20 năm kinh nghiệm ngành Tài chính – Ngân hàng. • 6/7 Thành viên HĐQT là thành viên không điều hành • 7/7 Thành viên HĐQT tham dự 100% các buổi họp HĐQT. • Cơ cấu Quản trị - Điều hành của MSB có tỷ lệ nữ là 30%.Chi tiết về Cơ cấu HĐQT của MSB cùng kinh nghiệm và chuyên môn của từng 1thành viên được công bố tại Báo cáo thường niên 2025	MSB hiện đang có 01 thành viên HĐQT độc lập. Theo Điều 69 của Luật Tổ chức Tín dụng thì HĐQT cần có ít nhất 02 thành viên HĐQT Độc lập, tuy nhiên tại Điều 210 thì Hội đồng quản trị của tổ chức tín dụng được bầu trước ngày Luật này có hiệu lực thi hành mà không đáp ứng quy định tại Điều 69 của Luật này được tiếp tục hoạt động đến hết nhiệm kỳ Hội đồng quản trị. Theo đó MSB sẽ đáp ứng tiêu chí liên quan đến số lượng thành viên HĐQT độc lập trong nhiệm kỳ HĐQT tiếp theo.

NGUYÊN TẮC 3 THÀNH LẬP CÁC ỦY BAN TRỰC THUỘC HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	GIẢI TRÌNH
HĐQT MSB được hỗ trợ, tham mưu bởi 05 Ủy ban, mỗi Ủy ban đều đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo công tác quản trị, thực thi chiến lược, kết quả kinh doanh, hoạt động hiệu quả cũng như bám sát mục tiêu PTBV của ngân hàng: • Ủy Ban Quản lý rủi ro. • Ủy Ban Công nghệ. • Ủy Ban Nhân sự • Ủy Ban Chiến lược. • Ủy Ban Phát triển bền vững. Chi tiết về chức năng nhiệm vụ của các Ủy ban tại Mục 5.1.2 báo cáo này	MSB hiện theo mô hình quản trị 02 cấp truyền thống, theo đó chức năng Cơ quan giám sát độc lập của MSB thuộc về Ban Kiểm soát và không cần phải có Ủy Ban Kiểm toán căn cứ theo Luật Doanh nghiệp 2020.

NGUYÊN TẮC 4 BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG HIỆU QUẢ CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	GIẢI TRÌNH
Một trong những trọng trách quan trọng của HĐQT là định hướng kinh doanh và giám sát hiệu suất hoạt động của ngân hàng, bảo đảm việc thực hiện các mục tiêu tài chính và phi tài chính một cách hiệu quả. Hội đồng cũng đặc biệt chú trọng đến công tác quản lý rủi ro, xây dựng các kế hoạch ứng phó phù hợp với biến động thị trường và những thách thức kinh tế.	Các thành viên HĐQT của MSB đều tham gia các chương tình đạo tạo nội bộ hàng năm, theo đó số giờ đào tạo trung bình cho Cán bộ quản lý, lãnh đạo: 173 giờ/năm.

Ngân hàng đã ban hành nhiều công cụ quản trị như điều lệ, hướng dẫn, quy trình và thủ tục nội bộ nhằm đảm bảo sự hoạt động hiệu quả của HĐQT. Cụ thể:

- Có các Ủy Ban chuyên môn thuộc HĐQT, cụ thể tại Mục 5.1.2 báo cáo này
- Có bổ nhiệm Thư ký Công ty, cụ thể tại Mục 5.1.3 báo cáo này
- HĐQT thực hiện đánh giá hàng năm đối với kết quả hoạt động của HĐQT, cụ thể tại Quy chế Quản trị của MSB trên website của MSB
- Thù lao, lương và các lợi ích khác của Ban điều hành và thành viên HĐQT và
- HĐĐH được chi trả gắn với lợi ích lâu dài của công ty và cổ đông một cách phù hợp, tương xứng với vai trò và trách nhiệm của họ, cụ thể tại Mục 5.1.6 báo cáo này.

Định hướng trong thời gian tới, MSB sẽ tham gia một số chương trình đào tạo thành viên HĐQT hoặc quản trị công ty của một tổ chức chuyên nghiệp có uy tín để bảo đảm các thành viên HĐQT hiểu rõ hơn những nguyên tắc cơ bản về quản trị công ty tốt và cập nhật những xu hướng và yêu cầu mới nhất về quản trị

NGUYÊN TẮC 5 THIẾT LẬP VÀ DUY TRÌ VĂN HÓA ĐẠO ĐỨC CÔNG TY

Không chỉ dừng lại ở quản trị hiệu quả, HĐQT MSB còn cam kết thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp lành mạnh, đề cao giá trị nhân văn, trách nhiệm cộng đồng và đưa yếu tố bền vững vào mọi hoạt động. Năm 2025, MSB tiếp tục triển khai các chương trình phổ cập văn hóa trên quy mô toàn hàng với cách tiếp cận sáng tạo và thực tiễn hơn. Tỷ lệ cán bộ nhân viên tham gia học tập và hoàn thành các nội dung phổ cập văn hóa đạt gần 100%, cho thấy sự thống nhất cao về nhận thức và niềm tự hào đối với văn hóa MSB. Ngoài ra, MSB cũng ban hành Bộ Quy tắc ứng xử nội bộ thiết lập chuẩn mực nghề nghiệp và hành vi đạo đức, cũng như làm rõ những hành vi và hoạt động được và không được chấp nhận trong mối quan hệ nội bộ và với bên ngoài.



MÔI TRƯỜNG KIỂM SOÁT

NGUYÊN TẮC 6 THIẾT LẬP KHUNG QUẢN LÝ RỦI RO VÀ MÔI TRƯỜNG KIỂM SOÁT VỮNG MẠNH

- Ngân hàng xác định quản lý rủi ro là nền tảng trong mọi quy trình kinh doanh, được phối hợp ở mọi cấp độ từ cán bộ nhân viên thực hiện nghiệp vụ đến cấp giám đốc, cấp quản lý và cấp điều hành. Mô hình Quản trị rủi ro của MSB, cụ thể tại Mục 5.2 báo cáo này
- Ủy ban Quản lý rủi ro là đơn vị tham mưu và đề xuất với HĐQT trong việc phê duyệt, ban hành chính sách quản lý rủi ro, Khung quản lý rủi ro, xây dựng và nâng cấp Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, các nội dung khác.
- Các nội dung về việc phối hợp, giám sát và giải trình giữa HĐQT, Tổng Giám đốc và Ban kiểm soát được quy định cụ thể tại Quy chế Quản trị của MSB trên website của MSB
- Quyền và trách nhiệm của đơn vị Kiểm toán nội bộ được quy định cụ thể tại
- Quy chế Quản trị của MSB trên website của MSB. Theo đó, Kiểm toán nội bộ báo cáo trực tiếp cho Ban kiểm soát về các Hoạt động của Ngân hàng, HĐQT và HĐĐH.
- MSB không ngừng hoàn thiện khung quản lý rủi ro an ninh mạng thông quacác văn bản nội bộ như Quy chế phân loại bảo vệ thông tin, Quy định quản lý rủi ro ANTT và Bảo vệ dữ liệu cá nhân, cụ thể tại Mục 7.3 báo cáo này.

CÔNG BỐ THÔNG TIN VÀ MINH BẠCH

NGUYÊN TẮC 7 TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CÔNG BỐ THÔNG TIN BAO GỒM CÔNG BỐ THÔNG TIN VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA CÔNG TY

- MSB có Quy chế Công bố thông tin trên thị trường chứng khoán nhằm đảm bảo MSB thực hiện các yêu cầu về công bô thông tin đầy đủ và kịp thời theo quy định Nhà nước.
- MSB có đơn vị Quản lý Quan hệ cổ đông, Quản lý Quan hệ Nhà đầu tư chịu trách nhiệm giám sát truyền thông, công bố thông tin ra bên ngoài và lưu trữ thông tin theo quy định của luật pháp.
- Trong năm 2025, MSB không có vi phạm về công bố thông tin trên thị trường chứng khoán
- MSB có công bố việc áp dụng VN CG Code và "Tuân thủ hoặc giải trình" đối với các thông lệ tốt tại Mục 5.7 báo cáo này.
- MSB công bố thông tin về phát triển bền vững và năng lực chống chịu tại Báo cáo Thường niên và Báo cáo Phát triển bền vững. Ngoài ra, MSB là Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố đầy đủ tính toán phát thải Scope 1,2 và 3 bao gồm cả phát thải của danh mục tín dụng theo phương pháp tính toán PCAF, chi tiết tại Mục 6.1.2 báo cáo này
- Báo cáo Quản trị bán niên và năm của MSB được công bố kịp thời và đầy đủ trên website của MSB, các định hướng và biện pháp phòng chống xung đột lợi ích của MSB được nêu tại Mục 5.3 báo cáo này.
- MSB công bố các rủi ro hoạt động và các rủi ro môi trường xã hội tại Báo cáo Thường niên và Mục 5.2 báo cáo này.
- Thù lao của các thành viên HĐQT và Ban điều hành được công bố công khai tại Báo cáo Tài chính năm 2025 đã được kiểm toan
- Thông báo mời họp ĐHĐCĐ thường niên, tài liệu họp, Biên bản và Nghị
- Quyết ĐHĐCĐ thường niên được công bố đầy đủ theo quy định pháp luật trên website chính thức của MSB bao gồm cả tiếng Việt và tiếng Anh
- Các thông tin định kỳ, bất thường, các Báo cáo, văn bản theo quy định pháp luật và thông lệ quốc tế được công bố trên website chính thức của MSB bao gồm cả tiếng Việt và tiếng Anh



QUYỀN CỦA CỔ ĐÔNG

NGUYÊN TẮC 8	THIẾT LẬP KHUÔN KHỔ ĐỂ THỰC HIỆN HIỆU QUẢ QUYỀN CỦA CỔ ĐÔNG	GIẢI TRÌNH

- Quyền và nghĩa vụ của cổ đông được quy định tại Điều lệ và Quy chế Quản trị của MSB, email và địa chỉ liên lạc tiếp nhận tố cáo, khiếu nại của cổ đông trên website của MSB. Ngoài ra, MSB có Quy chế nội bộ về Quản lý cổ đông trong đó bao gồm Chính sách tiếp nhận và cơ chế giải quyết khiếu nại của cổ đông hiệu quả.
- Chi tiết cơ cấu cổ đông, các cổ đông sở hữu trên 5% cổ phần được công bố trên website của MSB.
- Danh sách cổ đông sở hữu từ 1% cổ phần được CBTT, cập nhật đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- Các thông báo họp, chương trình họp, tài liệu họp, phiếu ý kiến, phiếu ủy quyền tham gia họp/biểu quyết, thông tin lai lịch về ứng cử viên HĐQT/BKS, tỷ lệ và hình thức chi trả cổ tức và các vấn đề khác đều được công bố trên website của MSB bằng tiếng Việt và tiếng Anh để đảm bảo cổ đông có thông tin chính xác, khách quan, kịp thời và đầy đủ trước cuộc họp Đại hội đồng cổ đông.
- Quy chế tổ chức Đại hội đồng cổ đông được công bố cùng Tài liệu họp Đại hội cổ đông trên website của MSB.
- Đại Hội đồng cổ đông được tổ chức bằng tiếng Việt và tiếng Anh, đảm bảo quyền lợi của các cổ đông nước ngoài.
- Giao dịch với các bên liên quan được báo cáo đầy đủ tại Báo cáo của HĐQT tại ĐHĐCĐ và trong Báo cáo Quản trị, các văn bản này được công bố trên website của MSB

MSB công bố thông báo mời họp và tài liệu họp ĐHĐCĐ trước 21 ngày đáp ứng theo Điều 143 Luật Doanh nghiệp 2020 và chưa thể công bố trước 28 ngày theo thông lệ tốt là do thời gian chuẩn bị quá gấp, cụ thể:

- BCTC kiểm toán thường được ban hành vào 30 tháng 3, tuy nhiên Điều 139 LDN 2020 yêu cầu phải được tổ chức trong vòng 4 tháng kể từ ngày kết thúc năm tài chính.
- Nội dung ĐHĐCĐ phụ thuộc vào số liệu BCTC và phải qua các bước phê duyệt nội bộ.
- MSB phải gửi thông báo, danh sách cổ đông, chốt quyền cho các cơ quan quản lý và chờ phản hồi (NHNN, UBCKNN, VSDC, VNX/HOSE,).

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ VAI TRÒ THAM GIA CỦA CÁC BÊN CÓ QUYỀN LỢI LIÊN QUAN

NGUYÊN TẮC 9	PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ TĂNG CƯỜNG THAM GIA HIỆU QUẢ CỦA CÁC BÊN CÓ QUYỀN LỢI LIÊN QUAN	GIẢI TRÌNH

- MSB đang hoàn thiện Chiến lược Phát triển bền vững giai đoạn 2026-2030, theo đó MSB đã triển khai khảo sát các bên liên quan để xác định 12 vấn đề trọng yếu kèm ma trận trọng yếu làm cơ sở để hoàn thiện Chiến lược và các KPI đi kèm, chi tiết tại Mục 4 báo cáo này.
- Ủy ban Phát triển bền vững của MSB đã họp 3 lần trong năm 2025 để chỉ đạo, cập nhật các dự án ESG mà MSB đang triển khai.
- MSB đã có hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội ESMS đối với các khoản vay của khách hàng doanh nghiệp và Khung Tài chính bền vững, cụ thể tại Mục 5.2.3 báo cáo này
- MSB đã ban hành Khung Tài chính bền vững (07/2025) và Danh sách lĩnh vực bền vững trong hoạt động cấp tín dụng (11/2025) công bố trên website của MSB.
- MSB đã thiết lập kênh email ESG để các bên có quyền lợi liên quan nội bộ và bên ngoài trao đổi quan điểm và thu thập phản hồi về các vấn đề phát triển bền vững của MSB, cụ thể tại Mục 1 báo cáo này
- MSB xây dựng và cập nhật định hướng gắn kết MSB với các bên có lợi ích liên quan hàng năm, công bố cụ thể tại Mục 5.6 báo cáo này
- Các chính sách và điểm nhấn mà MSB đã đạt được về khía cạnh Quản trị, Môi trường và Xã hội được công bố tại Mục 5, 6 và 7 của báo cáo này

- MSB đã bắt đầu đánh giá Rủi ro Vật lý như một phần của Rủi ro Khí hậu đối với 104 Chi nhánh của MSB (cụ thể tại Mục 5.2.4 báo cáo này). Dữ liệu đánh giá này sẽ là cơ sở để MSB xây dựng Khung quản lý rủi ro khí hậu trong giai đoạn 2025-2030. Đây cũng là một trong các KPI chính của Chiến lược ESG mà MSB đang hoàn thiện.
- Trong năm 2026, MSB sẽ hoàn thiện Chiến lược ESG của MSB giai đoạn 2026- 2039. Theo đó MSB sẽ thiết lập các KPI ESG chi tiết và thực hiện việc giám sát, rà soát và đảm bảo hoàn thiện các KPI ESG này.

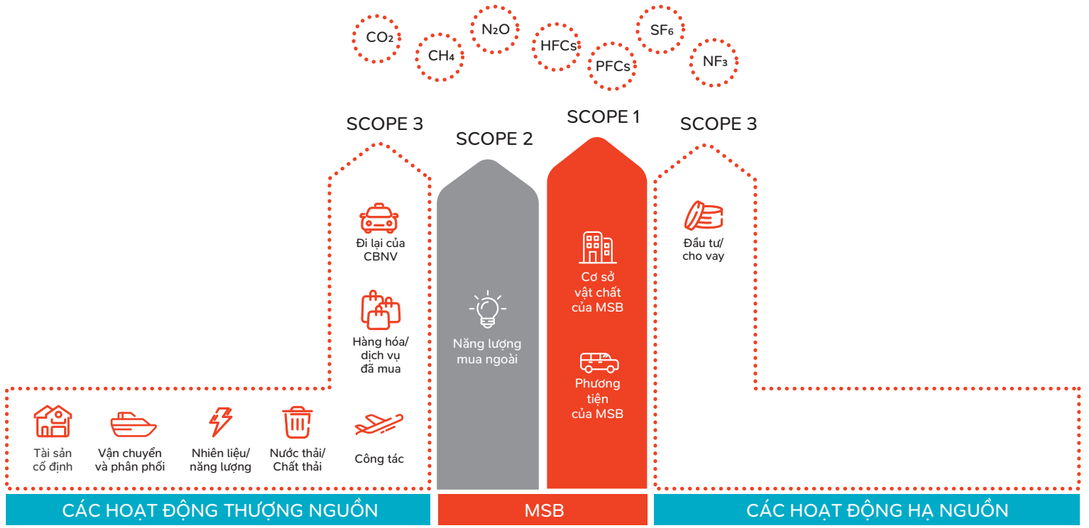
06
MÔI TRƯỜNG

6.1. QUẢN LÝ PHÁT THẢI

MSB tiếp tục xác định quản lý phát thải khí nhà kính là một trong những trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững, hướng tới mục tiêu đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam đạt phát thải ròng bằng "0" (Net Zero) vào năm 2050. Việc đo lường và theo dõi dấu chân carbon giúp Ngân hàng hiểu rõ tác động của hoạt động kinh doanh đối với khí hậu, từ đó xây dựng các giải pháp giảm thiểu phù hợp, nâng cao năng lực quản trị rủi ro và đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của nhà đầu tư, đối tác cũng như các chuẩn mực báo cáo quốc tế.

