



BÁO CÁO  
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG  
**2023**



Hành trình  
chuyển đổi  
**Ngân hàng Xanh**

SUSTAINABILITY REPORT

# MỤC LỤC

Danh mục các thuật ngữ viết tắt	04
Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững	06
Thông điệp của Chủ tịch HĐQT	08
Giới thiệu về OCB	10
<b>CHƯƠNG 1</b>	<b>14</b>
<b>TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI OCB</b>	
Chiến lược Phát triển bền vững	16
Cơ cấu quản trị phát triển bền vững	21
Gắn kết với các bên hữu quan	22
Dấu ấn phát triển bền vững nổi bật	30
Các giải thưởng tiêu biểu	36
Chủ đề trọng yếu	38
<b>CHƯƠNG 2</b>	<b>44</b>
<b>MÔI TRƯỜNG</b>	
<b>CHƯƠNG 3</b>	<b>62</b>
<b>XÃ HỘI</b>	
<b>CHƯƠNG 4</b>	<b>88</b>
<b>QUẢN TRỊ</b>	
Phụ lục	110





# Danh mục các thuật ngữ viết tắt

AML	Anti-money laundering - Phòng chống rửa tiền
ALCO	Asset-liability Committee - Hội đồng quản lý tài sản/ nợ
BCP	Business Continuity Plan - Kế hoạch đảm bảo hoạt động liên tục
BKS	Ban Kiểm soát
BPM	Business Process Mapping - Sơ đồ hóa quy trình nghiệp vụ
BTC	Bộ Tài chính
CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
CBNV	Cán bộ nhân viên
CIR	Tỷ lệ chi phí trên tổng thu nhập
CSAT	Chỉ số hài lòng chung
ĐHĐCD	Đại hội đồng cổ đông
ĐVT	Đơn vị tính
EAD	Tổng dư nợ tại thời điểm vỡ nợ
ESG	Environment, Social & Governance - Môi trường, Xã hội & Quản trị
FATCA	Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài
GRI	Global Reporting Initiative - Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu
GSSB	Global Sustainability Standards Board
HĐQT	Hội đồng quản trị
IFC	International Finance Corporation - Tổ chức Tài chính Quốc tế
IFRS	International Financial Reporting Standards - Chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế
KRI	Key Risk Indicators - Các chỉ số rủi ro hoạt động chính

LCR	Liquidity Coverage Ratio - Tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản
LDC	Loss Data Collection - Hoạt động thu thập dữ liệu tổn thất
LGD	Đo lường tỷ lệ tổn thất khi vỡ nợ
MTXH	Môi trường xã hội
MSME	Doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
Ngân hàng Xanh	Chiến lược phát triển bền vững của OCB
NSFR	Net Stable Fund Ratio - Tỷ lệ nguồn vốn ổn định sẵn có
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế
PCRT	Phòng chống rửa tiền
PCTN	Phòng chống tham nhũng
PD	Đo lường khả năng khách hàng vỡ nợ
PTBV	Phát triển bền vững
QĐ	Quyết định
QLRR	Quản lý rủi ro
RCSA	Risk and Control Self-Assessment - Tự đánh giá chốt kiểm soát và rủi ro
SDGs	Sustainable Development Goals - Mục tiêu phát triển bền vững
SME	Small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ
TGD	Tổng Giám đốc
UNEP FI	United Nations Environment Programme Finance Initiative Sáng kiến tài chính Chương trình Môi trường Liên Hiệp Quốc



# Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững

## 1. Giới thiệu chung

Năm 2024 đánh dấu một cột mốc quan trọng trong việc công bố thông tin của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông ("OCB" hoặc "Ngân hàng") khi chúng tôi chủ động phát hành Báo cáo Phát triển bền vững ("PTBV") độc lập cho năm tài chính 2023. Hành động này thể hiện cam kết của OCB về sự minh bạch, tính khách quan và trung thực trong mọi hoạt động của mình. Đây cũng là những giá trị cốt lõi mà chúng tôi luôn nỗ lực duy trì suốt 27 năm phát triển.

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 được xây dựng với sự tư vấn của Công ty TNHH PwC (Việt Nam) nhằm cung cấp cho các bên hữu quan một cái nhìn toàn diện về hành trình phát triển bền vững của OCB. Báo cáo này bao gồm các mục tiêu, định hướng, thành tựu đã đạt được, các hoạt động và sáng kiến nổi bật trong năm 2023, cũng như kế hoạch tương lai của Ngân hàng đối với các vấn đề phát triển bền vững quan trọng. Qua đó, OCB mong muốn truyền tải thông điệp về những cam kết và nỗ lực của mình trên hành trình trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, với mục tiêu tăng trưởng kinh tế luôn song hành cùng phát triển cộng đồng, xã hội và bảo vệ môi trường.

## 2. Cơ sở lập báo cáo

Nội dung của báo cáo được lập dựa trên cơ sở đáp ứng và tuân thủ chặt chẽ quy định về công bố thông tin theo Thông tư 96/2020/TT-BTC, đồng thời tham chiếu đến 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.

Chúng tôi tin rằng những nỗ lực của OCB nhằm quản lý tác động của Ngân hàng trên các phương diện môi trường - xã hội - quản trị cũng đóng góp vào các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc. Do đó, chúng tôi đã tham chiếu đến các mục tiêu này khi lập báo cáo và trình bày cụ thể trong từng vấn đề phát triển bền vững trọng yếu thuộc ba trụ cột chính: môi trường, xã hội và quản trị.

## 3. Phạm vi và chu kỳ báo cáo

- **Chu kỳ báo cáo:** thường niên
- **Kỳ báo cáo:** Báo cáo phát triển bền vững năm 2023 được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023.
- **Dữ liệu và phạm vi báo cáo:** các dữ liệu tài chính, hoạt động trong Báo cáo được tham chiếu đến Báo cáo thường niên 2023 và Báo cáo tài chính đã kiểm toán năm 2021, 2022 và 2023. Toàn bộ thông tin công bố trong báo cáo được thu thập từ số liệu thực tế của Ngân hàng, bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của OCB. Ở một số nội dung, thông tin báo cáo sẽ bao gồm Công ty con - Công ty TNHH MTV Chuyên tiến Quốc tế Ngân hàng Thương mại Phương Đông.

## 4. Thông tin liên hệ

Chúng tôi trân trọng mọi ý kiến đóng góp và khuyến nghị nhằm nâng cao hoạt động phát triển bền vững của Ngân hàng. Để gửi các câu hỏi hoặc góp ý, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin sau đây:

✉ Email: [sustainability@ocb.com.vn](mailto:sustainability@ocb.com.vn)

📍 Địa chỉ: Tòa nhà The Hallmark, Số 15 Trần Bạch Đằng, Phường Thủ Thiêm, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

🌐 Website: [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)



# Thông điệp CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

“

"Trải qua hành trình 28 năm xây dựng và phát triển, đến nay OCB đã trở thành một trong những ngân hàng tốt hàng đầu Việt Nam. Năm 2024, là một cột mốc quan trọng, đánh dấu bước tiến mới trong hành trình của OCB. Bên cạnh việc không ngừng đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, OCB đặc biệt chú trọng vào công tác kiểm soát rủi ro, chuyển đổi số, và thực thi chiến lược phát triển bền vững hướng tới mục tiêu trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, đem lại giá trị cho cổ đông, đối tác và khách hàng, hướng đến một tương lai xanh cho cộng đồng và đóng góp vào sự phát triển bền vững của xã hội."

”

**Kính gửi Quý cổ đông, khách hàng, đối tác và toàn thể cán bộ nhân viên OCB,**

Năm 2023 là một năm khó khăn với nền kinh tế toàn cầu khi phải đối mặt với một loạt thách thức như bất ổn chính trị, sức ép từ lạm phát và sụt giảm tăng trưởng GDP. Đặc biệt, dưới tác động của biến đổi khí hậu, Việt Nam nói riêng và các quốc gia trên thế giới nói chung đã chứng kiến nhiều biến đổi môi trường, tác động xấu đối với nền kinh tế và cuộc sống của con người. Do vậy, thúc đẩy thực hành phát triển bền vững đã trở thành nhiệm vụ cấp bách đối với tất cả các quốc gia, bao gồm cả Việt Nam.

Trước những thách thức đó, là một tổ chức tín dụng đóng vai trò thiết yếu cho quá trình chuyển đổi kinh tế sang hướng tăng trưởng xanh và bền vững thông qua cơ chế huy động, cung ứng vốn cho các dự án bảo vệ môi trường, OCB đã tiên phong xây dựng, thực thi chiến lược phát triển bền vững. Chúng tôi tin rằng, đây sẽ là hành động thiết thực nhất góp phần vào mục tiêu lớn của đất nước và cũng là hướng đi mang đến sự phát triển bền vững cho ngân hàng.

Thực tế, hoạt động này vừa là thách thức nhưng cũng vừa là cơ hội cho OCB bởi không chỉ giúp đảm bảo tuân thủ sớm các quy định mới của ngành ngân hàng Việt Nam, thực hành phát triển bền vững còn góp phần nâng cao tính minh bạch và gia tăng niềm tin từ cộng đồng, khách hàng đối với OCB. Đặc biệt, đây cũng là cơ hội kinh doanh thu hút các doanh nghiệp lớn, đa quốc gia, tạo nên một cộng đồng doanh nghiệp bền vững. Từ đó, giúp OCB nâng cao năng lực cạnh tranh, đẩy mạnh hoạt động kinh doanh.

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, OCB cam kết sẽ tiếp tục tiên phong trong việc chuyển đổi số và chuyển đổi xanh như đã hoàn tất việc xây dựng văn phòng Hội sở theo chuẩn công trình xanh quốc tế, công bố chiến lược phát triển bền vững và ra mắt thành công phiên bản ngân hàng số OCB OMNI thế hệ mới tiên tiến, hiện đại nhất hiện nay. Bên cạnh đó, năm 2023, các hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng đều ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng, với vốn điều lệ tăng lên 20.548 tỷ đồng, chỉ số CIR ở mức 35,5%, tiếp tục nằm trong nhóm ngân hàng mạnh nhất Châu Á - Thái Bình Dương và Top 30 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam.

Chúng tôi cũng đã chủ động triển khai nhiều chương trình và giải ngân cho các dự án liên quan đến năng lượng tái tạo và bảo vệ môi trường. Bằng sự kiên định trong việc theo đuổi chiến lược phát triển bền vững một cách hiệu quả, quy mô tín dụng xanh tại OCB đang trong xu hướng tăng dần và đạt tỷ trọng trung bình 8-10% trong tổng quy mô dư nợ tín dụng toàn hàng. Chúng tôi tin rằng, thông qua những nỗ lực này, OCB không chỉ góp phần vào việc giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, mà còn tạo ra giá trị kinh tế bền vững cho cộng đồng và xã hội.

Năm 2024, dự báo sẽ tiếp tục là một năm khó khăn với nhiều thách thức liên quan đến hoạt động điều hành chính sách tiền tệ, nợ xấu, áp lực lợi nhuận và tính thanh khoản. Tuy nhiên, với sự kiên định trong chiến lược phát triển bền vững, OCB sẽ chú trọng vào công tác kiểm soát rủi ro, nâng cao chất lượng tài sản, đẩy mạnh hoạt động chuyển đổi số và thực thi chiến lược phát triển bền vững. Mục tiêu của chúng tôi là trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam.

OCB sẽ tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động nâng cao nhận thức và đào tạo nhân viên về phát triển bền vững đồng thời khuyến khích các đối tác và khách hàng cùng tham gia vào các hoạt động bảo vệ môi trường. Sự hợp tác chặt chẽ giữa các bên hữu quan sẽ tạo ra sức mạnh tổng hợp, giúp chúng ta đạt được những mục tiêu phát triển bền vững một cách hiệu quả.

Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi trân trọng gửi lời cảm ơn chân thành đến các cổ đông, khách hàng, đối tác và toàn thể cán bộ nhân viên OCB đã luôn tin tưởng, đồng hành cùng chúng tôi. Với sự dẫn dắt của đội ngũ quản trị, điều hành giàu kinh nghiệm, sự hỗ trợ của Quý vị và sự nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên, tôi tin rằng OCB sẽ thực hiện được mục tiêu đã đề ra, đem lại giá trị cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.

Một lần nữa, xin cảm ơn và kính chúc Quý vị nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

Trân trọng.

**CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**



**TRỊNH VĂN TUẤN**



# GIỚI THIỆU VỀ OCB

## NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG

Tên tiếng Anh	Orient Commercial Joint Stock Bank
Tên viết tắt	Ngân Hàng Phương Đông hoặc OCB
Giấy chứng nhận ĐKKD	0300852005
Mã cổ phiếu	OCB
Hình thức pháp lý và quyền sở hữu	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp	Số 0300852005 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 10/5/1996 và thay đổi lần thứ 39 ngày 08/12/2023
Giấy phép hoạt động	Số 0061/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước ("NHNN") cấp ngày 13/4/1996
Vốn điều lệ	<b>20.548 tỷ VND</b> (Tại thời điểm 31/12/2023)
Vốn chủ sở hữu	<b>28.536 tỷ VND</b> (Tại thời điểm 31/12/2023)
Hội sở chính	Toà nhà The Hallmark, Số 15 Đường Trần Bạch Đằng, Phường Thủ Thiêm, Thành phố Thủ Đức, Thành phố HCM
Hotline	1800 6678
Website	<a href="http://www.ocb.com.vn">www.ocb.com.vn</a>
Hiệp hội tham gia	OCB là thành viên chính thức của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam

## SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

- Nhận tiền gửi
- Cấp tín dụng
- Dịch vụ thanh toán quốc tế
- Dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu
- Dịch vụ thanh toán qua tài khoản
- Dịch vụ thẻ
- Dịch vụ ngân hàng số OCB OMNI
- Dịch vụ ngân hàng số Liobank
- Dịch vụ chuyển tiền nhanh trong và ngoài nước
- Dịch vụ chi trả kiều hối
- Dịch vụ mua bán ngoại tệ
- Các dịch vụ ngân hàng khác trong khuôn khổ được phép hoạt động của OCB

## CÔNG TY CON THUỘC OCB

Tên doanh nghiệp	Công ty TNHH MTV Chuyển tiền Quốc tế Ngân hàng Thương mại Phương Đông
Hình thức pháp lý và quyền sở hữu	Công ty TNHH một thành viên
Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp	0314327542 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 03/04/2017
Vốn điều lệ hiện tại	25 tỷ đồng
Trụ sở chính	Tầng 11, cao ốc 123, số 123 - 127 Võ Văn Tần, Phường 06, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tỷ lệ sở hữu của OCB	100%
Ngành nghề kinh doanh	Dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ



## MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG

Tính đến 31/12/2023, mạng lưới hoạt động của OCB bao gồm:

**01** Trung tâm kinh doanh

**57** Chi nhánh

**101** Phòng Giao dịch



# TẦM NHÌN - SỨ MỆNH GIÁ TRỊ CỐT LÕI

## TẦM NHÌN

Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân  
Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam



## SỨ MỆNH

Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, giúp họ đạt được sự tăng trưởng và hoài bão như kỳ vọng.



## GIÁ TRỊ CỐT LÕI



### KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM

- Chúng ta lắng nghe, trân trọng và thấu hiểu khách hàng.
- Chúng ta ưu tiên trước hết thỏa mãn nhu cầu khách hàng.
- Chúng ta cam kết mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng.



### NỖ LỰC

- Chúng ta tập trung cao độ trong công việc và làm hết mình.
- Chúng ta chủ động và nhanh nhạy trong công việc.
- Chúng ta kiên cường trước những khó khăn.



### SÁNG TẠO

- Chúng ta không thỏa mãn với những thứ hiện có và tìm cách đạt những thành tựu mới.
- Chúng ta tìm những phương thức, giải pháp thông minh, hiệu quả hơn.
- Chúng ta tìm kiếm cơ hội, chuẩn bị kế hoạch, sẵn sàng ứng biến cho những thay đổi.



### TRÁCH NHIỆM

- Chúng ta ứng xử chuyên nghiệp, chuẩn mực.
- Chúng ta dám ra quyết định và chịu trách nhiệm với hành động của mình.
- Chúng ta giữ chữ tín, và hướng đến lợi ích, giá trị bền vững.



### HỢP TÁC CÙNG PHÁT TRIỂN

- Chúng ta có thái độ tôn trọng và tư duy cùng thành công.
- Chúng ta chia sẻ, đồng hành cùng nhau.
- Chúng ta trao đổi cởi mở, minh bạch, tích cực.



CHƯƠNG

# 01

## TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI OCB



## » CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### 1) Hành trình phát triển bền vững

Bên cạnh mục tiêu kinh doanh, chiến lược phát triển bền vững hướng đến Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam đã được OCB đặt nền tảng từ rất sớm. Kien toàn hệ thống quản trị rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế, tiên phong chuyển đổi số các sản phẩm, dịch vụ và quy trình nội bộ theo hướng thân thiện hơn với môi trường, OCB nỗ lực đồng hành cùng hành trình thịnh vượng của cổ đông, khách hàng, góp phần làm cho cuộc sống tươi đẹp hơn.

#### 2012

Ban hành Chính sách quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội với sự tư vấn của IFC



#### 2013

- Triển khai đề án tái cơ cấu giai đoạn 2012 – 2015
- Công bố bộ nhận diện thương hiệu và triển khai chuỗi hoạt động "Vì một tương lai xanh".

#### 2014

Xây dựng mô hình Quản trị rủi ro chuẩn quốc tế với sự tư vấn từ KPMG



#### 2015

Khởi động dự án Basel II với sự tư vấn của DBS



#### 2017

Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố hoàn thành dự án triển khai Basel II, đáp ứng các tiêu chuẩn Quốc tế về QLRR

#### 2018

- Ra mắt OCB OMNI – Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam
- BSI cấp chứng chỉ quản lý an toàn hệ thống thông tin theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 27001:2013

#### 2023

- Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo Basel II nâng cao và Basel III đối với QLRR thanh khoản.
- Triển khai dự án xây dựng Báo cáo tài chính theo Chuẩn mực quốc tế IFRS với sự tư vấn của KPMG
- Ra mắt ngân hàng số thế hệ mới – Liobank
- Ban hành Quy định QLRR về Môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư tại OCB
- Tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh đạt gần 9% trên tổng dư nợ.

#### 2022

- Top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững.
- Ra mắt nền tảng vay mua nhà trực tuyến Unlock Dream Home
- Ký kết thỏa thuận hợp tác với Darwinbox – công ty cung cấp nền tảng nhân sự (HRMS), chính thức triển khai số hóa quy trình tuyển dụng trong công tác nhân sự tại OCB.
- Đồng hành cùng chương trình Forbes Women's Summit 2022 chủ đề "Phụ nữ thay đổi thế giới" (Women Rising)
- Tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh đạt 9,1% trên tổng dư nợ.

#### 2021

- OCB niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán Tp. HCM (HoSE)
- Ban hành sản phẩm cho vay đầu tư hệ thống điện mặt trời áp mái dành cho khách hàng doanh nghiệp
- Tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh đạt 11,2% trên tổng dư nợ.

#### 2020

- Chào đón nhà đầu tư chiến lược - Ngân hàng Aozora (Nhật Bản), đánh dấu cột mốc mới trên hành trình tăng trưởng và phát triển bền vững.
- Ban hành sản phẩm cho vay đầu tư hệ thống điện mặt trời áp mái dành cho khách hàng MSME, SME.

#### 2019

- Ký kết hợp tác chiến lược với IFC
- Ban hành Quy định QLRR Môi trường & Xã hội



## 2) Tuyên bố chiến lược phát triển bền vững của OCB

Với tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, OCB đã vạch ra chiến lược phát triển bền vững toàn diện, đảm bảo sự cân bằng giữa mục tiêu phát triển của Ngân hàng và sự đóng góp vào môi trường và xã hội ("MT&XH"). Trong đó, bên cạnh các mục tiêu gia tăng giá trị về kinh tế, các hành động ESG - gìn giữ, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, kiến tạo xã hội tốt đẹp hơn và áp dụng các phương pháp quản trị hiệu quả, cũng được hoạch định và cụ thể hóa thành những mục tiêu cho từng giai đoạn, đảm bảo từng bước tiến của OCB đều hướng đến sự phát triển bền vững.



Tầm nhìn

**Ngân hàng Xanh (Green Bank)  
tiên phong tại Việt Nam**



Sứ mệnh

**Phát triển bền vững cho cuộc sống  
tươi đẹp hơn**



**Công bố chiến lược Phát triển bền vững**

Chúng tôi cam kết kiên định theo đuổi hành trình phát triển bền vững, tích hợp các nguyên tắc về phát triển bền vững vào các hoạt động kinh doanh, vận hành và quản trị trong ngân hàng:

- Quản trị theo thông lệ và các chuẩn mực tốt nhất; điều hành các hoạt động ngân hàng trên nguyên tắc minh bạch, đề cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức trong công việc.
- Tăng trưởng ổn định và bền vững thông qua hoạt động kinh doanh hiệu quả; đóng góp giá trị kinh tế cho quốc gia, tổ chức, cổ đông và khách hàng.
- Tác động tích cực đến môi trường thông qua các hành động bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, giảm thiểu biến đổi khí hậu và xanh hóa nền kinh tế.
- Góp phần kiến tạo nên xã hội hiện đại và văn minh thông qua các sản phẩm và dịch vụ có giá trị thiết thực và trải nghiệm cao cho khách hàng cũng như các hoạt động đóng góp tích cực cho cộng đồng và xã hội.



**MỤC TIÊU**

### 2025 TOP 20 VNSI

**Theo đuổi hành trình phát triển  
doanh nghiệp bền vững**

- Áp dụng các thông lệ quốc tế về phát triển bền vững và nguyên tắc quản trị doanh nghiệp của Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD)
- Kiện toàn các tiêu chuẩn Toàn cầu về Báo cáo Phát triển Bền vững (GRI)

### 2050 NET ZERO

**Đồng hành cùng Chính phủ và Cơ quan Quản lý  
cho mục tiêu Net Zero năm 2050**

- Ngân hàng: thực hiện mục tiêu tiết kiệm năng lượng và giảm tiêu thụ tài nguyên, khí thải tác động lên môi trường.
- Đối tác và khách hàng: xây dựng sản phẩm dịch vụ và khung chính sách định hướng góp phần thực hiện việc giảm biến đổi khí hậu và khuyến khích năng lượng tái tạo.
- Xã hội: tích cực tham gia và triển khai các chương trình cải thiện môi trường và tạo mảng xanh mới.

### 2027 BEST GREEN BANK

**Ngân hàng tiên phong về phát triển bền vững**

- Định hướng hoạt động theo nguyên tắc ngân hàng có trách nhiệm của Sáng kiến tài chính Chương trình Môi trường Liên Hiệp Quốc (UNEP FI)
- Trở thành ngân hàng thuộc top đầu trong những khảo sát đánh giá về sức khỏe tổ chức, môi trường làm việc, trưởng thành số, trải nghiệm khách hàng, trách nhiệm MT&XH



## Chương trình hành động thuộc chiến lược phát triển bền vững

Nhằm từng bước hiện thực hóa sứ mệnh và các mục tiêu phát triển bền vững, OCB đã xây dựng 22 chương trình hành động theo ba trụ cột chính: quản trị, môi trường và xã hội. Mỗi chương trình đều có đội ngũ nhân sự phụ trách và thời gian thực hiện cụ thể. Tiến độ thực hiện của từng hạng mục được theo dõi sát sao nhằm đảm bảo hoàn thành các mục tiêu đúng theo mốc thời gian đã đề ra.

### TRỌNG TÂM PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA OCB

Môi trường	Xã hội	Quản trị
6 chương trình hành động	9 chương trình hành động	7 chương trình hành động
Hoạt động kinh doanh của OCB góp phần thúc đẩy những tác động tích cực cũng như giảm thiểu những tác động tiêu cực đến với môi trường, chúng tôi kiên định với những nỗ lực trong từng ngành hàng nhằm đẩy mạnh tăng trưởng tài chính xanh và xanh hóa nền kinh tế.	Mang đến giá trị bền vững cho nhân viên và khách hàng OCB, cũng như xã hội nói chung. Các hành động này tập trung xây dựng môi trường làm việc đa dạng công bằng và hội nhập, cải tổ vận hành và phát triển sản phẩm nhằm mang đến các giải pháp tài chính với trải nghiệm vượt trội đáp ứng nhu cầu cho từng nhóm đối tượng đồng thời đóng góp cho các chương trình nâng cao chất lượng sống và thúc đẩy sự thịnh vượng chung.	Trên cơ sở hệ thống quản trị ngân hàng khắt khe, đảm bảo hoạt động bền vững và cân bằng lợi ích của các bên hữu quan, OCB không ngừng triển khai thêm các hành động để tiếp tục nâng cao hiệu quả kinh doanh và công tác quản trị rủi ro trong bối cảnh thị trường ngày càng phức tạp.

### CAM KẾT THúc ĐẦY TOÀN DIỆN MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA LIÊN HỢP QUỐC

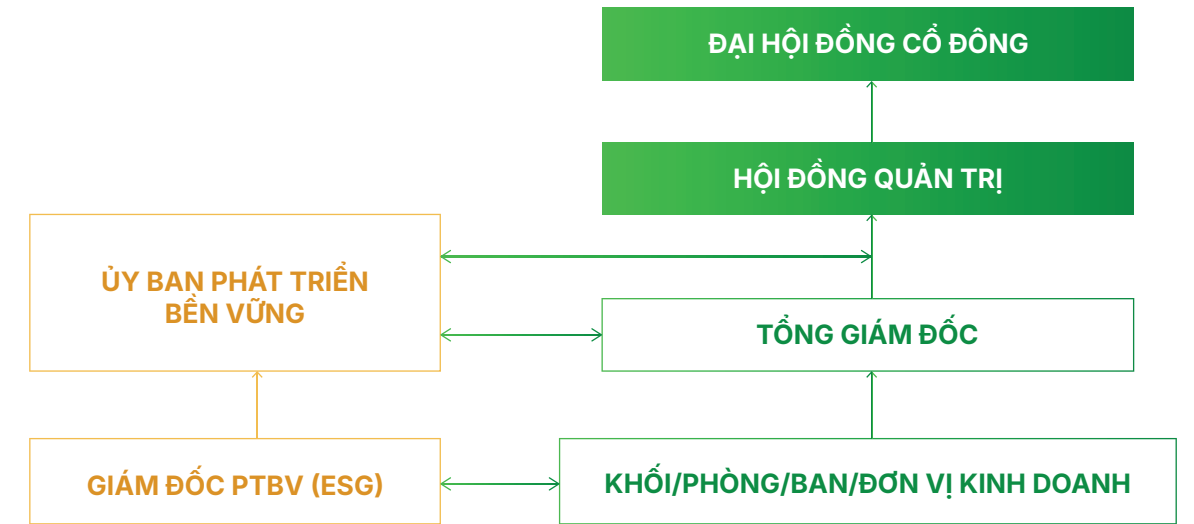
OCB tin rằng những giá trị bền vững được tạo ra không chỉ lan tỏa trong phạm vi từng địa phương hay quốc gia mà còn góp phần vào mục tiêu phát triển bền vững chung của thế giới. Chính vì vậy, chúng tôi đã tích hợp toàn diện các nguyên tắc của 17 mục tiêu phát triển bền vững - SDGs được đề ra bởi Liên Hợp Quốc vào định hướng, chiến lược và mục tiêu phát triển của OCB, hướng đến xây dựng hành trình phát triển xanh, bền vững và thịnh vượng cho Ngân hàng.