Trong giai đoạn vừa qua, MSB từng bước hoàn thiện hệ thống thu thập dữ liệu và mở rộng phạm vi đánh giá phát thải, bao gồm cả hoạt động nội bộ và chuỗi giá trị. Đến năm 2025, Ngân hàng tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng dữ liệu, hướng tới việc quản lý phát thải một cách toàn diện, nhất quán và minh bạch hơn. Để đảm bảo tính chính xác và phù hợp với các thông lệ quốc tế, trong năm 2025, MSB tiếp tục hợp tác với S&P Global nhằm thực hiện đo lường và phân tích phát thải khí nhà kính trên toàn hệ thống.

Phương pháp luận được áp dụng là phương pháp kết hợp, tích hợp dữ liệu hoạt động thực tế của MSB với các bộ dữ liệu chuẩn hóa và mô hình phân tích chuyên biệt do S&P Global phát triển. Cách tiếp cận này cho phép đánh giá toàn diện lượng phát thải khí nhà kính, đồng thời xem xét các rủi ro liên quan đến khí hậu phù hợp với các chuẩn mực quốc tế như Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) và khuyến nghị công bố thông tin của Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



CÁC PHẠM VI PHÁT THẢI CỦA NGÂN HÀNG MSB

Phạm vi đánh giá dấu chân carbon của MSB: Phạm vi 1, 2, 3 bao gồm cả chuỗi cung ứng và hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng.

Phạm vi	Mô tả	Dữ liệu đầu vào
Phạm vi 1	Phát thải trực tiếp từ hoạt động do doanh nghiệp kiểm soát (ví dụ: nhiên liệu tiêu thụ tại chỗ, phương tiện thuộc sở hữu)	Dữ liệu đầu vào: Dữ liệu tiêu thụ nhiên liệu và các hoạt động phát thải trực tiếp theo từng địa điểm.
Phạm vi 2	Phát thải gián tiếp từ điện, hơi nước, làm mát mua ngoài	Dữ liệu đầu vào: gồm lượng điện mua ngoài sử dụng.
Phạm vi 3	Phát thải gián tiếp khác trong chuỗi giá trị (thượng và hạ nguồn)	Phạm vi 3 với 15 nhóm danh mục: • Category 1: Hàng hóa, dịch vụ mua vào • Category 2: Tài sản cố định • Category 3,5,6,7,8,15: các danh mục như hoạt động liên quan tài sản, rác thải, đi lại công tác, sử dụng sản phẩm, phát thải từ tài trợ (financed emissions) cho vay doanh nghiệp

6.1.1. TỔNG LƯỢNG KHÍ THẢI CARBON THEO TỪNG PHẠM VI

PHẠM VI 1 VÀ 2

Phát thải Phạm vi 1 và 2 phản ánh lượng khí nhà kính phát sinh trực tiếp và gián tiếp từ hoạt động vận hành nội bộ của MSB. Đây là các nguồn phát thải mà Ngân hàng có khả năng kiểm soát và tối ưu thông qua các giải pháp quản lý năng lượng và vận hành.

Trong năm tài chính 2025, lượng phát thải Phạm vi 1 của MSB đạt **1.265 tCO_2e**, chủ yếu phát sinh từ việc đốt nhiên liệu xăng và dầu diesel trong đội xe và các máy phát điện của ngân hàng. Ngoài ra, một phần phát thải thứ cấp đến từ các nguồn rò rỉ (fugitive emissions) liên quan đến việc nạp lại môi chất lạnh R-410A trong các hệ thống điều hòa không khí tại các văn phòng của MSB.

HỒ SƠ PHÁT THẢI PHẠM VI 1, NĂM TÀI CHÍNH 2025 (FY2025)

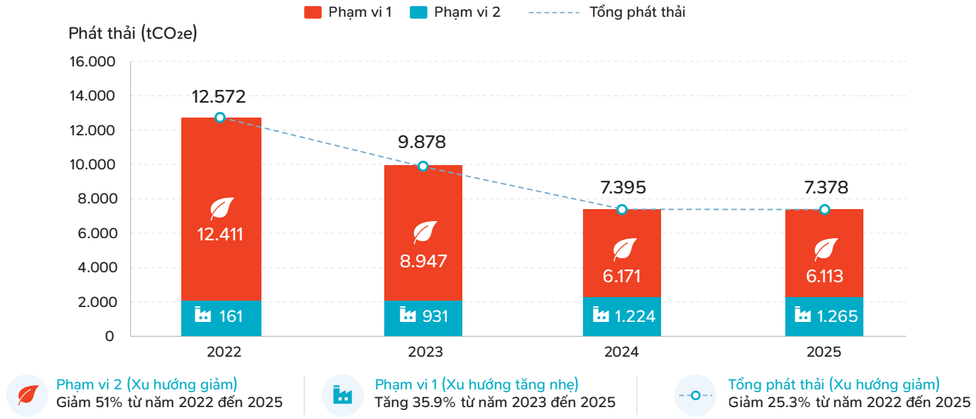
PHÁT THẢI PHẠM VI 1	ĐƠN VỊ	FY2025	TỶ LỆ ĐÓNG GÓP (%)
Nguồn cố định	tCO_2e	14,3	1,1%
Nguồn di động	tCO_2e	1.089,1	86,1%
Phát thải rò rỉ	tCO_2e	161,8	12,8%
Tổng cộng	**tCO_2e**	**1.265,2**	**100,0%**

Phát thải Phạm vi 2 phát sinh từ việc tiêu thụ điện năng, năng lượng sưởi, làm mát và hơi nước được mua từ bên ngoài. MSB đã ghi nhận dữ liệu tiêu thụ điện tại các văn phòng, với 100% điện năng được cung cấp từ lưới điện quốc gia. Tổng lượng phát thải Phạm vi 2 của MSB trong năm 2025 đạt **6.113 tCO_2e** (theo cả phương pháp hệ số phát thải lưới điện quốc gia – Location-based và điện mua theo cơ chế thị trường – Market-based).

HỒ SƠ PHÁT THẢI PHẠM VI 2, NĂM TÀI CHÍNH 2025 (FY2025)

PHÁT THẢI PHẠM VI 2	ĐƠN VỊ	FY2025	TỶ LỆ ĐÓNG GÓP (%)
Văn phòng MSB	tCO_2e	6.112	99,97%
Pin xe điện	tCO_2e	1,78	0,03%
Tổng cộng	**tCO_2e**	**6.113,78**	**100,0%**

SO SÁNH PHÁT THẢI (TCO_2E) THEO PHẠM VI QUA CÁC NĂM



Dựa trên biểu đồ về lượng phát thải phạm vi 1 và 2 của MSB giai đoạn 2022–2025, có thể thấy tổng phát thải trong Phạm vi 1 và 2 của MSB giảm từ 12.572 tCO_2e năm 2022 xuống 7.378 tCO_2e năm 2025, tương đương giảm 5.194 tCO_2e hay 41,3% trong 3 năm, bình quân giảm khoảng 16,3% mỗi năm trong giai đoạn 2022–2025. Điều này cho thấy những nỗ lực của MSB trong việc kiểm soát và giảm thiểu phát thải khí nhà kính đã mang lại kết quả tích cực và bền vững.

Lượng phát thải thuộc Phạm vi 2 duy trì xu hướng giảm, từ 12.411 xuống 6.113 tCO_2e, tương đương -50,7%, bình quân khoảng -21,1%/năm. Lượng phát thải Phạm vi 1 chiếm tỷ trọng rất nhỏ, chỉ khoảng 17% và tăng nhẹ qua các năm. Xu hướng giảm liên tục của tổng phát thải trong khi số lượng CBNV vẫn tăng qua các năm cho thấy hiệu quả của các chương trình quản lý năng lượng, tối ưu hóa vận hành và sử dụng tài nguyên theo định hướng phát triển bền vững của Ngân hàng.

Trong năm 2026, MSB tiếp tục triển khai các sáng kiến nhằm giảm thiểu phát thải trong hoạt động nội bộ, bao gồm:

- Tối ưu hóa sử dụng năng lượng tại các tòa nhà và chi nhánh
- Tăng cường sử dụng thiết bị tiết kiệm điện, thân thiện môi trường
- Khuyến khích các hành vi tiêu dùng xanh trong nội bộ
- Từng bước chuyển đổi sang các giải pháp vận hành ít phát thải

Những nỗ lực này không chỉ góp phần giảm tác động đến môi trường mà còn giúp nâng cao hiệu quả vận hành và tiết kiệm chi phí trong dài hạn, đồng thời đóng góp cho vấn đề trọng yếu số 6 của MSB là **"Quản lý tài nguyên và kiểm soát phát thải"**.

PHẠM VI 3 (THƯỢNG NGUỒN)

Phát thải thượng nguồn trong Phạm vi 3 bao gồm các khí nhà kính phát sinh từ chuỗi cung ứng của MSB, như hoạt động mua sắm hàng hóa, dịch vụ, xử lý chất thải, di chuyển công tác và các hoạt động liên quan khác. Đây là nhóm phát thải gián tiếp nhưng có ý nghĩa quan trọng trong việc phản ánh mức độ tác động của Ngân hàng đến môi trường thông qua các đối tác và nhà cung cấp.

Năm 2023, MSB mới chỉ có thể thu thập dữ liệu, tính toán và ước lượng lượng phát thải khí nhà kính cho một số hạng mục trong phạm vi thượng nguồn Phạm vi 3, cụ thể là Nhóm 1 (hàng hóa và dịch vụ đã mua), Nhóm 5 (xử lý chất thải phát sinh trong quá trình vận hành), Nhóm 6 (đi công tác) và Nhóm 7 (đi lại của nhân viên). Việc này giúp MSB có được cái nhìn bước đầu về các nguồn phát thải gián tiếp quan trọng trong chuỗi giá trị, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạng mục chưa được đánh giá đầy đủ do tính phức tạp và hạn chế về dữ liệu.

Từ năm 2024 đến nay, nhằm nâng cao chất lượng và độ chính xác trong việc đo lường phát thải, MSB đã hợp tác với S&P Global để thực hiện tính toán đầy đủ và toàn diện cho cả 8 hạng mục (categories) của phát thải thượng nguồn

Phạm vi 3. Điều này cho phép MSB áp dụng các phương pháp tính toán tiên tiến, dựa trên tiêu chuẩn quốc tế GHG Protocol, sử dụng dữ liệu thực tế và các hệ số phát thải chuẩn để ước tính lượng khí thải CO_2 tương đương phát sinh từ toàn bộ chuỗi cung ứng, vận chuyển, xử lý chất thải, đi công tác, đi lại của nhân viên và các hoạt động liên quan khác.

CÁC HOẠT ĐỘNG LIÊN QUAN ĐẾN NHIÊN LIỆU VÀ NĂNG LƯỢNG

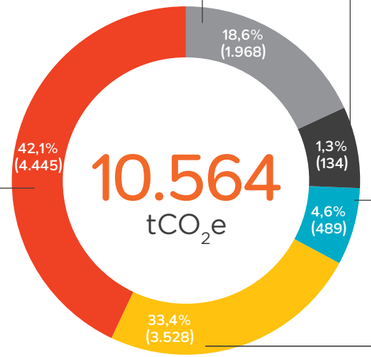
2025: ↓ 1.968 tCO_2e
2024: ↓ 2.043 tCO_2e

Phát thải liên quan đến việc khai thác, sản xuất và vận chuyển nhiên liệu và năng lượng mà ngân hàng mua, nhưng không bao gồm trong Scope 1 và 2.

VẬN CHUYỂN, CHẤT THẢI PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH VẬN HÀNH

2025: ↓ 134 tCO_2e
2024: ↓ 152 tCO_2e

- Phát thải từ việc vận chuyển và phân phối hàng hóa đã mua giữa nhà cung cấp và ngân hàng.
- Phát thải từ việc xử lý chất thải do ngân hàng tạo ra.



MUA HÀNG HÓA, DỊCH VỤ VÀ TÀI SẢN CỐ ĐỊNH

2025: ↑ 4.445 tCO_2e
2024: ↑ 3.329 tCO_2e

- Phát thải từ việ khai thác, sản xuất và vận chuyển hàng hóa và dịch vụ mà ngân hàng mua vào.
- Phát thải từ việc sản xuất tài sản cố định mà ngân hàng mua.

ĐI CÔNG TÁC

2025: ↓ 489 tCO_2e
2024: ↓ 1.046 tCO_2e

Phát thải từ việc nhân viên đi công tác của cán bộ nhân viên MSB, cụ thể phát sinh từ các phương tiện vận chuyển do bên thứ ba cung cấp và phát thải liên quan đến việc lưu trú.

PHÁT THẢI TỪ VIỆC DI CHUYỂN HÀNG NGÀY CỦA CBNV

2024: ↓ 10.078 tCO_2e
2025: ↓ 3.528 tCO_2e

Phát thải từ việc nhân viên đi lại giữa nhà và nơi làm việc

Trong năm 2025, tổng lượng phát thải thượng nguồn Phạm vi 3 của MSB là: 10.564 tCO_2e, chi tiết như sau:

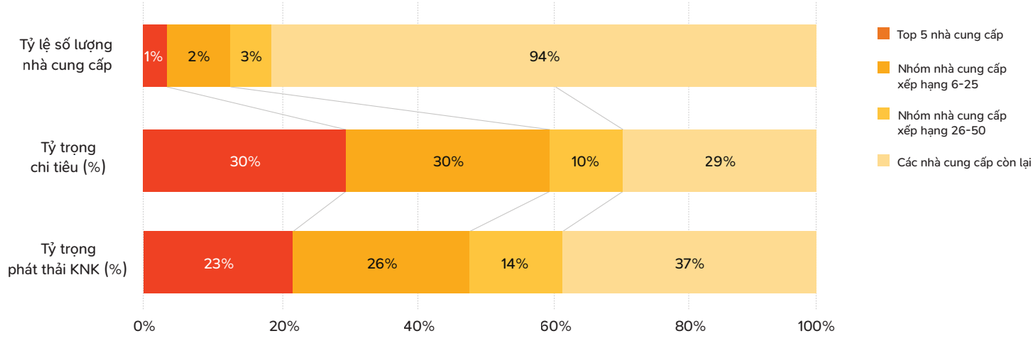
- Nhóm 1. Hàng hóa và dịch vụ đã mua và Nhóm 2. Tài sản cố định: Tổng phát thải Nhóm 1 và 2 của Phạm Vi 3 là 4.445 tCO2e, tăng 33,5% so với năm 2024 do cường độ phát thải carbon trung bình của các hàng hóa và dịch vụ mua sắm tăng lên. Sự gia tăng này xuất phát từ việc thay đổi cơ cấu chi phí mua sắm trong năm. Cụ thể, ngân hàng tăng chi phí cho "Dịch vụ cung ứng nhân sự" và "Dịch vụ ăn uống" – trong đó ngành dịch vụ ăn uống có cường độ phát thải rất cao, lên tới 227 tCO_2e/triệu USD doanh thu.

Biểu đồ dưới đây minh họa cách phân bổ lượng phát thải khí nhà kính (GHG) và chi phí mua sắm trong chuỗi cung ứng của MSB. Top 5 nhà cung cấp có đóng góp lớn nhất về phát thải (dựa trên lượng phát thải GHG) chỉ chiếm 1% tổng số nhà cung cấp nhưng lại chiếm tới 30% tổng chi phí mua sắm và 23% tổng phát thải từ các nhà cung cấp thượng nguồn. Nếu xét rộng hơn, 50 nhà cung cấp hàng đầu đóng góp 70% tổng chi phí và 63% tổng phát thải chuỗi cung ứng.

- Nhóm 3. Nhiên liệu và năng lượng thượng nguồn: Phát thải từ khai thác, sản xuất và vận chuyển nhiên liệu, năng lượng mà doanh nghiệp mua sử dụng, nhưng không thuộc phạm vi 1 và 2. Trên thực tế, đây chính là việc tiêu hao năng lượng và nhiên liệu thông qua quá trình vận chuyển hoặc chuyển tải, ví dụ việc chuyển điện từ lưới điện Quốc gia về các địa điểm, chi nhánh của MSB. Tổng phát thải Nhóm 3 của Phạm Vi 3 là **1.968 tCO2e**, giảm 3,7% so với năm 2024 trong đó hơn 85% là tiêu hao trong quá trình chuyển tải điện, 11,1% đối với Dầu và 3,2% do xăng.
- Nhóm 4. Vận chuyển và phân phối đầu vào: Theo chuẩn mực GHG Protocol về phát thải khí nhà kính, Nhóm 4 bao gồm phát thải gián tiếp phát sinh từ hoạt động vận chuyển và phân phối hàng hóa, sản phẩm mà ngân hàng mua hoặc sử dụng, nhưng không sở hữu hoặc kiểm soát phương tiện vận chuyển và cơ sở vật chất liên quan. Tổng phát thải Nhóm 4 của Phạm Vi 3 là **74,1 tCO2e**, giảm 18,1%.
- Nhóm 5. Xử lý chất thải thượng nguồn: Phát thải gián tiếp phát sinh từ việc đơn vị thứ 3 xử lý chất thải/nước thải sinh ra trong quá trình hoạt động của MSB. Tổng phát thải Nhóm 5 của Phạm Vi 3 là **60.1 tCO2e**, giảm 2% trong đó 45% phát sinh từ nước thải và 55% phát sinh từ chất thải sinh hoạt.
- Nhóm 6. Đi công tác: Tổng phát thải Nhóm 6 của Phạm Vi 3 là **488,8 tCO2e**, giảm 52,8% so với năm 2024 trong đó 85,1% phát sinh từ phương tiện di chuyển là máy bay, còn các phương tiện di chuyển khác và phát thải gián tiếp từ việc lưu trú chỉ chiếm 14,9%. Lý do chính cho sự cải thiện này chủ yếu xuất phát từ việc MSB ưu tiên sử dụng hạng Vé Phổ thông có lượng phát thải thấp hơn nhiều thay vì sử dụng Vé Business/First class, mặc dù tổng quãng đường di chuyển trong năm có tăng nhẹ.
- Nhóm 7. Đi lại của nhân viên: Phát thải liên quan đến việc nhân viên đi lại giữa nhà và nơi làm việc là **3.528 tCO2e**, giảm 65% so với năm 2024. Kết quả chênh lệch là do từ năm 2025, việc tính toán năm 2025 được tham chiếu theo thống kê của Numbeo Traffic Data cho Việt Nam. Đây là bộ dữ liệu về tình hình giao thông và di chuyển tại Việt Nam do Numbeo thu thập thông qua khảo sát người dùng và dữ liệu cộng đồng (crowdsourced data). Dữ liệu này phản ánh đặc điểm đi lại của người dân, mức độ ùn tắc giao thông và tác động môi trường liên quan đến hoạt động di chuyển.