## ➤ CƠ CẤU QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### 1) Mô hình quản trị hướng đến phát triển bền vững

Ngân hàng OCB luôn ý thức nền tảng quản trị chính là kim chỉ nam của mọi hoạt động trên hành trình chuyển đổi xanh, chuyển đổi số. Vì vậy, chúng tôi luôn không ngừng cải tiến nâng cao năng lực nội tại và đón nhận những tư vấn từ các tổ chức hàng đầu về phát triển bền vững trong và ngoài nước nhằm xây dựng mô hình quản trị phát triển bền vững. Với mục tiêu triển khai Chiến lược Phát triển bền vững, tại Nghị quyết số 31/2024/NĐ- HĐQT đã thông qua để xuất thành lập Ủy ban Phát triển bền vững là một đơn vị trực thuộc Hội đồng quản trị. Ủy ban Phát triển bền vững có trách nhiệm phê duyệt chiến lược Phát triển bền vững và khung năng lực ESG trong Ngân hàng.



Cụ thể về Mô hình quản trị tổng quan của OCB, vui lòng tham chiếu Báo cáo thường niên năm 2023 (trang 22) được đăng tải trên trang [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)

#### Hội đồng Quản trị ("HĐQT")

- Phê duyệt định hướng và chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng.

#### Ủy ban Phát triển bền vững

- Tham mưu cho HĐQT về định hướng, chiến lược và các vấn đề về phát triển bền vững;
- Giám sát việc xây dựng, triển khai và thực thi chiến lược PTBV;
- Phê duyệt và giám sát các sáng kiến, chương trình hành động PTBV;
- Phê duyệt các báo cáo liên quan đến PTBV;
- Phê duyệt khung quản trị rủi ro liên quan đến PTBV.

#### Tổng Giám đốc ("TGD")

- Đảm bảo chiến lược PTBV và các sáng kiến liên quan được thực thi hiệu quả và đạt được các chỉ tiêu đặt ra.
- Thông qua các chủ trương, chính sách, mục tiêu và chương trình PTBV hàng năm.

#### Giám đốc Phát triển bền vững (ESG)

- Xây dựng và đề xuất chiến lược phát triển bền vững và khung năng lực ESG theo định hướng từ Ủy ban PTBV;
- Phối hợp các Khối/ Phòng/ Ban xây dựng các đề xuất chương trình, sáng kiến thực hành PTBV;
- Chịu trách nhiệm triển khai chiến lược PTBV đã được phê duyệt;
- Xây dựng hệ thống thu thập số liệu và các chỉ số KPI để đánh giá hiệu quả các hoạt động PTBV;
- Chịu trách nhiệm xây dựng báo cáo PTBV, tổng hợp và công bố thông tin liên quan đến PTBV; đảm bảo việc thực hiện các báo cáo liên quan PTBV kịp thời, minh bạch và chuẩn xác ở từng khía cạnh;
- Soạn thảo và ban hành các quy trình, quy định, thông báo cần thiết trong quá trình triển khai;
- Đầu mối phối hợp nội bộ và đối ngoại cho toàn bộ các hoạt động ESG.

#### Các khối phòng ban chức năng

- Triển khai thực hành và sáng kiến bền vững ở các lĩnh vực chuyên môn để đạt được mục tiêu;
- Đảm bảo phối hợp thực hiện các báo cáo PTBV kịp thời, minh bạch.



## » GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

### 1 Tương tác với các bên hữu quan trọng yếu





OCB nhận thức sâu sắc rằng trên con đường phát triển bền vững của Ngân hàng, không thể thiếu đi sự đồng hành, chung bước của các bên hữu quan, bao gồm các cổ đông, khách hàng, người lao động, NHNN và các cơ quan quản lý, đối tác nhà cung cấp và cộng đồng địa phương.

Đối với chúng tôi, mối lưu tâm và ý kiến từ các bên liên quan đóng vai trò quan trọng như nhau, là nguồn thông tin quý giá và là yếu tố định hình chiến lược kinh doanh bền vững của Ngân hàng. Do đó, OCB đã thiết lập các phương pháp tương tác, phối hợp để ghi nhận, lắng nghe ý kiến của các bên liên quan khác nhau. OCB mong muốn thông qua hoạt động kinh doanh của mình, có thể tạo ra giá trị cho các bên hữu quan, mang lại thịnh vượng cho quý cổ đông và khách hàng, đóng góp vào sự phát triển bền vững chung của toàn xã hội.



	Cam kết của OCB	Kênh tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề được các bên lưu tâm	Hành động của OCB nhằm đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan
<b>Cổ đông nhà đầu tư</b> 	<p>Thực hiện nghiêm túc các quyền của cổ đông theo quy định tại Điều lệ OCB và các quy định pháp luật liên quan nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cổ đông.</li> <li>Đảm bảo các cổ đông được đối xử công bằng và tiếp cận thông tin đầy đủ và chính xác.</li> </ul>	<p>Công bố thông tin thông qua website OCB, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở giao dịch chứng khoán HCM và các phương tiện báo chí/truyền thông.</p> <p>Tương tác trực tiếp tại Đại hội cổ đông thường niên hoặc Đại hội cổ đông bất thường (nếu có).</p> <p>Tương tác bằng văn bản thông qua việc lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản các vấn đề thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông ("ĐHĐCĐ").</p> <p>Tổ chức các cuộc họp Công bố kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý với sự tham gia của các lãnh đạo cấp cao.</p> <p>Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư, hỗ trợ cổ đông, nhà đầu tư tương tác qua kênh email của bộ phận quan hệ nhà đầu tư.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Theo quy định pháp luật hiện hành hoặc khi phát sinh thông tin cần công bố</li> <li>Thường niên hoặc bất thường</li> <li>Thường niên hoặc bất thường</li> <li>Hàng quý</li> <li>Thường xuyên</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gia tăng giá trị cổ đông thông qua hoạt động kinh doanh hiệu quả, tăng trưởng đều đặn.</li> <li>Quản trị doanh nghiệp hiệu quả theo thông lệ quốc tế, có sự giám sát và kiểm soát chặt chẽ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ quy định công bố thông tin, Điều lệ OCB và các quy định pháp luật liên quan.</li> <li>Chủ động công bố những thông tin quan trọng (gồm định kỳ và bất thường), có khả năng ảnh hưởng đến quyền lợi cũng như quyết định đầu tư của nhà đầu tư, giúp cổ đông, nhà đầu tư theo sát diễn biến hoạt động của OCB.</li> <li>Đảm bảo nguyên tắc minh bạch, chính xác, cập nhật và công bằng cho mọi nhà đầu tư.</li> </ul>
<b>Khách hàng</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng.</li> <li>Nâng cao chất lượng, trải nghiệm khách hàng.</li> <li>Không ngừng mở rộng tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch.</li> <li>Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng.</li> </ul>	<p>Tương tác thông qua cán bộ nhân viên OCB tại các CN/PGD.</p> <p>Hỗ trợ và tiếp nhận thông tin qua tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7, OMNI app và web.</p> <p>Tiếp nhận thông tin thông qua các kênh truyền thông như website, fanpage, Zalo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên</li> <li>Thường xuyên</li> <li>Thường xuyên</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu từng phân khúc khách hàng.</li> <li>Điều khoản sản phẩm minh bạch.</li> <li>Bảo mật an toàn thông tin cá nhân.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng.</li> <li>Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng đảm bảo bảo mật thông tin.</li> <li>Hoàn thiện và thực hành chính sách minh bạch trong quy trình, điều khoản sản phẩm và biểu phí dịch vụ.</li> <li>Xây dựng quy trình phản hồi các yêu cầu, thắc mắc của khách hàng kịp thời.</li> <li>Tuân thủ các quy định trong an toàn bảo mật thông tin.</li> </ul>
<b>Người lao động</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo nguồn thu nhập, chế độ phúc lợi và an toàn lao động.</li> <li>Môi trường làm việc văn minh, không phân biệt đối xử.</li> <li>Đảm bảo chính sách đào tạo, nâng cao năng lực và có cơ hội phát triển bản thân.</li> <li>Được ghi nhận sự cống hiến, đóng góp.</li> </ul>	<p>Các cuộc họp tổng kết.</p> <p>Các cuộc khảo sát online trong quá trình thử việc và chính thức.</p> <p>Tương tác thông qua các kênh email, thư tiếp nhận trực tiếp.</p> <p>Cơ chế trao đổi trực tiếp, giải quyết khiếu nại.</p> <p>Các chương trình đào tạo trực tiếp, online.</p> <p>Thông qua công đoàn OCB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Định kỳ hàng tháng/quý hoặc phát sinh theo nhu cầu</li> <li>Cuối thời điểm thử việc</li> <li>Thường niên theo phương thức khảo sát ẩn danh</li> <li>Khi có phát sinh</li> <li>Định kỳ hàng tháng/quý/năm hoặc khi có phát sinh khiếu nại</li> <li>Định kỳ theo kế hoạch</li> <li>Khi có phát sinh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mức lương và chính sách phúc lợi hấp dẫn.</li> <li>Môi trường làm việc chuyên nghiệp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông qua Thỏa ước lao động giữa lãnh đạo và đại diện của người lao động.</li> <li>Tổ chức chương trình bình chọn cá nhân, tập thể tiêu biểu.</li> <li>Tổ chức hoạt động tuyên truyền An toàn - Sức khỏe - Môi trường cho CBNV.</li> <li>Xây dựng các lộ trình đào tạo, tổ chức các hoạt động nội bộ Công ty: Văn hóa nghệ thuật, thể thao, du lịch, v.v...</li> </ul>



	Cam kết của OCB	Kênh tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề được các bên lưu tâm	Hành động của OCB nhằm đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan
<b>Định chế tài chính</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tập trung vào tính hiệu quả, hợp tác lâu dài và cùng có lợi với các định chế tài chính trong và ngoài nước.</li> <li>Đề cao tính tuân thủ với các cam kết với đối tác.</li> <li>Đảm bảo đối tác được tiếp cận thông tin chính xác và minh bạch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tham gia các buổi làm việc trực tiếp, các cuộc hội thảo để cùng gặp gỡ và trao đổi với các đối tác.</li> <li>Công bố các báo cáo định kỳ về tình hình tài chính và các nội dung cam kết khác.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên/ khi có phát sinh</li> <li>Định kỳ/ khi có phát sinh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hợp tác cùng có lợi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện nguyên tắc hợp tác công bằng, minh bạch, đôi bên cùng có lợi.</li> <li>Thường xuyên cập nhật thông tin của OCB cho các đối tác.</li> </ul>
<b>Đối tác NCC</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo cơ hội công bằng và minh bạch trong việc lựa chọn nhà cung cấp.</li> <li>Đảm bảo thanh toán đúng hạn và đầy đủ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông qua hoạt động chào thầu và quy trình lựa chọn nhà cung cấp.</li> <li>Gặp gỡ và trao đổi trực tiếp tại các buổi họp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khi có phát sinh</li> <li>Thường xuyên/ khi có phát sinh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tăng cường hợp tác cùng phát triển.</li> <li>Đảm bảo tiến độ triển khai dự án.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện nguyên tắc hợp tác công bằng, minh bạch đôi bên cùng có lợi.</li> <li>Xây dựng bộ khung đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp.</li> <li>Đảm bảo phạm vi công việc xác định rõ ràng và cụ thể các hạng mục.</li> </ul>
<b>NHNN và Cơ quan quản lý</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan của NHNN và các cơ quan quản lý (Cơ quan thuế, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước v.v.), bao gồm nhưng không giới hạn việc báo cáo minh bạch, đúng hạn, thực hiện các chính sách, chủ trương của Chính phủ, và duy trì mối quan hệ hợp tác với các cơ quan quản lý.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp nhận các quy định, luật định mới thông qua công văn và thông báo từ các cơ quan quản lý.</li> <li>Tham gia các cuộc họp, buổi tọa đàm, các kênh đối thoại v.v. được tổ chức bởi NHNN và Cơ quan quản lý.</li> <li>Thực hiện báo cáo theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu từ Cơ quan quản lý.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên khi có thay đổi hoặc cập nhật</li> <li>Khi có phát sinh</li> <li>Định kỳ theo quy định hoặc theo yêu cầu từ Cơ quan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, các quy định của NHNN và các cơ quan quản lý.</li> <li>Thực hiện báo cáo, đóng góp ý kiến và hỗ trợ công tác quản lý của NHNN và các Cơ quan quản lý.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo các quy trình và kênh tiếp cận cần thiết để tiếp nhận kịp thời các công văn và thông báo từ Cơ quan quản lý.</li> <li>Thực hiện các báo cáo theo nguyên tắc đầy đủ, chính xác, khách quan, kịp thời; đúng quy định của pháp luật.</li> <li>Tăng cường công tác tuyên truyền cho toàn thể cán bộ nhân viên ("CBNV") cũng như cấp quản lý nắm rõ và tuân thủ quy định pháp luật, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp cũng như quy định khác có liên quan.</li> </ul>
<b>Cộng đồng địa phương</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo rằng mọi hoạt động kinh doanh đều tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường và đóng góp vào việc giảm thiểu tác động tiêu cực lên thiên nhiên.</li> <li>Tham gia và đóng góp cho các dự án bền vững tại địa phương như trồng cây xanh, hỗ trợ xử lý rác thải, bảo vệ nguồn nước và các chương trình cải thiện cuộc sống của người dân địa phương.</li> <li>Mở ra cơ hội nghề nghiệp cho đội ngũ lao động tại địa phương đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ để dàng tiếp cận các dịch vụ tài chính và hỗ trợ tài chính.</li> <li>Đảm bảo rằng mọi hoạt động của ngân hàng đều được điều hành một cách có trách nhiệm: tích cực lắng nghe và phản hồi những ý kiến, nhu cầu của cộng đồng địa phương.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các hội thảo, hội nghị cộng đồng để lắng nghe và giải đáp các thắc mắc của người dân.</li> <li>Các buổi gặp gỡ định kỳ với đại diện cộng đồng để cập nhật và thu thập phản hồi.</li> <li>Các sự kiện tuyển dụng, ngày hội việc làm để tương tác và mở rộng cơ hội việc làm cho đội ngũ lao động tại địa phương</li> <li>Các chương trình từ thiện và các hoạt động văn hóa, thể thao và giáo dục tại địa phương.</li> <li>Các kênh truyền thông: website, mạng xã hội, PR, v.v. để thông tin về các hoạt động của Ngân hàng và tương tác với cộng đồng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên/ Khi có yêu cầu của địa phương</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đóng góp của Ngân hàng vào sự phát triển của doanh nghiệp, người dân và kinh tế địa phương.</li> <li>Các vấn đề liên quan đến gìn giữ môi trường, tài nguyên thiên nhiên và giảm thiểu rác thải.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áp dụng các chương trình tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên tại các đơn vị kinh doanh: tiết kiệm điện nước, giảm rác thải và lan tỏa thông điệp bảo vệ môi trường đến khách hàng và đối tác.</li> <li>Triển khai quy trình định kỳ rà soát hoạt động tại điểm kinh doanh nhằm đảm bảo tính tuân thủ của ngân hàng đối với quy định tại địa phương.</li> <li>Tích cực hưởng ứng các sự kiện thúc đẩy văn hóa thể thao, các chương trình đóng góp nâng cao chất lượng sống cho người dân đặc biệt là nhóm người yếu thế.</li> <li>Đưa ra cơ chế tiếp nhận và xử lý các ý kiến đóng góp từ người dân và cơ quan quản lý tại địa phương.</li> <li>Đóng góp vào các hoạt động cải thiện cơ sở vật chất tại địa phương.</li> <li>Triển khai các chương trình phòng chống thiên tai, diễn tập phòng cháy chữa cháy đảm bảo cộng đồng có sự chuẩn bị và ứng phó kịp thời trước các tình huống khẩn cấp.</li> </ul>



## 2 Góc nhìn của các bên liên quan đối với công tác phát triển bền vững của OCB



### Cổ đông nhà đầu tư Aozora Bank (AOZ - Nhật Bản)

Ngân hàng Aozora của chúng tôi sau khi trở thành một cổ đông lớn của OCB vào năm 2020 đã gửi 02 thành viên HĐQT để tham gia vào các hoạt động quản trị, kinh doanh, cũng như cử các chuyên gia giàu kinh nghiệm đến OCB để giúp OCB trong các lĩnh vực chuyên môn. Trong quá trình này, chúng tôi đã chứng kiến sự nỗ lực của OCB trong việc đi tiên phong xây dựng chiến lược ESG, đưa ra những sản phẩm theo quy chuẩn ESG như các khoản vay cho phụ nữ phát triển kinh tế, dự án Green Loan... để phát triển cộng đồng, dựa trên mối quan hệ tốt đẹp nhiều năm với IFC.

Chúng tôi cũng nhìn thấy những nỗ lực của OCB trong công cuộc chuyển đổi số xanh thông qua các dự án như số hóa các quy trình nội bộ, nâng cao công nghệ số qua OMNI 4.0, Lio Bank. Chúng tôi cũng nhận thấy tinh thần, ý thức cao về việc lên kế hoạch, thực hiện và tuân thủ theo chiến lược ESG được nhất quán từ nhân viên đến ban quản trị của OCB.

Là một cổ đông chiến lược của OCB, chúng tôi bị thuyết phục và thoải mái với những gì mà ban điều hành của OCB đang làm.



### Định chế tài chính Quý DEG thuộc Ngân hàng Tái thiết Đức (Kreditanstalt für Wiederaufbau - KfW)

"Chúng tôi nhận thấy, Ngân hàng hiện có Quy định về QLRR MT&XH (ESMS) hiện đại, với đầy đủ các quy định và quy trình thực hiện như là xương sống để định hình sự phát triển bền vững và phát triển xanh của Ngân hàng. Chúng tôi đánh giá OCB đã có vị thế vững chắc, đặc biệt khi triển khai các kế hoạch hành động liên quan đến MT&XH (ESAP). Đối với chúng tôi, một số vấn đề quan trọng của OCB, đặc biệt là tài trợ cho danh mục các Doanh nghiệp vừa và nhỏ và Doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ như trong giao dịch của chúng tôi, đã có những bước tiến đáng kể bên cạnh tài chính xanh hay tài chính khí hậu. Việc chuyển đổi thành Ngân hàng Xanh có thể bắt đầu bằng việc xây dựng chiến lược khí hậu cùng với những mục tiêu cụ thể, tăng tỷ trọng tài chính xanh trong danh mục đầu tư và lồng ghép các yếu tố xanh vào các sản phẩm cung cấp cho khách hàng."

### Khách hàng

"Với tài chính xanh, tài chính bền vững, từ trước đây, chúng tôi đã nhận được sự đồng hành của Ngân hàng OCB để triển khai các dự án điện mặt trời, thủy điện mang lại hiệu quả và giá trị cho xã hội. Vì vậy, đối với chiến lược phát triển bền vững, tài chính xanh của OCB, chúng tôi rất ủng hộ chiến lược này và đề xuất OCB cần lưu tâm đến vấn đề lãi suất để đồng hành cùng doanh nghiệp trong các dự án định hướng phát triển bền vững, tiết giảm sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường hơn nữa."



### Đối tác nhà cung cấp Công ty Cổ phần DPI Hà Nội

"Điều mà chúng tôi rất ấn tượng khi làm việc với Ngân hàng chính là quy trình thực hiện đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp cũng như việc giám sát đánh giá chất lượng công việc, OCB luôn đề cao tính khách quan minh bạch dựa trên năng lực thật sự, hiệu quả công việc hoàn thành và luôn ghi nhận sự cố gắng của nhà cung cấp. Bên cạnh đó, OCB luôn tôn trọng, tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng giao dịch đã ký kết. Ngoài ra, trên lộ trình phát triển bền vững định hướng Green Bank của OCB, từ lâu chúng tôi đã xác định quan điểm luôn ủng hộ và cam kết thực hiện các chương trình như như số hóa văn bản, phê duyệt giá, bản vẽ, phương án thi công và chính sách bảo vệ môi trường, xã hội tuân thủ theo quy định." - Đại diện Công ty Cổ phần DPI Hà Nội chia sẻ.



## Báo chí truyền thông

Theo tôi, OCB sở hữu một đội ngũ truyền thông chuyên nghiệp, am hiểu sâu sắc về lĩnh vực tài chính ngân hàng. Các bạn luôn sẵn sàng hỗ trợ và cung cấp thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và đầy đủ. Đặc biệt, OCB luôn thể hiện tinh thần hợp tác cởi mở, sẵn sàng lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp từ phía báo chí/ truyền thông. Điều này giúp chúng tôi dễ dàng tiếp cận và khai thác thông tin, từ đó sản xuất những bài viết, phóng sự chất lượng và khách quan.

Một điểm cộng lớn nữa là OCB luôn đặt sự minh bạch lên hàng đầu trong việc cung cấp thông tin về hoạt động kinh doanh, các sản phẩm, dịch vụ cũng như các hoạt động trách nhiệm xã hội. Điều này giúp chúng tôi có cái nhìn toàn diện và khách quan về ngân hàng, từ đó đưa ra những đánh giá chính xác và công bằng.

## Người lao động

OCB một tổ chức làm việc rất rõ ràng, minh bạch, quy trình chặt chẽ. Môi trường làm việc chuyên nghiệp, tương tác, hỗ trợ giữa các đồng nghiệp tốt, giúp công việc dễ dàng và thuận tiện hơn. Tại OCB, có rất nhiều cơ hội để trải nghiệm các công việc mới, chế độ lương thưởng cạnh tranh, quan tâm đến việc đào tạo và phát triển con người. Ngoài ra, Ban Lãnh đạo cũng có những định hướng, chiến lược rõ ràng giúp CBNV hoàn thành công việc một cách tốt nhất.



## Cộng đồng địa phương Quý Hiếu về trái tim

"Chúng tôi nhìn nhận OCB không chỉ là một nhà tài trợ đơn thuần mà còn là một đối tác chiến lược quan trọng, có trách nhiệm xã hội cao. Sự đồng hành của OCB ngoài việc hỗ trợ tài chính còn thể hiện rõ sự quan tâm sâu sắc của ngân hàng đến cộng đồng, đặc biệt là trẻ em có hoàn cảnh khó khăn. Điều này không chỉ góp phần lan tỏa giá trị nhân văn mà còn tạo ra những tác động tích cực đến xã hội.

Thông qua sự phối hợp chặt chẽ trong các hoạt động truyền thông cùng nhau, chúng tôi tin việc nhận thức của cộng đồng về các vấn đề sức khỏe tim mạch, khuyến khích lối sống lành mạnh và bảo vệ môi trường cũng được nâng cao. Hơn nữa, sự hỗ trợ từ OCB đã giúp Quý Hiếu về trái tim mở rộng phạm vi hoạt động, tiếp cận và giúp đỡ được nhiều trẻ em nghèo trên khắp cả nước, mang đến cho các em cơ hội được chữa trị và có một cuộc sống khỏe mạnh hơn."



## Cộng đồng địa phương Đại học Kinh tế TP. HCM (UEH)

Từ 2012 tới nay, trải qua hơn 12 năm hợp tác toàn diện, chúng tôi coi OCB là một đối tác tin cậy trong việc cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho sinh viên và cán bộ giảng viên. Các sản phẩm và dịch vụ của OCB luôn được đánh giá cao về tính tiện lợi, linh hoạt và phù hợp với nhu cầu của người dùng.

Đặc biệt, sự đồng hành và hỗ trợ từ OCB thông qua các chương trình ý nghĩa như Quỹ phát triển UEH, Tín dụng học tập, Kết nối cộng đồng, lan tỏa tri thức, "UEH Sharing - Career Fair 2023"... đã góp phần không nhỏ vào việc bổ sung nguồn lực tài chính, nâng cao chất lượng đào tạo và tạo điều kiện cho sinh viên UEH tiếp cận với những kiến thức và kỹ năng thực tiễn. Chúng tôi tin tưởng rằng mối quan hệ hợp tác giữa UEH và OCB sẽ tiếp tục phát triển mạnh mẽ trong tương lai, mang lại nhiều giá trị hơn nữa cho cả hai bên.





# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật

## MÔI TRƯỜNG



**100%**  
**tuân thủ**

pháp luật về bảo vệ môi trường  
trong năm 2023



**Gần 9%**

tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh  
trong tổng quy mô dư nợ tín dụng  
toàn hàng năm 2023



**Gần 9 Megalit**

lượng nước đầu vào trong năm 2023  
giảm so với năm 2022



**Hơn 4.100 tỷ đồng**

được cung cấp bởi các tổ chức tín dụng cho OCB với mục tiêu tài trợ cho  
các dự án PTBV trong năm 2023



**Giảm 188 tấn CO<sub>2</sub>e**

lượng phát thải khí nhà kính trong năm 2023  
so với năm 2022



**12,3%**

tỷ lệ cường độ sử dụng năng lượng  
trên mỗi nhân viên trong năm 2023  
giảm so với năm 2022



# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật

## XÃ HỘI



**3,91 điểm**

mức độ gắn kết tổng thể của cán bộ nhân viên năm 2023, nằm trong tứ phân vị thứ 2 so với các ngân hàng Đông Nam Á



**98,56%**

Chỉ số hài lòng chung của khách hàng (CSAT) về cán bộ nhân viên OCB



**59,2%**

tỷ lệ tăng của lượt nhân viên tham gia đào tạo nâng cao năng lực về tài chính so với năm 2022



**55%**

tỷ lệ nhân viên nữ trên tổng số nhân viên năm 2023



**100%**

CBNV được đào tạo với bình quân 27,8 giờ trong năm 2023



**Không có**

bất kỳ trường hợp sức khỏe kém, chấn thương hay tử vong nào liên quan đến công việc xảy ra trong những năm vừa qua



**Tăng 277%**


tổng dư nợ cho sản phẩm nông nghiệp nông thôn trong năm 2023 so với năm 2022






# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật

## QUẢN TRỊ

 **50%**  
tỷ lệ chi trả cổ tức cho cổ đông  
bằng cổ phiếu năm 2023

 **TOP 30**  
doanh nghiệp nộp thuế  
lớn nhất Việt Nam

 **Không có**  
vụ tham nhũng nào phát sinh  
tại OCB cho đến nay

 **100%**  
hoạt động mua sắm được thực hiện  
công bằng và minh bạch theo  
quy định mua sắm

 **Basel II  
nâng cao**  
OCB là ngân hàng đầu tiên  
hoàn thành triển khai và áp dụng  
nền tảng quản lý vốn theo tiêu chuẩn này.

 **11.578 lượt**  
nhân viên tham gia các lớp tập huấn,  
quản triệt pháp luật về phòng chống  
tham nhũng và phòng chống rửa tiền

 **Chứng nhận quốc tế**  
Chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027) về quản lý an ninh thông tin,  
PCI DSS (2019-2024) và PIN PCI DSS (2021-2025) về bảo mật thanh toán thẻ



# Các giải thưởng tiêu biểu



**TOP 50 THƯƠNG HIỆU GIÁ TRỊ NHẤT VIỆT NAM**  
*Brand Finance*



**TOP 30 DOANH NGHIỆP ĐÓNG THUẾ LỚN NHẤT VIỆT NAM**



**TOP 500 NGÂN HÀNG MẠNH NHẤT CHÂU Á - THÁI BÌNH DƯƠNG**  
*Do The Asian Banker bình chọn*



**NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TIÊU BIỂU 2023**  
*Do Tạp chí Global Economics bình chọn*



**TOP 8 THƯƠNG HIỆU NGÂN HÀNG MẠNH NHẤT VIỆT NAM 2023**  
*Công ty tư vấn thương hiệu Mibrand Việt Nam*



**TOP 50 DOANH NGHIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**  
*Do Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư bình chọn*



**GIẢI THƯỞNG CÔNG NGHỆ CHÂU Á 2023 - GIẢI THƯỞNG CÔNG NGHỆ THIẾT KẾ CHO ỨNG DỤNG UNLOCK DREAM HOME**  
*Tạp chí Asian Business Review*



**GIẢI THƯỞNG GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH CÁ NHÂN SÁNG TẠO (NGÂN HÀNG SỐ LIQBANK)**  
*Báo Đầu Tư và Cộng đồng cổ vấn tài chính Việt Nam*



**THƯƠNG HIỆU NGÂN HÀNG SỐ TỐT NHẤT VIỆT NAM**  
*Tạp chí Global Brands Magazine*



**TOP 100 NƠI LÀM VIỆC TỐT NHẤT VIỆT NAM 2023**  
*Cộng đồng nghề nghiệp Anphabe*



**TOP 50 THƯƠNG HIỆU NHÀ TUYỂN DỤNG HẤP DẪN ĐỐI VỚI SINH VIÊN 2023**  
*Cộng đồng nghề nghiệp Anphabe*



## CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

### 1 Quy trình nhận diện và đánh giá chủ đề trọng yếu

Trong báo cáo phát triển bền vững này, OCB trình bày cam kết và thực hành phát triển bền vững của mình thông qua các chủ đề trọng yếu, sắp xếp theo ba trụ cột chính: Môi trường, Xã hội và Quản trị.