Để tập trung cải thiện **vấn đề trọng yếu số 6 của MSB là "Tiêu dùng có trách nhiệm"**, năm 2026, MSB sẽ tích hợp bộ tiêu chí ESG vào quy trình và đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp để nâng cao tiêu chuẩn bền vững, và tối ưu hóa quy trình lựa chọn và mua hàng hóa dịch vụ nhằm giảm thiểu lãng phí tài nguyên và phát sinh chất thải. Trong trường hợp các nhà cung cấp không hợp tác và đồng hành với MSB trên con đường giảm thiểu giấu chân carbon, MSB sẽ có các biện pháp giảm thiểu các giao dịch với các đơn vị cung cấp này tìm kiếm các đơn vị khác phù hợp hơn với định hướng phát triển bền vững của MSB.

ĐÓNG GÓP CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP HÀNG ĐẦU VÀO PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH, FY2025

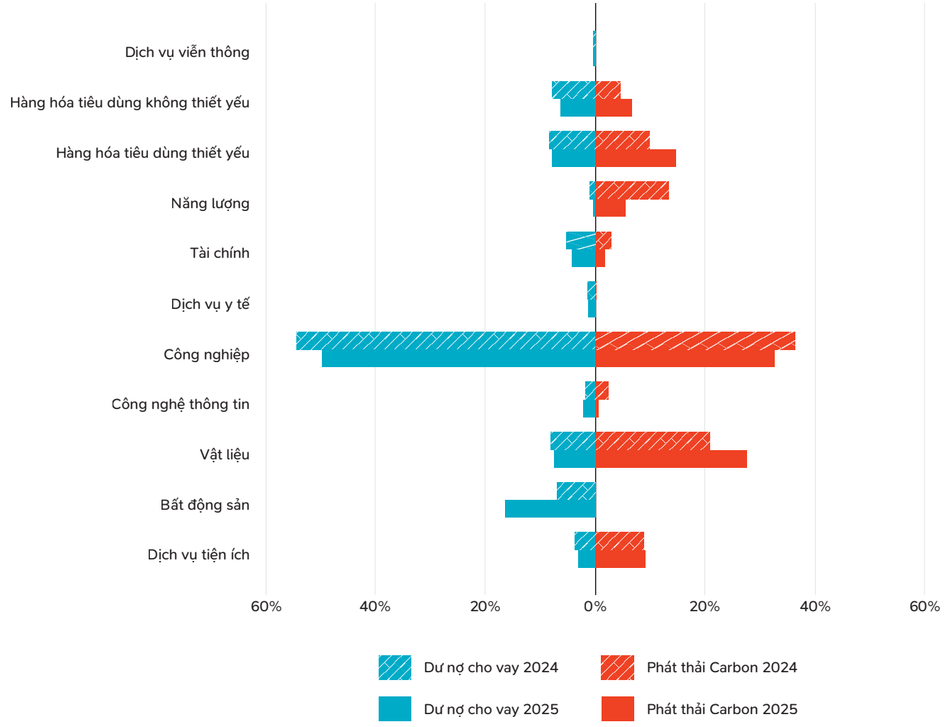


PHẠM VI 3 (HẠ NGUỒN)

Đối với một ngân hàng, phần lớn phát thải khí nhà kính đến từ danh mục cho vay và đầu tư, còn gọi là phát thải tài trợ (financed emission). Đây là lượng phát thải phát sinh từ hoạt động sản xuất, kinh doanh của khách hàng mà MSB cấp vốn.

Trong năm 2025, tổng lượng phát thải từ danh mục cho vay của MSB là: **3.200.825 tCO₂e**. Danh mục cho vay của MSB được phân tích với phạm vi bao phủ 83,76% trên tổng danh mục cho vay khách hàng doanh nghiệp, tương đương khoảng 58,2% tổng dư nợ cho vay của MSB trong năm 2025 (Các khoản vay cá nhân chiếm khoảng 30,59% tổng dư nợ của MSB và một số khoản vay khách hàng doanh nghiệp không đủ điều kiện dữ liệu để tính toán phát thải chiếm khoảng 11,27% tổng dư nợ của MSB).

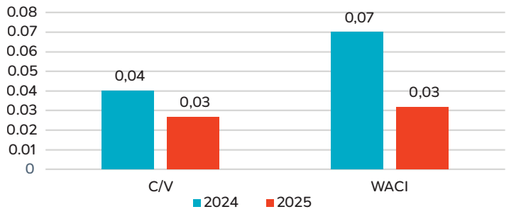
SO SÁNH DƯ NỢ CHO VAY VÀ PHÁT THẢI CARBON THEO NGÀNH (2024 & 2025)



Biểu đồ cho thấy cơ cấu phát thải carbon theo ngành của danh mục tín dụng MSB không hoàn toàn tương đồng với cơ cấu dư nợ, phản ánh sự khác biệt về cường độ phát thải giữa các ngành kinh tế. Trong cả hai năm 2024 và 2025, nhóm Công nghiệp và Vật liệu là những ngành đóng góp tỷ trọng phát thải carbon lớn nhất trong danh mục của MSB, trong khi đó 02 ngành có cường độ phát thải lớn nhất là Năng lượng và Vật liệu. Các ngành dịch vụ như Bất động sản, Công nghệ thông tin, tài chính, Dịch vụ y tế và Viễn thông là các ngành có cường độ phát thải thấp nhất.

So với năm 2024, cơ cấu năm 2025 cho thấy sự thay đổi theo hướng phân bổ lại tỷ trọng dư nợ lại các ngành, giảm tỷ trọng dư nợ tại ngành cường độ phát thải cao nhất là Năng lượng, theo đó giảm tỷ trọng phát thải. Trong thời gian tiếp theo, MSB có thể cân nhắc, đánh giá lại danh mục các ngành như Vật liệu và Hàng hóa tiêu dung thiết yếu có cường độ phát thải cao, để cải thiện tỷ trọng phát thải của các ngành này.

CƯỜNG ĐỘ PHÁT THẢI CỦA DANH MỤC MSB



- Chỉ số C/V: phản ánh lượng phát thải khí nhà kính trên mỗi đơn vị (triệu đồng) mà MSB cho vay trong danh mục tín dụng của Ngân hàng. Giá trị chỉ số càng thấp cho thấy mỗi triệu đồng tín dụng của Ngân hàng tạo ra ít phát thải khí nhà kính hơn, và nguồn vốn tín dụng đang được phân bổ nhiều hơn cho các khách hàng thân thiện với môi trường.
- Chỉ số WACI: là chỉ số được TCFD và PCAF sử dụng rộng rãi nhất để đánh giá cường độ carbon của danh mục. Chỉ số này đo lường cường độ phát thải của từng khách hàng và tính bình quân gia quyền theo tỷ trọng khoản cấp tín dụng trong danh mục.

6.1.2. TỔNG QUAN VỀ PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH CỦA MSB

CƯỜNG ĐỘ PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH CỦA MSB QUA CÁC NĂM

Tiêu chí	Đơn vị	2024	2025	Thay đổi
Tổng doanh thu từ hoạt động (TOI)	Triệu đồng	14.218.678	14.044.495	-1,23%
Tổng diện tích	m2	117.852	124.231	5,41%
Tổng số CBNV	người	6.678	6.843	2,47%
Phát thải phạm vi 1 + 2	tCO2e	7.395	7.378	-0,23%
Phát thải phạm vi 1 + 2 + 3 (thượng nguồn)	tCO2e	24.032	17.942	-25,34%
Tổng phát thải Scope 1 + 2 + 3 (thượng nguồn + hạ nguồn)	tCO2e	**4.502.398**	**3.218.052**	**-28,53%**
Hệ số Phát thải/ TOI	tCO2e	0,317	0,229	-27,64%
Hệ số Phát thải/ Tổng số CBNV	tCO2e	674,214	470,269	-30,25%
Hệ số Phát thải/ Tổng diện tích	tCO2e	38,204	25,904	-32,20%

Nhìn một cách tổng quan về nỗ lực giảm phát thải của MSB trong 2 năm qua, năm 2025 ngân hàng ghi nhận sự cải thiện rõ rệt trong công tác quản lý phát thải khí nhà kính khi các chỉ số thể hiện cường độ phát thải đều giảm rõ rệt so với năm 2024.

Với tổng lượng phát thải của MSB giảm từ 4,50 triệu tCO_2e xuống còn 3,22 triệu tCO_2e (bao gồm cả thượng nguồn và hạ nguồn, giảm 28,53%), trên cơ sở số lượng cán bộ nhân viên tăng 2,47%, diện tích mặt bằng ngân hàng sử dụng tăng 5,41%, MSB ghi nhận cường độ phát thải trên doanh thu (TOI) giảm 27,64%, từ 0,317 xuống 0,229 tCO_2e/triệu đồng; cường độ phát thải trên mỗi cán bộ nhân viên giảm 30,25%, từ 674,2 xuống 470,3 tCO_2e/người; và cường độ phát thải trên diện tích sử dụng giảm 32,20%, từ 38,2 xuống 25,9 tCO_2e/m^2. Phần lớn sự giảm thiểu này đến từ việc cơ cấu danh mục cho vay của Ngân hàng kết hợp với nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và triển khai hiệu quả các giải pháp giảm phát thải trong hoạt động vận hành và chuỗi giá trị. Đây là minh chứng cho những bước tiến tích cực của Ngân hàng trong việc theo đuổi mục tiêu phát thải thấp, góp phần thực hiện thực hóa tiến trình chuyển đổi xanh đã cam kết.

Trong thời gian tới, MSB sẽ tiếp tục:

- Hoàn thiện hệ thống quản lý dữ liệu phát thải
- Nâng cao độ chính xác và phạm vi đo lường
- Tăng cường tích hợp yếu tố khí hậu vào hoạt động kinh doanh
- Xây dựng các mục tiêu giảm phát thải cụ thể theo từng ngành, lĩnh vực mà ngân hàng cho vay và có lộ trình giảm phát thải tài trợ cho từng giai đoạn, hướng tới mục tiêu Net Zero của Chính phủ.

MSB hướng tới việc không chỉ kiểm soát tốt dấu chân carbon của ngân hàng mà còn đóng vai trò tích cực trong việc thúc đẩy nền kinh tế chuyển đổi theo hướng phát thải thấp và bền vững.

6.2. QUẢN LÝ XẢ THẢI

MSB xác định quản lý chất thải là một nội dung quan trọng trong công tác quản lý môi trường, góp phần giảm thiểu tác động tiêu cực đến hệ sinh thái và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên trong toàn bộ hoạt động vận hành.

CÁC LOẠI CHẤT THẢI

Chất thải phát sinh từ hoạt động của MSB chủ yếu gắn với vận hành văn phòng và các hoạt động hỗ trợ, bao gồm:

Chất thải rắn
Giấy, bao bì, vật tư văn phòng

Nước thải
Phát sinh tại văn phòng, chi nhánh

Khí thải
Từ máy phát điện, điều hoà, xe

Nguy hại
Mực in, thiết bị điện tử cũ

CÁCH TIẾP CẬN QUẢN LÝ CHẤT THẢI

Trong năm 2025, Ngân hàng tiếp tục duy trì cách tiếp cận quản lý chất thải theo nguyên tắc thứ bậc ưu tiên, bao gồm: **giảm thiểu phát sinh – tái sử dụng – tái chế – xử lý phù hợp**. Cách tiếp cận này giúp hạn chế lượng chất thải phát sinh ngay từ nguồn, đồng thời tối ưu hóa vòng đời của tài nguyên và vật liệu sử dụng trong hoạt động.

ƯU TIÊN CAO NHẤT

Giảm thiểu
Hạn chế tối đa việc phát sinh chất thải ngay từ đầu

Tái sử dụng
Tái sử dụng để tối đa hoá giá trị của tài sản

Tái chế
Tái chế để biến chất thải thành tài nguyên mới

Xử lý
Xử lý đúng quy định khi không thể tái chế

ƯU TIÊN THẤP NHẤT

Đối với chất thải nguy hại, Ngân hàng thực hiện quản lý riêng biệt, bao gồm phân loại, lưu trữ và chuyển giao cho các đơn vị được cấp phép xử lý, đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định liên quan.

TUÂN THỦ VÀ KIỂM SOÁT

MSB cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trong công tác quản lý chất thải. Các hoạt động thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải đều được thực hiện thông qua các đối tác có năng lực và giấy phép phù hợp. Đồng thời, Ngân hàng duy trì công tác giám sát, kiểm tra định kỳ nhằm đảm bảo các quy trình quản lý chất thải được thực hiện hiệu quả và nhất quán trên toàn hệ thống.

Trong thời gian tới, MSB sẽ tiếp tục:

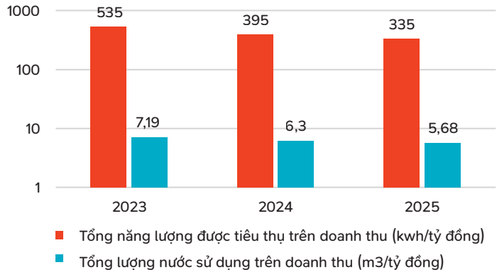
- Nâng cao hiệu quả phân loại chất thải tại nguồn
- Tăng cường các giải pháp giảm thiểu chất thải thông qua số hóa và tối ưu vận hành
- Khuyến khích mô hình tiêu dùng nội bộ theo hướng kinh tế tuần hoàn
- Từng bước tích hợp các tiêu chí môi trường vào hoạt động mua sắm và quản lý nhà cung cấp

Thông qua đó, MSB hướng tới giảm thiểu lượng chất thải phát sinh, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên và đóng góp tích cực vào mục tiêu phát triển bền vững.



6.3. TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG VÀ TÀI NGUYÊN

MSB đang nỗ lực trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, đặc biệt là năng lượng, góp phần giảm chi phí vận hành và hướng tới phát triển bền vững. Nỗ lực của MSB thể hiện qua việc giảm liên tục tổng năng lượng và nước sử dụng trên doanh thu. Cụ thể, tổng năng lượng tiêu thụ trên doanh thu giảm liên tục từ 535 kWh/tỷ đồng năm 2023 xuống 395 kWh/tỷ đồng năm 2024 và còn 335 kWh/tỷ đồng năm 2025, tương ứng mức giảm khoảng 37,4% trong ba năm. Đối với chỉ số tổng lượng nước sử dụng trên doanh thu, mức tiêu thụ cũng giảm dần qua các năm, từ 7,19 m3/tỷ đồng năm 2023 xuống 6,3 m3/tỷ đồng năm 2024 và còn 5,68 m3/tỷ đồng năm 2025. Kết quả này cho thấy các biện pháp tiết kiệm và sử dụng hiệu quả tài nguyên của MSB đã cải thiện đáng kể hiệu quả sử dụng năng lượng, nước trong hoạt động vận hành.



6.3.1. QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

Quản lý năng lượng là vấn đề trọng yếu mà MSB đặc biệt chú trọng trong chiến lược vận hành ngân hàng bền vững. Chúng tôi cam kết giảm thiểu tác động môi trường thông qua việc kiểm soát chặt chẽ và sử dụng hiệu quả nguồn điện năng trên toàn hệ thống.

MSB chú trọng quản lý năng lượng thông qua mô hình kiểm soát kép: **Công nghệ tối ưu & Ý thức con người.**

5 TRỌNG TÂM HÀNH ĐỘNG

Hướng tới mục tiêu tối ưu hoá năng lượng và bảo vệ môi trường trong toàn hệ thống

Hạ tầng 01
Tối ưu ánh sáng tự nhiên và điều chỉnh điều hoà theo nhiệt độ môi trường

Vận hành 02
Ngắt thiết bị không sử dụng và cài đặt hẹn giờ cho hệ thống quảng cáo

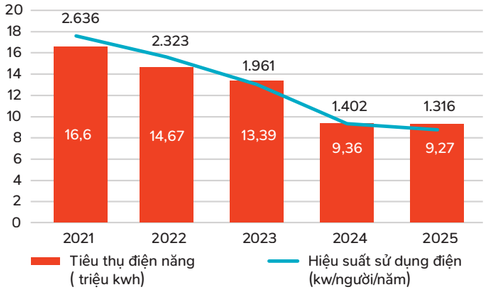
Thiết bị 03
Sử dụng thiết bị dán nhãn tiết kiệm năng lượng và bảo dưỡng định kỳ

Công nghệ 04
Lựa chọn giải pháp công suất tối ưu, phù hợp với quy mô thực tế

Con người 05
Đào tạo kỹ năng và xây dựng ý thức tiết kiệm cho toàn thể CBNV

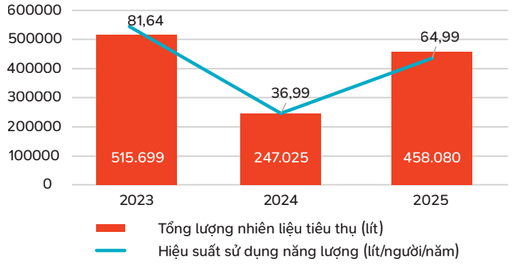
CHỈ SỐ HIỆU QUẢ

TIÊU THỤ ĐIỆN NĂNG VÀ HIỆU SUẤT SỬ DỤNG ĐIỆN



Tại MSB, loại nhiên liệu được sử dụng chủ yếu là **xăng và dầu diesel**, phục vụ cho hệ thống xe ô tô công vụ và vận hành máy phát điện dự phòng. MSB không chỉ quan tâm việc tiêu thụ nhiên liệu dưới góc độ quản lý chi phí vận hành mà còn gia tăng hiệu quả sử dụng nhằm nỗ lực giảm phát thải khí nhà kính.

TỔNG NHIÊN LIỆU TIÊU THỤ VÀ HIỆU SUẤT SỬ DỤNG



MSB thực hiện quản lý nghiêm ngặt định mức năng lượng để đánh giá chính xác hiệu quả hoạt động. Lượng nhiên liệu trong năm 2025 đã được điều chỉnh để phù hợp với quy mô tăng trưởng của ngân hàng nhưng vẫn đảm bảo thấp hơn mức tiêu thụ của năm 2023.

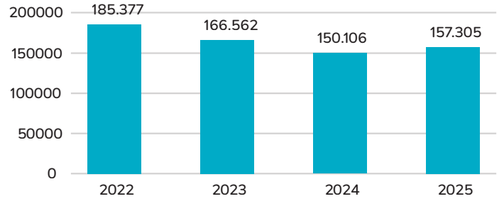
MSB cũng thực hiện nhiều giải pháp nhằm giảm và sử dụng hợp lý nhiên liệu trong vận hành. Các giải pháp trọng tâm:

- **Bảo trì định kỳ:** Đối với các loại máy móc và phương tiện, MSB thực hiện bảo dưỡng nghiêm ngặt nhằm duy trì trạng thái vận hành tốt nhất, tránh lãng phí do hao mòn kỹ thuật.
- **Điều phối lộ trình thông minh:** Khuyến khích CBNV lập kế hoạch sử dụng xe công vụ hợp lý, lựa chọn phương tiện phù hợp với nhu cầu thực tế và ưu tiên các tuyến đường tối ưu.
- **Số hóa hành trình:** Tăng cường các hoạt động hội họp trực tuyến và xử lý công việc từ xa thông qua hệ thống eDocman để giảm thiểu tối đa nhu cầu di chuyển vật lý, từ đó hạn chế tiêu thụ nhiên liệu trực tiếp.
- **Chuyển đổi xanh:** Hiện nay, MSB đang từng bước thực hiện lộ trình chuyển đổi xe công vụ sang xe điện. Đây là bước đi chiến lược nhằm giảm dần sự phụ thuộc vào nhiên liệu hóa thạch, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững lâu dài.

6.3.2. QUẢN LÝ NƯỚC

Tại MSB, ngân hàng nhận thức việc quản lý nước hiệu quả không chỉ giúp giảm chi phí vận hành mà còn thể hiện trách nhiệm đối với cộng đồng và môi trường. Lượng nước tiêu thụ của năm 2025 của MSB khoảng 157.305 m3 do mở rộng quy mô hoạt động và tăng cường số lượng nhân sự.

LƯỢNG NƯỚC TIÊU THỤ (M3)



MSB luôn cam kết thực hiện các giải pháp tiết kiệm nước tại trụ sở chính, chi nhánh và các điểm giao dịch trên toàn hệ thống.

Kiểm soát & Giám sát
Thiết lập hệ thống giám sát định kỳ, theo dõi chỉ số hàng tháng để phát hiện rò rỉ và xử lý ngay lập tức

Cải tiến thiết bị
Thay thế vòi truyền thống bằng thiết bị tiết kiệm nước, lưu lượng thấp nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả

Tối ưu hoá vận hành
Điều chỉnh lịch tưới cây, sử dụng thiết bị phun áp lực cao để giảm tối đa lượng nước tiêu thụ

Nâng cao nhận thức
Truyền thông nội bộ, dán nhãn nhắc nhở nhằm xây dựng thói quen sử dụng nước trách nhiệm

6.3.3. QUẢN LÝ NGUYÊN VẬT LIỆU

Tại MSB, chúng tôi không chỉ xem việc giảm thiểu giấy là một mục tiêu tiết kiệm chi phí, mà đó là cam kết bảo vệ môi trường và thúc đẩy văn hóa số hóa bền vững. Bằng cách chuyển dịch từ quy trình vận hành dựa trên văn bản giấy sang hệ sinh thái dữ liệu số, MSB đang trực tiếp góp phần

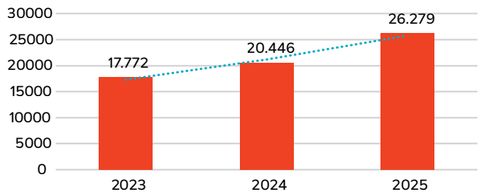
bảo tồn tài nguyên rừng và giảm thiểu dấu chân carbon trong mọi hoạt động của ngân hàng. Chúng tôi đang tạo nên một hành trình "không dấu chân giấy" trên bước đường hoạt động của mình.

Khởi động từ năm 2020, chương trình Paperless đã tạo nên một bước ngoặt trong tư duy làm việc của CBNV. Sau thời gian xây dựng ý thức tiết kiệm giấy thông qua các chiến dịch truyền thông nội bộ và các định mức sử dụng nghiêm ngặt, chương trình Paperless đã mang lại nhiều kết quả thực tiễn, thể hiện qua các con số ấn tượng suốt thời gian triển khai dự án. Đến năm 2024, tuy chương trình đã kết thúc về mặt hình thức triển khai dự án, nhưng hiệu quả đạt được vẫn được duy trì bền bỉ. Tiết kiệm giấy đã trở thành một phần trong "ADN" văn hóa của người MSB, là nền tảng vững chắc để chuyển sang giai đoạn số hóa toàn diện.

Bên cạnh việc tiết kiệm tài nguyên, MSB đã triển khai mạnh mẽ các hệ thống quản trị hiện đại nhằm thay thế hoàn toàn việc lưu trữ và xử lý văn bản bằng giấy. Hai hệ thống số cốt lõi giúp cho việc quản trị số được vận hành vượt trội tại MSB là: hệ thống Edocman và hệ thống quản lý mua sắm, thanh toán, quản lý tài sản, lưu trữ chứng từ chi tiêu (Eprocument).

Hệ thống Edocman: Được vận hành từ tháng 10/2022, hệ thống eDocman là bước tiến đột phá nhằm số hóa toàn bộ các loại tài liệu, tờ trình và hồ sơ nội bộ. Hệ thống cho phép thực hiện chức năng phê duyệt và ký điện tử ngay trên nền tảng, đảm bảo tính pháp lý và bảo mật tuyệt đối.

SỐ VĂN BẢN TRÌNH TRÊN EDOCMAN

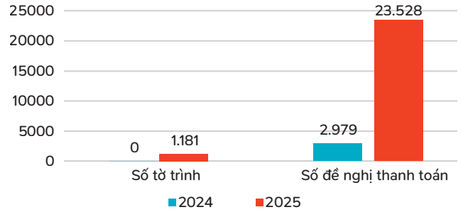


Hệ thống quản lý ngân sách, mua sắm, thanh toán (Eprocument): Vận hành từ tháng 5/2024, hệ thống **E-procurement** là lời giải cho bài toán quản lý mua sắm và thanh toán không dùng giấy. Hệ thống tạo ra một quy trình khép kín: **Quản lý ngân sách → Mua sắm → Quản lý tài sản → Thanh toán → Lưu trữ chứng từ kế toán.**



Số lượng hồ sơ qua hệ thống Eprocument:

SỐ LƯỢNG HỒ SƠ XỬ LÝ QUA HỆ THỐNG EPROCUMENT



Tỷ lệ số hóa các quy trình nội bộ đạt 46%, cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng phạm vi ứng dụng công nghệ trong hoạt động vận hành và quản trị. Việc tự động hóa các quy trình phức tạp thông qua các nền tảng quản trị vận hành giúp tăng năng suất lao động của các bộ phận tín dụng hơn 20% và rút ngắn thời gian hạch toán giao dịch tới 60% xuống còn vài phút. Đồng thời, số hóa quy trình xử lý yêu cầu và khiếu nại giúp giảm 30% thời gian xử lý, qua đó nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Không chỉ dừng lại ở các hành trình quản trị nội bộ, MSB còn tiếp tục đẩy mạnh số hóa các hành trình nghiệp vụ cốt lõi từ phê duyệt tín dụng đến tác nghiệp hậu kiểm. Đến cuối năm 2025, MSB tiếp tục ghi nhận những kết quả tích cực trong lộ trình chuyển đổi số. Tỷ lệ số hóa hành trình khách hàng End-to-End (E2E) đạt 36% đối với khối khách hàng bán lẻ (RB) và 34% đối với khối khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Đồng thời, hoạt động thu hút khách hàng mới qua các kênh số cũng tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt ở khối ngân hàng bán lẻ (RB) vớiso lượng khách hàng mới gấp 2,5 lần năm trước, đạt khoảng 1,9 triệu khách hàng. Khối SME cũng ghi nhận kết quả tích cực khi số lượng khách hàng mới qua kênh số tăng 1,5 lần so với năm 2024.

6.4. TÍN DỤNG XANH

HUY ĐỘNG VỐN XANH

Trong năm 2025, MSB tiếp tục duy trì và đẩy mạnh hoạt động huy động nguồn vốn xanh và bền vững nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng tín dụng xanh và phát triển tài chính bền vững. Trên cơ sở các nguồn vốn trung và dài hạn đã huy động từ các định chế tài chính quốc tế trong các quý trước, Ngân hàng tập trung nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đồng thời chủ động làm việc với các đối tác phát triển để tìm kiếm và chuẩn bị các nguồn tài trợ xanh mới, phù hợp với định hướng phát triển danh mục tín dụng xanh trong trung và dài hạn.

MSB tăng cường các hoạt động trao đổi, làm việc với các định chế tài chính và nhà đầu tư quốc tế như International Finance Corporation (IFC) và Innovest X Private Fund nhằm chia sẻ định hướng phát triển danh mục tín dụng xanh, giới thiệu các sáng kiến tài chính bền vững, đồng thời chuẩn bị nền tảng cho kế hoạch huy động vốn xanh trong các năm tiếp theo. Nội dung trao đổi tập trung vào nhu cầu tài trợ vốn dài hạn, tiêu chí lựa chọn dự án xanh, yêu cầu báo cáo và các thông lệ quốc tế liên quan đến phát hành trái phiếu xanh/bền vững cũng như các khoản vay xanh song phương.

Trong năm, MSB đã ký kết hợp đồng vay trung và dài hạn trị giá **80 triệu USD** với FMO (Ngân hàng Phát triển Doanh nghiệp Hà Lan), với kỳ hạn lên đến 9 năm. Khoản vay này nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tại khu vực nông thôn, cũng như các lĩnh vực nông nghiệp bền vững thích ứng với biến đổi khí hậu.

Bên cạnh đó, vào tháng 7/2025, MSB đã phát hành thành công **680 tỷ đồng trái phiếu bền vững** kỳ hạn 5 năm, tuân thủ Khung Tài chính Bền vững (Sustainable Finance Framework – SFF) năm 2025 của Ngân hàng. Khung này được xây dựng với sự hỗ trợ kỹ thuật từ International Finance Corporation và sự tư vấn từ BNP Paribas. Nội dung khung phù hợp với các nguyên tắc do International Capital Market Association (ICMA), Loan Market Association (LMA), Asia Pacific Loan Market Association (APLMA) và Loan Syndications and Trading Association (LSTA) ban hành.

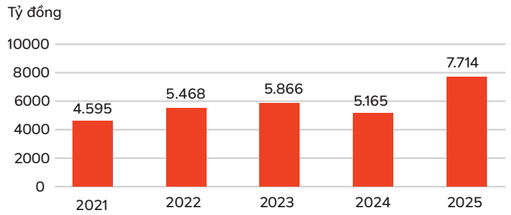
Nhằm phát huy vai trò là kênh lưu chuyển nguồn vốn xanh hiệu quả của nền kinh tế: MSB tiếp tục thúc đẩy hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế uy tín, ngân hàng nhận được các khóa đào tạo chuyên sâu về các tiêu chuẩn tín dụng xanh theo thông lệ quốc tế, phương pháp quản trị rủi ro Môi trường – xã hội, phát triển sản phẩm tín dụng xanh, thẩm định các dự án xanh với từng ngành nghề chuyên biệt, qua đó nâng cao chất lượng triển khai các chương trình chuyển đổi xanh. MSB đã tích cực tham gia nhiều chương trình đào tạo do Ngân hàng Nhà nước và các tổ chức quốc tế uy tín (IFC, ADB, Proparco, AFD,...) triển khai, giúp đội ngũ cán bộ cập nhật kiến thức mới nhất về tài chính xanh, ESG và quản lý rủi ro môi trường – xã hội. MSB cũng là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam chính thức gia nhập Liên minh Ngân hàng Thương mại Xanh (Alliance for Green Commercial Banks) do Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) khởi xướng, trở thành một trong những thành viên tiên phong của Việt Nam, thể hiện cam kết mạnh mẽ đối với tài chính xanh, phát triển bền vững và tích hợp các tiêu chuẩn quốc tế vào hoạt động, nhằm thúc đẩy chuyển đổi xanh tại Việt Nam và khu vực Châu Á - Thái Bình Dương. Các chương trình đào tạo quốc tế này đã giúp MSB tiếp cận nguồn tri thức chuyên sâu, cập nhật thông lệ tốt nhất trên thế giới, đồng thời hỗ trợ trực tiếp cho việc vận hành hiệu quả Khung Tài chính Bền vững, hệ thống Quản lý Môi trường – Xã hội và kế hoạch triển khai tín dụng xanh trong toàn bộ ngân hàng.

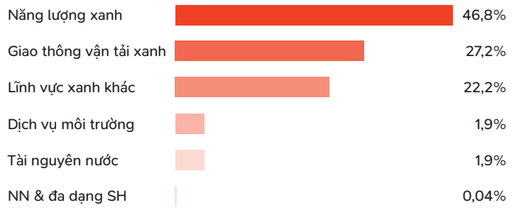


GIẢI NGÂN VỐN XANH

Xác định tín dụng xanh là một trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững, MSB không ngừng mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng danh mục. Giai đoạn 2021–2025 ghi nhận sự tăng trưởng tích cực, với tổng dư nợ tín dụng xanh đạt 7.714 tỷ đồng vào năm 2025, tương đương 3,8% tổng dư nợ.

TỔNG DƯ NỢ TÍN DỤNG XANH

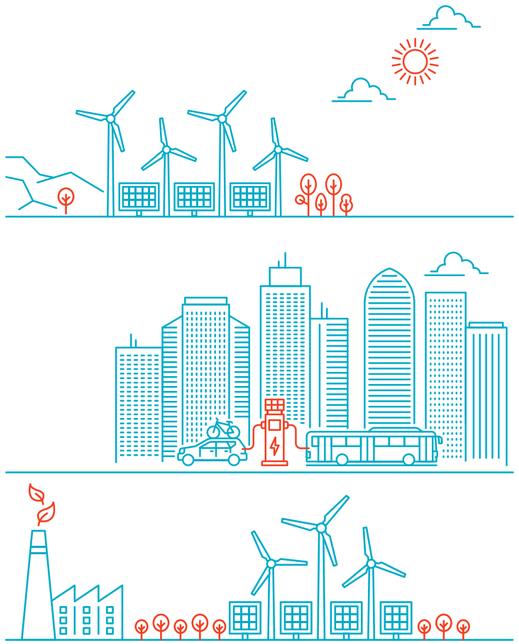




Cơ cấu danh mục cho thấy sự tập trung chủ yếu vào các lĩnh vực có khả năng hấp thụ vốn lớn, trong đó năng lượng xanh chiếm khoảng 46,8%, giao thông vận tải xanh chiếm 27,2% và các lĩnh vực xanh khác chiếm 22,2%, tổng cộng khoảng 96% danh mục. Các lĩnh vực như dịch vụ môi trường, tài nguyên nước và nông nghiệp bền vững hiện chiếm tỷ trọng nhỏ, trong khi xây dựng xanh và công nghiệp chế biến, chế tạo xanh chưa phát sinh dư nợ, cho thấy còn nhiều dư địa để phát triển trong thời gian tới.

Từ năm 2024, MSB đã triển khai 02 gói tín dụng xanh dành cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân với tổng quy mô 3.500 tỷ đồng và tiếp tục được triển khai trong năm 2025. Các gói tín dụng này hiện đang được chú trọng mở rộng và đã giải ngân cho 14 khách hàng trên tổng số 114 khách hàng đáp ứng tiêu chí xanh của Ngân hàng, chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực như nông nghiệp xanh, sản xuất xanh và các doanh nghiệp sở hữu hoặc đang hướng tới các chứng chỉ bền vững quốc tế.

Trong năm 2025, MSB đã thực hiện giải ngân tổng cộng 5.020 tỷ đồng từ các gói tín dụng xanh nêu trên, qua đó phản ánh nhu cầu vốn ngày càng gia tăng của doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi theo hướng bền vững, đồng thời cho thấy năng lực đáp ứng vốn kịp thời và hiệu quả của Ngân hàng.