Quy trình đánh giá chủ đề trọng yếu của OCB gồm năm (05) bước chính:



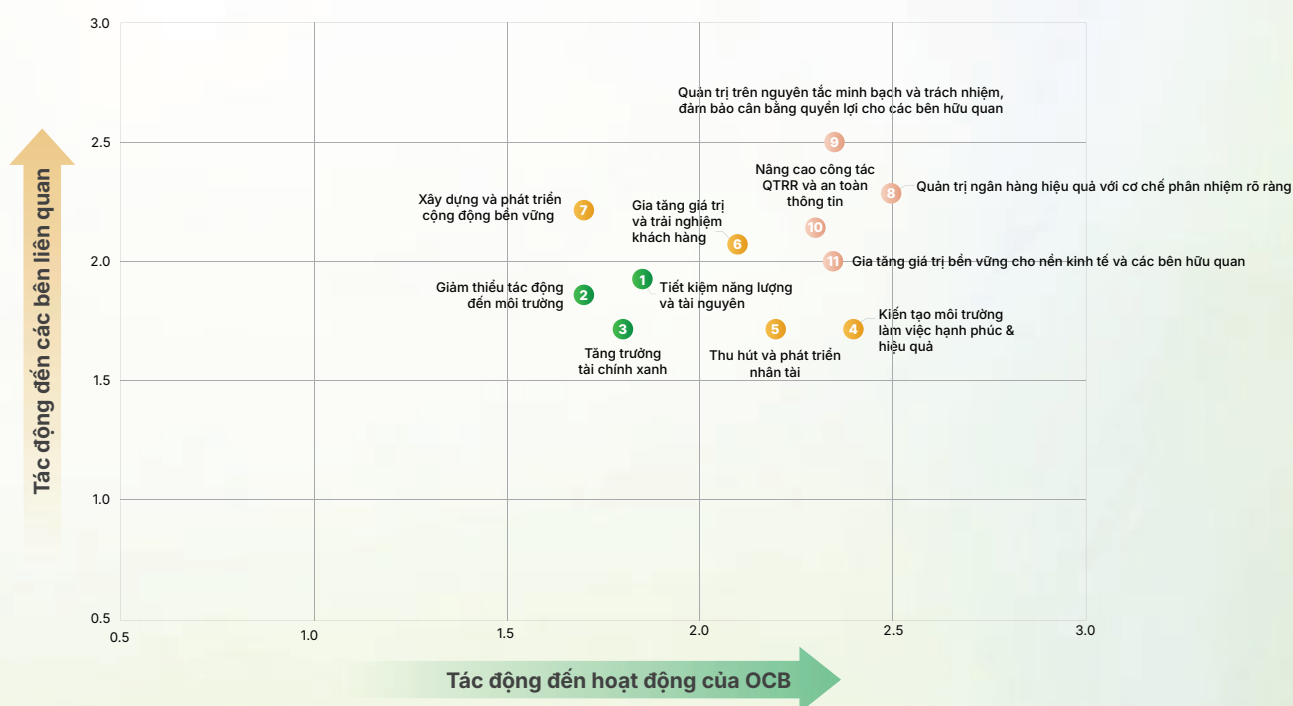
### Danh sách 11 chủ đề trọng yếu năm 2023 của OCB





## 2 Ma trận chủ đề trọng yếu

Ma trận chủ đề trọng yếu đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ Ngân hàng định hình chiến lược và ra các quyết định mang tính chiến lược. Từ đó, Ngân hàng có thể phân bổ và tập trung nguồn lực cho các chủ đề có tác động lớn hơn, từ đó tối ưu hóa tài nguyên và nâng cao hiệu quả hoạt động.
















Từng chủ đề trọng yếu sẽ được trình bày chi tiết cùng phương pháp quản trị, kết quả nội bật, các hoạt động đã và đang triển khai tại phần tiếp theo của báo cáo này.
















## 3 Gắn kết với mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (SDGs)

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu PTBV - SDGs của Liên Hợp Quốc
MÔI TRƯỜNG	1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>Theo dõi hành trình phát triển kinh doanh bền vững, vận hành kinh doanh hướng đến việc cắt giảm, sử dụng hiệu quả, tiết kiệm năng lượng và tài nguyên</li> <li>Tinh gọn, đơn giản và số hóa thủ tục và quy trình hồ sơ nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và tiết kiệm tài nguyên</li> <li>Nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực cho nhân viên về bảo vệ môi trường</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gần 9 megalit nước đầu vào trong năm 2023 giảm so với năm 2022</li> <li>Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên trong năm 2023 giảm 12,3% so với năm 2022</li> </ul>	
	2. Giảm thiểu tác động đến môi trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đồng hành Chính phủ và Cơ quan Quản lý hướng tới mục tiêu Net Zero năm 2050 của Việt Nam, thực hiện mục tiêu cắt giảm phát thải và theo đuổi các chuẩn mực tốt nhất được đặt ra về bảo vệ môi trường</li> <li>Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường</li> <li>Thúc đẩy nhà cung cấp tham gia vào công tác bảo vệ môi trường</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giảm 188 tấn CO<sub>2</sub>e (CO<sub>2</sub> tương đương) lượng phát thải khí nhà kính trong năm 2023 so với năm 2022</li> <li>100% tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường trong năm 2023</li> </ul>	
	3. Tăng trưởng tài chính xanh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng và hoàn thiện các chính sách và khung định hướng góp phần thực hiện triển khai các sản phẩm tài chính xanh một cách đồng bộ và bám sát chiến lược</li> <li>Phát triển các sản phẩm dịch vụ hướng đến tài chính xanh</li> <li>Nâng cao năng lực đội ngũ CBNV trong việc triển khai tài chính xanh</li> <li>Tăng cường hợp tác với các định chế tài chính lớn tạo đà tăng trưởng tài chính xanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gần 9% tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trong tổng quy mô dư nợ tín dụng toàn hàng năm 2023</li> <li>Hơn 4.100 tỷ đồng được cung cấp bởi các tổ chức tín dụng cho OCB với mục tiêu tài trợ cho các dự án PTBV trong năm 2023</li> <li>Top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững (CSA) năm 2024</li> </ul>	





Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu PTBV - SDGs của Liên Hợp Quốc
XÃ HỘI	4. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quản trị nhân sự tạo ra môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu suất cao, thu hút nhân tài</li> <li>Đa dạng và bình đẳng trong mọi hoạt động nhân sự</li> <li>Tăng cường gắn kết toàn thể đội ngũ nhân viên và lãnh đạo OCB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Top 100 nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2023 và Top 50 thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn đối với sinh viên 2023 do Cộng đồng nghề nghiệp Anphabe bình chọn;</li> <li>Mức độ gắn kết tổng thể của nhân viên năm 2023 đạt 3,91 điểm, nằm trong tứ phân vị thứ 2 so với các ngân hàng Đông Nam Á;</li> <li>Tỷ lệ nhân viên nữ chiếm 55% trên tổng số nhân viên năm 2023;</li> <li>Không có bất kỳ trường hợp sức khỏe kém, chấn thương hay tử vong nào liên quan đến công việc xảy ra tại OCB trong suốt những năm qua.</li> </ul>	   
	5. Thu hút và phát triển nhân tài	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nâng cao chất lượng tuyển dụng và thu hút nhân tài</li> <li>Tạo ra nhiều cơ hội phát triển nghề nghiệp và sự gắn kết giữ chân nhân viên</li> <li>Khuyến khích văn hóa học tập suốt đời</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 năm liên tiếp đạt giải thưởng HR Excellence 2023 - hạng mục thu hút nhân tài;</li> <li>100% CBNV được đào tạo với bình quân 27,8 giờ trong năm 2023;</li> <li>Hơn 45% nhu cầu bổ nhiệm từ nguồn nhân sự nội bộ trong năm 2023 được đáp ứng thông qua các chương trình đào tạo nhân viên kế thừa.</li> </ul>	 
	6. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đẩy mạnh mô hình Ngân hàng số, tập trung phát triển các nền tảng số và ứng dụng với giao diện thân thiện để mang lại đa dạng các tiện ích, giải pháp nhanh chóng, hiệu quả và dễ dàng cho khách hàng</li> <li>Hợp tác với các đối tác chiến lược để mang lại những giải pháp tài chính phù hợp và hiệu quả qua đó nâng tầm trải nghiệm và phát triển khách hàng</li> <li>Tinh gọn và đơn giản hóa thủ tục hồ sơ, chứng từ vật lý mang đến sự thuận tiện sử dụng cho khách hàng, cũng như giảm thiểu thời gian xử lý giao dịch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giải thưởng Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số tiêu biểu Việt Nam 2023 (Global Economics);</li> <li>Giải thưởng Giải pháp tài chính cá nhân sáng tạo - Ngân hàng số Liobank;</li> <li>Giải thưởng Công nghệ Châu Á 2023 - Giải thưởng Công nghệ thiết kế cho ứng dụng Unlock Dream Home do tạp chí Asian Business Review trao tặng;</li> <li>Giải thưởng Thương hiệu ngân hàng số tốt nhất Việt Nam do tạp chí Global Brands Magazine bình chọn;</li> <li>Tăng trên 61% số lượng giao dịch qua kênh ngân hàng số OCB OMNI trong năm 2023 so với năm 2022;</li> <li>Tăng 97% doanh số giao dịch thẻ tín dụng năm 2023 so với năm 2022;</li> <li>Chỉ số hài lòng chung (CSAT) về CBNV của OCB đạt 98,56%.</li> </ul>	 
	7. Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trở thành một trong nhóm ngân hàng hàng đầu thị trường lấy khách hàng địa bàn, khách hàng ở vùng sâu vùng xa làm trọng tâm</li> <li>Nâng cao độ bao phủ tài chính toàn diện đến nhiều đối tượng khách hàng</li> <li>Đồng hành hỗ trợ các hoạt động của cộng đồng địa phương</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21 điểm hoạt động, chi nhánh phòng giao dịch mở tại địa bàn nông thôn năm 2023, chiếm 13,3% tổng đơn vị trên toàn quốc;</li> <li>190 tỷ đồng tổng dư nợ cho sản phẩm nông nghiệp nông thôn đã đạt được trong năm 2023, tăng 277% so với năm 2022;</li> <li>Tăng 59,2% lượt nhân viên tham gia đào tạo nâng cao năng lực về tài chính so với năm 2022.</li> </ul>	    

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu PTBV - SDGs của Liên Hợp Quốc
QUẢN TRỊ	8. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thiết lập và điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất theo hướng tinh gọn, hiệu quả;</li> <li>Hướng đến các tiêu chuẩn cao hơn trong công tác quản trị doanh nghiệp và công bố thông tin theo thông lệ quốc tế.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>32/32 phiên họp HĐQT trong năm 2023 có đầy đủ 100% thành viên tham gia;</li> <li>140 nghị quyết HĐQT được ban hành trong năm 2023.</li> </ul>	  
	9. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vận hành ngân hàng dựa trên nguyên tắc công khai, minh bạch; công bố thông tin chính xác và kịp thời.</li> <li>Đảm bảo quyền lợi công bằng cho cổ đông và các bên hữu quan; tránh xung đột lợi ích.</li> <li>Xây dựng văn hóa doanh nghiệp văn minh, trách nhiệm; hành xử theo quy tắc đạo đức của Ngân hàng.</li> <li>Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cho đến nay, tại OCB không phát sinh trường hợp nào liên quan đến tham nhũng;</li> <li>36 lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về PCTN và PCRT được tổ chức giai đoạn 2021-2023;</li> <li>11.578 lượt nhân viên tham gia các lớp tập huấn, quán triệt pháp luật về PCTN và PCRT;</li> <li>100% hoạt động mua sắm được thực hiện công bằng và minh bạch theo Quy định mua sắm của OCB.</li> </ul>	     
	10. Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mục tiêu tăng cường khả năng chống chịu để đảm bảo phát triển bền vững trên mọi khía cạnh hoạt động của Ngân hàng;</li> <li>Xây dựng công cụ, nền tảng và áp dụng phương pháp quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế tốt nhất</li> <li>Nâng cao nhận thức của nhân viên về vai trò cá nhân trong quản trị rủi ro; cập nhật kiến thức mới nhất về mọi thể loại rủi ro cần phải cảnh giác bao gồm cả rủi ro về an ninh thông tin và môi trường xã hội</li> <li>Đảm bảo an toàn thông tin đối với mọi hoạt động và dữ liệu, thông tin của Ngân hàng, đặc biệt đối với giao dịch và dữ liệu của khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OCB là ngân hàng đầu tiên hoàn thành nền tảng quản lý vốn theo Basel II nâng cao;</li> <li>OCB hoàn thành triển khai phương pháp quản lý thanh khoản theo chuẩn mực Basel III;</li> <li>Chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027) về quản lý an ninh thông tin, PCI DSS (2019-2024) và PIN PCI DSS (2021-2025) về bảo mật thanh toán thẻ.</li> </ul>	  
	11. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tích hợp các yếu tố phát triển bền vững vào chiến lược phát triển tổng thể</li> <li>Duy trì giá trị bền vững cho cổ đông, nhà đầu tư</li> <li>Đàm bảo ổn định công việc, đem lại giá trị bền vững cho CBNV</li> <li>Đóng góp tích cực vào ngân sách Nhà nước</li> <li>Nâng cao trách nhiệm xã hội của Ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tổng thu thuần đạt 8.938 tỷ đồng, động lực đến từ các mảng kinh doanh cốt lõi như bán lẻ, khách hàng doanh nghiệp, dịch vụ thẻ, ngân hàng số OCB OMNI.</li> <li>Năm 2023, tỷ lệ chi trả cổ tức cho cổ đông của OCB là 50% bằng cổ phiếu.</li> <li>Top 30 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam.</li> </ul>	  



CHƯƠNG

# 02

## MÔI TRƯỜNG





## TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG

### 2.1 Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên

#### A. Phương pháp tiếp cận

Tuy hoạt động kinh doanh của ngân hàng không sử dụng nhiều năng lượng và nguồn tài nguyên so với nhiều ngành nghề khác, OCB vẫn nhận thức được vai trò của mình trong việc quản lý tiêu thụ một cách tiết kiệm và có trách nhiệm. Quan điểm quản trị này không chỉ vì những lợi ích trực tiếp như bảo vệ môi trường, giảm thiểu chi phí hay sự phụ thuộc vào nguồn tài nguyên hữu hạn ngày càng khan hiếm, v.v. mà đây còn là nền tảng để Ngân hàng phát triển bền vững, thể hiện sự tiên phong và mục tiêu đồng hành cùng hành trình thực hiện cam kết quốc gia của mình.

Chiến dịch "Vì một tương lai xanh" đã được chúng tôi thực hiện từ nhiều năm về trước là một trong những hoạt động tiêu biểu góp phần hiện thực hóa tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam của OCB. Chúng tôi đã và đang từng bước xanh hóa hoạt động ngân hàng, chú trọng vào việc quản lý cắt giảm tiêu thụ, sử dụng tiết kiệm, hiệu quả các nguồn năng lượng và tài nguyên thiên nhiên. Song song với đó, chúng tôi còn chú trọng vào việc tuyên truyền, đào tạo nâng cao kiến thức và xây dựng năng lực cho nhân viên trong việc bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng và tài nguyên.



#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB luôn tích cực hướng đến các mục tiêu về tiết kiệm năng lượng và tài nguyên thông qua:



#### B. Thành tựu nổi bật

**Gần 9 megalit**

lượng nước đầu vào trong năm 2023 giảm so với năm 2022

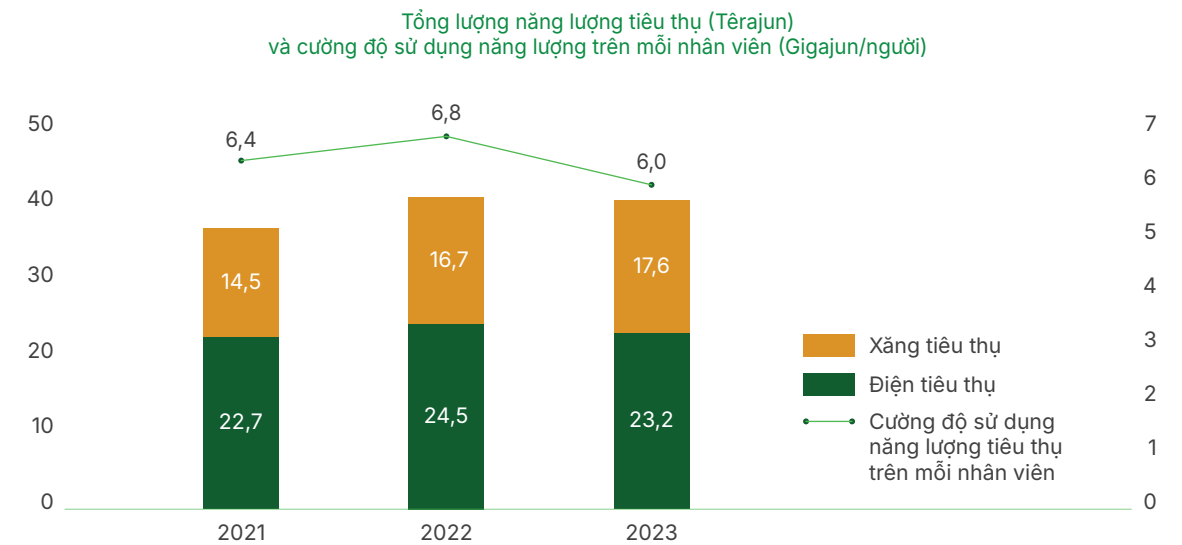
**12,3%**

tỷ lệ cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên trong năm 2023 giảm so với năm 2022

#### C. Hành động trọng tâm

##### TIẾT KIỂM NĂNG LƯỢNG

Năng lượng được sử dụng nhiều nhất tại OCB đến từ việc sử dụng điện cho các hoạt động kinh doanh, vận hành các tòa nhà, đơn vị kinh doanh tại Hội sở, chi nhánh, phòng giao dịch, v.v. và xăng cho các xe chuyên dụng vận chuyển tiền và xe công vụ của Ngân hàng.



Ghi chú: Số liệu được thống kê cho toàn Ngân hàng, được ước tính dựa trên tổng chi phí phát sinh đã hạch toán kế toán và ước tính đơn giá chung.

<b>GIẢM</b>	▼ 1%	Tổng mức năng lượng tiêu thụ năm 2023 so với năm 2022
	▼ 12.3%	Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên năm 2023 so với năm 2022

Cụ thể, tổng năng lượng tiêu thụ từ việc sử dụng điện giảm đến 1,32 Têrajun trong khi đó tổng năng lượng tiêu thụ từ sử dụng xăng tăng nhẹ khoảng 0,85 Têrajun. Nguyên nhân chủ yếu do việc mở rộng kinh doanh phục hồi sau đại dịch Covid-19 nên tăng nhiên liệu dùng cho di chuyển của CBVN cũng như vận chuyển tiền. Tuy nhiên, từ cuối năm 2022 và năm 2023, chúng tôi đã thực hiện các biện pháp mạnh mẽ nhằm quản lý tiết kiệm, giảm tiêu hao năng lượng. Đặc biệt, vào tháng 7 năm 2023, Ngân hàng đã chuyển trụ sở về tòa nhà The Hallmark - Tòa nhà đạt chứng nhận xanh GreenMark hạng A+ với các đặc điểm nổi bật về tăng hiệu quả sử dụng tài nguyên năng lượng. Chính điều này góp phần giúp OCB giảm lượng điện năng sử dụng đáng kể

**Hàng loạt các biện pháp cụ thể được OCB áp dụng nhằm sử dụng hiệu quả năng lượng, gia tăng tuổi thọ/ vòng đời thiết bị, giảm tần suất thay mới góp phần giảm phát thải ra môi trường gia tăng hiệu quả vận hành như sau:**

##### Quản lý sử dụng thiết bị điện hiệu quả, tiết kiệm



##### Thiết bị chiếu sáng

Từ năm 2020, OCB đã triển khai sử dụng đèn LED tiết kiệm năng lượng tại văn phòng Hội sở, tất cả các điểm kinh doanh, chi nhánh, phòng giao dịch mới, di dời hoặc cải tạo tại chỗ, v.v.

Sử dụng công nghệ cảm biến chuyển động để tắt đèn tự động khi không có người sử dụng ở các khu vực hành lang, khu vực thang bộ thoát hiểm, nhà vệ sinh, v.v. Công nghệ cảm biến ánh sáng ban ngày cũng được OCB sử dụng để tự động điều chỉnh độ sáng của các thiết bị chiếu sáng dựa trên mức độ ánh sáng tự nhiên trong phòng.

Poster hình ảnh truyền thông quảng cáo bên trong khu vực văn phòng được cài đặt mở - ngắt đèn chiếu sáng khi hết giờ làm việc.

Bảng hiệu, bảng quảng cáo của OCB tại các chi nhánh, phòng giao dịch được cài đặt hẹn giờ mở - ngắt tối ưu hóa sử dụng điện năng.

##### Các thiết bị khác

Khi mua mới, các thiết bị như: máy nóng lạnh, máy điều hòa, tủ lạnh, tivi, v.v. luôn ưu tiên lựa chọn tiết kiệm điện năng, có thiết kế, kích cỡ, dung tích, công năng và công suất phù hợp.

Thực hiện kiểm tra, vệ sinh và bảo dưỡng thiết bị định kỳ, tiến hành thay mới kịp thời các thiết bị điện đã sử dụng lâu năm bằng các thiết bị mới tiết kiệm điện năng hơn.



## Tiết kiệm năng lượng tòa nhà

Chủ trọng đến công tác cách nhiệt cho tường, mái và sàn nhà để điều chỉnh nhiệt độ tự nhiên, tránh thất thoát nhiệt.

Thiết kế, xây dựng luôn lựa chọn hệ thống thông gió và điều hòa không khí hiệu suất cao giúp giảm chi phí và năng lượng tiêu thụ.

Ưu tiên lắp đặt cửa sổ hiệu suất cao với kính phủ màng (low-e) phát tán nhiệt lượng, giảm thiểu tia cực tím góp phần sử dụng hiệu quả năng lượng.

Hội sở và khoảng 80% chi nhánh, phòng giao dịch đều lắp kính phản quang bao quanh mặt tiền theo thiết kế nhận diện mới giúp các đơn vị cách nhiệt.



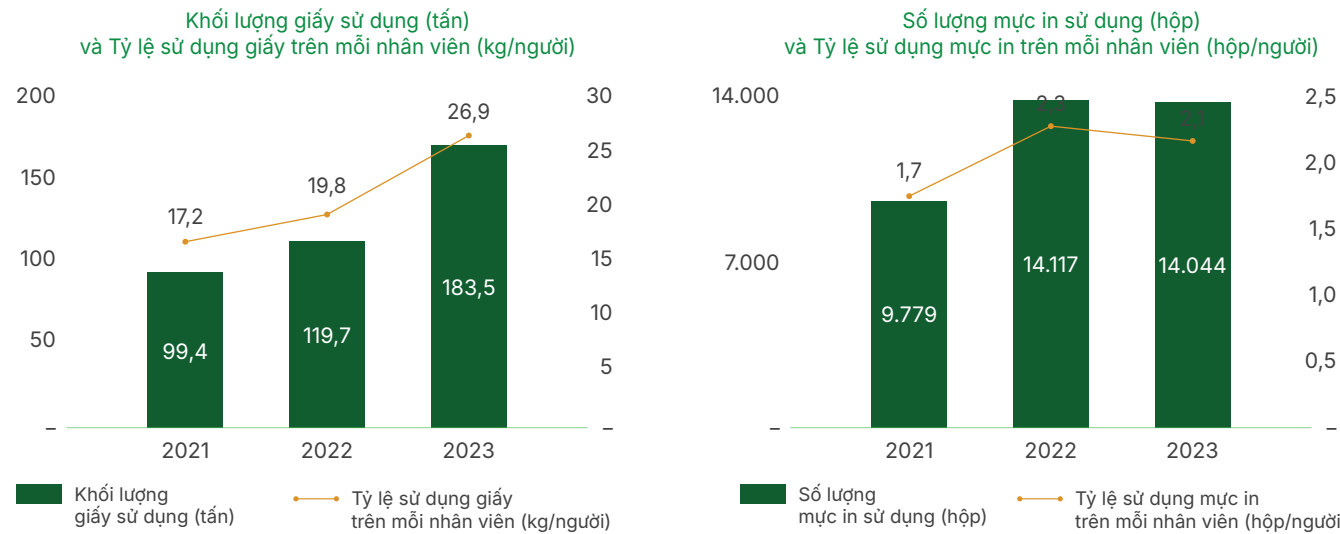
Hiện tại, OCB cũng đang nghiên cứu tính khả thi cũng như việc tối ưu về mặt chi phí khi cho ứng dụng giải pháp năng lượng tái tạo cụ thể điện mặt trời áp mái tại các đơn vị kinh doanh với mục đích giảm sử dụng điện năng có nguồn gốc năng lượng hóa thạch. Bên cạnh đó, OCB sẽ thực hiện các chương trình hành động thuộc chiến lược PTBV nhằm kiểm soát sử dụng năng lượng hiệu quả, thông qua những công việc chính sau:

- Rà soát và đánh giá tổng thể lịch sử tiêu thụ điện trên toàn hệ thống Ngân hàng
- Nghiên cứu những ứng dụng theo dõi và điều khiển thời gian thực nhằm tối ưu hoá hiệu quả sử dụng điện tại mọi thời điểm
- Hướng đến sử dụng năng lượng sạch đối với chi nhánh, phòng giao dịch mở mới

## TIẾT KIỆM TÀI NGUYÊN

### Giấy và mực in

Giấy và mực in là vật liệu được sử dụng phổ biến tại OCB, phục vụ cho các hoạt động kinh doanh bao gồm việc in ấn các tài liệu, văn bản, chứng từ, v.v.



Ghi chú: Số liệu được thống kê cho toàn Ngân hàng, được ước tính dựa trên tổng chi phí phát sinh đã hạch toán kế toán và ước tính đơn giá chung.

## Quản lý phương tiện vận chuyển

Ưu tiên chọn mua các phương tiện di chuyển mới từ các dòng xe tiết kiệm xăng như các dòng xe điện, xe kết hợp động cơ chạy xăng và chạy điện (hybrid), v.v. cho các xe công vụ, chuyên chở nhân viên, đồng thời đáp ứng được các yêu cầu quy định tiêu chuẩn kỹ thuật đối với xe chở tiền theo quy định của NHNN, nhằm giảm thiểu năng lượng tiêu thụ và bảo đảm an toàn, an ninh.

Lựa chọn và xây dựng lộ trình đường đi ngắn nhất và cố định đối với xe chở tiền để đảm bảo an toàn cũng như tiết kiệm năng lượng.