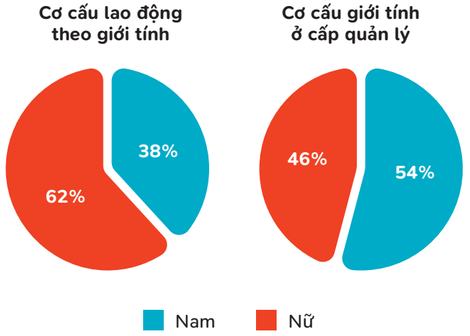


07
XÃ HỘI

7.1. XÂY DỰNG NGUỒN NHÂN LỰC HẠNH PHÚC

Trong năm 2025, MSB tiếp tục kiên trì với chiến lược đặt con người làm trọng tâm, xây dựng môi trường làm việc dựa trên các giá trị **Đa dạng, Bình đẳng và Phát triển bền vững**. Với quy mô nhân sự trung bình đạt **7.049 cán bộ nhân viên (CBNV)**, ngân hàng đã hiện thực hóa cam kết tạo dựng bệ phóng nghề nghiệp vững chắc và công bằng cho toàn đội ngũ.

Dấu ấn Bình đẳng giới



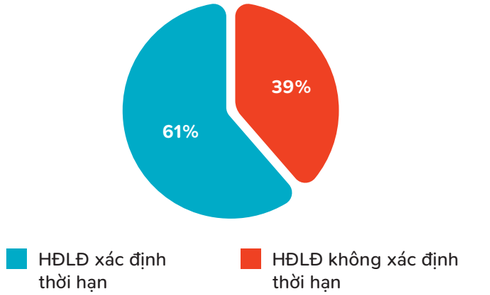
MSB tự hào ghi nhận những kết quả tích cực trong việc xóa bỏ rào cản giới tính và thực thi các chính sách phúc lợi nhân văn:

- **Tỷ lệ nhân sự nữ:** Chiếm **62%** tổng quy mô nhân sự, minh chứng cho một môi trường làm việc công bằng.
- Đặc biệt, công tác đào tạo và quy hoạch cán bộ nguồn đã mang lại kết quả tích cực với **46,63%** cấp quản lý là nữ. Chỉ số này không chỉ phản ánh nỗ lực xóa bỏ "Glass ceiling" - "trần kính" trong ngành tài chính mà còn khẳng định cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi tài năng, không phân biệt giới tính.

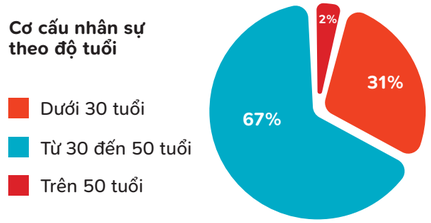
Cơ cấu lao động đa dạng, đảm bảo quyền lợi cho mọi đối tượng

Công tác quản trị nhân sự được triển khai linh hoạt nhằm tối ưu hóa hiệu quả vận hành và đảm bảo tính ổn định lâu dài:

Cơ cấu lao động theo loại hợp đồng lao động

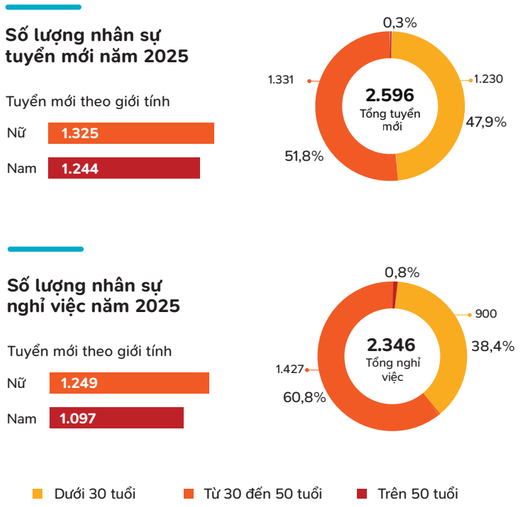


Về loại hình hợp đồng: Tỷ lệ CBNV sở hữu hợp đồng không xác định thời hạn đạt 39%, tạo tâm thế gắn kết bền vững; trong khi 61% nhân sự thuộc nhóm hợp đồng xác định thời hạn, đảm bảo tính thích ứng linh hoạt với biến động thị trường.



Chiến lược quản trị nhân sự của MSB thể hiện sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa tư duy đổi mới và bản lĩnh nghề nghiệp:

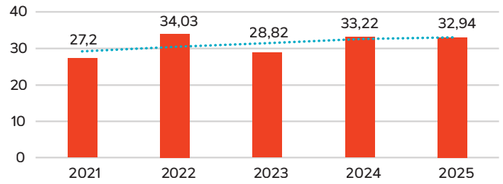
- Dưới 30 tuổi: Lực lượng nòng cốt, năng động và sáng tạo
- Từ 30 – 50 tuổi: Đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm, giữ vai trò dẫn dắt
- Trên 50 tuổi: Những "cây đại thụ" bảo chứng cho sự ổn định và bề dày chuyên môn.



7.1.1. Chính sách người lao động – Gắn bó dài lâu

Tại MSB, con người được xác định là yếu tố trung tâm trong chiến lược phát triển bền vững. Ngân hàng cam kết xây dựng môi trường làm việc an toàn, lành mạnh và công bằng, đồng thời bảo đảm thu nhập, phúc lợi và cơ hội phát triển phù hợp cho người lao động. Thông qua việc không ngừng hoàn thiện các chính sách về điều kiện làm việc, đãi ngộ và phát triển nguồn nhân lực, MSB hướng tới việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng dài hạn.

Thu nhập bình quân tháng của CBNV giai đoạn 2021 - 2025 (triệu đồng)





Thu nhập bình quân tháng của cán bộ nhân viên giai đoạn 2021–2025 biến động theo xu hướng tăng trưởng, điều chỉnh và ổn định. Sự biến động thu nhập của cán bộ nhân viên do việc thực hiện tái cơ cấu, luân chuyển vị trí theo lộ trình sự nghiệp, kết hợp tinh gọn bộ máy, đặc biệt tối ưu hóa các vị trí có thu nhập cao hướng đến kết quả làm giảm tác động của nhóm thu nhập cao đến mức thu nhập bình quân của toàn ngân hàng. Từ năm 2024, thu nhập phục hồi và duy trì ổn định ở mức trên 32 triệu đồng, phản ánh hiệu quả của việc tối ưu cơ cấu nhân sự và chính sách tiền lương. MSB cam kết tiếp tục cải thiện đời sống người lao động thông qua việc duy trì mức thu nhập cạnh tranh, hoàn thiện chính sách phúc lợi, tạo môi trường làm việc ổn định, đồng thời đầu tư vào đào tạo và phát triển nhằm nâng cao năng lực và thu nhập bền vững cho cán bộ nhân viên.

MSB duy trì môi trường làm việc bình đẳng, khuyến khích sự phát triển của lao động nữ và đảm bảo chính sách đãi ngộ công bằng giữa các nhóm nhân sự. Ngân hàng triển khai nhiều giải pháp thiết thực nhằm hỗ trợ lao động nữ phát triển nghề nghiệp, bao gồm chính sách thu nhập cạnh tranh, các chương trình đào tạo nâng cao năng lực giúp mở rộng cơ hội thăng tiến, cùng môi trường làm việc linh hoạt, tạo điều kiện cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân. Toàn bộ cán bộ nhân viên Ngân hàng được chi trả thù lao theo Quy chế Tiền lương, tiền thưởng và nhận được các phúc lợi theo Thỏa ước lao động tập thể. Cấp quản lý cao nhất của MSB (Hội đồng quản trị và Ban Kiểm soát) được chi trả thù lao theo quyết định của đại hội đồng cổ đông hàng năm. Hàng năm, MSB đều thực hiện phân tích, đánh giá lương thị trường, đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên (100% người lao động được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc).

MSB xác định con người là tài sản quý giá nhất, đóng vai trò then chốt trong sự phát triển bền vững của tổ chức. Trên cơ sở đó, ngân hàng đã xây dựng và ban hành hệ thống chính sách phúc lợi – đãi ngộ toàn diện, thể hiện sự quan tâm sâu sắc đến đời sống vật chất và tinh thần của cán bộ nhân viên. Các chính sách không chỉ tuân thủ nghiêm ngặt quy định của pháp luật về quyền lợi lao động mà còn có các phúc lợi bổ sung, áp dụng tùy theo từng nhân sự.

MSB không ngừng cải tiến môi trường làm việc theo hướng chuyên nghiệp, công bằng và nhân văn. Chính sách đãi ngộ được định vị theo hướng:

- Đảm bảo tính cạnh tranh so với thị trường lao động
- Tăng cường công bằng nội bộ giữa các vị trí
- Gắn chặt với năng lực, hiệu suất và mức độ đóng góp của từng nhân viên.



Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

MSB ban hành và thực thi nghiêm túc các quy định nội quy lao động, trong đó quy định rõ trách nhiệm của Ngân hàng trong việc bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động. Các biện pháp được triển khai đồng bộ, bao gồm việc trang bị đầy đủ phương tiện và thiết bị bảo hộ lao động; thường xuyên kiểm tra, đánh giá các yếu tố nguy hiểm, có hại tại nơi làm việc; đồng thời áp dụng các giải pháp phòng ngừa và cải thiện điều kiện lao động.

Ngân hàng xây dựng các phương án ứng phó sự cố, tổ chức lực lượng cấp cứu tại chỗ được huấn luyện đầy đủ kỹ năng và duy trì diễn tập định kỳ. Công tác khai báo, điều tra, thống kê và bồi thường tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp được thực hiện đầy đủ theo quy định của pháp luật. Đối với các dự án xây dựng mới, mở rộng hoặc cải tạo cơ sở vật chất, MSB lập và trình các phương án bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động theo đúng yêu cầu pháp lý. MSB còn áp dụng cơ chế làm việc linh hoạt trong thời gian ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lụt (làm việc từ xa, nghỉ/ ngừng việc hưởng nguyên lương) đảm bảo an toàn và quyền lợi của CBNV, hỗ trợ CBNV và gia đình bị tổn thất, thiệt hại do ảnh hưởng của thiên tai, bão lụt.

Song song với đó, MSB thành lập Bộ phận Y tế tại Trụ sở chính ở Hà Nội nhằm quản lý và chăm sóc sức khỏe cho CBNV. MSB cũng bố trí không gian chức năng riêng nhằm hỗ trợ cán bộ nhân viên nữ trong giai đoạn nuôi con nhỏ, góp phần đảm bảo sức khỏe và tạo điều kiện làm việc thuận lợi. Ngân hàng tổ chức khám sức khỏe định kỳ hằng năm cho toàn thể nhân viên; đối với các nhóm lao động làm công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, người khuyết tật và lao động cao tuổi, việc khám sức khỏe được thực hiện với tần suất phù hợp theo quy định. Nhân viên làm việc trong môi trường có yếu tố nguy hiểm hoặc độc hại được trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ, hưởng phụ cấp độc hại và áp dụng thời gian làm việc phù hợp.

MSB tiếp tục tăng cường chính sách chăm sóc sức khỏe cho cán bộ nhân viên thông qua việc nâng cấp chương trình bảo hiểm "MSB Care" theo từng năm, với hạn mức bảo hiểm lên tới 1,5 tỷ đồng/người đối với các chức danh lãnh đạo và mức trung bình khoảng 300 triệu đồng/người đối với các vị trí khác; đồng thời triển khai chương trình khám sức khỏe định kỳ và tầm soát bệnh lý chuyên sâu với chi phí bình quân khoảng 1,5 triệu đồng/người, hợp tác cùng các bệnh viện uy tín.

Bên cạnh các quy định về an toàn, MSB ban hành Chuẩn mực Đạo đức Nghề nghiệp áp dụng cho toàn thể CBNV, nhằm thiết lập các nguyên tắc và chuẩn mực về hành vi, ứng xử trong mọi hoạt động nghiệp vụ và công việc hằng ngày. Đây là cơ sở quan trọng giúp định hướng hành vi, củng cố văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp, minh bạch và có trách nhiệm.

Công bằng, đa dạng và chính sách phúc lợi toàn diện

MSB cam kết xây dựng môi trường làm việc công bằng, đa dạng và hòa nhập, trong đó mọi CBNV đều được đối xử bình đẳng và có cơ hội phát triển như nhau. Cam kết này được thể hiện xuyên suốt trong hệ thống chính sách nhân sự, quy định nội bộ và các chương trình phúc lợi của Ngân hàng.

MSB bảo đảm lao động nữ sau thời gian nghỉ thai sản được trở lại đúng vị trí công việc và có cơ hội thăng tiến bình đẳng. Nhân viên nữ nghỉ thai sản vẫn được tham gia bình xét thi đua, xét nâng lương định kỳ và hưởng thưởng theo hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, Ngân hàng áp dụng chính sách nghỉ có lương cho lao động nam khi vợ sinh con, góp phần chia sẻ trách nhiệm gia đình và thúc đẩy bình đẳng giới. Ngân hàng cũng tổ chức các hoạt động, phúc lợi dành cho người thân CBNV (quà tặng cho con CBNV nhân dịp Ngày quốc tế thiếu nhi 01/06, Trung thu, con CBNV có thành tích học tập tốt và đạt các giải thưởng, ngày hội khai trường).



MSB áp dụng chế độ nghỉ phép linh hoạt nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ nhân viên trong việc sắp xếp thời gian làm việc, theo đó mỗi nhân viên được phép đi muộn hoặc về sớm tối đa 03 lượt mỗi tháng, tương đương 4,5 giờ/tháng mà vẫn được hưởng đầy đủ lương. Bên cạnh đó, ngân hàng còn thực hiện chính sách nghỉ phép theo thâm niên, cho phép người lao động được tăng thêm 01 ngày phép/năm so với quy định của Bộ Luật Lao động. Ngoài ra, người lao động sẽ được tăng thêm 1 ngày nghỉ phép vào năm liền kề tiếp theo nếu trong năm đánh giá đạt xếp loại E (xếp loại cao nhất).

Các chính sách phúc lợi tại MSB được thiết kế toàn diện, bao gồm hỗ trợ cho nhân viên và gia đình trong các sự kiện quan trọng của cuộc sống, chương trình chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ tài chính và các hoạt động chăm sóc con em CBNV. Những chính sách này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người lao động mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

7.1.2. HƯỚNG TỚI PTBV TRONG QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

Định hướng chiến lược phát triển nguồn nhân lực

Trong bối cảnh ngành tài chính – ngân hàng đang chuyển dịch mạnh mẽ dưới tác động của công nghệ và xu hướng số hóa, việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trở thành yếu tố cốt lõi bảo đảm tăng trưởng bền vững. Nhận thức rõ điều này, MSB đã xác định nguồn nhân lực là trụ cột chiến lược, đóng vai trò quyết định trong việc thực thi các mục tiêu dài hạn.

Theo đó, trong giai đoạn 2025 – 2027, MSB tập trung xây dựng đội ngũ nhân sự "tinh gọn và chất lượng", không chỉ đáp ứng yêu cầu về năng lực chuyên môn và kinh nghiệm thực tiễn, mà còn sở hữu tư duy đổi mới và khả năng dẫn dắt tổ chức trong môi trường biến động.



Tổng giám đốc MSB - Nguyễn Hoàng Linh và Giám đốc Quốc gia ACCA Việt Nam ký kết biên bản ghi nhớ

Định hướng này hướng tới việc hình thành lực lượng nhân sự nòng cốt, đủ năng lực triển khai các dự án chiến lược và đảm bảo vận hành hiệu quả các mảng hoạt động cốt lõi của Ngân hàng.

Song hành với chiến lược phát triển nguồn nhân lực, MSB xác định chuyển đổi số là nền tảng xuyên suốt, đóng vai trò thúc đẩy hiệu quả và nâng cao năng lực cạnh tranh dài hạn. Đáng chú ý, nỗ lực phát triển nguồn nhân lực của MSB đã được ghi nhận bởi các tổ chức quốc tế uy tín, tiêu biểu là việc Ngân hàng đạt chứng nhận ACCA Approved Employer. Đây là một trong những chuẩn mực toàn cầu trong lĩnh vực kế toán, tài chính và quản trị nhân sự, ghi nhận các tổ chức có môi trường làm việc và hệ thống phát triển nghề nghiệp đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế.

Việc đạt được chứng nhận này không chỉ khẳng định chất lượng hệ thống đào tạo, phát triển và giữ chân nhân tài của MSB, mà còn thể hiện cam kết mạnh mẽ trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự theo chuẩn mực toàn cầu. Đồng thời, đây cũng là nền tảng quan trọng giúp Ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao và hội nhập sâu rộng với thị trường lao động quốc tế.

Với mục tiêu "Đưa chuyển đổi số trở thành DNA của MSB", Ngân hàng đã triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm xây dựng và lan tỏa văn hóa số đến từng cán bộ nhân viên. Các năng lực cốt lõi như Agile Me, Digital Mindset và khả năng thích ứng trong môi trường số được chuẩn hóa và tích hợp vào Khung năng lực toàn hệ thống.

Đáng chú ý, chương trình "Leading the Way" hợp tác cùng McKinsey được chuẩn hóa cho 35 lãnh đạo cấp cao không chỉ dừng lại ở hoạt động đào tạo, mà còn mang tính chiến lược trong việc:

- Chuẩn hóa năng lực lãnh đạo
- Đánh giá toàn diện đội ngũ cấp cao
- Thiết kế lộ trình phát triển cá nhân hóa

Thông qua đó, MSB từng bước xây dựng đội ngũ lãnh đạo kế cận có khả năng dẫn dắt chuyển đổi, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong dài hạn.

Văn hóa học tập

Tại MSB, phát triển con người không chỉ là một hoạt động chức năng, mà được định vị là một phần không thể tách rời trong chiến lược phát triển bền vững. Ngân hàng tin rằng, một tổ chức chỉ có thể phát triển lâu dài khi mỗi cá nhân trong tổ chức được tạo điều kiện phát huy tối đa tiềm năng. Trên cơ sở đó, văn hóa "phát triển cùng nhau" được xây dựng và lan tỏa, hướng tới việc tạo dựng môi trường học tập liên tục, nơi tri thức được chia sẻ, kinh nghiệm được kế thừa và giá trị được cộng hưởng.

Các chương trình đào tạo, huấn luyện và chia sẻ nội bộ không chỉ nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, mà còn góp phần gia tăng sự gắn kết, củng cố văn hóa doanh nghiệp và thúc đẩy sự phát triển hài hòa giữa cá nhân và tổ chức.

Năm 2025 ghi nhận những kết quả tích cực trong công tác đào tạo, phản ánh rõ nét cam kết của MSB đối với việc đầu tư vào nguồn nhân lực.

1.187 lớp học được triển khai trên toàn hệ thống

~59% chương trình eLearning (tương đương khoảng 695 lớp)

Việc gia tăng tỷ trọng đào tạo trực tuyến không chỉ giúp tối ưu hóa chi phí và nguồn lực, mà còn thể hiện khả năng thích ứng linh hoạt của tổ chức trước những thay đổi của môi trường làm việc hiện đại.

Bên cạnh đó, số giờ đào tạo trung bình đạt 131 giờ/CBNV/năm, trong đó:

Nhân viên	Cán bộ quản lý, lãnh đạo:
96 giờ /năm	**173** giờ /năm

Các chỉ số này cho thấy sự đầu tư có trọng tâm, đảm bảo phát triển đồng đều giữa các nhóm đối tượng, đồng thời ưu tiên nâng cao năng lực lãnh đạo – yếu tố then chốt cho tăng trưởng bền vững.

Trong chiến lược phát triển bền vững, MSB đặc biệt chú trọng xây dựng năng lực nội tại thông qua hệ thống đào tạo nội bộ.

Trong năm 2025:

638 lớp đào tạo nội bộ được tổ chức

Tổng số giờ học đạt

699.373h

Thu hút

114.000+ lượt học viên tham gia

Các chương trình này không chỉ giúp tối ưu hóa nguồn lực đào tạo, mà còn tạo điều kiện để tri thức được lưu chuyển và lan tỏa trong toàn tổ chức.

Đội ngũ giảng viên nội bộ đóng vai trò quan trọng trong hệ sinh thái học tập này. Với sự am hiểu thực tiễn và tinh thần trách nhiệm cao, họ không chỉ truyền đạt kiến thức mà còn góp phần xây dựng văn hóa học tập bền vững và liên tục đổi mới.

Phát triển năng lực lãnh đạo

Trong bối cảnh chuyển đổi nhanh chóng của thị trường, năng lực lãnh đạo được xem là yếu tố quyết định khả năng thích ứng và phát triển của tổ chức. MSB định hướng phát triển đội ngũ lãnh đạo theo hướng:

- Linh hoạt và thích ứng cao
- Có tư duy chiến lược và đổi mới
- Có khả năng truyền cảm hứng và dẫn dắt đội ngũ

Bên cạnh phát triển và củng cố năng lực lãnh đạo, tư duy chiến lược trong thời cuộc nhiều biến động, MSB còn đầu tư cho các chương trình đào tạo và nâng cao năng lực cho đội ngũ lãnh đạo về tài chính bền vững và quản trị ESG. Trong năm 2025, các lãnh đạo cấp cao nhất của Ngân hàng đã tham gia các chương trình đào tạo chuyên sâu và hoạt động trao đổi kinh nghiệm trong khuôn khổ Liên minh các Ngân hàng thương mại Xanh tại Hong Kong. Chương trình tập trung vào xu hướng ngân hàng xanh, quản trị rủi ro khí hậu, tài chính chuyển đổi và chiến lược tích hợp ESG vào hoạt động kinh doanh ngân hàng. Qua đó, đội ngũ lãnh đạo không chỉ cập nhật các thông lệ quốc tế và xu hướng phát triển bền vững toàn cầu mà còn nâng cao năng lực hoạch định chiến lược, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi xanh và phát triển bền vững tại MSB.

Ngoài ra, hành trình The Leadership Ascent cũng được triển khai và đầu tư mạnh mẽ trong năm 2025 – khóa học đặc biệt dành cho các Giám đốc Chi nhánh Ngân hàng Bán lẻ. Với hơn 40 giờ đào tạo dành cho 85 Giám đốc Chi nhánh Ngân hàng Bán lẻ trên toàn quốc, chương trình không chỉ cung cấp kiến thức mà còn tập trung vào trải nghiệm thực tiễn, giúp học viên:

- Nâng cao năng lực lãnh đạo
- Phát triển tư duy chiến lược
- Khai phá tiềm năng cá nhân

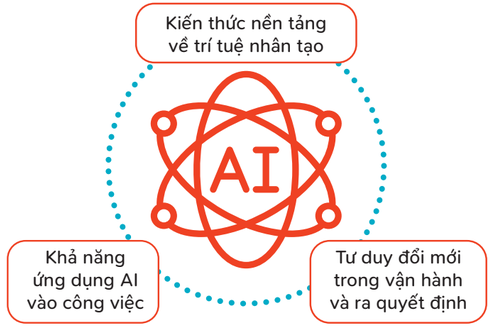
Thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu, MSB từng bước xây dựng đội ngũ lãnh đạo kế cận có năng lực toàn diện, sẵn sàng dẫn dắt tổ chức trong tương lai.



Phát triển năng lực tương lai

Hướng tới sự phát triển bền vững, MSB không chỉ tập trung vào năng lực hiện tại mà còn chủ động đầu tư vào các năng lực tương lai, đặc biệt là trong bối cảnh công nghệ đang thay đổi nhanh chóng cách thức vận hành của ngành ngân hàng.

Chương trình "Hướng dẫn AI cơ bản" đã được triển khai rộng rãi, thu hút hơn 6.000 cán bộ tham gia.



Việc phổ cập kiến thức AI góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và tạo nền tảng cho quá trình chuyển đổi số bền vững.

Song song với công nghệ, MSB chú trọng phát triển các kỹ năng hỗ trợ nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế và môi trường làm việc hiện đại.

Các chương trình tiêu biểu bao gồm:

- Đào tạo Tiếng Anh cho cán bộ lãnh đạo (phối hợp với Language Link Vietnam)
- Các khóa kỹ năng: Power BI, quản lý thời gian, mentoring, quản trị đội nhóm

Những chương trình này góp phần nâng cao năng lực làm việc toàn diện, giúp đội ngũ nhân sự thích ứng hiệu quả với môi trường đa văn hóa và yêu cầu công việc ngày càng cao.

Đào tạo ESG và phát triển năng lực quản lý rủi ro môi trường – xã hội

Trong bối cảnh các tiêu chuẩn về môi trường, xã hội và quản trị (ESG) ngày càng trở thành yêu cầu bắt buộc trong hoạt động tài chính – ngân hàng, MSB chủ động tăng cường năng lực nội tại thông qua việc tham gia các chương trình đào tạo chuyên sâu do các cơ quan quản lý và tổ chức quốc tế uy tín triển khai.

Thông qua việc hợp tác với các đơn vị như Ngân hàng Nhà nước, IFC, ADB, World Bank, GIZ, PwC, KPMG..., đội ngũ cán bộ MSB đã được tiếp cận với các xu hướng mới nhất và thông lệ quốc tế trong các lĩnh vực:

- Tài chính xanh và tài chính khí hậu
- Quản lý rủi ro môi trường – xã hội (E&S Risk Management)
- Công bố thông tin ESG và báo cáo phát triển bền vững (TCFD, ESG Disclosure)
- Kinh tế tuần hoàn và chuyển đổi năng lượng

Các hoạt động đào tạo nổi bật bao gồm:

- Hội thảo về rủi ro tài chính khí hậu và công bố thông tin theo TCFD
- Các chương trình đào tạo về tài chính xanh, tài chính bền vững và quản trị ESG
- Tập huấn về hệ thống quản lý môi trường – xã hội (ESMS)
- Các diễn đàn, tọa đàm về phát triển thị trường vốn xanh, tín dụng xanh
- Các khóa đào tạo chuyên sâu về quản lý rủi ro E&S, khí hậu và chuyển đổi năng lượng

Đặc biệt, các chương trình study tour và khóa đào tạo quốc tế chuyên sâu đã giúp cán bộ MSB tiếp cận trực tiếp với các mô hình ngân hàng xanh tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.



Nhóm công tác E&S tham dự chuyến thăm quan học tập của Liên minh Ngân hàng xanh tại Hong Kong



Nhóm chuyên gia về trái phiếu tham dự tập huấn về trái phiếu xanh do Liên minh Ngân hàng xanh tổ chức tại Hong Kong



Ông Võ Tấn Long – Chủ tịch Ủy ban Phát triển bền vững và Bà Nguyễn Thị Thu Hằng – Giám đốc Khối Quản lý Tài chính, Thành viên Ủy ban Phát triển bền vững trong lễ ra mắt thành viên Liên minh Ngân hàng xanh và đào tạo cho các lãnh đạo cấp cao của Liên minh tại Hong Kong

Thông qua hệ thống đào tạo đa dạng này, MSB không chỉ cập nhật kiến thức mà còn từng bước nội địa hóa các thông lệ quốc tế, phục vụ trực tiếp cho việc xây dựng và vận hành Khung Tài chính Bền vững của Ngân hàng.

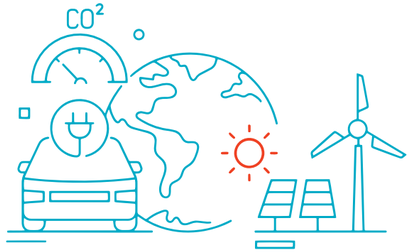
Bên cạnh việc tham gia các chương trình bên ngoài, MSB chú trọng phát triển năng lực ESG một cách đồng bộ trong toàn hệ thống thông qua các chương trình đào tạo nội bộ.

Trọng tâm trong giai đoạn 2025 là triển khai đào tạo về Hệ thống Quản lý Môi trường – Xã hội (ESMS) sau khi Ngân hàng hoàn thiện và ban hành các chính sách liên quan, bao gồm:

- Hệ thống ESMS cho hoạt động cấp tín dụng doanh nghiệp: Áp dụng quy trình sàng lọc, thẩm định và giám sát rủi ro môi trường – xã hội đối với các khoản vay mới, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn ESG.
- Hệ thống ESMS cho hoạt động tài trợ thương mại (ban hành tháng 10/2025): Nhằm kiểm soát rủi ro ESG trong các giao dịch thương mại quốc tế, đặc biệt trong bối cảnh chuỗi cung ứng toàn cầu ngày càng chú trọng yếu tố bền vững.

Các chương trình đào tạo nội bộ được thiết kế theo hướng thực tiễn, tập trung vào:

- Quy trình sàng lọc rủi ro môi trường – xã hội theo danh mục xanh cập nhật
- Phương pháp thẩm định E&S đối với các khoản vay có mức độ rủi ro cao
- Hướng dẫn áp dụng ESMS trong tài trợ thương mại
- Nhận diện rủi ro chuyển đổi, rủi ro khí hậu và yêu cầu tuân thủ ESG trong chuỗi cung ứng.
- Thông qua đó, MSB đảm bảo việc triển khai ESG không chỉ dừng lại ở cấp chính sách mà được tích hợp trực tiếp vào hoạt động kinh doanh hàng ngày.



7.1.3. VĂN HÓA MSB

Trong những năm qua, MSB luôn xác định văn hóa doanh nghiệp là nền tảng cốt lõi, giữ vai trò dẫn dắt sự chuyển dịch tư duy, hành vi và hiệu quả hoạt động của toàn hệ thống. Văn hóa không chỉ là yếu tố hỗ trợ mà còn là động lực dẫn dắt quá trình chuyển đổi, đổi mới và phát triển bền vững của Ngân hàng. Phát huy thành quả của những năm trước đó, hành trình phát triển văn hóa MSB năm 2025 đã thực sự "ngấm" vào tổ chức khi các giá trị cốt lõi không chỉ được phổ cập sâu rộng mà còn được tích hợp mạnh mẽ vào hoạt động kinh doanh, đổi mới và trải nghiệm của cán bộ nhân viên.

Kế thừa những nền tảng đã được xây dựng, trong năm 2025, MSB tiếp tục triển khai chiến lược phát triển văn hóa theo định hướng "Con người – Đổi mới", đặt trọng tâm vào giá trị cốt lõi "Trọng khách" và chuẩn hành vi "Vượt mong đợi". Các giá trị văn hóa được tích hợp ngày càng sâu rộng vào hoạt động kinh doanh, quản trị và trải nghiệm nhân sự, từng bước chuyển hóa từ nhận thức sang hành động cụ thể và có thể đo lường.

Triển khai đồng bộ và lan tỏa văn hóa trong toàn hệ thống

Trong năm 2025, MSB đẩy mạnh các chương trình phổ cập văn hóa trên quy mô toàn hệ thống với phương pháp tiếp cận đổi mới, gắn liền với thực tiễn công việc.

Song song với hoạt động đào tạo, MSB tăng cường các chương trình đối thoại và tương tác văn hóa tại đơn vị và khu vực, qua đó:

- Phát huy vai trò dẫn dắt của đội ngũ lãnh đạo
- Kích hoạt mạng lưới Đại sứ văn hóa
- Thúc đẩy việc hiện thực hóa giá trị văn hóa trong công việc hàng ngày

Các giá trị "Trọng khách – Trách nhiệm – Sáng tạo – Hiệu quả – Nhân văn" được cụ thể hóa thành hành vi, trở thành kim chỉ nam trong quá trình ra quyết định và triển khai công việc của mỗi cán bộ nhân viên.

Tích hợp văn hóa với hoạt động kinh doanh và đổi mới

Một điểm nhấn quan trọng trong năm 2025 là việc triển khai Chương trình Liên minh MSB – Hành trình Vượt mong đợi, thể hiện cách tiếp cận tích hợp giữa văn hóa – con người – kinh doanh trên quy mô toàn hệ thống.

Chương trình thu hút gần 100% cán bộ nhân viên tham gia, góp phần củng cố tinh thần "Chung mục tiêu" và tăng cường sự đồng thuận trong toàn tổ chức.

Thông qua các hoạt động trải nghiệm đa dạng như:
- Account Mountain
- Dòng sông Tri thức
- Đồng Run
- Cao nguyên Hạnh phúc
- Thung lũng AI
- Rừng Avatar
- Xứ sở 34

Văn hóa doanh nghiệp được lan tỏa thông qua các hình thức thực tiễn, gắn với trải nghiệm, thể chất, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Các kết quả đạt được cho thấy sự liên kết chặt chẽ giữa văn hóa và hiệu quả hoạt động:

700.000+ tài khoản khách hàng mới được kích hoạt

~356.000km được ghi nhận từ **6.000+** cán bộ nhân viên tham gia hoạt động thể chất

Những con số này phản ánh việc văn hóa không chỉ tạo ra sự gắn kết nội bộ mà còn đóng góp trực tiếp vào kết quả kinh doanh và chuyển đổi số.

Xây dựng môi trường làm việc tích cực và gắn kết

Trong năm 2025, MSB tiếp tục nuôi dưỡng môi trường làm việc hạnh phúc và giàu tính nhân văn thông qua hàng loạt hoạt động gắn kết nội bộ và hướng tới cộng đồng. 35 chương trình M-Happy được tổ chức trên toàn hệ thống, thu hút hàng nghìn lượt cán bộ nhân viên tham gia, lan tỏa tinh thần sẻ chia và trách nhiệm xã hội của người MSB. Các hoạt động không chỉ tăng cường gắn kết nội bộ mà còn lan tỏa tinh thần sẻ chia và trách nhiệm xã hội.

Bên cạnh đó, MSB đẩy mạnh các hoạt động truyền thông nội bộ sáng tạo, ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo như:
- Thay đổi hình ảnh đại diện (Avatar)
- Livestream sự kiện nội bộ
- Các cuộc thi sáng tạo về AI
- Hoạt động văn hóa – thể thao

Kết quả:

~94% cán bộ nhân viên tham gia thay đổi hình ảnh đại diện

84% tham gia và tương tác trong các sự kiện trực tuyến

Với cách tiếp cận hệ thống, liên tục và có chiều sâu, các hoạt động phát triển văn hóa trong năm 2025 đã mang lại những kết quả tích cực, được ghi nhận bởi các tổ chức đánh giá độc lập.

Cụ thể:
- Mức độ trưởng thành văn hóa đạt 62/84 điểm
- Tương ứng cấp độ 5/6 – "Thấm nhuần"
- Cao hơn một cấp độ so với trung bình ngành Tài chính – Ngân hàng – Bảo hiểm tại Việt Nam *(Nguồn: Báo cáo đo lường mức độ trưởng thành văn hóa doanh nghiệp 2025 và xu hướng 2026 của VCCI)*

Chuyển dịch thành công và rõ nét từ Văn hóa Con người - Kết quả sang Con người - Đổi mới, hướng tới xây dựng văn hóa sáng tạo, linh hoạt, thích ứng để toàn thể CBNV sẵn sàng cho Chiến lược chuyển đổi số của MSB.