Theo số liệu thống kê, lượng giấy sử dụng có xu hướng tăng trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023. Nguyên nhân là do, OCB mở rộng quy mô kinh doanh phục hồi sau đại dịch dẫn đến tăng sử dụng giấy in phục vụ hoạt động hành chính, tín dụng. Tuy nhiên, OCB đã và đang nghiên cứu các giải pháp nhằm tối ưu quá sử dụng lượng giấy như năm 2021 bắt đầu áp dụng số hóa biểu mẫu và công cụ sơ đồ hóa các quy trình nghiệp vụ (Business Process Mapping - BPM). Bên cạnh đó, áp dụng việc chọn lựa sản phẩm, tối đa hóa sử dụng như sử dụng hộp mực có dung lượng in lớn hơn cụ thể 26A (dung lượng in 3.100 trang) nhiều hơn hộp mực 80A (dung lượng in 2.700 trang). Vì vậy, kết quả mang lại lượng hộp mực in trong năm 2023 giảm so với năm 2022.

Thêm vào đó, Ngân hàng đã và đang từng bước thực hiện các biện pháp mạnh mẽ và nỗ lực không ngừng trong việc sử dụng giấy và mực in tiết kiệm, hiệu quả thông qua:

- **Áp dụng công nghệ thông tin vào các quy trình nghiệp vụ, số hóa các biểu mẫu, tài liệu, chứng từ:** Thực hiện phê duyệt hồ sơ bằng phần mềm đã giúp chúng tôi giảm thiểu phần lớn lượng giấy và mực in sử dụng để in bản cứng khi trình phê duyệt, góp phần tiết kiệm tài nguyên sản xuất giấy và không gian lưu trữ, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.
- **Sử dụng tiết kiệm giấy in/photo:** Khuyến khích nhân viên tận dụng giấy in/photo 02 mặt đối với bản soạn thảo, hồ sơ phục vụ hội họp nội bộ, các nội dung in ấn không quan trọng hoặc không phải hồ sơ trình duyệt đặc thù lên cấp lãnh đạo hoặc hồ sơ in bản cứng cần lưu trữ theo quy định.
- **Sử dụng tiết kiệm giấy:** Truyền thông nhắc nhở và nâng cao ý thức nhân viên trong việc sử dụng tiết kiệm giấy.

Hơn nữa, OCB còn chú trọng đến việc sử dụng giấy và mực in các loại từ các nhà cung cấp uy tín, đạt các chứng nhận xanh, có nguồn gốc thân thiện với môi trường trong khâu quản lý, sản xuất, phân phối, nguyên liệu, v.v. và an toàn cho sức khỏe người dùng. Ví dụ giấy in đạt chứng nhận ISO 9001, ISO 14001 áp dụng Công nghệ tẩy trắng bột giấy không dùng Clo (ECF - Elementally chlorine-free), Chứng nhận nguồn gốc bền vững (FSC) cho giấy vệ sinh. Mực in của OCB đạt Chứng nhận tuân thủ quy định về hạn chế các chất nguy hiểm (RoHS) theo Chỉ thị 2011/65/EU, v.v.

OCB đã có kế hoạch sẽ tiếp tục rà soát các văn bản nội bộ cho dự án paperless - số hóa các văn bản và chứng từ, đặc biệt là đẩy mạnh số hóa quy trình tín dụng, các biểu mẫu giao dịch tại quầy. Đồng thời, Ngân hàng sẽ tăng cường truyền thông tiết kiệm giấy như tuyên truyền các khẩu hiệu "suy nghĩ trước khi in" tại chân chữ ký trên email, và đề ra các biện pháp kiểm soát việc sử dụng giấy và mực in cho sát với nhu cầu thực tế.

## Nước

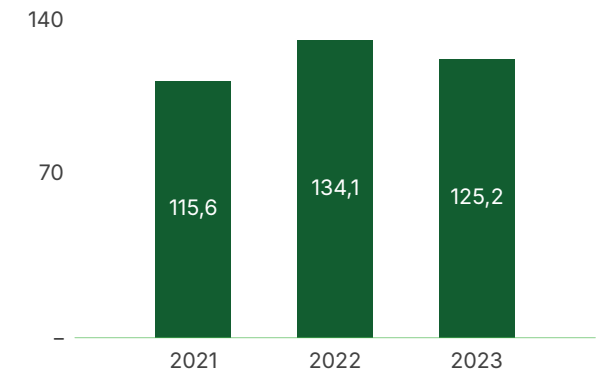
Tại OCB, nước được sử dụng được cấp từ các công ty cấp nước tinh, thành phố đảm bảo Quy chuẩn QCVN 01-1:2018/BYT Chất lượng nước sạch sinh hoạt. Nguồn nước này được sử dụng chủ yếu cho nhu cầu sinh hoạt của CBNV, khách hàng và công tác dọn dẹp vệ sinh hàng ngày.

Gần 9 megalit tương đương 6,7% lượng nước đầu vào trong năm 2023 đã giảm so với năm 2022. Số liệu này bước đầu cho thấy một tín hiệu khả quan từ các biện pháp tiết kiệm sử dụng nước của Ngân hàng như:

- **Sử dụng thiết bị tiết kiệm nước:** Lắp đặt thiết bị tiết kiệm nước như vòi hoa sen, bồn vệ sinh có lưu lượng thấp, v.v. để giảm lượng nước tiêu thụ và chi phí năng lượng.
- **Định kỳ kiểm tra phát hiện và khắc phục kịp thời sự cố rò rỉ nước:** Định kỳ rà soát lượng nước sử dụng để nhận diện những biến động bất thường, xây dựng kế hoạch kiểm tra các cơ sở để phát hiện những sự cố hư hỏng, rò rỉ, v.v. và tiếp nhận phản hồi, yêu cầu sửa chữa từ các đơn vị. Kịp thời khắc phục, sửa chữa trong thời gian sớm nhất nhằm hạn chế thất thoát gây lãng phí nước.

Trong thời gian tới, Ngân hàng sẽ nhân rộng các biện pháp tiết kiệm nước đến nhiều các cơ sở hoạt động hơn, xây dựng bổ sung đội ngũ nhằm mở rộng phạm vi kiểm tra định kỳ và kịp thời khắc phục các sự cố hạn chế lãng phí nguồn nước.

Lượng nước đầu vào (megalit)



Ghi chú: Số liệu được thống kê cho toàn Ngân hàng, được ước tính dựa trên tổng chi phí phát sinh đã hạch toán kế toán và ước tính đơn giá chung.







## TUYÊN TRUYỀN NÂNG CAO NHẬN THỨC SỬ DỤNG TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG VÀ TÀI NGUYÊN CHO NHÂN VIÊN



OCB luôn khuyến khích và thực hiện nhiều biện pháp nâng cao ý thức tiết kiệm năng lượng, tài nguyên thiên nhiên cũng như bảo vệ môi trường cho CBNV. Các bản tin truyền thông nội bộ được định kỳ gửi đến các cấp quản lý cùng CBNV thông qua việc công bố thông tin đại chúng, truyền thông nội bộ và email. Trong thời gian qua, chúng tôi đã giới thiệu “Chiến lược Phát triển bền vững GREEN BANK” đến toàn thể nhân viên của OCB nhằm truyền thông và kêu gọi sự chung tay đồng lòng của từng nhân sự trong việc thực hiện chiến lược và đạt được các mục tiêu đề ra.

Ngân hàng thường xuyên nhắc nhở để tăng cường thói quen tiết kiệm năng lượng bằng cách tắt đèn, máy tính, điều hòa và các thiết bị điện khác trong giờ nghỉ trưa, sau giờ làm việc hoặc khi không sử dụng, cũng như sử dụng giấy, nước chỉ khi có nhu cầu thật sự cần thiết, v.v. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng cung cấp cho CBNV các cách thức tiết kiệm năng lượng, tài nguyên và bảo vệ môi trường như cách sử dụng các thiết bị thông dụng để tiết kiệm điện, khuyến khích sử dụng các phương tiện giao thông công cộng, chia sẻ phương tiện, hoặc sử dụng các phương tiện khác như xe đạp, đi bộ, hướng dẫn phân loại và xử lý rác thải nguy hại, v.v.

### D. Hoạt động tiêu biểu

#### CHƯƠNG TRÌNH PAPERLESS - GIẢM THIỂU SỬ DỤNG GIẤY

Nằm trong kế hoạch triển khai tối ưu hóa vận hành, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Ngân hàng, OCB đã thực hiện các chương trình, dự án chuyển đổi số cho toàn hàng, góp phần không nhỏ trong việc giảm thiểu giấy tờ và văn phòng phẩm.

Nhằm tăng tốc thời gian xử lý, giảm sự can thiệp của con người, hỗ trợ tốt nhất cho người ra quyết định, chúng tôi đã áp dụng nhiều phương án và công nghệ vào các nghiệp vụ kinh doanh của Ngân hàng để tối ưu hóa các quy trình và vận hành như:

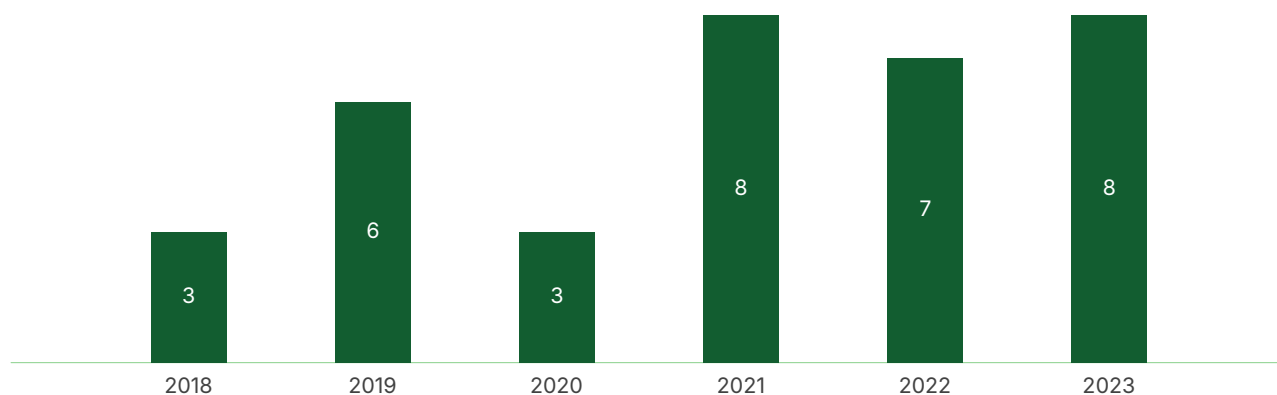
- Thực hiện số hóa các quy trình (quy trình nội bộ và quy trình với khách hàng)
- Áp dụng lưu trữ hồ sơ, thao tác vận hành trong nội bộ qua các hệ thống số
- Ứng dụng chữ ký số thay cho chữ ký tươi trên các văn bản lưu hành nội bộ tại OCB như tờ trình, quy định, thông báo, v.v.

Với những chương trình này chúng tôi đã và đang từng bước cụ thể hóa sáng kiến paperless thành những hành động thiết thực thông qua việc số hóa biểu mẫu và ứng dụng chữ ký số. Những nỗ lực này mang lại hiệu quả cụ thể, bao gồm tiết kiệm giấy, mực in và điện năng cho Ngân hàng. Hàng năm, OCB luôn có sự rà soát, đánh giá lại nhằm có phương án cải tiến, nâng cấp tốt hơn các biện pháp và công nghệ đã đang áp dụng.

Hiện nay, 100% các loại văn bản trình ký tới cấp TGDĐ đã triển khai áp dụng ký số. Theo thống kê đến tháng 4 năm 2024, OCB có 7.095 văn bản nội bộ và gần 300 quy trình, trong đó gần 70% đã và đang được triển khai áp dụng số hóa cho một phần hoặc toàn bộ quy trình.

Bên cạnh đó, ngoài các Dự án công nghệ của Ngân hàng vẫn được lên kế hoạch và triển khai hàng năm, từ năm 2018 đến nay, mỗi năm OCB đều rà soát, đánh giá lại các quy trình hiện hữu để có phương án thực hiện điều chỉnh, nâng cấp hoặc phát triển mới trên Hệ thống BPM giúp xử lý các vướng mắc, tối ưu hóa vận hành, tăng cường hiệu quả xử lý công việc và giảm thiểu tối đa việc sử dụng giấy. Tính đến hết năm 2023, chúng tôi đã thực hiện nâng cấp 35 quy trình, trong đó giai đoạn 2021, 2022 và 2023 có 23 quy trình.

Quy trình số hoá trên BPM qua các năm



## 2.2 Giảm thiểu tác động đến môi trường

### A. Phương pháp tiếp cận

Với tinh thần trách nhiệm cao đối với xã hội và cam kết bảo vệ môi trường, OCB luôn tích cực đồng hành cùng Chính phủ cũng như các Cơ quan Quản lý trong hành trình thực hiện cam kết quốc gia và mục tiêu đạt phát thải ròng bằng “0” (Net Zero) vào năm 2050 thông qua các biện pháp bảo vệ môi trường, cắt giảm phát thải, nước thải và chất thải. Để đạt được điều này, Ngân hàng không chỉ thực hiện các biện pháp giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, mà còn hướng đến theo đuổi và áp dụng các chuẩn mực tốt nhất được đặt ra về bảo vệ môi trường.

OCB đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường. Đồng thời, chúng tôi cũng gián tiếp tác động đến nhà cung cấp với các chính sách mua hàng nhằm khuyến khích các đối tác, nhà cung cấp tham gia vào công tác bảo vệ môi trường. Những hành động này không chỉ thực hiện hóa cam kết của Ngân hàng đối với việc bảo vệ, giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, mà còn hướng đến việc tạo ra giá trị bền vững và lâu dài cho thế hệ mai sau.



#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB luôn tích cực hướng đến các mục tiêu về giảm thiểu tác động môi trường, thông qua:



### B. Thành tựu nổi bật



Lượng phát thải khí nhà kính trong năm 2023 so với năm 2022



pháp luật về bảo vệ môi trường trong năm 2023



## C. Hành động trọng tâm

### GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH

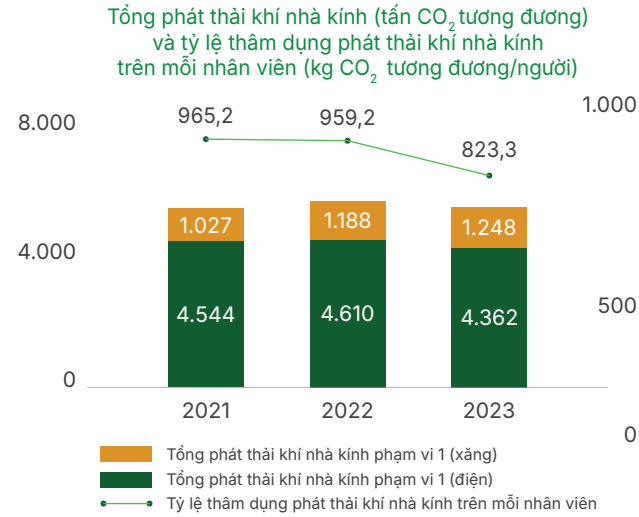
OCB đã xác định và đo lường lượng phát thải khí nhà kính đối với phạm vi 1 và phạm vi 2 theo hướng dẫn của Giao thức báo cáo Khí nhà kính (GHG – Greenhouse Gas Protocol) được phát triển bởi Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Thế giới (WBCSD). Theo đó, các nguồn phát thải chính theo 2 phạm vi trên được Ngân hàng xác định bao gồm:

#### Phạm vi 1

**Phát thải trực tiếp từ các nguồn do Ngân hàng sở hữu/ kiểm soát.** Phát sinh chủ yếu từ việc tiêu thụ xăng dùng cho các xe công vụ và xe chuyên dụng của Ngân hàng

#### Phạm vi 2

**Phát thải gián tiếp từ năng lượng.** Phát sinh chủ yếu từ việc tiêu thụ điện năng mua từ Tập đoàn điện lực Việt Nam



Ghi chú: Số liệu được thống kê cho toàn Ngân hàng, được ước tính dựa trên tổng năng lượng tiêu thụ và quy đổi theo hệ số phát thải của Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với xăng, và hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam trong Công văn của Cục Biến đổi khí hậu, Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với điện.

<b>GIẢM</b>	▼ 3%	Tổng lượng phát thải khí nhà kính năm 2023 so với năm 2022
	▼ 14%	Tỷ lệ thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên năm 2023 so với năm 2022

Trong đó, lượng phát thải khí nhà kính từ việc sử dụng xăng cho các phương tiện vận chuyển tăng nhẹ, nguyên nhân chủ yếu là do mở rộng kinh doanh, cũng như tăng số lượng chi nhánh, phòng giao dịch và các trạm ATM, làm tăng nhu cầu đi lại và vận chuyển tiền. Tuy nhiên, bằng những nỗ lực mạnh mẽ trong việc cắt giảm phát thải khí nhà kính trong quá trình vận hành, thông qua các biện pháp giảm thiểu tiêu hao năng lượng như được đề cập tại chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, chúng tôi đã thành công trong việc cắt giảm lượng phát thải nói chung và đặc biệt là lượng phát thải từ việc sử dụng điện - nguồn phát thải chiếm tỉ trọng lớn nhất tại Ngân hàng.

Hơn nữa, OCB cũng khuyến khích nhân viên sử dụng các phương tiện giao thông khác như đi bộ, đi xe đạp, xe điện, phương tiện giao thông công cộng hoặc đi chung xe bất cứ khi nào có thể. Trong những năm gần đây, chúng tôi luôn chọn lựa và sử dụng những loại xe đạt tiêu chuẩn phát thải EURO 4 và EURO 5. Những tiêu chuẩn này đưa ra giới hạn phát thải đối với các phương tiện cho một số loại khí gây hại (như hydrocarbons (HC), nitrogen oxide (NOx) và carbon monoxide (CO), v.v.) và chỉ số bụi mịn (PM) trên mỗi kilomet đi chuyển. Tính đến cuối năm 2023, Ngân hàng có gần 60% số lượng xe đang sử dụng đạt các chứng nhận tiêu chuẩn phát thải EURO 4 và EURO 5.

Nhằm cải thiện chất lượng không khí thải ra môi trường, tòa nhà Hội sở của OCB còn được xây dựng hệ thống và quy trình xử lý khí thải thông qua các quạt hút, tháp hấp thụ khử mùi, ống thoát khí thải, v.v. Qua đó, lượng khí thải của chúng tôi đã đáp ứng và đạt các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về khí thải công nghiệp.

Trong thời gian sắp tới, OCB sẽ tích cực tham gia, triển khai các chương trình cải thiện môi trường và tạo mảng xanh mới. Đồng thời, chúng tôi sẽ thực hiện Chiến dịch bồi hoàn carbon bằng việc phục hồi và phát triển vùng rừng ngập mặn tại Khu dự trữ sinh quyển Cần Giờ. Đây là một trong những giải pháp tiêu biểu để giảm thiểu khí nhà kính mà Ngân hàng mong muốn triển khai và nhân rộng.

### XỬ LÝ CHẤT THẢI VÀ NƯỚC THẢI

#### Phân loại và xử lý chất thải

Hiện nay, OCB đã triển khai hướng dẫn phân loại chất thải đối với các chi nhánh, phòng giao dịch và cơ sở hoạt động thuê ngoài, chúng tôi yêu cầu đơn vị cho thuê chịu trách nhiệm trong việc xử lý chất thải theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, đối với rác thải nguy hại có nguồn gốc mục in 100% được thu gom xử lý bởi các đơn vị cung cấp cho thuê hợp mục.

#### Hướng dẫn phân loại và xử lý chất thải nguy hại

#### Các loại chất thải nguy hại

- Pin, ắc qui đã qua sử dụng
- Vỏ chai lọ đựng hoá chất nguy hại
- Chất thải điện tử
- Bóng đèn huỳnh quang

#### Bố trí nhãn

- Nhãn trên tường (bắt buộc khổ A3)  
Nhãn trên tường và trên thùng phải trùng nhau để định vị
- Nhãn trên thùng (bắt buộc khổ A3)
- Thùng chứa  
Số lượng phụ thuộc vào số lượng CTNH

#### Khu vực chứa chất thải nguy hại

**Đơn vị có kho lưu trữ**

- Dán dấu hiệu CTNH
- Dán các loại biển chỉ thị, cảnh báo, cấm
- Dán quy tắc an toàn

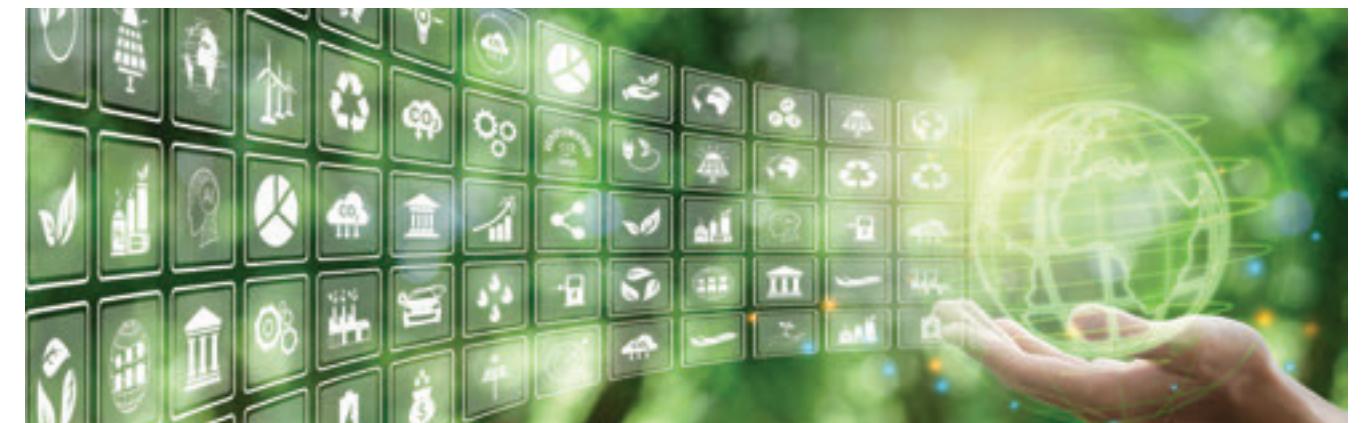
#### Xử lý chất thải nguy hại

Đơn vị chủ động liên hệ với Công ty dịch vụ vệ sinh tại địa phương để thu gom chất thải nguy hại theo quy định.

#### Hạn chế rác thải nhựa

Nhằm giảm rác thải nhựa trong hoạt động của Ngân hàng, OCB đang dần thay thế việc sử dụng nước suối đóng chai tại các cuộc họp bằng chai/ bình và ly thủy tinh. Mặt khác, chúng tôi còn có kế hoạch truyền thông khuyến khích nhân viên hạn chế dùng đồ dùng ăn uống bằng nhựa dùng 1 lần, sử dụng các sản phẩm quà tặng mang ý nghĩa tiêu dùng "bền vững" như cốc sứ, bình giữ nhiệt, túi vải sử dụng nhiều lần, những chương trình ghi nhận khách hàng bằng phần thưởng, quà tặng có giá trị bền vững.

Bên cạnh đó, Ngân hàng có kế hoạch ưu tiên các sản phẩm thân thiện môi trường được các nhà cung cấp giới thiệu trong các đơn chào giá thi công xây dựng, nội thất. Ngoài ra, trong quá trình đánh giá các gói thầu OCB khuyến khích đơn vị cung cấp nêu rõ thành phần vật liệu sản xuất các sản phẩm để làm căn cứ đánh giá. Đây là cơ sở để OCB thực hiện mục tiêu không sử dụng các sản phẩm, vật dụng bằng nhựa có chỉ số tỷ trọng nhựa từ cao su, áp dụng cho các sản phẩm mua mới, thay thế trong tương lai.





## Nước thải

Tại các đơn vị kinh doanh, nước thải chủ yếu phát sinh từ các hoạt động cá nhân của khách hàng, nhân viên, vệ sinh văn phòng, v.v. OCB đã và đang từng bước xây mới/ nâng cấp hệ thống xử lý nước thải đạt QCVN 14:2008/BTNMT cũng như thực hiện báo cáo giám sát môi trường theo quy định tại các địa điểm mà Ngân hàng sở hữu hoặc các địa điểm thuê ngoài nguyên căn. Đối với các tòa nhà, căn hộ được OCB thuê một phần làm chi nhánh, phòng giao dịch, OCB cũng yêu cầu đơn vị cho thuê chịu trách nhiệm trong việc xử lý và xả nước thải theo quy định của pháp luật.

Song song với đó, thông qua các biện pháp tiết kiệm sử dụng nước như được đề cập tại chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trong năm 2023, chúng tôi đã giảm thiểu lượng nước sử dụng, từ đó giảm lượng nước thải tương ứng.

### ĐẢM BẢO TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG

Tuân thủ các quy định của pháp luật và yêu cầu của các bên liên quan luôn là ưu tiên trong vận hành của Ngân hàng. Theo đó, OCB đã và đang từng bước duy trì thực hiện các yêu cầu về hồ sơ môi trường cho các địa điểm kinh doanh thuộc đối tượng quy định. Đồng thời, chúng tôi đặt ra yêu cầu cung ứng có trách nhiệm đối với tất cả các nhà cung cấp và đối tác trong mối quan hệ kinh doanh, hợp tác với OCB và tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của pháp luật hiện hành, bao gồm cả các luật định về bảo vệ môi trường. Đối với các đối tác cho thuê tòa nhà, văn phòng, OCB sẽ định hướng kiểm tra nghiêm ngặt để đảm bảo các đối tác cung cấp đầy đủ hồ sơ, giấy phép đáp ứng việc tuân thủ bảo vệ môi trường đối với các trường hợp cần thiết như:

- Giấy phép môi trường còn thời hạn;
- Hợp đồng thu gom và xử lý chất thải với đơn vị có chức năng, v.v.

Hàng năm, Khối vận hành có kế hoạch triển khai kiểm tra định kỳ các địa điểm kinh doanh nhằm rà soát tình hình bảo vệ môi trường, giữ gìn vệ sinh, tài sản, cơ sở vật chất cũng như đảm bảo các yêu cầu về hình ảnh của OCB, v.v. Qua đó, giúp Ngân hàng nhận diện sự việc không tuân thủ chính sách về bảo vệ môi trường để từ đó có biện pháp xử lý kịp thời.

## D. Hoạt động tiêu biểu

### TÒA NHÀ THE HALLMARK - TÒA NHÀ ĐẠT CHỨNG NHẬN XANH (GREENBUILDING)

Nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển và mở rộng diện tích trụ sở chính, OCB đã chuyển trụ sở hoạt động sang tòa nhà The Hallmark. Đây là tòa nhà văn phòng hạng A+ đầu tiên đạt được chứng chỉ công trình xanh – BCA Green Mark Gold (Singapore). Đây là một hệ thống các tiêu chuẩn về thiết kế, xây dựng và vận hành bền vững, thân thiện với môi trường của các công trình.

Để nhận được chứng chỉ BCA Green Mark, The Hallmark với những nỗ lực không ngừng đã đáp ứng được các tiêu chuẩn khắt khe, bao gồm:

<p><b>Hiệu quả sử dụng năng lượng</b></p> <p>Tòa nhà The Hallmark được trang bị hệ thống chiếu sáng hiệu quả, hệ thống điều hòa hiệu suất cao kết hợp với bộ lọc không khí HEPA chuẩn y khoa không chỉ giúp nâng cao chất lượng không khí mà còn hỗ trợ giảm thiểu tối đa mức sử dụng điện năng của tòa nhà. Hệ Façade của tòa nhà được ốp kính hai lớp, mang đến hiệu quả cách nhiệt, cách âm, chống tia UV và tiết kiệm năng lượng một cách tối ưu.</p>	<p><b>Hiệu quả sử dụng nước</b></p> <p>The Hallmark cũng được trang bị các thiết bị vệ sinh cao cấp tích hợp hệ thống cảm ứng thông minh, kết hợp các biện pháp tái sử dụng nước và giảm thiểu mức độ chảy của nước, mang đến trải nghiệm đẳng cấp song vẫn đảm bảo khả năng tiết kiệm nước hiệu quả.</p>
<p><b>Bảo vệ môi trường</b></p> <p>Tòa nhà sử dụng các kết cấu và vật liệu thân thiện với môi trường; đảm bảo độ bền, an toàn và tiết kiệm năng lượng. Khu vực Sky Terrace được bố trí tại tầng 5 tòa nhà với sân vườn và cây xanh bao quanh, mang đến không gian thư giãn ngoài trời lý tưởng.</p>	<p><b>Quản lý và vận hành</b></p> <p>Ngoài cơ sở vật chất hiện đại, The Hallmark cũng đầu tư mạnh vào hệ thống quản lý tòa nhà đạt chuẩn quốc tế. Tại đây áp dụng công nghệ “không điểm chạm” với nhiều tiện ích như: sảnh tiếp tân hiện đại, hệ thống kiểm soát với thẻ ra vào riêng, điều khiển thang máy (COP) không nút bấm, camera 24/7 bố trí khắp tòa nhà, v.v.</p>

## 2.3 Tăng trưởng tài chính xanh

### A. Phương pháp tiếp cận



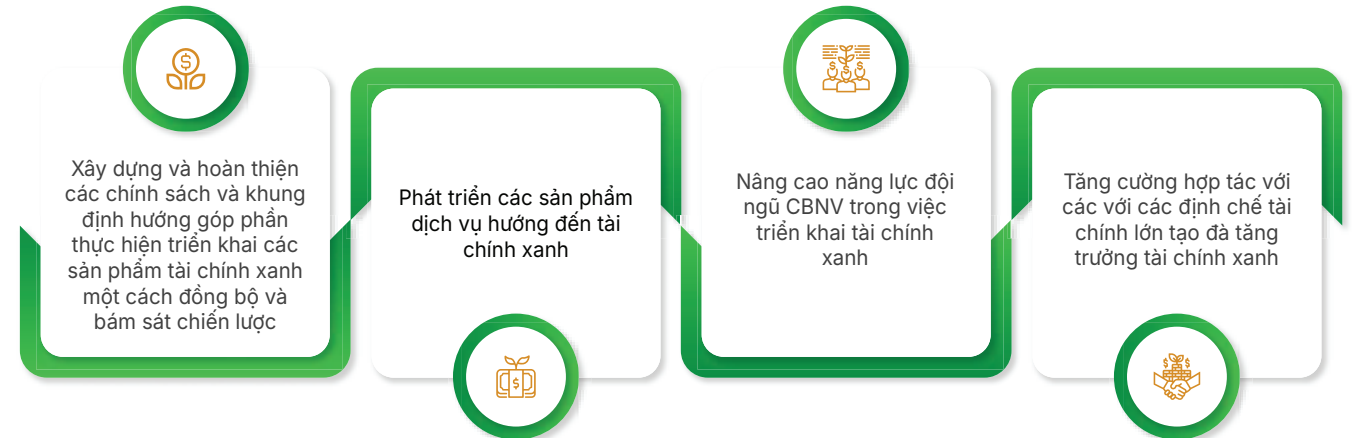
Hiện nay “xanh hóa nền kinh tế” đang là xu hướng toàn cầu với sự hưởng ứng của các quốc gia trên thế giới cũng như các tổ chức tài chính quốc tế với mục tiêu giảm thiểu những tác động tiêu cực từ tăng trưởng kinh tế đến MT&XH. Tài chính xanh đóng vai trò rất quan trọng trong việc cung cấp nguồn lực để thực hiện cam kết đạt mức phát thải ròng bằng “0” vào năm 2050 của Việt Nam và triển khai thành công chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh. Nguồn lực được tạo ra từ các công cụ tài chính xanh giúp các doanh nghiệp đầu tư những dự án, chương trình, cơ sở hạ tầng có ảnh hưởng tích cực đến MT&XH.

Với tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam và nhận thức được tầm quan trọng của việc thúc đẩy tài chính xanh, chúng tôi đã và đang từng bước hướng dòng vốn tín dụng vào việc tài trợ những dự án thân thiện với môi trường, thúc đẩy các ngành sản xuất, dịch vụ, tiêu dùng chuyển đổi theo hướng xanh hóa, sản xuất và sử dụng năng lượng sạch, năng lượng tái tạo, v.v.

Ngân hàng đặc biệt chú trọng đến việc đánh giá, phân loại các dự án vay vốn, thực hiện QLRR về MT&XH trong hoạt động cấp tín dụng cũng như nâng cao năng lực của nhân viên trong việc xây dựng và triển khai các giải pháp tài chính xanh, tài chính bền vững. Thông qua các hoạt động này, OCB có thể củng cố và nâng cao chất lượng danh mục đầu tư. Song song với đó, chúng tôi cũng tăng cường hợp tác với các định chế tài chính lớn để thu hút các nguồn vốn xanh, góp phần tích cực thúc đẩy tăng trưởng xanh và phát triển bền vững.

### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB luôn tích cực hướng đến các mục tiêu về tăng trưởng quy mô tài chính xanh thông qua:



### B. Thành tựu nổi bật

<p><b>Gần 9%</b></p> <p>tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trong tổng quy mô dư nợ tín dụng toàn hàng năm 2023</p>	<p><b>Hơn 4.100 tỷ đồng</b></p> <p>được cung cấp bởi các tổ chức tín dụng cho OCB với mục tiêu tài trợ cho các dự án PTBV trong năm 2023</p>	<p><b>Giải thưởng TOP 50</b></p> <p>doanh nghiệp phát triển bền vững (CSA) năm 2024</p>
--	--	---



## C. Hành động trọng tâm

### CUNG CẤP GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH CÓ TRÁCH NHIỆM

Trong những năm vừa qua, OCB đã chú trọng và thực hiện cấp vốn vay cho các doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) có hoạt động kinh doanh bền vững và mục tiêu rõ ràng về việc bảo vệ môi trường. Chúng tôi cũng triển khai các khoản vay hướng đến nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu sử dụng vốn để mua tài sản thân thiện với môi trường và phát triển kinh tế nông thôn. Hiện tại, Ngân hàng thúc đẩy cấp tín dụng xanh cho các doanh nghiệp và cá nhân có mục đích vay để thực hiện các dự án thuộc những nhóm chính như sau:

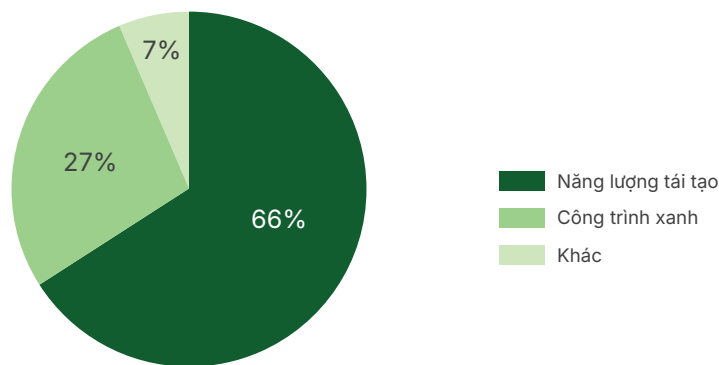
#### Nhóm Khách hàng doanh nghiệp

- Năng lượng tái tạo
- Công trình xanh
- Xử lý/ Quản lý chất thải
- Xử lý/ Cung cấp nước
- v.v.

#### Nhóm Khách hàng cá nhân

- Nông nghiệp nông thôn
- v.v.
- Bất động sản xanh (nhà, căn hộ, v.v.)

Bắt đầu triển khai tín dụng xanh từ năm 2015 và đẩy mạnh từ cuối năm 2019, đến nay, OCB đang cho thấy đà tăng trưởng tích cực về quy mô nguồn vốn hỗ trợ khách hàng có hoạt động kinh doanh bền vững. Cụ thể, trong năm 2023, tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh được phân loại theo các tiêu chí của IFC đạt gần 9% trên tổng dư nợ tại OCB, cao hơn tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh của toàn nền kinh tế Việt Nam năm 2023 (4,5%) theo thống kê của NHNN vào 31/12/2023 tại 47 tổ chức tín dụng. Trong đó, dư nợ các dự án năng lượng tái tạo chiếm tỷ trọng cao nhất hơn 66% tổng dư nợ tín dụng xanh tại OCB.



Cơ cấu dư nợ tín dụng xanh tại OCB năm 2023



Nguồn tín dụng xanh OCB hỗ trợ cho các khách hàng doanh nghiệp lớn có những ngành nghề, mục đích sử dụng vốn như:

- Xây dựng, sản xuất, truyền tải và phân phối năng lượng tái tạo;
- Công trình xanh;
- Khác gồm khai thác/xử lý/ cung cấp nước sạch; Xử lý chất thải; vận tải tàu biển đáp ứng chứng chỉ

Để đạt được kết quả trên, trong thời gian qua chúng tôi đã từng bước xây dựng và hoàn thiện khung chính sách tín dụng xanh và Hệ thống QLRR MT&XH làm cơ sở cho các hoạt động của Ngân hàng, hướng tới mục tiêu tăng trưởng xanh và bền vững. Với hệ thống QLRR MT&XH, chúng tôi đã cụ thể hóa được vai trò của mình như sau:

1

Phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng có xét tới lợi ích về MT&XH. OCB đã đẩy mạnh phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử, ngân hàng số. Ngoài ra, các hoạt động quản lý nội bộ cũng được điều chỉnh theo hướng thân thiện hơn với môi trường thông qua việc sử dụng các thiết bị tiết kiệm năng lượng, phát triển các hoạt động trực tuyến, số hóa hầu hết các quy trình nội bộ, v.v. nhằm giảm thiểu các hoạt động liên quan đến giấy tờ, văn phòng phẩm, tiêu thụ năng lượng, v.v.

2

Đẩy mạnh các hoạt động cấp tín dụng xanh trên cơ sở triển khai hệ thống QLRR MT&XH. Việc đầu tư vào các lĩnh vực xanh đòi hỏi thời gian hoàn vốn dài, chi phí đầu tư lớn. Trong bối cảnh đó, OCB đã phát huy vai trò quan trọng trong việc tạo nguồn vốn cho các dự án đầu tư xanh. Đồng thời, OCB cũng có vai trò định hướng, nâng cao ý thức của các khách hàng thông qua việc truyền thông về chính sách QLRR MT&XH.

Ngay từ năm 2012, OCB đã ban hành Chính sách QLRR MT&XH cũng như tích hợp nội dung này vào hoạt động của Ngân hàng, đặc biệt là hoạt động cấp tín dụng. Sau đó, chúng tôi đã tiếp tục xây dựng Quy định QLRR về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với các dự án đầu tư của khách hàng, đưa ra các nội dung chính như sau:

- Nguyên tắc QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng
- Quy định các dự án phải thực hiện QLRR về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng
- Phân loại các nhóm dự án đầu tư
- Thu thập thông tin QLRR về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng
- Quản lý đối với khoản cấp tín dụng có rủi ro môi trường
- Báo cáo về rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng

Theo đó, tất cả các khách hàng doanh nghiệp vay vốn tại OCB đều được đánh giá mức độ rủi ro về MT&XH trong hoạt động sản xuất kinh doanh chung cũng như từng dự án cụ thể. Ngân hàng cũng đã xác định rõ các trường hợp mục đích đề xuất cấp tín dụng sẽ bị loại trừ nằm trong danh sách không cấp tín dụng của OCB hoặc nằm trong danh mục loại trừ của IFC hay các đối tác khác mà OCB có thỏa thuận. Theo đó, chúng tôi sẽ không tài trợ cho bất kỳ dự án nào có mức rủi ro tín dụng từ 230 triệu đồng đến 23 tỷ đồng theo từng mục đích có liên quan đến các hoạt động như:

#### Vi phạm pháp luật Việt Nam hoặc các quy ước và thỏa thuận quốc tế

Ví dụ: sản xuất, buôn bán các sản phẩm hoặc các hoạt động liên quan đến độc dược, thuốc trừ sâu/ thuốc diệt cỏ, hóa chất, các chất làm suy giảm tầng ozone, các sản phẩm chứa PCB, động vật hoang dã hoặc các sản phẩm từ động vật hoang dã, v.v.

#### Gây ảnh hưởng đến môi trường

Ví dụ: hoạt động đánh bắt thủy sản theo các phương thức không bền vững, khai thác gỗ thương mại để sử dụng từ rừng nguyên sinh nhiệt đới ẩm ướt, sản xuất hoặc mua bán các sản phẩm từ gỗ hoặc sản phẩm lâm nghiệp khác (trừ các sản phẩm từ rừng được quản lý bền vững), các hoạt động liên quan đến than đá, v.v.

#### Gây ảnh hưởng đến xã hội

Ví dụ: cưỡng bức lao động hoặc gây hại đến lao động trẻ em, v.v.

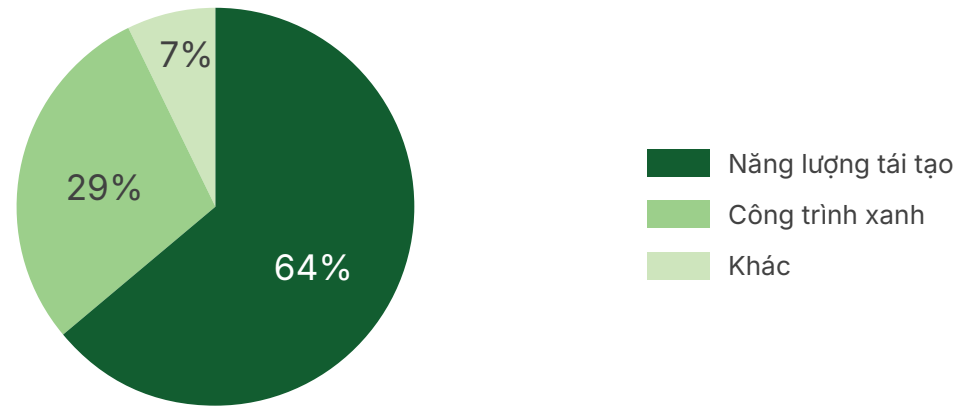
Bên cạnh đó, Ngân hàng còn thực hiện giám sát thường xuyên và kiểm tra định kỳ việc thực hiện các cam kết về bảo vệ MT&XH của khách hàng sau khi cấp tín dụng. Qua đó, chúng tôi có thể đảm bảo việc tuân thủ các thỏa thuận và mục đích sử dụng vốn như đã được ký kết, cũng như nhận diện được những sự thay đổi hay các sự kiện làm tăng mức độ hoặc gây ra rủi ro mới đối với MT&XH để đưa ra những hướng xử lý kịp thời nhằm phòng tránh và hạn chế các tác động tiêu cực.

Cụ thể về việc tích hợp các yếu tố môi trường xã hội trong công tác quản trị rủi ro trong thẩm định tín dụng vui lòng tham chiếu tại chủ đề 4.3. Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin.



## PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ HƯỚNG ĐẾN TÀI CHÍNH XANH

### Nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn



### Cơ cấu dư nợ tín dụng xanh tại Khối khách hàng doanh nghiệp lớn (CIB) năm 2023

Ghi chú: Thống kê tín dụng xanh trong Nhóm khách hàng doanh nghiệp hiện được tổng hợp trên các lĩnh vực về năng lượng tái tạo và công trình xanh.

Đối với khách hàng doanh nghiệp lớn, OCB chuyển dịch tín dụng trọng tâm vào các ngành nghề ưu tiên, đầu tư công và giảm tỷ trọng các ngành nghề có rủi ro cao với mục tiêu đa dạng hóa, tối ưu hiệu quả danh mục để phát triển bền vững. Với định hướng tập trung phát triển tài chính xanh, chúng tôi đã triển khai các sản phẩm phù hợp với nhóm khách hàng doanh nghiệp thông qua việc đánh giá từng dự án dựa vào nhu cầu của khách hàng, đánh giá mức độ tác động và các rủi ro tương ứng. Từ đó, Ngân hàng sẽ có các chính sách và chương trình phù hợp để đưa ra các hình thức hỗ trợ thiết thực như giảm lãi suất cho vay, mở các điều kiện và thủ tục để doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận nguồn vốn ngân hàng, hỗ trợ các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi để phù hợp với các tiêu chí tín dụng xanh, v.v.

Trong năm 2023, chúng tôi đã tăng cường hoạt động cho vay tín dụng xanh vì vậy kết quả đạt được là dư nợ tín dụng xanh chiếm tỷ trọng xấp xỉ 18,4% tổng dư nợ cho nhóm khách hàng doanh nghiệp. Đặc biệt, hơn 64% dư nợ tín dụng xanh đã được phân bổ vào các lĩnh vực năng lượng tái tạo. Bên cạnh đó, hỗ trợ tín dụng cho các dự án trong lĩnh vực công trình xanh cũng đóng góp đáng kể vào việc gia tăng cơ cấu cho vay tín dụng xanh trong các năm vừa qua.

Các khách hàng khi tiếp cận tín dụng xanh tại OCB sẽ được áp dụng chương trình phê duyệt tín dụng chuyên biệt với tốc độ xử lý hồ sơ ưu tiên và lãi suất ưu đãi. Với các dự án lớn, Ngân hàng có sự ưu tiên về nguồn lực để tập trung đẩy nhanh tốc độ xử lý hồ sơ phê duyệt tín dụng cũng như xử lý giải ngân cấp tín dụng cho khách hàng để đảm bảo tiến độ triển khai dự án của chủ đầu tư. Ngoài ra, chúng tôi cũng xây dựng và triển khai các chương trình tín dụng cụ thể cho những dự án tài chính vi mô (như sản phẩm cho vay nông nghiệp nông thôn, sản phẩm cho vay phát triển điện mặt trời áp mái) để đảm bảo sự đồng bộ trong thủ tục, nhanh chóng trong thời gian xét duyệt và giải ngân cấp tín dụng.

### Nhóm khách hàng doanh nghiệp SME

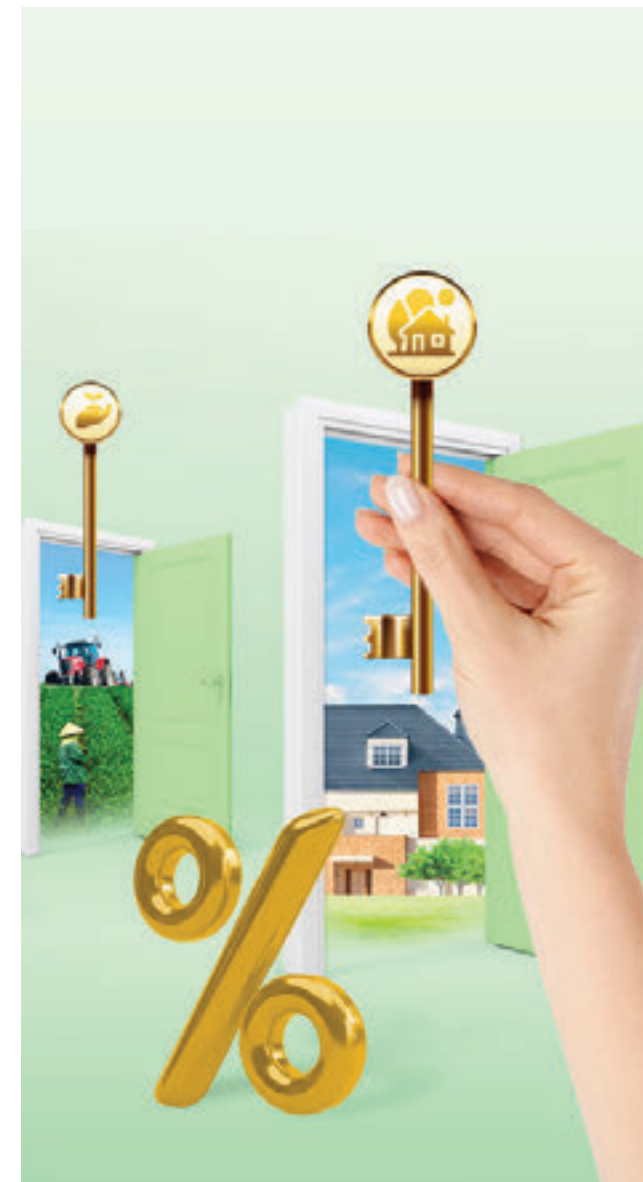
Cùng với xu thế xanh hóa của Việt Nam và thế giới, ý thức được trách nhiệm của Ngân hàng trong việc hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp chuyển đổi xanh. Vì thế, các khối kinh doanh nói chung và Khối SME nói riêng luôn không ngừng nghiên cứu phát triển các sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Cụ thể, tính đến hiện nay Khối SME đã và đang duy trì chính sách ưu tiên hỗ trợ tín dụng xanh cho các doanh nghiệp có những ngành nghề "xanh" như sau:

- Năng lượng tái tạo (gồm xây dựng/ lắp đặt hệ thống thủy điện; điện mặt trời; truyền tải năng lượng tái tạo)
- Khai thác xử lý và cung cấp nước sạch
- Xử lý nước thải
- Tái chế phế liệu phi kim loại

Từ việc áp dụng chính sách nhất quán của Ngân hàng trong việc thúc đẩy phát triển tài chính xanh mà kết quả đạt được trong năm 2023, dư nợ tín dụng xanh tại khối chiếm gần 15% trên tổng dư nợ cho vay và đạt gần 1.200 tỷ đồng. Trong đó, tín dụng xanh dành cho các doanh nghiệp ngành năng lượng tái tạo chiếm tỷ trọng hơn 98%.

Với những kết quả như trên đội ngũ nhân sự Khối SME sẽ tiếp tục phát huy lợi thế hiện tại, đồng thời trong tương lai, Khối SME định hướng nghiên cứu các sản phẩm tín dụng xanh mới cho xe điện, xe hybrid, phát triển chuỗi cung ứng xanh hay các sản phẩm phi tài chính xanh khác nhằm đáp ứng mục tiêu tăng trưởng tín dụng xanh cũng như đồng hành cùng doanh nghiệp vừa và nhỏ phát triển bền vững.

### Nhóm khách hàng cá nhân



Đối với khách hàng cá nhân, OCB tập trung vào các sản phẩm thuộc thể mạnh của Ngân hàng và có nhu cầu lớn hoặc được dự kiến sẽ tăng trưởng mạnh tại thị trường Việt Nam, an toàn như cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay mua nhà để ở cho tệp khách hàng trẻ tuổi đến trung niên tại các đô thị trên toàn quốc, v.v. Chúng tôi đã đưa ra các gói giải pháp tài chính trong đó có các sản phẩm vay theo định hướng tín dụng xanh, cụ thể hướng đến tài trợ các khách hàng hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất sản phẩm nông nghiệp, các khách hàng sinh sống tại nông thôn, các chương trình cho vay căn hộ xanh, tham gia cùng với Chính phủ các chương trình cho vay nhà ở xã hội dành cho đối tượng người vay có thu nhập trung bình thấp, v.v.

Theo đó, OCB đã triển khai sản phẩm cho vay nông nghiệp nông thôn để tài trợ việc sản xuất, kinh doanh liên quan đến nông nghiệp cho các khách hàng cá nhân ở vùng sâu vùng xa. Tổng giải ngân sản phẩm cho vay dịch vụ Nông nghiệp Nông thôn trong 03 năm giai đoạn 2021-2023 là hơn 114 tỷ đồng, với năm 2023 ghi nhận mức giải ngân cao nhất trong giai đoạn 03 năm, ở mức 40,6 tỷ đồng. Đến hết 2023, dư nợ cho vay các sản phẩm nông nghiệp nông thôn đã đạt gần 190 tỷ đồng. Cụ thể về các sản phẩm nông nghiệp nông thôn vui lòng tham chiếu tại chủ đề 3.4. Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững.

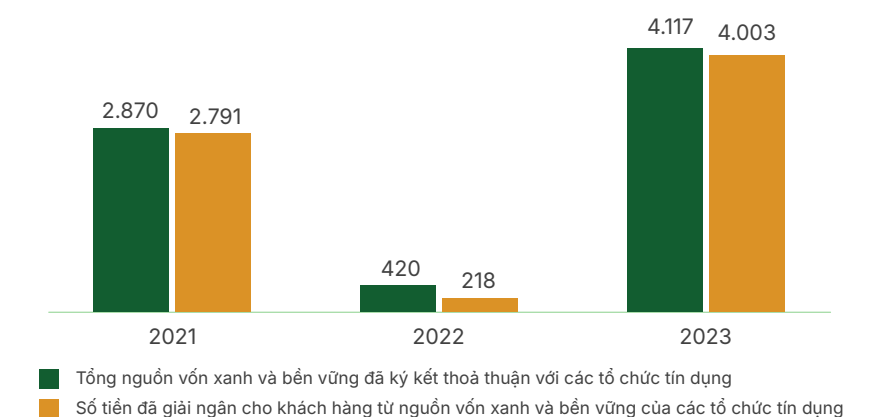
Với mong muốn mang đến những trải nghiệm tốt nhất thông qua các sản phẩm Xanh, kết hợp với giải pháp đặc biệt ưu đãi và hấp dẫn so với các chính sách vay thông thường, vào cuối năm 2023, OCB đã chính thức giới thiệu chương trình đặc biệt "Vay Mua Nhà Xanh - Mở Tương Lai Xanh" mang đến cho khách hàng thêm sự lựa chọn tin cậy trên hành trình thể hiện phong cách sống xanh cùng OCB. Chương trình ưu đãi dành cho khách hàng có nhu cầu vay vốn để mua, nhận chuyển nhượng bất động sản (bao gồm đã có giấy chứng nhận/ hoặc chưa có giấy chứng nhận) tại các dự án đạt chứng chỉ xanh. Qua đó, khách hàng sẽ nhận được các ưu đãi liên quan đến lãi suất hấp dẫn.

Trong thời gian tới, OCB sẽ hoàn thiện danh mục đầu tư xanh, phát triển nhiều sản phẩm tài chính xanh mới cho nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn, SME và nhóm khách hàng cá nhân, đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển các sản phẩm trái phiếu xanh, trái phiếu bền vững, v.v. nhằm phát triển kinh doanh tài chính xanh, hướng đến mục tiêu trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, góp phần xây dựng một tương lai thịnh vượng và bền vững. Ngoài ra, để thực hiện việc triển khai các sản phẩm tài chính xanh, chúng tôi đã lên kế hoạch tổ chức chương trình Green Academy và các khóa đào tạo cho nhân sự về các chủ đề liên quan đến hoạt động tài chính xanh bao gồm các nội dung chính như QLRR MT&XH, phát triển danh mục khách hàng, lồng ghép các tiêu chí ESG vào hoạt động ngân hàng, giới thiệu về tín dụng xanh, Ngân hàng Xanh, v.v.

### Tăng cường hợp tác với định chế tài chính

Sự đồng hành cùng OCB trong những năm vừa qua của các Ngân hàng và tổ chức tài chính lớn như Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), IFC, Định chế Tài chính Phát triển thuộc Ngân hàng Tái thiết KFW của Đức (DEG), v.v. cho thấy sự đánh giá cao của các tổ chức này đối với chương trình tín dụng xanh và phát triển bền vững của chúng tôi. Tiêu biểu trong thời gian qua, ADB đã cấp hạn mức tín dụng tuần hoàn là 40 triệu USD với kỳ hạn tối đa 6 tháng và hạn mức tài trợ thương mại 120 triệu USD với kỳ hạn tối đa 12 tháng cho OCB. Bên cạnh đó, OCB cũng được IFC cấp hạn mức tài trợ thương mại là 60 triệu USD với kỳ hạn tối đa 12 tháng.