7.1.4. Cơ chế khiếu nại đảm bảo quyền lợi cho người lao động (GRI 2-26)

Nhằm tăng cường hiệu quả thực thi các cam kết về quyền con người, MSB đã thiết lập các kênh tiếp nhận phản ánh, khiếu nại và tố cáo một cách minh bạch và bảo mật. Người lao động có thể dễ dàng phản ánh các vấn đề liên quan đến quyền lợi, điều kiện làm việc hoặc các hành vi vi phạm thông qua nhiều kênh khác nhau. Báo cáo, khiếu nại được gửi dưới dạng đơn thư, gửi email, hoặc gặp trực tiếp đến Bộ phận Kiểm soát tuân thủ hoặc qua tổ chức đại diện người lao động - Công đoàn. Tất cả các phản ánh và khiếu nại đều được tiếp nhận, phân loại và xử lý theo quy trình rõ ràng, đảm bảo tính khách quan, công bằng và nhất quán. MSB đặc biệt chú trọng bảo vệ quyền riêng tư và an toàn của người cung cấp thông tin, cam kết không có bất kỳ hình thức phân biệt đối xử, gây áp lực hay trả đũa nào đối với người phản ánh. Đồng thời, Ngân hàng cũng thường xuyên rà soát, cải tiến quy trình nhằm nâng cao hiệu quả xử lý, rút ngắn thời gian phản hồi và đảm bảo các vấn đề được giải quyết thỏa đáng, phù hợp với quy định pháp luật và chính sách nội bộ. Việc giải quyết khiếu nại được tuân thủ các nguyên tắc chung: Khách quan, cẩn trọng, kịp thời, phân tích vấn đề, tìm hiểu nguyên nhân, xác định giải pháp, bảo mật thông tin.

Bên cạnh đó, MSB đẩy mạnh công tác truyền thông nội bộ và đào tạo nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên về quyền và nghĩa vụ trong việc sử dụng cơ chế khiếu nại, cũng như khuyến khích văn hóa phản hồi mang tính xây dựng. Các nội dung liên quan đến đạo đức nghề nghiệp, tuân thủ và quyền con người được lồng ghép trong các chương trình đào tạo định kỳ, góp phần xây dựng môi trường làm việc minh bạch, liêm chính và tôn trọng lẫn nhau.

Trong thời gian tới, MSB cam kết tiếp tục hoàn thiện cơ chế khiếu nại theo hướng tiệm cận các thông lệ quốc tế tốt nhất, đồng thời tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý và theo dõi phản ánh nhằm nâng cao hiệu quả giám sát và đánh giá. Ngân hàng cũng sẽ đẩy mạnh công bố thông tin một cách phù hợp, qua đó nâng cao trách nhiệm giải trình và củng cố niềm tin của người lao động. Thông qua những nỗ lực này, MSB hướng tới xây dựng một môi trường làm việc công bằng, an toàn và nhân văn, nơi mọi người lao động được lắng nghe, tôn trọng và bảo vệ, từ đó tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp và đóng góp tích cực cho xã hội.

7.2. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG

Với định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, MSB không ngừng đẩy mạnh đổi mới sáng tạo và nghiên cứu chuyên sâu về nhu cầu, hành vi tài chính, trải nghiệm và phương thức tương tác của khách hàng. Trên cơ sở đó, việc thu thập và phân tích phản hồi, nhu cầu khách hàng được tích hợp xuyên suốt trong quy trình phát triển sản phẩm và dịch vụ, nhằm cung cấp các giải pháp tài chính thuận tiện, phù hợp và đáp ứng tối đa kỳ vọng của khách hàng.

Tiếp nối cam kết về chất lượng dịch vụ, MSB đã thực hiện nâng cấp Quy trình xử lý phản ánh khách hàng (QT.CL.001) trong năm 2024. Đây là bước cải tiến chiến lược dựa trên quy trình nền tảng đã được thiết lập từ năm 2017. Quy trình mới bổ sung cơ chế phân loại thông tin ngay từ khâu tiếp nhận để nhanh chóng xác định nhu cầu và hướng xử lý phù hợp, đồng thời mở rộng các kênh tiếp nhận phản hồi (VOC trực tuyến và trực tiếp, tra soát tại quầy) cũng như đa dạng hóa hình thức phản hồi qua OTT, email, SMS, Zalo... Quy trình phối hợp xử lý khiếu nại được chuẩn hóa, phân định rõ trách nhiệm của các đơn vị liên quan, qua đó nâng cao hiệu quả vận hành và năng suất xử lý. Bên cạnh đó, MSB tăng cường yêu cầu xác thực thông tin khách hàng nhằm đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong toàn bộ quá trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh. Đặc biệt, quy trình mới ưu tiên nhóm khách hàng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ Người tiêu dùng, với thời gian xử lý phản ánh được rút ngắn 50% so với quy trình thông thường, đảm bảo hỗ trợ kịp thời và hiệu quả.

Song song với việc hoàn thiện chính sách, MSB triển khai nhiều sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng toàn diện, tập trung vào đo lường mức độ hài lòng, tiếp nhận phản hồi và cải tiến liên tục quy trình xử lý khiếu nại. Trong năm 2025, ngân hàng đã triển khai nhiều sáng kiến để ghi nhận phản hồi từ khách hàng, bao gồm:

50.000+ lượt tương tác
từ 646 bài đăng khen ngợi CBNV MSB trên Facebook

1.917 lời khen
qua điện thoại và email.

1.807 lời cảm ơn nội bộ
qua hệ thống Service Idol

16.960 phiếu khảo sát khách hàng
qua điện thoại và email.





Ngân hàng áp dụng đa dạng các công cụ đo lường trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng như chỉ số CSAT, NPS, theo dõi tỷ lệ khiếu nại và tỷ lệ rời bỏ khách hàng. Kết quả cho thấy chỉ số NPS đạt 79,8 (tăng 2 điểm so với 2024) và CSAT đạt 96% (tăng 3% so với 2024), phản ánh mức độ hài lòng cao của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ của MSB; đồng thời tỷ lệ khiếu nại trên mỗi 1.000 khách hàng đã giảm từ mức 5,5 vào năm 2024 xuống còn 4,8 trong năm 2025, thể hiện sự cải thiện rõ rệt trong công tác chăm sóc khách hàng.

MSB duy trì quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại chuyên nghiệp, minh bạch thông qua nhiều kênh như tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7, giao dịch trực tiếp tại quầy, email, website, ngân hàng số, mạng xã hội, thư tín và phản ánh qua cán bộ nhân viên. Trong năm qua, dự án Chuyển đổi vận hành đã tạo bước tiến đáng kể trong việc số hóa toàn bộ quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi các yêu cầu tra soát, hỗ trợ và khiếu nại, đồng thời xây dựng luồng tư vấn riêng cho tổng đài viên tại Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, giúp nâng cao chất lượng tư vấn và khả năng đáp ứng trong các giai đoạn cao điểm.

Với phương châm "Trọng Khách", năm 2025 MSB tiếp tục đẩy mạnh số hóa và tối ưu hóa các quy trình dịch vụ, không ngừng lắng nghe và đồng hành cùng khách hàng, hướng tới mang lại trải nghiệm tài chính an toàn, thuận tiện và bền vững.

7.3. BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

MSB cam kết thiết lập hệ thống quản lý an ninh, an toàn thông tin toàn diện, kết hợp chặt chẽ giữa quản trị chính sách, hạ tầng kỹ thuật tiên tiến và phát triển năng lực con người. Việc triển khai đồng bộ các biện pháp kiểm soát ATTT không chỉ nhằm bảo vệ tối ưu các sản phẩm dịch vụ và dữ liệu khách hàng mà còn là nền tảng để ngân hàng vận hành ổn định, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và các tiêu chuẩn quốc tế.

Nhằm duy trì vị thế dẫn đầu về bảo mật, MSB tập trung thực thi các nhóm giải pháp trọng yếu sau:

Kiện toàn hệ thống chính sách và tuân thủ tiêu chuẩn quốc tế

MSB không ngừng hoàn thiện khung pháp lý nội bộ thông qua việc ban hành và quán triệt các văn bản quan trọng như Quy chế phân loại & bảo vệ thông tin, Quy định quản lý rủi ro ANTT và Quy định Bảo vệ dữ liệu cá nhân. Ngân hàng chủ động thực hiện:

- **Đánh giá tuân thủ định kỳ:** Đảm bảo hệ thống luôn đáp ứng các tiêu chuẩn khắt khe của NHNN (TT09/2020, TT47/2014, TT50/2024, TT77/2025), tiêu chuẩn quốc tế về ATTT như Swift CSP. MSB đã thực hiện đánh giá lấy chứng nhận tiêu chuẩn quốc tế ISO 27001:2022 về hệ thống quản lý ATTT, phạm vi chứng nhận bảo mật được bao phủ toàn diện từ quản lý Trung tâm dữ liệu, hạ tầng mạng đến phát triển ứng dụng.
- **Hợp tác an ninh:** Nghiêm túc tiếp nhận và xử lý kịp thời các cảnh báo tấn công (APT, mã độc) từ các đơn vị chức năng như A05, NHNN, và các tổ chức thẻ quốc tế (Visa/Mastercard).

Thiết kế hệ thống đảm bảo an ninh mạng

Kiến trúc hệ thống của MSB được xây dựng trên nguyên tắc bảo vệ đa tầng để ngăn chặn các nguy cơ từ không gian mạng:

- **Phân loại hệ thống thông tin và Quy hoạch mạng:** Thực hiện phân loại hệ thống thông tin theo cấp độ (NĐ 85/2016/NĐ-CP) và hoàn thiện hồ sơ cấp độ cho toàn bộ hệ thống. Hạ tầng mạng được phân tách chặt chẽ giữa các vùng nội bộ và đối tác, kiểm soát nghiêm ngặt bởi hệ thống Firewall và Router thế hệ mới.
- **Công nghệ bảo mật tiên tiến:** Các ứng dụng của MSB cung cấp dịch vụ tới khách hàng ngoài Internet đều được triển khai tích hợp các giải pháp bảo mật như tường lửa ứng dụng; phòng, chống, phát hiện các hành vi can thiệp trái phép vào ứng dụng (Mobile Banking); phát hiện tấn công giả mạo thông tin sinh trắc học vật thể sống. Việc truy cập quản trị đặc quyền vào các hệ thống thông tin đều được thông qua hệ thống quản lý tài khoản đặc quyền.
- **Giám sát và Ứng cứu 24/7:** Vận hành Trung tâm giám sát ATTT (SOC) thông qua các hệ thống giám sát ATTT 24/7 nhằm thực hiện cảnh báo, xử lý sự cố ATTT kịp thời; đồng thời phát hiện sớm các rủi ro số ngoài Interent như các thông tin nhạy cảm của MSB bị rò rỉ mua bán, trao đổi trái phép, các Websites/ Mobile App giả mạo MSB và thực hiện gỡ bỏ website, ứng dụng này nhằm phòng tránh rủi ro khách hàng của MSB bị lừa đảo chiếm đoạt thông tin tài khoản.

Kiểm thử an toàn và Phát triển phần mềm bảo mật

MSB tích hợp an ninh thông tin vào toàn bộ vòng đời phát triển hệ thống (mô hình **DevSecOps**):

- **Đánh giá tiền triển khai:** Mọi hệ thống mới đều được tư vấn kiến trúc bảo mật và thực hiện kiểm thử xâm nhập (Pentest) trước khi chính thức vận hành (Go-live).
- **Quản lý lỗ hổng bảo mật:** Định kỳ hàng tháng thực hiện dò quét, đánh giá và thực hiện vá lỗi bảo mật cho toàn bộ hệ thống CNTT. MSB quản lý và duy trì danh mục rủi ro ANTT, rà soát định kỳ và thúc đẩy xử lý rủi ro ANTT kịp thời.

Phát triển văn hóa bảo mật và Nguồn lực con người

Con người là nhân tố cốt lõi trong chiến lược bảo mật của MSB. Ngân hàng áp dụng các tiêu chuẩn nhân sự khắt khe:

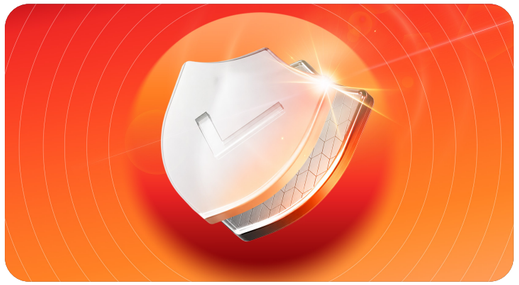
- **Cam kết bảo mật:** 100% cán bộ nhân viên (CBNV) ký cam kết bảo mật thông tin. Nhân sự thuộc các mảng trọng yếu như lập trình, kiểm thử và phân tích dữ liệu tài chính bắt buộc phải cung cấp lý lịch tư pháp.
- **Đào tạo nhận thức:** Tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo ATTT cho nhân viên mới và đào tạo định kỳ cho toàn hàng. Hiệu quả nhận thức được đo lường qua các chiến dịch diễn tập Phishing nội bộ và các buổi diễn tập ứng cứu sự cố quy mô lớn.

Dự phòng và Đảm bảo hoạt động liên tục

Để bảo vệ quyền lợi khách hàng trong mọi tình huống, MSB duy trì năng lực phục hồi hệ thống ở mức cao nhất:

- **Sao lưu dữ liệu:** Tuân thủ tuyệt đối quy trình sao lưu và khôi phục dữ liệu theo Thông tư 09/2020 đối với các hệ thống từ cấp độ 3 trở lên.
- **Diễn tập dự phòng:** Định kỳ hàng năm tổ chức chuyển đổi hoạt động sang hệ thống dự phòng (DR) tối thiểu 1 ngày làm việc để kiểm chứng khả năng vận hành liên tục và sẵn sàng ứng phó với mọi kịch bản gián đoạn.

Thông qua việc tham gia tích cực vào mạng lưới chia sẻ thông tin tấn công mạng quốc gia và phối hợp chặt chẽ với các đơn vị như VNCERT, A05, MSB khẳng định quyết tâm xây dựng một môi trường tài chính số an toàn, tin cậy, bảo vệ tối đa lợi ích và tài sản của khách hàng.



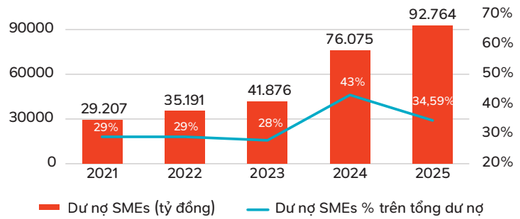


7.4. CHUNG TAY PHÁT TRIỂN XÃ HỘI BỀN VỮNG

Trong định hướng phát triển bền vững, MSB xác định việc gắn kết hoạt động kinh doanhvới trách nhiệm xã hội là một trong những trụ cột trọng tâm. Theo đó, Ngân hàng không chỉ tập trung cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả cho phân khúc doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, mà còn chủ động triển khai nhiều chương trình an sinh xã hội, hỗ trợ cộng đồng và lan tỏa các giá trị nhân văn. Thông qua những nỗ lực này, MSB hướng tới mục tiêu tạo dựng giá trị bền vững cho khách hàng, cộng đồng và toàn xã hội.

HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP SME VÀ ĐỔI MỚI SẢN PHẨM TÀI CHÍNH

Tỷ trọng dư nợ giải ngân cho SME trên tổng danh mục cho vay của MSB



Trong năm 2025, dư nợ khách hàng SME đạt khoản gần 93 nghìn tỷ đồng, tăng 22% so với năm 2024, tiếp tục duy trì đà tăng trưởng tích cực sau giai đoạn bứt phá mạnh trước đó. Tỷ trọng dư nợ SME trên tổng dư nợ đạt 34,6%, đóng góp đáng kể trong tỷ trọng 75% tổng danh mục cho vay của ngân hàng được dành cho hai tệp khách hàng chiến lược là Cá nhân và SME mà MSB hướng tới.

Xét trong giai đoạn 5 năm 2021–2025, dư nợ SME đã tăng trưởng mạnh mẽ từ 29.207 tỷ đồng lên 92.764 tỷ đồng, tương đương mức tăng hơn 3 lần, với tốc độ tăng trưởng kép ước đạt khoảng 33–34%/năm. Đặc biệt, sau giai đoạn tăng trưởng ổn định trong các năm 2021–2023, dư nợ SME ghi nhận sự bứt phá trong năm 2024 trước khi tiếp tục tăng trưởng tích cực trong năm 2025. Diễn biến này phản ánh định hướng nhất quán của Ngân hàng trong việc mở rộng tín dụng đối với phân khúc doanh nghiệp vừa và nhỏ, đồng thời linh hoạt điều chỉnh cơ cấu danh mục nhằm đảm bảo cân bằng giữa tăng trưởng và kiểm soát rủi ro, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững.



Trong năm 2025, MSB tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp tài chính số nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn cho doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) thông qua việc triển khai gói giải pháp tín chấp M-Power. Gói giải pháp được thiết kế nhằm hỗ trợ khách hàng SME tiếp cận nguồn vốn ngân hàng mà không yêu cầu tài sản bảo đảm, với hạn mức tín chấp lên đến 15 tỷ đồng và hạn mức vay tối đa 5 tỷ đồng. Toàn bộ quy trình vay vốn của gói M-Power được số hóa hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến, bao gồm xây dựng phương án kinh doanh, nộp và theo dõi hồ sơ, phê duyệt khoản vay, giải ngân, thanh toán quốc tế và giao dịch ngoại tệ. Việc ứng dụng công nghệ vào quy trình tín dụng không chỉ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ xuống còn khoảng 3 ngày mà còn hỗ trợ doanh nghiệp tiết kiệm nguồn lực, chi phí vận hành và nâng cao tính thuận tiện trong quá trình tiếp cận dịch vụ tài chính. Thông qua giải pháp M-Power, MSB góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện, hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp SME tiếp cận nguồn vốn kịp thời để nắm bắt cơ hội kinh doanh, đồng thời nâng cao hiệu quả vận hành và trải nghiệm khách hàng trong môi trường số. Nhờ việc gia tăng trải nghiệm kênh số, doanh thu từ kênh số của nhóm khách hàng SME & RB đạt 33% tổng doanh thu, tăng đáng kể so với mức 26% của năm 2024.

Ngoài ra, MSB tiếp tục phát triển theo định hướng phát triển bền vững của ngân hàng, ưu tiên nguồn lực và chính sách ưu đãi để triển khai gói giải pháp tín dụng xanh; Chính sách ưu tiên cho các dự án nhằm cải thiện môi trường và xã hội, phát triển bền vững, doanh nghiệp SME do phụ nữ làm chủ.

Tháng 1 năm 2025, MSB ký kết thành công hợp đồng vay vốn dài hạn với kỳ hạn lên đến 9 năm từ Ngân hàng phát triển Hà Lan (FMO/DFCD) và nhận giải ngân 60 triệu USD vào tháng 4/2025. Nguồn vốn này sẽ được sử dụng để hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ ở các khu vực nông thôn, nông nghiệp thông minh bền vững... Cũng trong năm 2025, MSB chính thức khởi động dự án Tài chính Xanh hợp tác ADB và đơn vị tư vấn PwC trong năm 2025, triển khai lộ trình 20 tháng đến 2027 nhằm tăng cường năng lực tài chính xanh, đặc biệt cho doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ (WSME) với 4 nội dung ưu tiên cốt lõi:

- Đánh giá chênh lệch tài chính xanh hiện tại của MSB, xác định các khoảng trống cần khắc phục
- Xây dựng lộ trình tích hợp yếu tố giới tính vào chiến lược tài chính xanh thông qua kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu
- Hỗ trợ tối thiểu 10 WSME tiếp cận tín dụng xanh: Xác định khách hàng phù hợp, hoàn thiện hồ sơ vay vốn và phát triển mẫu biểu Khung trái phiếu xanh
- Chia sẻ kiến thức thực tiễn qua các chương trình đào tạo, hội thảo dành cho đội ngũ MSB và khách hàng doanh nghiệp.

Dự án không chỉ mở rộng danh mục sản phẩm tài chính xanh bền vững mà còn khẳng định cam kết của MSB trong thúc đẩy bình đẳng giới, trao quyền kinh tế cho phụ nữ, góp phần thực hiện các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc.

NHỮNG DẤU ẤN NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI NĂM 2025

Trong năm 2025, MSB tiếp tục triển khai nhiều hoạt động trách nhiệm xã hội có chiều sâu, tập trung vào các lĩnh vực trọng tâm gồm: Giáo dục, an sinh xã hội, hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai, chăm sóc sức khỏe và bảo vệ môi trường... Các chương trình được triển khai tại nhiều địa phương trên cả nước với tổng ngân sách dành cho hoạt động xã hội lên tới hàng chục tỷ đồng, thể hiện cam kết đồng hành bền bỉ, lâu dài của Ngân hàng đối với cộng đồng và xã hội.

- **Tiếp tục truyền thống hiến máu hàng năm:** Năm 2025, MSB đã tiếp tục tổ chức hoạt động hiến máu nhân đạo với tinh thần tình nguyện và trách nhiệm cộng đồng cao. Chương trình Giọt thương đã trở thành điểm hẹn yêu thương của người MSB, là điểm nhấn quan trọng khi thu hút hàng trăm cán bộ nhân viên MSB từ các văn phòng tại TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội tham gia. Hơn 600 "giọt thương" đã được MSBers trao gửi tới cộng đồng. Các thành viên MSB từ nhiều bộ phận khác nhau không phân biệt chức vụ đều hào hứng tham gia, góp phần lan tỏa nghĩa cử cao đẹp, sẻ chia cùng cộng đồng. Hoạt động này không chỉ thể hiện giá trị nhân văn mà còn góp phần tích cực vào ngân hàng máu chung của xã hội.
- **Đồng hành cùng giáo dục:** Triển khai các dự án xây dựng mới và nâng cấp cơ sở vật chất tại một số trường học khu vực miền Trung. Các hạng mục đầu tư bao gồm xây dựng và cải tạo phòng học, khu vệ sinh, bếp ăn bán trú; đồng thời trang bị bổ sung các thiết bị dạy học và sinh hoạt thiết yếu.
  - Tháng 3/2025, MSB đã tài trợ 2,5 tỷ đồng để xây dựng khu nhà vệ sinh dành cho học sinh và giáo viên, đồng thời sửa chữa 8 phòng học tại Trường Tiểu học Đông Sơn, xã A Lưới 4, tỉnh Thừa Thiên Huế.
  - Đồng hành cùng các Quỹ khuyến học Công đoàn Cao su Việt Nam và Quỹ khuyến hoạc Công ty Cao su Dầu Tiếng, nhằm hỗ trợ học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn vươn lên trong học tập.
- **Đảm bảo an sinh xã hội:** Tháng 3/2025, MSB đã hỗ trợ 10 tỷ đồng cho chương trình xóa nhà tạm, nhà dột nát tại tỉnh Quảng Bình. Nguồn hỗ trợ được sử dụng để xây dựng và sửa chữa nhà ở cho các hộ gia đình nghèo và cận nghèo trên địa bàn.
- **Hỗ trợ khắc phục thiên tai:** Tháng 10/2025, Ngân hàng đã ủng hộ 400 triệu đồng thông qua chương trình nghệ thuật "Thắp sáng yêu thương", hưởng ứng lời kêu gọi của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam.
- **Câu lạc bộ M-Happy – Hành trình "Hạnh phúc trao em":** Năm 2025 cũng tiếp tục ghi dấu những hoạt động ý nghĩa của câu lạc bộ M-Happy – nơi kết nối tinh thần sẻ chia của cán bộ nhân viên MSB với các hoạt động hướng tới cộng đồng. Với sứ mệnh lan tỏa giá trị nhân văn và nuôi dưỡng văn hóa doanh nghiệp gắn với trách nhiệm xã hội, chương trình "Hạnh phúc trao em" tiếp tục nhận được sự hưởng ứng và chung tay đóng góp của hơn 6.000 cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống. Hành trình thiện nguyện được triển khai tại 11 điểm trường ở các địa phương còn nhiều khó khăn, tập trung vào khu vực vùng sâu, vùng xa và miền núi như Lào Cai, Huế, Phú Thọ, Vĩnh Long... với các hoạt động trao học bổng, tặng xe đạp, đồ dùng học tập, nhu yếu phẩm và hỗ trợ cải thiện điều kiện sinh hoạt, học tập cho học sinh và nhà trường. Thông qua chương trình, MSB mong muốn tiếp thêm động lực để các em học sinh và thầy cô vượt qua khó khăn, giữ vững niềm tin và tiếp tục nỗ lực trong hành trình dạy và học. Bên cạnh đo trong khuôn khổ chương trình M-Bền vững, Ngân hàng tổ chức các hoạt động hiến máu nhân đạo, nấu ăn thiện nguyện tại 2 bệnh viện, chung tay dọn dẹp vệ sinh bảo vệ môi trường tại bãi biển, tri ân tại các nghĩa trang liệt sĩ, góp phần lan tỏa tinh thần trách nhiệm với môi trường sống và gìn giữ các giá trị lịch sử, văn hóa, đồng thời thúc đẩy sự tham gia của cán bộ nhân viên trong các hoạt động hướng tới cộng đồng.
- **Hợp tác với đối tác bảo hiểm Prudential:** Trong năm 2025, hàng nghìn phần quà tặng khuyến mãi và nâng cao quyền lợi hội viên với hàng loạt chương trình chăm sóc sức khỏe tại các hệ thống lớn như Vinmec, CarePlus, Hoàn Mỹ... Ngoài ra, MSB đã phối hợp cùng đối tác bảo hiểm Prudential chi trả quyền lợi bảo hiểm cho hơn 2.700 khách hàng với tổng số tiền chi trả 24,8 tỷ đồng.



7.5. CAM KẾT BẢO VỆ QUYỀN CON NGƯỜI VÀ THÚC ĐẨY BÌNH ĐẲNG GIỚI

MSB cam kết tôn trọng và bảo vệ quyền con người trong toàn bộ hoạt động kinh doanh, xem đây là nền tảng cốt lõi cho sự phát triển bền vững và có trách nhiệm. Tại MSB, các nguyên tắc về quyền con người được xây dựng và thực thi phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam, các tiêu chuẩn của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) và Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên hợp quốc về Kinh doanh và Quyền con người (UNGPs). Trên cơ sở đó, MSB không ngừng hoàn thiện hệ thống chính sách và quy trình nhằm đảm bảo mọi người lao động được làm việc trong môi trường an toàn, tôn trọng, công bằng và không bị phân biệt đối xử dưới bất kỳ hình thức nào.

Trong suốt quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng, MSB luôn cam kết thực hiện nghiêm túc các nguyên tắc bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tuyển dụng và môi trường làm việc, đồng thời duy trì giám sát chặt chẽ để đảm bảo các quyền cơ bản của nhân viên được tôn trọng. MSB không chỉ tuân thủ mà còn chủ động xây dựng các chính sách và quy trình nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên, khách hàng và đối tác một cách tốt nhất.

Để hiện thực hóa các cam kết trên, trong năm 2024, MSB đã công bố Danh sách loại trừ cấp tín dụng, trong đó loại trừ cấp tín dụng cho các đối tượng: Sản xuất hoặc hoạt động liên quan sử dụng lao động cưỡng bức hoặc lao động trẻ em (mục 2), Bất kỳ hoạt động kinh doanh nào liên quan đến nội dung khiêu dâm và/hoặc mại dâm (mục 11), Sản xuất và phân phối các phương tiện hoặc phương tiện truyền thông phân biệt chủng tộc hoặc phản dân chủ với mục đích phân biệt đối xử với một bộ phận dân cư (mục 13). Danh sách loại trừ cấp tín dụng này luôn được rà soát và cập nhật phù hợp thực tiễn và chuẩn quốc tế.

CAM KẾT VỀ VIỆC KHÔNG SỬ DỤNG LAO ĐỘNG TRẺ EM

Trong hoạt động quản trị nhân sự, MSB cam kết tuyệt đối không sử dụng lao động trẻ em dưới mọi hình thức và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật liên quan đến độ tuổi lao động. Chúng tôi tin rằng bảo vệ trẻ em là nền tảng cho tương lai PTBV và là trách nhiệm chung của mỗi tổ chức và toàn xã hội. Vì vậy, MSB đã thiết lập quy trình tuyển dụng được thiết kế chặt chẽ nhằm kiểm soát và xác minh thông tin, đảm bảo tất cả người lao động đều đáp ứng đầy đủ điều kiện về độ tuổi theo quy định. Song song đó, MSB kiên quyết không chấp nhận bất kỳ hình thức lao động cưỡng bức nào, bao gồm ép buộc làm việc, giữ giấy tờ cá nhân, hạn chế quyền tự do di chuyển hoặc áp đặt các điều kiện lao động trái với ý chí của người lao động. Mọi quan hệ lao động đều được thiết lập trên cơ sở tự nguyện, minh bạch và tuân thủ pháp luật.



CAM KẾT CHỐNG LAO ĐỘNG CƯỠNG BỨC

Tại MSB, chúng tôi tin rằng sự tôn trọng quyền con người là nền tảng cho sự phát triển bền vững. Ngân hàng cam kết duy trì một môi trường làm việc tự nguyện, công bằng và nói không với mọi hình thức lao động cưỡng bức, lao động lệ thuộc hoặc buôn bán người.

Tại MSB, chúng tôi hiểu rằng lao động cưỡng bức không chỉ vi phạm quyền con người cơ bản mà còn ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự PTBV của xã hội, vì thế MSB cam kết mạnh mẽ chống lại mọi hình thức lao động cưỡng bức trong toàn bộ hoạt động của mình. Các hành động cụ thể bao gồm:



Tuyển dụng có đạo đức

- Thực thi triệt để nguyên tắc "Người sử dụng lao động chi trả", cam kết không thu bất kỳ khoản phí nào từ ứng viên.
- Công khai quy trình tuyển dụng minh bạch, dựa trên năng lực (Merit-based).
- Tuyệt đối không lưu giữ bản chính giấy tờ tùy thân của ứng viên để đảm bảo quyền tự do lựa chọn nghề nghiệp.



Môi trường làm việc

- Vận hành hệ thống Hotline và Hộp thư tố giác (Whistleblowing) bảo mật 24/7 để tiếp nhận phản ánh về vi phạm quyền lao động.
- Thiết lập quy trình xử lý khiếu nại độc lập, bảo vệ danh tính người báo cáo khỏi mọi hình thức trả đũa.
- Thực hiện rà soát định kỳ điều kiện làm việc và giờ làm thêm để ngăn ngừa tình trạng quá tải hoặc cưỡng bức lao động.



Truyền thông & đào tạo

- Tổ chức chương trình "Hội nhập" bắt buộc cho 100% nhân sự mới tham gia để cập nhật cho nhân viên về văn hóa và đạo đức kinh doanh của ngân hàng.
- Phổ biến rộng rãi Bộ Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp và quyền lợi lao động qua nền tảng eLearning và các bản tin nội bộ.
- Đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ quản trị nhân sự về nhận diện rủi ro lao động cưỡng bức.



Giám sát đối tác

- Áp dụng Bộ quy tắc ứng xử dành cho Nhà cung cấp, yêu cầu cam kết không sử dụng lao động cưỡng bức và lao động trẻ em.

MỤC LỤC GRI

CHỈ SỐ	YÊU CẦU CÔNG BỐ	TRANG
GRI 2	Công bố thông tin chung	
GRI 2-1	Thông tin tổ chức	5
GRI 2-2	Các đơn vị bao gồm trong báo cáo PTBV	5
GRI 2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	4-5
GRI 2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	11
GRI 2-7	Người lao động	41 - 46
GRI 2-9	Cơ cấu quản trị và cấu phần	19 -22
GRI 2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	22 - 23
GRI 2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	19 - 22
GRI 2-13	Giao trách nhiệm quản lý các tác động	19 - 22
GRI 2-14	Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong báo cáo PTBV	19 - 22
GRI 2-15	Xung đột lợi ích	27
GRI 2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	30
GRI 2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	19 - 22
GRI 2-19	Chính sách thù lao	22 - 23
GRI 2-20	Quy trình xác định mức thù lao	22 - 23
GRI 2-22	Tuyên bố chiến lược PTBV	10 - 17
GRI 2-23	Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	50
GRI 2-26	Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu lên mối quan ngại	46 - 47
GRI 2-27	Tuân thủ luật pháp và các quy định	27 - 32
GRI 2-29	Cách tiếp cận với các bên liên quan	28 - 29
GRI 2-30	Thỏa ước thương lượng tập thể	41 - 42
GRI 201	Hiệu quả kinh tế	28 - 29
GRI 201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	28 - 29
GRI 202	Sự hiện diện trên thị trường	
GRI 202-1	Tỷ lệ mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu vùng	
GRI 203	Hiệu quả kinh tế gián tiếp	
GRI 203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và dịch vụ được hỗ trợ	47 - 49
GRI 203 -2	Tác động kinh tế gián tiếp đáng kể	28 - 29
GRI 205	Phòng chống tham nhũng	
GRI 205-1	Hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	28 - 29
GRI 205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	22
GRI 205-3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các hành động được thực hiện	22
GRI 301	Vật liệu	
GRI 301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	33 - 35, 38 - 39
GRI 301-2	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	33 - 35, 38 - 39
GRI 302	Năng lượng	
GRI 302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	33 - 35, 38
GRI 302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	33 - 35, 38
GRI 302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	33 - 35, 38
GRI 303	Nước và nước thải	
GRI 303-3	Nước đầu vào	33 - 35, 38
GRI 303-4	Nước thải	33 - 35, 38
GRI 303-5	Nước tiêu thụ	33 - 35, 38
GRI 305	Phát thải	
GRI 305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (phạm vi 1)	33 - 35
GRI 305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (phạm vi 2)	33 - 35
GRI 305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (phạm vi 3)	33 - 35
GRI 305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	33 - 35
GRI 306	Chất thải	
GRI 306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	37
GRI 306-3	Chất thải phát sinh	37
GRI 306-5	Chất thải được xử lý	37
GRI 307	Tuân thủ về môi trường	
GRI 307-1	Không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường	
GRI 308	Đánh giá nhà cung cấp về môi trường	
GRI 308-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	13
GRI 401	Việc làm	
GRI 401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	41
GRI 401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	41 - 43
GRI 401-3	Nghỉ thai sản	41 - 43
GRI 402	Mối quan hệ Lao động/Quản lý	
GRI 402-1	Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	
GRI 403	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp	
GRI 403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	41 - 46
GRI 403-2	Nhận dạng mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	41 - 46
GRI 403-3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	41 - 46
GRI 403-4	Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	41 - 46
GRI 403-5	Huấn luyện nhân viên về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	41 - 46
GRI 403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	41 - 46
GRI 403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu tác động đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp được liên kết trực tiếp bởi các mối quan hệ kinh doanh	41 - 46
GRI 403-8	Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	41 - 46
GRI 403-9	Thương tật liên quan đến công việc	

GRI 403-10	Sức khỏe kém liên quan đến công việc	41 - 46
GRI 404	Giáo dục và đào tạo	
GRI 404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	43 - 45
GRI 404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	43 - 45
GRI 404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	43 - 45
GRI 405	Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng	
GRI 405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	41 - 46
GRI 405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	41 - 46
GRI 406	Không phân biệt đối xử	
GRI 406-1	Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục đã thực hiện	41 - 46
GRI 407	Tự do lập hội/Quyền tham gia công đoàn và Thương lượng tập thể	
GRI 407-1	Các hoạt động và các nhà cung cấp mà ở đó quyền tự do lập hội/quyền tham gia công đoàn và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	
GRI 408	Lao động trẻ em	
GRI 408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	50
GRI 409	Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	
GRI 409-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	50
GRI 414	Đánh giá nhà cung cấp về mặt xã hội	
GRI 414-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về xã hội	
GRI 417	Tiếp thị và Nhãn hiệu	41
GRI 417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	
GRI 417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	
GRI 417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	
GRI 418	Quyền bảo mật thông tin khách hàng	13, 29
GRI 418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	13, 29