### Tổng nguồn vốn xanh và bền vững đã ký kết thỏa thuận với các tổ chức tín dụng và giải ngân cho khách hàng (tỷ đồng)





Trong năm 2023, với sự trợ lực từ các định chế tài chính quốc tế thông qua các khoản vay dài hạn với giá trị 55 triệu USD (tương đương 1.347,5 tỷ đồng) từ DEG, khoản vay 100 triệu USD (tương đương 2.450 tỷ đồng) từ IFC nhằm tài trợ danh mục khách hàng SME, OCB đã nhanh chóng “mở van tín dụng” cho các doanh nghiệp SME thông qua hàng loạt các chính sách hỗ trợ để tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý, đặc biệt là nhóm doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và nhóm doanh nghiệp kinh doanh theo định hướng “xanh hóa”, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững. Vào đầu tháng 3 năm 2024, IFC đã công bố kế hoạch đầu tư thêm cho OCB một khoản cho vay thời hạn 5 năm lên đến 150 triệu USD cùng với dịch vụ tư vấn về tài chính xanh. Đây là một khoản vay nhằm tài trợ cho mục đích mở rộng kinh doanh tài chính bền vững, tài trợ các dự án giúp giảm thiểu tác động biến đổi khí hậu và các dự án xã hội bền vững đủ điều kiện.

Ngoài ra, OCB còn tham gia các quỹ thuộc dự án Tài chính nông thôn II (RDFII) và dự án Chuyển đổi nông nghiệp bền vững tại Việt Nam (VnSAT) được tài trợ bởi Ngân hàng Thế giới (World Bank) từ nhiều năm về trước nhằm hỗ trợ cho vay các cá nhân, hộ gia đình cũng như doanh nghiệp sở hữu tư nhân liên quan đến lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn. Cũng trong năm 2023, Ngân hàng đã nhận được hạn mức từ các quỹ dự án này lên đến 320 tỷ đồng.

Trong kế hoạch của Ngân hàng, chúng tôi dự kiến sẽ tiếp tục đầu tư triển khai các chương trình “tín dụng xanh” hướng tới phát triển bền vững. Đây là vấn đề được các tổ chức tài chính quốc tế như World Bank, IFC, ADB, v.v. quan tâm trong quá trình làm việc với OCB nhằm khuyến khích thúc đẩy các chương trình xanh, phát triển bền vững, trách nhiệm xã hội và quản trị minh bạch. Đặc biệt, với chiến lược kinh doanh phát triển bền vững và hướng tới trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, chúng tôi đã xác định chiến lược tổng thể, xây dựng khung phát triển bền vững để điều chỉnh tất cả các sản phẩm OCB đưa ra thị trường nhằm đóng góp vào sự phát triển bền vững của cộng đồng xã hội.

## D. Hoạt động tiêu biểu

### CHO VAY DỰ ÁN “NHÀ MÁY ĐIỆN MẶT TRỜI THUẬN NAM ĐỨC LONG”

Dự án Nhà máy điện mặt trời Thuận Nam Đức Long là một mô hình nhà máy điện mặt trời hòa lưới với quy mô lên đến 60 hecta và có công suất lắp đặt là 50 MWp, được xây dựng tại xã Phước Minh, huyện Thuận Nam, tỉnh Ninh Thuận. Dự án góp phần khắc phục tình trạng thiếu điện trong khu vực và cả nước, đảm bảo nguồn năng lượng sạch cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nhà và khu vực.

Bên cạnh đó, dự án cũng hướng tới đáp ứng các tiêu chuẩn ESG, đảm bảo sự cân bằng giữa các mục tiêu kinh tế, xã hội và môi trường, qua đó góp phần xây dựng tương lai bền vững cho cộng đồng và thúc đẩy phát triển bền vững. Cụ thể:

#### Về mặt môi trường

Dự án sản xuất và sử dụng nguồn năng lượng tái tạo từ mặt trời, góp phần giảm phát khí thải nhà kính và bảo vệ tài nguyên thiên nhiên.

#### Về mặt xã hội

Dự án tạo ra các cơ hội việc làm xanh, đồng thời nâng cao ý thức cộng đồng về sử dụng năng lượng sạch.

#### Về mặt quản trị

Dự án cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn minh bạch, trách nhiệm và quản trị tốt, đảm bảo mang lại lợi ích dài hạn cho các bên liên quan. Về tổng thể, dự án cam kết tối đa trong việc bảo vệ MT&XH.

Những đóng góp của dự án cho sự phát triển kinh tế xã hội của tỉnh nhà và khu vực: Hàng năm dự án sản xuất 75 triệu Kwh tương đương tạo ra doanh thu bán điện khoảng 170 tỷ đồng, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Ninh Thuận. Bên cạnh đó, dự án nộp thuế, ngân sách đầy đủ theo quy định với số tiền khoảng 14 tỷ đồng mỗi năm.

OCB đã đồng hành và cung cấp tín dụng cho Công ty chúng tôi trong quá trình xây dựng thực hiện dự án, nhằm đảm bảo dự án được xây dựng và vận hành thương mại đúng tiến độ cam kết với UBND tỉnh, với số hạn mức 782 tỷ đồng trong giai đoạn từ năm 2019 đến năm 2031.

Trong quá trình giao dịch tín dụng tại OCB, Công ty đã được OCB hỗ trợ:

- **Ân hạn gốc:** 18 tháng kể từ ngày giải ngân đầu tiên.
- **Ưu đãi lãi suất:** OCB đã áp dụng mức lãi suất ưu đãi cho dự án, lãi suất được điều chỉnh định kỳ 06 tháng/ lần. Bên cạnh đó, xét theo tình hình kinh tế xã hội và mức lãi suất đang áp dụng của dự án, OCB xem xét áp dụng lãi suất cho vay của dự án phù hợp.





CHƯƠNG

# 03

XÃ HỘI





## TRỤ CỘT XÃ HỘI

### 3.1 Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả

#### A. Phương pháp tiếp cận

Hiểu rằng một môi trường làm việc tốt sẽ khuyến khích nhân viên cống hiến hết mình cũng như tạo động lực để họ gắn bó lâu dài, Ngân hàng đặc biệt đề cao việc xây dựng một môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả. Điều đó thể hiện qua việc tạo các cơ chế lương, thưởng cạnh tranh, công bằng, thúc đẩy năng suất lao động. OCB thường xuyên cập nhật các chế độ như mức lương, phúc lợi và đãi ngộ nhằm đảm bảo CBNV có đầy đủ quyền lợi theo quy định của luật lao động, đồng thời có động lực, tinh thần để phát huy năng suất lao động của mình.

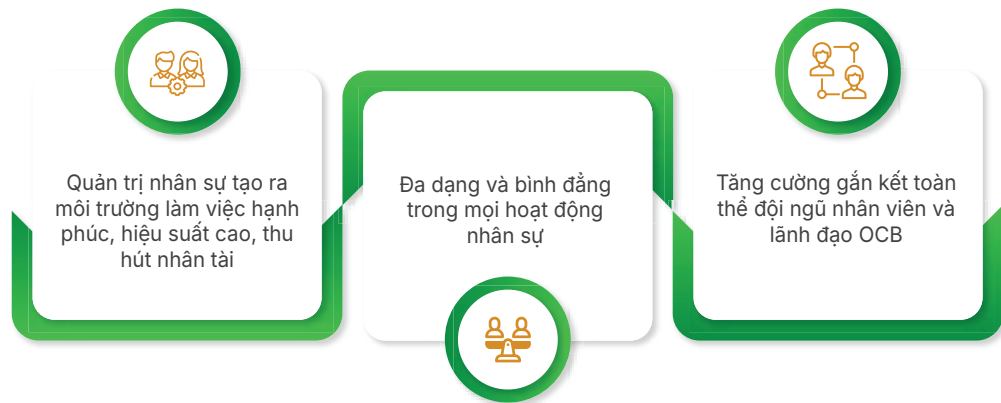
Bên cạnh đó, OCB luôn coi trọng sự bình đẳng trong môi trường làm việc, chính sách, hoạt động nhân sự và luôn hướng đến tạo dựng sự đa dạng, tôn trọng nét riêng, khuyến khích tư duy mở trong môi trường làm việc. Không chỉ vậy, sức khỏe về cả thể chất lẫn tinh thần của CBNV cũng được Ngân hàng quan tâm hàng đầu. Ngoài việc tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn lao động, Ngân hàng còn tổ chức nhiều hoạt động chăm sóc sức khỏe cho toàn bộ CBNV, giúp họ chăm lo sức khỏe và nâng cao hiệu quả công việc.

Song song với đó, OCB cũng thường xuyên tổ chức các hoạt động nội bộ để gắn kết đội ngũ nhân viên, thúc đẩy sự thấu hiểu và hỗ trợ, hợp tác trong công việc. Với những nỗ lực này, OCB cũng đã có một số ghi nhận trên thị trường về thương hiệu tuyển dụng và gia tăng mức độ gắn kết nhân viên, từ đó không chỉ thu hút mà còn giữ chân được nhân tài, góp phần vào sự phát triển bền vững và thành công lâu dài của Ngân hàng.

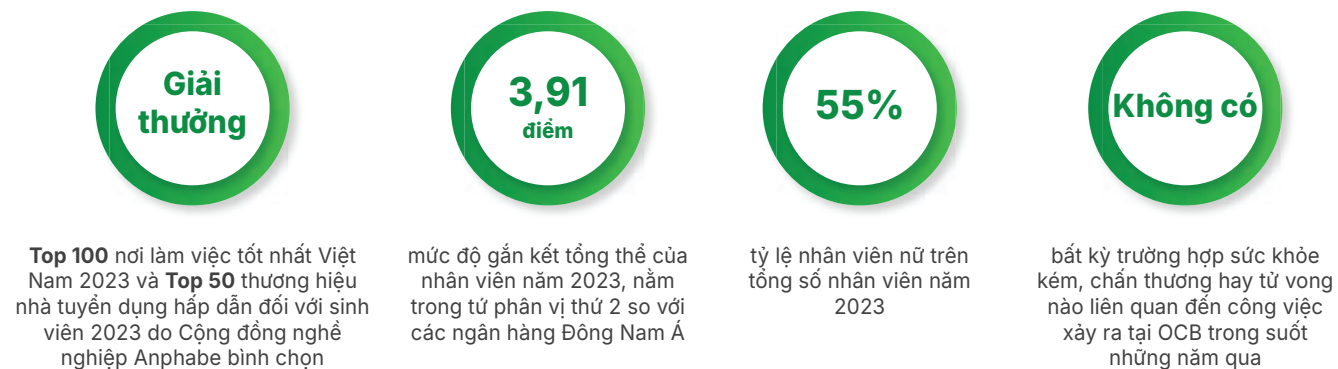


#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB hướng tới kiến tạo môi trường làm việc hiệu quả và hạnh phúc dựa trên những khía cạnh sau:



#### B. Thành tựu nổi bật



#### C. Hành động trọng tâm

##### ĐA DẠNG CÁC CHÍNH SÁCH PHÚC LỢI, ĐÃI NGỘ

Hệ thống lương, thưởng của Ngân hàng được thiết kế bao gồm lương cứng, thưởng hiệu suất, phụ cấp, chế độ, phúc lợi và các khoản thưởng khác nhằm đảm bảo chi trả công bằng, đồng thời khuyến khích CBNV phát huy năng lực, hiệu suất.

##### Phúc lợi tài chính

Nổi bật về mặt phúc lợi tài chính là chính sách cho vay, áp dụng mức lãi suất ưu đãi dành cho nhân viên OCB, nhằm tạo điều kiện cho CBNV bớt áp lực tài chính khi tiếp cận các khoản vay và từ đó, có thể cải thiện chất lượng cuộc sống. Năm 2023, chính sách này được mở rộng đáng kể về đối tượng, hạn mức và lãi suất ưu đãi.

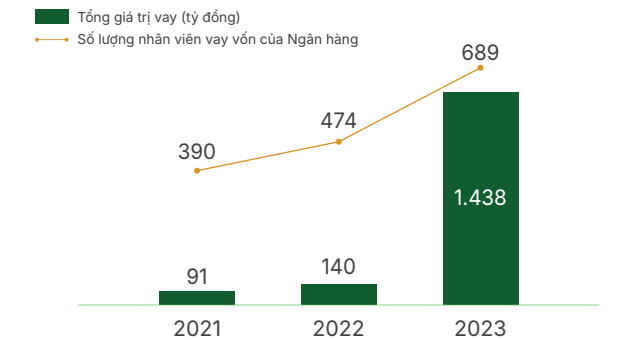
Nhờ vào chính sách cho vay mở rộng và ưu đãi, số lượng nhân viên tham gia vào các chương trình vay vốn của Ngân hàng đã tăng đáng kể 45,4% so với năm 2022, từ 474 người năm 2022 đến 689 người trong năm 2023. Tính đến cuối năm 2023, tổng giá trị mà ngân hàng cho nhân viên vay theo chương trình này cũng tăng gấp 9,3 lần; từ 139,6 tỷ đồng năm 2022 đến 1.438,2 tỷ đồng trong năm 2023.

Bên cạnh đó, OCB cũng tạo điều kiện để CBNV có những cơ hội học tập, thử thách qua những vị trí khác nhau thông qua cơ chế điều động và kiêm nhiệm. Ngoài là cơ hội trải nghiệm và chứng tỏ năng lực, CBNV cũng có cơ hội gia tăng thêm thu nhập với các phụ cấp trong giai đoạn được giao nhiệm vụ. Khoản phụ cấp này có thể lên đến 50% mức thu nhập chung trước đó của nhân viên. Điều này không chỉ thể hiện sự ghi nhận và hỗ trợ của OCB đối với sự đóng góp và nỗ lực của nhân viên mà còn giúp họ yên tâm và tập trung hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

##### Phúc lợi phi tài chính



Số lượng nhân viên tham gia và tổng giá trị cho vay (tỷ đồng) của các chương trình vay ưu đãi nhân viên



Ngoài ra, OCB cũng đang lên kế hoạch triển khai chính sách ESOP, một chính sách phát hành cổ phiếu với giá ưu đãi cho người lao động. Dự tính, chính sách này khi triển khai cũng tạo nên sự gắn kết và thể hiện ghi nhận sự cống hiến, gắn bó của CBNV, từ đó, thúc đẩy tinh thần và năng lực làm việc.

Ngân hàng cũng chú trọng đến các phúc lợi phi tài chính để tạo ra một môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ tốt nhất cho đời sống tinh thần của nhân viên. Các khoản thưởng tại OCB không chỉ dừng lại ở các giá trị vật chất, mà còn bao gồm những phần thưởng tinh thần như các giải thưởng danh dự OCB star cho cá nhân hay đơn vị xuất sắc từng quý/ năm hay vinh danh nhân viên đạt mốc thâm niên làm việc v.v. Năm 2023, OCB cũng vinh danh 209 nhân viên được Thống đốc NHNN trao tặng kỷ niệm chương "Vi sự nghiệp ngân hàng Việt Nam" với sự cống hiến trong ngành ngân hàng Việt Nam trên 15 năm đối với nữ và 20 năm đối với nam. Bên cạnh đó, hàng năm, OCB cũng tổ chức chương trình nghỉ mát, chúc mừng sinh nhật nhằm thể hiện sự quan tâm và đảm bảo cân bằng tinh thần, thể chất cho CBNV

##### ĐỀ CAO AN TOÀN VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TOÀN DIỆN

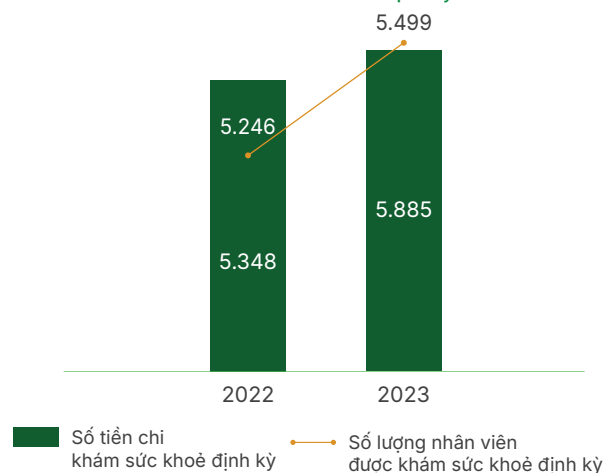
OCB luôn chú trọng đến an toàn và sức khỏe của nhân viên. Các tiêu chuẩn an toàn lao động luôn được Ngân hàng tuân thủ nghiêm ngặt, từ việc đảm bảo các tiêu chuẩn về phòng cháy chữa cháy, an toàn điện, đến các cuộc diễn tập phòng cháy chữa cháy và các buổi đào tạo về ứng phó tình huống ngân hàng bị cướp cũng được tổ chức để nâng cao nhận thức và kỹ năng xử lý tình huống của nhân viên. Các tiêu chuẩn an toàn này còn được quy định cụ thể trong Nội quy lao động áp dụng trên toàn hệ thống. Nhân viên không chỉ phải tuyệt đối tuân thủ các quy định an toàn lao động, phòng chống cháy nổ mà còn phải nhanh chóng báo cáo ngay về bất kỳ thương tích hay điều kiện không an toàn nào tại nơi làm việc để Ngân hàng xử lý và hỗ trợ kịp thời.

Ngoài các chương trình khám sức khỏe định kỳ hàng năm, OCB cũng đã triển khai các chính sách bảo hiểm y tế toàn diện và bảo hiểm tai nạn cho toàn bộ CBNV, nhằm tạo điều kiện để CBNV kiểm tra thường xuyên và kịp thời tình trạng sức khỏe nhằm có phát hiện và có những điều trị kịp thời khi cần. Gần 10 tỷ đồng đã được Ngân hàng đầu tư để khám sức khỏe định kỳ và mua bảo hiểm sức khỏe, tai nạn cho nhân viên trong năm 2023.

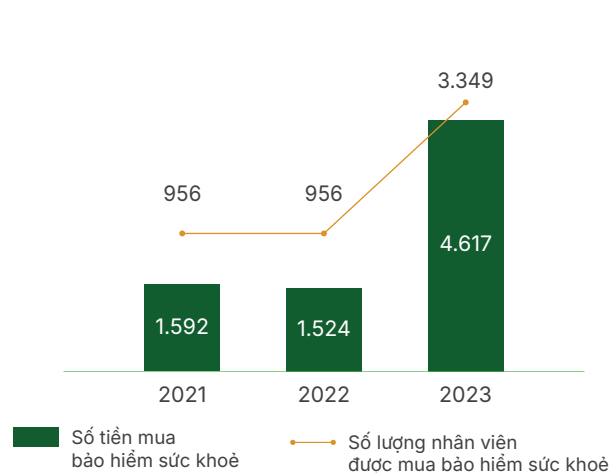




Số lượng nhân viên và số tiền (tỷ đồng) mà ngân hàng chi khám sức khỏe định kỳ



Số lượng nhân viên và số tiền (tỷ đồng) mà ngân hàng chi mua bảo hiểm sức khỏe



Đối với một số nhóm đối tượng như giao dịch viên, nhân viên kho quỹ thường xuyên tiếp xúc với tiền và các chất độc hại, cũng như nhân viên công nghệ làm việc trong phòng máy chủ, Ngân hàng áp dụng chính sách hỗ trợ phụ cấp độc hại hoặc cung cấp các chế độ bồi dưỡng đặc biệt bằng hiện vật trong suốt thời gian làm việc để đảm bảo sức khỏe và hiệu quả công việc.

Bên cạnh việc chăm sóc sức khỏe thể chất, OCB cũng đặc biệt chú trọng đến sức khỏe tinh thần của nhân viên. Các chương trình hỗ trợ tâm lý, cải thiện sức khỏe tinh thần như thư giãn, giảm căng thẳng v.v. cũng được tổ chức để giúp nhân viên thư giãn và giảm áp lực trong công việc.

Với những nỗ lực không ngừng, Ngân hàng tự hào mang đến một môi trường làm việc an toàn cho nhân viên, khi không có bất kỳ trường hợp sức khỏe kém, chấn thương hay tử vong nào liên quan đến công việc xảy ra trong suốt những năm qua.

## ĐA DẠNG, BÌNH ĐẲNG, ĐẢM BẢO QUYỀN CON NGƯỜI TRONG TOÀN THỂ NHÂN VIÊN

### Tôn trọng quyền con người và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên

OCB luôn tôn trọng và bảo đảm quyền con người trong mọi hoạt động của Ngân hàng. Chúng tôi tuyệt đối không sử dụng lao động trẻ em cũng như kiên quyết chống lại mọi hình thức lao động cưỡng bức và lao động ép buộc. Quy trình tuyển dụng của chúng tôi được kiểm tra và giám sát chặt chẽ để đảm bảo việc tuân thủ các quy định bắt buộc. Các hợp đồng lao động cũng được chúng tôi cung cấp rõ ràng, công bằng và đảm bảo 100% nhân viên đều hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình trước khi ký kết cũng như làm việc trên cơ sở tự nguyện, không bị ép buộc hay đe dọa.

Quy chế dân chủ được thực hiện tại OCB thông qua hình thức tổ chức đối thoại tại nơi làm việc, tổ chức thương lượng tập thể thông qua Hội nghị Người Lao động và các hình thức thực hiện dân chủ khác. Hiện tại, 100% nhân viên tham gia ký kết thỏa ước lao động tập thể của Ngân hàng. Khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến điều kiện làm việc, chúng tôi sẽ thông báo và thảo luận với nhân viên một cách minh bạch, đảm bảo nhân viên hiểu rõ và có đủ thông tin để đưa ra quyết định. Theo thỏa ước lao động tập thể, OCB sẽ báo trước ít nhất 10 ngày cho nhân viên nếu có thay đổi cách thức trả lương. Chúng tôi cam kết rằng không có bất kỳ quyết định nào được đưa ra mà không có sự tham gia và đồng thuận từ phía người lao động.

Bên cạnh đó, Ngân hàng còn có tổ chức Công đoàn, nhằm đảm bảo rằng tiếng nói của người lao động luôn được lắng nghe và quyền lợi của họ luôn được bảo vệ. Nếu có xảy ra tranh chấp lao động, Công đoàn sẽ đóng vai trò là cầu nối giữa nhân viên và Ngân hàng, đại diện cho nhân viên trong các cuộc thương lượng, hỗ trợ giải quyết các tranh chấp một cách công bằng và hợp lý, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên.

Nhân viên cũng được khuyến khích báo cáo khi phát hiện các hành vi vi phạm hoặc các vụ việc đáng ngờ có liên quan đến việc vi phạm để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình thông qua các hình thức qua email hoặc trao đổi trực tiếp v.v. Các khiếu nại của nhân viên được phòng Kiểm soát Tuân Thủ tiếp nhận, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để kiểm soát, giải quyết kịp thời, tuân theo các quy định của pháp luật và của Ngân hàng. Thông tin và danh tính của người khiếu nại luôn được OCB bảo mật để đảm bảo sự yên tâm và quyền lợi của họ.

Ngoài ra, trong quá trình lựa chọn và hợp tác với các đối tác và nhà cung cấp, thông qua Quy định mua sắm, OCB thực hiện một quy trình đánh giá nghiêm ngặt để ràng buộc họ phải tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức và pháp lý cao nhất, bảo đảm các yếu tố an toàn lao động, quyền con người, không sử dụng lao động trẻ em cũng như các hình thức lao động cưỡng bức hay ép buộc v.v.

Trong năm 2023, Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ đơn, thư khiếu nại, tố cáo từ người lao động và cơ quan pháp luật về vi phạm quyền con người nói chung cũng như quyền của người lao động nói riêng.

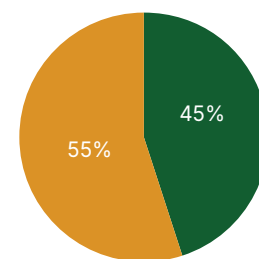


## Đa dạng, bình đẳng trong toàn thể hoạt động

Tại OCB, tất cả nhân viên đều có cơ hội bình đẳng để phát triển sự nghiệp, được đánh giá và thăng tiến dựa trên năng lực và đóng góp của họ. Chúng tôi luôn cam kết xây dựng một môi trường làm việc công bằng, đa dạng không phân biệt đối xử dựa trên giới tính, tuổi tác, chủng tộc, tôn giáo, xuất xứ, hoặc bất kỳ yếu tố cá nhân nào khác. Chính sách tuyển dụng của Ngân hàng luôn mở cửa đón nhận những ứng viên đa dạng, từ các nền tảng văn hóa và kinh nghiệm khác nhau, nhằm tạo nên một đội ngũ nhân sự phong phú và đa dạng.

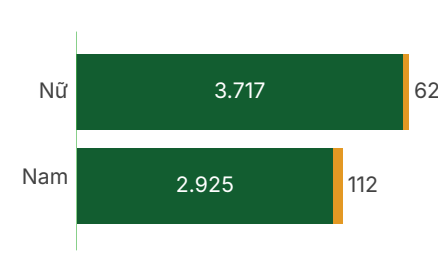
Theo số liệu năm 2023, tỷ lệ giới tính nhân viên tại OCB tương đối cân bằng với tỷ lệ nhân viên nữ chiếm 55% tổng nhân viên. Đa số (98,4%) các nhân viên nữ ký hợp đồng toàn thời gian và ngày càng có nhiều cơ hội nắm giữ các vị trí quản lý tại Ngân hàng. Với 44,5% cấp quản lý là nữ trong năm 2023 và tỷ lệ này ngày càng tăng qua các năm đã minh chứng cho những nỗ lực thực hiện bình đẳng giới và nâng cao vai trò của nhân viên nữ trong toàn hàng.

Tổng số nhân viên theo giới tính năm 2023



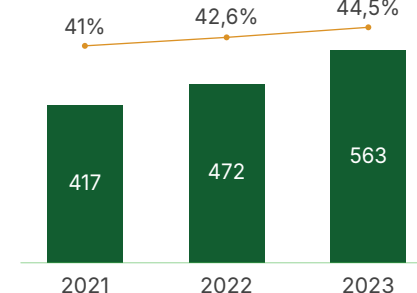
Nam Nữ

Tổng số nhân viên theo giới tính và theo loại hợp đồng năm 2023



Nhân viên dài hạn/ Toàn thời gian  
Nhân viên tạm thời/ Bán thời gian

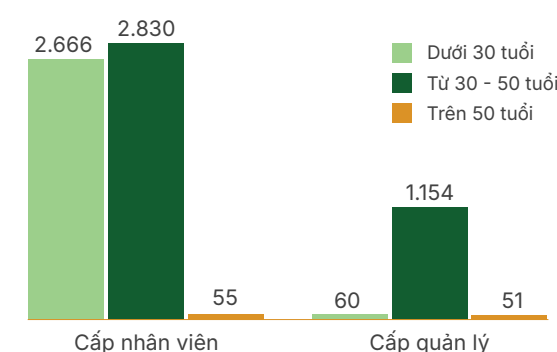
Số lượng và tỷ lệ nhân viên nữ ở cấp quản lý



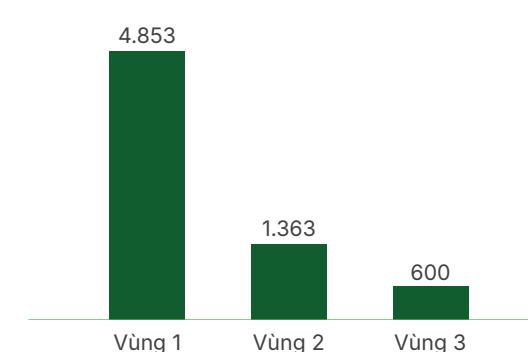
Số lượng nhân viên nữ ở cấp quản lý  
Tỷ lệ nhân viên nữ ở cấp quản lý

Nhân viên tại OCB thuộc đa dạng các độ tuổi nhưng phần lớn là nhân viên trẻ với độ tuổi từ 30 đến 50 tuổi, chiếm tỷ lệ 58% tổng số nhân viên.

Tổng số nhân viên theo cấp độ và nhóm tuổi năm 2023



Tổng số nhân viên theo vùng năm 2023



Chính sách đa dạng và bình đẳng của Ngân hàng không chỉ giúp mọi nhân viên đều được đối xử công bằng mà còn đảm bảo rằng các ý tưởng và quan điểm khác nhau luôn được tôn trọng và lắng nghe, một không gian làm việc đa dạng về văn hóa, tư duy và kỹ năng được liên tục thúc đẩy và nâng cao.





## TĂNG CƯỜNG GẮN KẾT NHÂN VIÊN

### Tôn trọng quyền con người và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên

OCB đã và đang triển khai nhiều hoạt động nhằm tăng cường gắn kết giữa các CBNV, cũng như giữa lãnh đạo với nhân viên. Các hoạt động này được thực hiện thông qua nhiều hình thức phong phú, từ xây dựng đội nhóm (teambuilding) đến các câu lạc bộ, chương trình hội thao và hội diễn.

Các hoạt động teambuilding được tổ chức định kỳ hàng năm giúp tăng cường sự đoàn kết và gắn bó giữa các nhân viên trong Ngân hàng. Trong năm 2023, hơn 10 tỷ đồng đã được OCB chi cho các chuyến tham quan, nghỉ mát để mang lại tinh thần đồng đội mạnh mẽ, từ đó tạo dựng không gian làm việc thân thiện tại Ngân hàng.

Bên cạnh đó, nhiều loại hình câu lạc bộ đa dạng về hình thức, từ theo sở thích như thanh nhạc, chạy bộ, đến theo kỹ năng như Nhà lãnh đạo trẻ, hay về học thuật như Giảng viên nội bộ, thu hút tổng số hội viên tính đến cuối năm 2023 là 1.589 người, chiếm 23,3% tổng số CBNV của OCB. Hoạt động câu lạc bộ tiêu biểu có thể kể tới là Giải chạy OCB Green Race, các chương trình tọa đàm theo chủ đề v.v. Các câu lạc bộ không chỉ là nơi để chia sẻ sở thích chung mà còn là cơ hội để các nhân viên từ các phòng ban khác nhau giao lưu, hiểu biết và hỗ trợ lẫn nhau. Hội thao và hội diễn được tổ chức thường xuyên, giúp xây dựng tinh thần đồng đội, nâng cao sức khỏe và tạo không khí vui tươi, đoàn kết trong toàn thể Ngân hàng. Ngoài ra, các hoạt động này còn là dịp để lãnh đạo thể hiện sự quan tâm, gắn gũi với nhân viên, từ đó thúc đẩy môi trường làm việc tích cực và gắn bó.



### Chương trình OCB Café Talk

Chương trình OCB Café Talk là một sáng kiến của Ngân hàng nhằm tạo không gian thảo luận và chia sẻ kiến thức cho nhân viên. Được triển khai từ năm 2022, chương trình nhận được sự ủng hộ nhiệt tình từ đội ngũ nhân sự tại OCB. Hình thức của chương trình là các buổi tọa đàm trực tuyến theo chủ đề, được tổ chức qua Zoom hoặc Microsoft Teams, cho phép mọi người tham gia một cách linh hoạt từ bất kỳ đâu. Thời lượng mỗi buổi tọa đàm kéo dài từ 1,5 đến 2 giờ giúp diễn giả có đủ thời gian thảo luận sâu và giải đáp các câu hỏi của những người tham gia. Các chủ đề thảo luận phong phú, từ kỹ năng mềm đến các vấn đề chuyên môn, giúp nâng cao kiến thức và kỹ năng cho CBNV.

### Chương trình O-TED Talk

Chương trình O-TED Talk đã được triển khai từ năm 2022, nhằm tạo ra một diễn đàn chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm cho CBNV OCB. Mục tiêu chính của chương trình là chia sẻ các nội dung liên quan đến các chủ đề, bí quyết và bài học hay mà nhân sự của Ngân hàng đã học hỏi, đúc kết được và mong muốn lan tỏa. Thông qua các buổi nói chuyện, nhân viên tham dự có cơ hội truyền đạt những kinh nghiệm quý báu và những bài học quan trọng giúp đồng nghiệp học hỏi và phát triển. Chương trình không chỉ tạo ra một môi trường học tập tích cực mà còn thúc đẩy sự gắn kết và sự phát triển chung của cả tập thể Ngân hàng.

## NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG



Đáp lại những nỗ lực, OCB vinh dự nhận được giải thưởng Top 100 nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2023 và Top 50 thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn đối với sinh viên 2023 do Cộng đồng nghề nghiệp Anphabe bình chọn.

Ngoài ra, theo kết quả khảo sát Gắn kết năm 2023 với sự phản hồi từ 4.245 nhân viên, điểm mức độ gắn kết tổng thể trung bình năm 2023 của Ngân hàng là 3,91; nằm trong tứ phân vị thứ 2 so với các ngân hàng Đông Nam Á (theo khảo sát trước đó của BCG). Việc đạt được tứ phân vị thứ 2 thể hiện mức độ gắn kết của nhân viên OCB đang ở mức trung bình cao so với các ngân hàng cùng khu vực. Đặc biệt, đánh giá về Tầm nhìn, Chính sách quản lý kết quả công việc và Quản lý, CBNV đều có sự hài lòng cao hơn ở các khía cạnh này, nằm trong tứ phân vị thứ nhất so với các ngân hàng khác ở khu vực Đông Nam Á.

Bên cạnh đó, một dấu hiệu tích cực cho thấy môi trường làm việc tại OCB quan tâm đặc biệt đến phúc lợi và sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân của nhân viên chính là tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản luôn chiếm tỷ lệ cao. Trong năm 2023, tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản của Ngân hàng là hơn 96%. Cụ thể, trong 272 nhân viên OCB nghỉ thai sản vào năm 2023, có đến 144 người quay lại làm việc trong cùng kỳ năm 2023 và 122 người quay lại làm việc vào năm 2024.



Năm 2024, Ngân hàng cũng có kế hoạch tiếp tục cải thiện và nâng cao hơn nữa mức độ gắn kết của nhân viên thông qua các hoạt động gắn kết và cải thiện chính sách phúc lợi như gia tăng ngày nghỉ phép, nâng cao phúc lợi về bảo hiểm sức khỏe cho nhân viên. Việc điều chỉnh này sẽ giúp OCB tối ưu hóa chế độ nghỉ phép, cải thiện sức khỏe, cũng như tạo điều kiện thuận lợi hơn cho nhân viên cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

## D. Hoạt động tiêu biểu

### GIẢI CHẠY OCB GREEN RACE - HÀNH TRÌNH XANH VÌ SỨC KHỎE VÀ GẮN KẾT

Với mục tiêu lan tỏa tinh thần thể thao và nâng cao sức khỏe cho toàn thể CBNV toàn hệ thống, OCB đã tổ chức giải chạy OCB Green Race. Đây không chỉ là một chương trình chạy bộ mà còn là một hành trình xanh, mang đến "thịnh vượng về thể chất và tinh thần" cho nhân viên OCB. Giải chạy là nơi mỗi cá nhân có cơ hội bứt phá giới hạn bản thân, cùng nhau xây dựng một cộng đồng khỏe mạnh, năng động và gắn kết.

Giải chạy OCB Green Race 2023 được tổ chức dưới hình thức online, diễn ra từ ngày 11/11/2023 đến 24/12/2023 cho toàn bộ CBNV đang công tác tại Ngân hàng, cùng với bạn bè, người thân, đối tác và khách hàng của OCB nhằm hướng đến mục tiêu:

#### Nâng cao sức khỏe và tinh thần thể thao

Giải chạy hướng đến việc thúc đẩy thói quen rèn luyện thể thao và nâng cao sức khỏe cho CBNV. Mỗi bước chạy không chỉ mang lại lợi ích cho sức khỏe cá nhân mà còn lan tỏa tinh thần thể thao tích cực trong cộng đồng.

#### Gắn kết nhân viên và cộng đồng

Đây là cơ hội để CBNV từ các chi nhánh trên khắp cả nước gắn kết thông qua hoạt động chung. Việc cùng nhau tham gia vào một sự kiện lớn như OCB Green Race giúp tạo dựng một văn hóa đoàn kết, sẻ chia và hỗ trợ lẫn nhau.

Thông qua sự mở rộng trong phạm vi và đối tượng tham gia, giải chạy tạo điều kiện cho không chỉ mọi CBNV mà các khách hàng, đối tác, người dân trên toàn quốc đều có thể tham gia một cách thuận tiện nhất, không bị giới hạn bởi khoảng cách địa lý, từ đó thắt chặt mối quan hệ giữa OCB và các bên liên quan.

Với sự tham gia nhiệt tình của 1.379 vận động viên, giải chạy đã hoàn thành tổng cộng 75.167 km. Đây là một con số ấn tượng, thể hiện tinh thần quyết tâm và sự đoàn kết của toàn thể CBNV OCB. Mỗi km chạy được hoàn thành vừa là một bước tiến về mặt thể lực, vừa là một cột mốc ý nghĩa trong hành trình xây dựng một cộng đồng mạnh khỏe, vững mạnh của Ngân hàng.

OCB Green Race không chỉ là một sự kiện thể thao mà còn là một biểu tượng cho tinh thần gắn kết, năng động và khỏe mạnh của OCB. Qua giải chạy này, chúng tôi không chỉ khẳng định sự quan tâm đến sức khỏe của nhân viên mà còn góp phần xây dựng một cộng đồng vững mạnh, lan tỏa những giá trị tích cực đến toàn xã hội. Dự kiến, giải chạy OCB Green Race sẽ được tổ chức thường niên, không chỉ dừng lại ở năm 2023 mà cả năm 2024 và các năm tiếp theo. Đây là một cam kết của OCB trong việc duy trì và phát triển một môi trường làm việc khỏe mạnh, đoàn kết và đầy năng lượng.





### 3.2 Thu hút và phát triển nhân tài

#### A. Phương pháp tiếp cận



OCB luôn xem nguồn nhân lực là yếu tố then chốt cho sự thành công của Ngân hàng. Do đó, OCB luôn hướng tới việc thu hút, tuyển dụng nguồn nhân lực mới, tài năng, phù hợp văn hóa cùng tinh thần nhiệt huyết, sáng tạo để thúc đẩy và đóng góp vào sự đổi mới và phát triển của Ngân hàng.

Cùng với việc thu hút nhân tài từ ngoài, đào tạo và phát triển nhân viên được xem là một trong những ưu tiên hàng đầu trong chiến lược nhân sự tại OCB. Công tác này luôn được định hướng và chỉ đạo sát sao từ HĐQT, TGD và Ban Điều hành, cũng như nhận được sự tham gia phối hợp trực tiếp từ các cán bộ quản lý đến đội ngũ nhân sự chuyên môn của tất cả các khối phòng ban. Văn hóa học tập được xây dựng và lan tỏa từ cấp lãnh đạo đến nhân viên, thúc đẩy sự chủ động và tích cực học tập nhằm nâng cao trình độ và kỹ năng của bản thân, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ. Ngân hàng cũng thực hiện quy hoạch phát triển nhân sự tiềm năng để tạo cơ hội cho CBNV đồng thời chuẩn bị nguồn lực kế cận chất lượng theo nhu cầu phát triển của ngân hàng.

OCB cam kết tạo điều kiện để CBNV phát huy năng lực, tạo kết quả trong công việc hiện tại mà còn có cơ hội để thể hiện, phát huy tiềm năng qua những thử thách mới, qua đó tạo dựng thành công lâu dài cho cá nhân, đội nhóm cùng sự phát triển của Ngân hàng.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Nhằm thu hút và phát triển nhân tài, OCB định hướng thực hiện các hoạt động sau:



#### B. Thành tựu nổi bật



#### C. Hành động trọng tâm

##### TUYỂN DỤNG CÔNG KHAI VÀ MINH BẠCH

Hoạt động tuyển dụng của OCB được xây dựng dựa trên nguyên tắc tuyển dụng công khai và minh bạch trên toàn hệ thống. Quy định tuyển dụng nêu rõ các tiêu chuẩn tuyển dụng, vai trò, trách nhiệm của các bên tham gia trong quá trình tuyển dụng. Quy trình tuyển dụng được thực hiện một cách chuyên nghiệp với các bước như đánh giá, sàng lọc, thi tuyển và phỏng vấn. Mỗi ứng viên sẽ được kiểm tra toàn diện từ năng lực, trình độ chuyên môn đến phẩm chất đạo đức, nhằm đảm bảo họ không chỉ có khả năng đáp ứng yêu cầu công việc mà còn phù hợp với văn hóa doanh nghiệp của OCB.

Bên cạnh đó, OCB cũng tích cực xây dựng thương hiệu trên các kênh truyền thông, tuyển dụng trực tuyến, mạng xã hội, các đối tác tuyển dụng đồng thời liên tục cho ra mắt nhiều chương trình tuyển dụng hấp dẫn, hướng tới các đối tượng tuyển dụng khác nhau. Tất cả thông tin tuyển dụng cũng được đảm bảo minh bạch và chính xác, giúp ứng viên nắm bắt đầy đủ thông tin về yêu cầu và cơ hội cho từng vị trí.

- Năm 2023, Ngân hàng đã triển khai các chương trình tuyển dụng **OCB Green Choices, Win Career 2023** thu hút hàng ngàn ứng viên khắp các tỉnh thành cho các cơ hội tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch mới. Những chương trình này không chỉ giúp OCB lan tỏa thương hiệu, thu hút thêm nhiều nhân tài gia nhập và còn tạo cơ hội cho các nhân sự tại địa phương có cơ hội việc làm tốt, thu nhập cạnh tranh và nhiều cơ hội phát triển.
- OCB cũng hướng tới việc thu hút và sẵn sàng đào tạo nguồn nhân lực trẻ, mới ra trường. OCB đã triển khai chương trình **OCB Talented Bankers (Management Trainee)**, Thực tập sinh cùng với các buổi Job Fair gặp gỡ sinh viên và trao học bổng tại các trường đại học, v.v. nhằm thu hút những ứng viên trẻ đam mê và có tiềm năng. Thông qua các chương trình này, OCB cũng hi vọng thu hút và tạo điều kiện tốt nhất cho sinh viên và tài năng trẻ tiếp cận và phát triển sự nghiệp trong lĩnh vực ngân hàng.
- Trong năm 2023, OCB cũng trải nghiệm chương trình thu hút, đào tạo và phát triển ứng viên ngoài ngành ngân hàng. Chương trình không chỉ mở ra cánh cửa mới cho những ứng viên ngoài ngành mà còn giúp OCB tiếp cận và phát triển những nhân tài có kinh nghiệm đa dạng, phong phú từ nhiều lĩnh vực khác nhau, góp phần vào sự phát triển đa dạng và bền vững của Ngân hàng.
- Hơn hết, các cơ hội tuyển dụng luôn hướng tới ưu tiên nhân sự tiềm năng nội bộ thông qua việc tự ứng cử, đề cử. CBNV nội bộ có thể tiếp cận thông tin tuyển dụng nội bộ một cách dễ dàng trên trang tuyển dụng nội bộ của Ngân hàng. Bên cạnh đó, OCB cũng cởi mở trong việc tuyển dụng nhân sự đã từng làm OCB. Chính sách này không chỉ giúp Ngân hàng tận dụng ưu thế của những nhân viên đã có kinh nghiệm và hiểu rõ hệ thống cũng như giá trị cốt lõi của OCB mà còn khuyến khích sự phát triển của nhân viên hiện tại.



Nhờ những chiến lược và chương trình đa dạng, công bằng, OCB đã thu hút hơn 22.000 lượt ứng viên tham gia ứng tuyển và phỏng vấn trong năm 2023, tăng 96% so với năm 2022. Qua đó, công tác tuyển dụng của Ngân hàng đã hoàn thành xuất sắc 97,6% kế hoạch đề ra và đáp ứng 95,6% nhu cầu tuyển dụng của năm 2023.

Số lượng nhân viên của OCB cũng tăng 12,7% so với cùng kỳ, từ 6.046 người năm 2022 đến 6.816 người năm 2023. Trong đó:

- Số lượng nhân viên tuyển mới là 3.439 người, tăng 14,9% so với năm 2022. Các nhân sự mới được tuyển dụng cho đa dạng nhiều vị trí, từ các tài năng trẻ đến những nhân viên có kinh nghiệm, quản lý cấp cao nhằm đáp ứng các nhu cầu và xu hướng phát triển mạnh mẽ của các khối kinh doanh, công nghệ thông tin, chuyển đổi số và mở rộng chi nhánh, phòng giao dịch
- Số lượng nhân sự được điều chuyển và tuyển dụng nội bộ là 782 người năm 2023, tăng 4% so với năm 2022 để phát triển các khối kinh doanh và vận hành.





Trong những năm gần đây, với ấn tượng chuyên nghiệp và minh bạch trong tuyển dụng, OCB đã gặt hái được nhiều giải thưởng uy tín cho thấy sức hút của Ngân hàng đối với thị trường nhân sự đang không ngừng được nâng cao:

**Giải thưởng HR Excellence trong hạng mục Talent Acquisition - Thu hút nhân tài trong 2 năm liên tiếp 2022 và 2023.** Giải thưởng đã công nhận những thành tựu xuất sắc và đột phá của OCB trong chiến lược tuyển dụng và xây dựng Thương hiệu Nhà tuyển dụng, đáp ứng mục tiêu phát triển đột phá của Ngân hàng.

**Top 10 ngân hàng và Top 50 Thương hiệu Nhà Tuyển dụng hấp dẫn nhất Việt Nam do Anphabe thực hiện năm 2022**

Trong năm 2024, OCB dự kiến tiếp tục đẩy mạnh mục tiêu tuyển dụng những tài năng trẻ, đặc biệt là sinh viên mới tốt nghiệp và sẵn sàng đầu tư vào đào tạo để nhân viên nhanh chóng nắm bắt kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc. Với chương trình này, Ngân hàng sẽ tập trung xây dựng một đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động và sáng tạo, đáp ứng yêu cầu phát triển và đổi mới của Ngân hàng.

**HÒA NHẬP VÀ ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP RÕ RÀNG**

**Hỗ trợ nhanh chóng hòa nhập**

OCB nỗ lực trong việc tạo trải nghiệm và hỗ trợ tốt nhất để mỗi nhân viên mới có thể hòa nhập nhanh chóng từ những ngày đầu. Ngân hàng đã xây dựng và triển khai Quy trình tiếp nhận và đào tạo hội nhập cho nhân sự mới đồng thời hướng dẫn vai trò, trách nhiệm của các bên liên quan trong việc tạo trải nghiệm tốt nhất cho nhân sự mới. Các công tác chuẩn bị tiếp đón phải được hoàn thành trước khi nhân sự nhận việc để đảm bảo tính chuyên nghiệp và sẵn sàng trong quá trình tiếp nhận.

Ngoài ra, ngay từ những ngày đầu tiên, nhân viên mới sẽ nhận được sự hướng dẫn cụ thể từ đội ngũ nhân sự cùng với Sổ tay nhân sự tân tuyển bao gồm tất cả các hạng mục công việc cần thực hiện trong 02 tháng đầu tiên. Cùng với đó, các chương trình đào tạo hội nhập cũng được tổ chức nhằm giúp nhân viên mới nắm vững kiến thức cơ bản, hiểu rõ văn hóa OCB và dễ dàng thích nghi với môi trường làm việc mới.

OCB cũng triển khai chương trình Người đồng hành tận tâm để tạo cầu nối giữa những nhân viên có kinh nghiệm và những thành viên mới gia nhập OCB. Những nhân viên có kinh nghiệm sẵn lòng chia sẻ những kinh nghiệm, kiến thức và truyền tải những năng lượng tích cực đến các nhân sự mới, giúp họ nhanh chóng hòa nhập và bắt kịp với công việc tại Ngân hàng. Trong năm 2023, 200 người đồng hành đã được OCB công nhận và vinh danh.

**ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN TOÀN DIỆN**

Hướng đến mục tiêu phát triển toàn diện cho nhân viên, OCB đẩy mạnh xây dựng lộ trình học tập cho mỗi nhân viên dựa theo lộ trình chức danh. Lộ trình học tập này được thiết lập và cập nhật định kỳ hàng năm hoặc khi có nhu cầu mới bởi các phòng ban nghiệp vụ chuyên môn, quản lý ngành dọc và ban đào tạo. Nội dung đào tạo được thiết kế giúp nhân viên trang bị kiến thức và kỹ năng để đáp ứng yêu cầu công việc, đồng thời thích ứng với những thay đổi và xu hướng mới trong ngành.

**Đào tạo đa dạng, toàn diện**

Các khóa đào tạo tại OCB bao gồm cả đào tạo nội bộ và bên ngoài đều được thiết kế phong phú, khoa học về nội dung và phương pháp phù hợp với năng lực của từng cấp độ nhân viên. Chương trình học tập không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn mà còn bao gồm các kỹ năng mềm quan trọng, với đa dạng các hình thức đào tạo khác nhau, từ các lớp học trực tiếp, trực tuyến đến tích hợp (blended, hybrid learning) hoặc các bài giảng điện tử (e-learning).

Trong năm 2023, OCB đã tổ chức 390 khóa đào tạo; tăng 10,8% so với năm 2022, bao gồm 86 khóa đào tạo trực tuyến, 220 khóa e-learning và 84 khóa tập trung. Cụ thể:

Theo lộ trình chức danh, nhân viên được trang bị kiến thức và kỹ năng chuyên môn cũng như giải pháp thực tiễn trong lĩnh vực đảm trách thông qua các khóa đào tạo chuyên sâu nghề nghiệp, điển hình như các khóa kỹ năng bán hàng, quản lý bán hàng, thẩm định giá, chăm sóc khách hàng v.v. Bên cạnh đó, các chương trình bồi dưỡng năng lực tập trung vào việc phát triển kỹ năng mềm cần thiết cũng được kết hợp đào tạo cho nhân viên như nền tảng lãnh đạo, dẫn giảng, giải quyết khiếu nại, phỏng vấn, quản lý đội ngũ và làm việc nhóm.

**100% CBNV được đào tạo với bình quân 27,8 giờ trong năm 2023**

**Lộ trình nghề nghiệp được thiết kế rõ ràng**

Mỗi CBNV trong từng vị trí của mình được thiết lập lộ trình đào tạo theo chức danh rõ ràng. Hàng năm, cùng với quy trình đánh giá, quản lý trực tiếp cũng sẽ trao đổi với CBNV về trao đổi và đưa ra định hướng, lộ trình phát triển đối với nhân sự thuộc cấp quản lý. Lộ trình này được thiết kế dựa trên năng lực và tiềm năng của từng người, đồng thời phù hợp với định hướng phát triển của Ngân hàng. CBNV được hướng dẫn để xác định mục tiêu nghề nghiệp cũng như cách đặt mục tiêu, và lên kế hoạch và lộ trình phát triển cụ thể, khả thi và đóng góp vào mục tiêu chung. Bên cạnh đó, kế hoạch phát triển này cũng sẽ được đánh giá định kỳ, nhận phản hồi và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu thực tế để đảm bảo rằng mỗi bước đi trên con đường sự nghiệp của mỗi nhân viên đều được theo dõi và hỗ trợ một cách kịp thời và hiệu quả.



Song song với đó, OCB cũng đã ban hành Quy trình đào tạo để cụ thể và chuẩn hóa các quy định phải thực hiện trong công tác đào tạo trong toàn hàng. Quy trình này được thiết kế một cách hệ thống và bài bản từ việc xác định nhu cầu đào tạo dựa trên các yêu cầu công việc và định hướng chiến lược của Ngân hàng, sau đó xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp và cuối cùng là đánh giá hiệu quả đào tạo, cũng như theo dõi tiến trình phát triển của nhân viên để điều chỉnh và cải tiến các chương trình với nhu cầu thực tế sau mỗi khóa đào tạo.



- Để nâng cao năng lực mới cho CBNV, phù hợp với định hướng và mục tiêu chiến lược của Ngân hàng, OCB đã tổ chức chương trình đào tạo Digital Academy giúp nhân viên phát triển năng lực số chuyên sâu. Trong năm 2023, các khóa về dữ liệu, phân tích dữ liệu, kỹ năng quản lý dự án và phát triển sản phẩm theo phương pháp Agile, quy trình Scrum được triển khai với tỷ lệ hoàn thành luôn đạt trên 92%.
- Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đẩy mạnh đào tạo nâng cao năng lực tiếng Anh cho nhân viên thông qua cung cấp các bài học tiếng Anh với chương trình Micro learning giới thiệu mỗi ngày một mẹo học tập (learning tip) và ứng dụng luyện giao tiếp tiếng Anh bằng trí tuệ nhân tạo - Elsa Speak.
- OCB đặc biệt chú trọng vào các chương trình đào tạo quy hoạch cho các nhân sự tiềm năng nhằm chuẩn bị nguồn lực chất lượng cao cho các vị trí quản lý trong tương lai ở các khối kinh doanh và Hội sở. Với 4 chương trình: Giám đốc tiềm năng, Giám đốc quan hệ khách hàng/ Giám đốc Tín dụng tiềm năng, Kiểm soát viên/ Dịch vụ khách hàng tiềm năng cho Đơn vị kinh doanh và 3 chương trình: OCB Line-Up Leader, OCB Talented Bankers và OCB Talented Technologist cho Hội sở, Ngân hàng đã quy hoạch được 200 nhân viên kế thừa, đáp ứng hơn 45% nhu cầu bổ nhiệm từ nguồn nhân sự nội bộ trong năm 2023.
- Đối với các cán bộ quản lý, trong năm 2023, OCB đã lần đầu tiên triển khai dự án Nâng tầm năng lực BM (Branch Manager) trên phạm vi toàn hàng nhằm bồi dưỡng năng lực quản lý, lãnh đạo, nâng cao tính chuyên nghiệp và giảm thiểu các rủi ro, sai phạm trong quá trình quản lý đơn vị.
- Không chỉ dừng lại ở việc đào tạo, OCB còn tạo điều kiện để nhân viên tham gia vào các dự án thực tế, qua đó học hỏi kinh nghiệm cũng như áp dụng những kiến thức đã học vào công việc hàng ngày.

Tổng số giờ đào tạo trong năm 2023 là 184.360 giờ, trong đó thời lượng đào tạo cho nhân viên chiếm 81% tổng số giờ, quản lý chiếm 19% tổng số giờ. Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên là 27,8 giờ/ nhân viên.

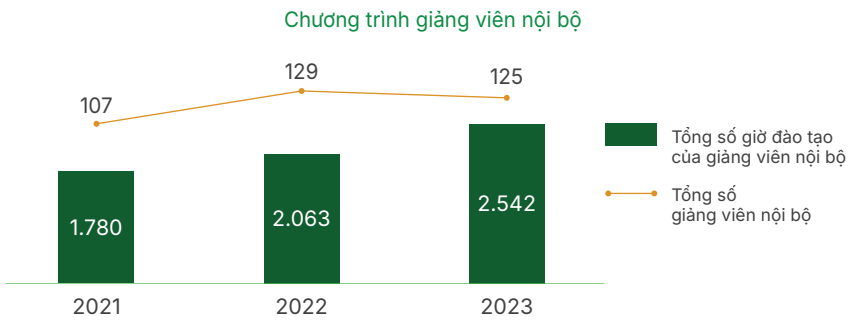
Trong năm 2024, Ngân hàng đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo công nghệ thông tin cho những vị trí chủ chốt như QLRR và quản lý các cấp để ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao hiệu quả quản lý và đưa ra các quyết định chiến lược một cách hiệu quả.

**Văn hóa học tập chủ động, hợp tác**

Phát triển văn hóa học tập chủ động là một mục tiêu quan trọng mà OCB hướng đến để khuyến khích nhân viên tích cực tham gia vào các hoạt động học tập và phát triển cá nhân. Các chương trình thi đua về học tập không chỉ tạo động lực cho nhân viên tự giác học tập mà còn xây dựng một môi trường thúc đẩy ý thức nâng cao trình độ chuyên môn. Một trong những chương trình thi đua nổi bật trong năm 2023 của Ngân hàng là "Tối tự học" với tiêu chí khuyến khích nhân viên hoàn thành nhiều nhất, nhanh nhất các khóa học theo hình thức tự đăng ký và có số giờ tự học nhiều nhất. Chương trình đã nhận được rất nhiều sự quan tâm của CBNV OCB, với 928 người tham gia và số giờ tự học trung bình đạt hơn 3 giờ, trong đó hơn 50% người hoàn thành thi đua học tập. Đồng thời, chuỗi các khóa Micro learning về Excel, Powerpoint, tiếng Anh, kỹ năng quản lý v.v., chương trình Bàn tròn chuyển đổi, diễn đàn OCB Café Talk, O-Ted Talk cũng thu hút nhiều nhân viên tích cực tham gia.

Ngoài ra, để lan tỏa một văn hóa học tập, chia sẻ kiến thức lẫn nhau trong toàn bộ đội ngũ OCB, các chương trình hỗ trợ từ nội bộ ngân hàng đã được tích cực thực hiện. Nổi bật là:

- Ngân hàng đã thiết kế chương trình Phân cấp đào tạo và Phát triển Giảng viên nội bộ cho từng đơn vị, phòng ban nhằm phát huy tối đa tiềm năng và kinh nghiệm của các nhân viên xuất sắc trong việc chia sẻ kiến thức và kỹ năng chuyên môn trong nội bộ OCB.
- Trong giai đoạn 2021-2023, thống kê đã cho thấy dù số lượng giảng viên nội bộ không tăng liên tục, nhưng những đóng góp của họ vào hoạt động đào tạo ngày càng tăng cao. Cụ thể, dù số giảng viên nội bộ giảm nhẹ 3,1% từ 129 trong năm 2022 xuống 125 trong năm 2023, nhưng số giờ đào tạo lại tăng mạnh tới 23,2%, đạt 2.542 giờ giảng dạy vào năm 2023, trong khi năm 2022 chỉ là 2.063 giờ.
- Ngoài đội ngũ giảng viên nội bộ, Ngân hàng cũng chú trọng thành lập cộng đồng huấn luyện – OCB Coaching Community và đào tạo kỹ năng huấn luyện cho nhân viên để tham vấn trong nội bộ OCB. Với chương trình này, nhân viên tham vấn sẽ được huấn luyện cơ bản và nâng cao tại lớp, được học từ những nhân sự có kinh nghiệm sau đó thực hành tham vấn. Trong vòng 3 năm 2021, 2022 và 2023, 659 nhân viên tham vấn đã được huấn luyện và ghi nhận thực hành, với tổng cộng 4.325 phiên tham vấn trên toàn hàng.





### ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CÔNG BẰNG VÀ MINH BẠCH

OCB đã thiết lập một hệ thống đánh giá KPI công bằng và minh bạch về hiệu quả làm việc cũng như học tập, sử dụng các tiêu chí rõ ràng để đánh giá và phát triển năng lực nhân viên. Định kỳ nửa năm, nhân viên sẽ được đánh giá và đối thoại hai chiều giữa họ và cấp trên để nhận ra các điểm mạnh và những lĩnh vực cần cải thiện, từ đó điều chỉnh kế hoạch phát triển cá nhân phù hợp với thực tế và nhu cầu của Ngân hàng.

Ngoài ra, OCB còn thực hiện đánh giá năng lực hành vi của nhân viên trong toàn bộ hoạt động nhân sự từ tuyển dụng, thăng tiến, bổ nhiệm, chuyển chuyên nội bộ đến tái ký hợp đồng lao động và đặc biệt trong đánh giá tiềm năng để phát triển đội ngũ kế thừa. Nội dung đánh giá xoay quanh 5 giá trị cốt lõi của OCB bao gồm: Lấy khách hàng làm trọng tâm, Trách nhiệm, Nỗ lực, Sáng tạo, Hợp tác cùng phát triển. Mỗi giá trị được chúng tôi chia thành năm cấp độ từ 1 đến 5 với các định nghĩa chi tiết dưới nhiều hình thức khác nhau như bài kiểm tra hoặc trắc nghiệm online, kiểm tra thực hành thực tế theo tình huống, phỏng vấn trực tiếp và quan sát hành vi để đảm bảo đánh giá chính xác và minh bạch.



83% nhân viên của OCB đã được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp trong giai đoạn 2021 - 2023.

### D. Hoạt động tiêu biểu

#### ĐÀO TẠO, LAN TOẢ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Nhằm hướng đến xây dựng môi trường làm việc với những hành vi xoay quanh giá trị cốt lõi của Ngân hàng, OCB triển khai đa dạng các chương trình đào tạo, thi đua, ghi nhận để nâng cao nhận thức, thi đua thực hành và lan tỏa giá trị. Chương trình Bàn tròn chuyển đổi khuyến khích chia sẻ và học hỏi từ những câu chuyện và bài học thực tế của nhau, tạo ra một cộng đồng học tập hỗ trợ lẫn nhau. Chương trình ghi nhận Culture Champion để tuyên dương CBNV có những nỗ lực thể hiện hành vi phù hợp với văn hóa của Ngân hàng.

Nội dung của các chương trình đào tạo, ghi nhận xoay quanh các hành vi ứng xử trong 5 giá trị cốt lõi mà OCB đang xây dựng. Các chương trình này được thiết kế với định hướng lấy người học làm trọng tâm và phát huy các hành vi đúng đắn trong môi trường làm việc. Qua đó, CBNV không chỉ học được những kỹ năng mới mà còn phát triển các phẩm chất cá nhân quan trọng, giúp họ trở thành phiên bản tốt hơn của chính mình đồng thời trở thành những nhân sự xuất sắc và đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của Ngân hàng. Ngoài đào tạo trực tiếp, chúng tôi cũng đã triển khai hai khóa e-learning theo mô hình mới này.

Ngoài đào tạo trực tiếp, chúng tôi cũng đã triển khai hai khóa elearning theo mô hình mới này với nội dung về năm giá trị cốt lõi của OCB và Người hướng dẫn Bàn tròn chuyển đổi. Trong năm 2023, 1.059 nhân viên đã tham gia học tập và chia sẻ thông qua mô hình.



## 3.3 Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng

### A. Phương pháp tiếp cận

Với một ngân hàng trẻ, năng động và không ngừng cải tiến, việc sở hữu những nhân sự có tinh thần luôn sẵn sàng học hỏi đóng một vai trò quan trọng trong việc thực thi các chiến lược của OCB. Do đó, chúng tôi luôn xem nguồn nhân lực là yếu tố đóng góp chính vào sự thành công của Ngân hàng và luôn rộng cửa để chào đón nhân tài. OCB không chỉ tìm kiếm những ứng viên có kiến thức và kỹ năng chuyên môn vững vàng mà còn đánh giá cao tinh thần nhiệt huyết, sự sáng tạo và khát vọng vươn lên của mỗi cá nhân.

Song song với đó, đào tạo và phát triển nhân viên được xem là một trong những ưu tiên hàng đầu trong chiến lược nhân sự tại OCB. Vì vậy, công tác này luôn được định hướng và chỉ đạo sát sao từ Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc và Ban Điều hành, cũng như nhận được sự tham gia phối hợp trực tiếp từ các cán bộ quản lý đến đội ngũ nhân sự chuyên môn của tất cả các khối phòng ban. Nhờ đó, chúng tôi có thể đáp ứng được nguồn nhân lực trong ngắn hạn và dài hạn, cả về số lượng và chất lượng. OCB luôn đề cao phát triển nguồn lực nội bộ, tạo ra một văn hóa học tập từ cấp lãnh đạo đến nhân viên, nhằm nâng cao trình độ và kỹ năng của toàn bộ đội ngũ. Ngân hàng cũng thực hiện quy hoạch phát triển nhân sự tiềm năng để đáp ứng kỳ vọng về nguồn nhân lực kế thừa chất lượng cao trong tương lai.

Với chiến lược nhân sự hiện đại, OCB cam kết mang lại cho nhân viên không chỉ một công việc đúng năng lực mà còn là một hành trình phát triển đầy thách thức và cơ hội, qua đó tạo dựng thành công lâu dài cùng với Ngân hàng.



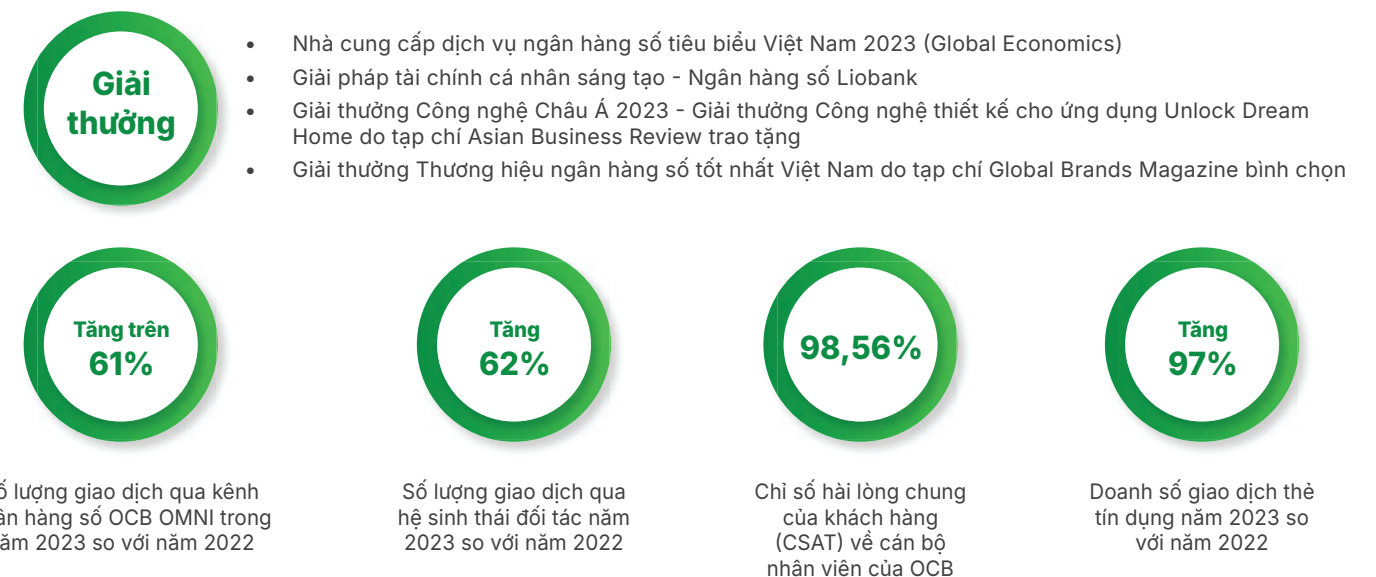
#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Nhằm đạt được mục tiêu gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, OCB định hướng như sau:



### B. Thành tựu nổi bật

Trong năm 2023, OCB cũng đã ghi dấu ấn tượng trên hành trình Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng như:





## C. Hành động trọng tâm

### NÂNG TẦM TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Để mang đến giá trị trải nghiệm vượt trội, mỗi quyết định về sản phẩm đều được OCB định hướng bởi mục tiêu tạo ra giá trị bền vững và sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Ngân hàng luôn chú trọng lắng nghe ý kiến phản hồi cũng như thực hiện khảo sát trải nghiệm khách hàng qua nhiều kênh khác nhau để không ngừng đổi mới, cải tiến sản phẩm và tối ưu hóa sự phù hợp với nhu cầu và mong đợi của từng đối tượng khách hàng. Ngân hàng tiến hành xem xét các điểm chạm, các hành vi sử dụng dịch vụ và lý do khách hàng rời bỏ để liên tục cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đối với sản phẩm mới, mỗi tính năng sản phẩm đều được Ngân hàng xây dựng dựa trên các khảo sát quyết định và đánh giá mức độ chấp nhận cũng như nhu cầu cụ thể của khách hàng hiện hữu và tiềm năng.

Ngoài ra, OCB đã tiên phong trong các hoạt động chuyển đổi số và phát triển mô hình hợp kênh OMNI tại Việt Nam như xây dựng cơ sở dữ liệu lớn, máy học, sử dụng công nghệ AI vào một số quy trình để phục vụ cho việc thanh toán không tiền mặt, tăng cường bảo mật v.v.. Việc đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và áp dụng số hóa vào các sản phẩm, dịch vụ không chỉ giúp OCB nâng cao hiệu quả vận hành mà còn mang lại nhiều tiện ích vượt trội cho khách hàng, từ đó tăng cường tương tác khách hàng, tạo ra những trải nghiệm khác biệt vượt trội trên thị trường và lợi thế cạnh tranh dài hạn. Điển hình như với nền tảng ứng dụng tiếp thị AppsFlyer, Ngân hàng có thể phân tích hành vi người dùng từ đó cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp hơn với nhu cầu cá nhân của từng khách hàng. OCB đã tập trung vào việc số hóa toàn diện hành trình và điểm chạm từ giai đoạn tiếp cận, giao dịch đến hậu mãi, đảm bảo mọi trải nghiệm của khách hàng đều được tối ưu và cá nhân hóa.

Với những nỗ lực không ngừng linh hoạt tùy chỉnh trong từng thiết kế sản phẩm và dịch vụ, chúng tôi liên tục ra mắt các sản phẩm mới được "may đo" theo nhu cầu cụ thể của từng đối tượng khách hàng. Các sản phẩm này không chỉ đáp ứng mà còn vượt qua sự kỳ vọng của khách hàng để tạo ra những trải nghiệm độc đáo và giá trị vượt trội, từ đó gia tăng sự hài lòng và củng cố mối quan hệ bền vững với khách hàng như:

### Gia tăng tiện ích, tối ưu hóa trải nghiệm cho khách hàng cá nhân

Với mục tiêu mang lại những tiện ích tối ưu và trải nghiệm mượt mà cho khách hàng cá nhân, đảm bảo mỗi giao dịch đều diễn ra dễ dàng và nhanh chóng, OCB cải tiến và nâng cấp nền tảng ngân hàng hợp kênh OCB OMNI theo xu hướng hiện đại "All in One – Tất cả trong 1" tích hợp toàn diện các dịch vụ ngân hàng, giao diện thân thiện và dễ sử dụng, giúp mọi giao dịch đều trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn.

Số lượng giao dịch qua kênh ngân hàng số OCB OMNI đạt 54.789.813 giao dịch trong năm 2023, tăng trên 61% so với năm 2022.

OCB không ngừng cung cấp các giải pháp và sản phẩm linh hoạt với lãi suất hấp dẫn, thủ tục đơn giản và nhanh chóng, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn và thực hiện đa dạng các kế hoạch tài chính cá nhân, từ sản xuất kinh doanh, vay tiêu dùng đến vay mua nhà. Trong năm 2023, OCB đã triển khai nhiều gói tài khoản phong phú như OCB Speed Up hỗ trợ chủ hộ kinh doanh thu hút khách hàng và tiết kiệm chi phí, OCB Invest/Invest Pro dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu đầu tư, kinh doanh và Tài khoản số đẹp lộc phát, mang ý nghĩa phong thủy và gắn liền với các ngày đặc biệt của khách hàng. Những sản phẩm này không chỉ gia tăng tiện ích, tạo sự dễ nhớ và thuận tiện mà còn tối ưu hóa trải nghiệm, mang lại sự hài lòng và an tâm cho khách hàng trong mọi giao dịch tài chính.

Thêm vào đó, OCB đã tích hợp các sản phẩm tài trợ vốn như Khởi đầu An Cư và Dream Home cùng nền tảng số hóa bất động sản tiên phong tại Việt Nam - Unlock Dream Home, không chỉ tiết kiệm chi phí và thời gian mà còn mang đến cho khách hàng sự tiện lợi và tự chủ trong mọi giai đoạn từ tìm kiếm nhà đến lựa chọn khoản vay. Với hàng ngàn danh mục bất động sản và các gói vay có thời gian ân hạn lên đến 60 tháng, kỳ hạn ưu đãi từ 12 tháng trở lên, khách hàng có thể tính toán thông minh và đăng ký hồ sơ vay mua nhà trực tuyến chỉ trong ba bước đơn giản. Công cụ tính toán tự động sẽ giúp xác định khoản vay tối ưu. Đồng thời, tính năng "Vay cùng OCB" trên nền tảng cho phép khách hàng tự kiểm tra khả năng vay vốn nhanh chóng. Unlock Dream Home đã kết nối gần 30.000 mối giới, đăng tải 40.000 tài sản và triển khai thành công ứng dụng di động, nâng cao tiện ích và trải nghiệm cho khách hàng.

- OCB mạnh mẽ đầu tư vào hạ tầng kỹ thuật số để tạo điều kiện phát triển Ngân hàng Thông minh (AI-first) dựa trên dữ liệu, trí tuệ nhân tạo và điện toán đám mây. Chính Ngân hàng Thông minh đã thúc đẩy sự thay đổi văn hóa tận dụng dữ liệu để phục vụ khách hàng tại OCB, đặc biệt là trong các giải pháp tiếp thị cá nhân hóa và giám sát toàn diện công tác PCRT.

- Bên cạnh đó, nền tảng tiếp thị tự động đa kênh Marketing Automation Platform còn được triển khai cho công tác truyền thông, tiếp thị, bán chéo và chăm sóc khách hàng, giúp tối ưu hóa chiến lược marketing và nâng cao hiệu quả tiếp cận.

- Với công nghệ liên kết thanh toán với Google Pay, Apple Pay và nền tảng thanh toán Banking Hub, Ngân hàng không chỉ nâng cao sự thuận tiện mà còn tăng cường hiệu quả kiểm soát và giảm thiểu rủi ro thanh toán cho khách hàng. Các giải pháp này mang lại trải nghiệm thanh toán liền mạch, an toàn và hiện đại, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi.

Năm 2023 cũng đánh dấu là một bước tiến thành công tại OCB khi không ngừng mở rộng mạng lưới hợp tác chiến lược với nhiều đối tác uy tín trong nhiều lĩnh vực như Backbase, SmartOSC, Sepay, Casso, Viettel Post, và Khối liên hợp hợp tác xã tín dụng nông thôn khu tự trị dân tộc Choang Quảng Tây, Trung Quốc v.v. Các mối quan hệ đối tác chiến lược này đã tạo nền tảng vững chắc để Ngân hàng triển khai các giải pháp công nghệ tiên tiến, cung cấp dịch vụ Open API và hoàn thiện sản phẩm về giải pháp thanh toán như tài khoản vay cá nhân, dịch vụ thu chi hộ qua API. Thông qua các hợp tác này, Ngân hàng đã tăng cường sự hiện diện và trải nghiệm người dùng trên thị trường, đồng thời tăng casa và phát triển mạnh mẽ tập khách hàng merchant qua kênh đối tác.



### Đột phá mạnh mẽ trong hoạt động bán lẻ và sản phẩm thẻ

Trong những năm gần đây, OCB đã không ngừng cải tiến và phát triển các sản phẩm thẻ, mang đến những tiện ích và ưu đãi vượt trội, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Đặc biệt, ngày 04/10/2023, OCB đã ra mắt dòng thẻ cao cấp OCB Mastercard World, thiết kế dành riêng cho khách hàng thượng lưu, kết hợp hoàn hảo giữa công nghệ vượt trội, bảo mật tối ưu và ưu đãi không giới hạn. Sản phẩm này nổi bật với tính năng hai trong một, tích hợp thẻ tín dụng và thẻ thanh toán trên cùng một phôi thẻ và con chip duy nhất, tự động hóa nhận biết và ưu tiên nguồn tiền phù hợp trong từng giao dịch, tối ưu hóa việc quản lý tài chính cho khách hàng. Nhờ những cải tiến và sáng tạo không ngừng, mảng dịch vụ thẻ của OCB đã ghi nhận mức tăng trưởng đột phá.

Tổng số lượng thẻ phát hành năm 2023 là 115.997 thẻ, tăng trưởng 348% so với năm 2020. Trong đó, các dòng thẻ ghi nợ đạt kỳ vọng với 39.766 thẻ năm 2023, tăng 93% so với cùng kỳ năm 2022. Doanh số giao dịch thẻ tín dụng, dư nợ thẻ tín dụng và tổng thu thuận đều tăng trưởng ấn tượng lần lượt đạt mức 97%, 31% và 64% so với năm 2022. Những thành tựu này không ngừng khẳng định vị thế của OCB trên thị trường và cam kết không ngừng nâng cao trải nghiệm và tiện ích cho khách hàng.

### Đa dạng hóa giải pháp và ưu đãi hỗ trợ khách hàng SME



Trong năm 2023, OCB đã tập trung triển khai đa dạng hóa các giải pháp và ưu đãi linh hoạt nhằm hỗ trợ tối đa cho các doanh nghiệp SME, đặc biệt là những doanh nghiệp hoạt động trong các ngành nghề ưu tiên theo định hướng của Chính phủ như đầu tư công, du lịch, lưu trú, ăn uống và xuất nhập khẩu, nhằm kích thích phục hồi và phát triển kinh tế. Các ưu đãi hỗ trợ từ OCB bao gồm giảm lãi suất cho vay, mở rộng các điều kiện và đơn giản hóa thủ tục, giúp doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận nguồn vốn ngân hàng, tiết kiệm thời gian, chi phí, đồng thời nâng cao sự thuận tiện trong thanh toán và tăng hiệu quả quản lý dòng tiền.

Không chỉ dừng lại ở các ưu đãi về nguồn vốn, OCB còn đẩy mạnh nâng cấp hạ tầng công nghệ và phát triển các giải pháp số hóa hỗ trợ khách hàng SME với các tính năng nổi bật như ứng dụng quản lý tài chính trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, các dịch vụ ngân hàng điện tử, chuyển tiền quốc tế online. Chỉ trong vòng 5 tháng kể từ khi bắt đầu triển khai, tính năng chuyển tiền quốc tế online cho khách hàng doanh nghiệp, đã đạt doanh số khoảng 10 triệu USD.

Ngoài ra, OCB cũng tích cực tối ưu hóa hiệu quả quản lý tài chính cho khách hàng thông qua gói Giải pháp số xanh SME GreenBiz - "Vận hành số xanh - Đi nhanh đón đầu". Giải pháp này được thiết kế phù hợp với nhu cầu giao dịch, quản lý dòng tiền và thanh toán của từng phân khúc khách hàng giúp họ tự động hóa các quy trình thủ công, hạn chế giấy tờ, rút gọn quy trình xử lý, tối ưu nhân lực và cung cấp dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện mọi lúc, mọi nơi trên các kênh số với mức phí tối ưu.



Thông qua các giải pháp đột phá, số lượng khách hàng mới năm 2023 đạt 3.666 doanh nghiệp với quy mô huy động lên đến 5.053 tỷ đồng.

### Tối ưu hóa lợi ích và chi phí cho khách hàng doanh nghiệp

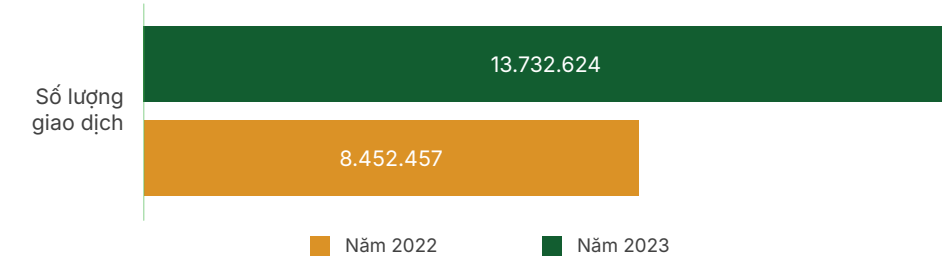
OCB đồng hành cùng doanh nghiệp trong cả quản lý tài chính và phát triển hệ sinh thái kinh doanh. Ngân hàng nỗ lực cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt, giảm thiểu chi phí và gia tăng lợi ích, giúp doanh nghiệp đạt mục tiêu kinh doanh hiệu quả. Khách hàng doanh nghiệp dễ dàng sử dụng dịch vụ tài chính tiện lợi và an toàn, từ đó nâng cao sự hài lòng và gắn kết với OCB.

Năm 2023, OCB đẩy mạnh tự động hóa giao dịch trong chuỗi cung ứng và triển khai gần 200 Open API cho các dịch vụ như truy vấn tài khoản, quản trị dòng tiền tự động và liên kết ví điện tử. Open API không chỉ thúc đẩy đổi mới mà còn mở rộng hệ sinh thái số, tạo điều kiện cho các ứng dụng tài chính sáng tạo, giúp khách hàng quản lý tài chính hiệu quả, tiết kiệm chi phí và đầu tư thông minh. Thông qua ứng dụng, dịch vụ của khách hàng kết nối trực tiếp với ngân hàng, mang lại trải nghiệm liền mạch và tiện lợi. Sự kết hợp giữa QR Code, Virtual Account và Open API mang đến giải pháp thanh toán đột phá, mở ra nhiều tiềm năng cho doanh nghiệp và người dùng.



Số lượng giao dịch qua hệ sinh thái đối tác năm 2023 tăng trưởng 62% so với năm 2022.

Số lượng giao dịch tăng trưởng qua hệ sinh thái đối tác



Bên cạnh đó, OCB đã tiếp tục phát triển ngân hàng số OMNI Corp với đa dạng tiện ích vượt trội như các công cụ tài chính trực tuyến, hỗ trợ mua bán ngoại tệ và quản lý dòng tiền v.v. Ứng dụng này cung cấp cho khách hàng doanh nghiệp một hệ sinh thái tài chính toàn diện, có thể quản lý chi tiết từng khoản thu, chi, đối chiếu dễ dàng giúp khách hàng tối ưu hóa hoạt động quản lý tài chính, tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch.



## Tư vấn M&A trọn gói và phát triển khách hàng FDI

Tại OCB, chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ và cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng FDI thông qua dịch vụ "hỗ trợ một cửa" từ các kênh Japan Desk, Korean Desk, Taiwan Desk và MNC Desk. Các giải pháp như quản lý tài khoản, quản lý dòng tiền, quản lý thanh khoản, tài trợ thương mại, và mua bán ngoại hối, đảm bảo mang đến cho khách hàng sự hỗ trợ toàn diện và kịp thời.

Đặc biệt, với sự hỗ trợ của đối tác chiến lược Nhật Bản (Ngân hàng Aozora – AOZ), OCB đã hỗ trợ mạnh mẽ các doanh nghiệp FDI trong các thương vụ mua bán và sáp nhập. Theo thống kê sơ bộ, lượng tiền gửi của khách hàng FDI có xu hướng tăng mạnh từ đầu năm 2023, cho thấy sự tin tưởng và cam kết dài hạn của các doanh nghiệp FDI đối với OCB, đồng thời khẳng định vị thế của ngân hàng trong lĩnh vực này.

Bên cạnh đó, Ngân hàng luôn chú trọng chuẩn hóa chất lượng cung cấp dịch vụ và chăm sóc khách hàng thông qua việc ban hành và áp dụng thống nhất Quy định Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ trên toàn hệ thống OCB. Thông qua các khóa đào tạo trực tiếp và trực tuyến cho các nhân viên kể cả tân tuyển, Ngân hàng đảm bảo mọi CBNV cung cấp dịch vụ đồng nhất và chất lượng cao cho khách hàng. Việc tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ được Ngân hàng kiểm soát, đánh giá thường xuyên, liên tục và đa kênh đảm bảo mọi hoạt động đều đạt tiêu chuẩn đã đề ra. Ngoài ra, Ngân hàng còn thường xuyên tổ chức các chương trình thi đua chất lượng dịch vụ nhằm tuyên dương, khen thưởng những nhân viên xuất sắc, tạo động lực nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng như chương trình UP - nâng tầm chất lượng dịch vụ 5 sao, chương trình thi đua 2023.



Với kỳ vọng tiếp tục tăng cường sự hiện diện trong thị trường và gia tăng gấp đôi cơ sở khách hàng trong năm 2024, OCB sẽ triển khai các chương trình và hoạt động nhằm gia tăng trải nghiệm khách hàng, giảm thời gian xử lý giao dịch và nâng cao chất lượng dịch vụ, bao gồm:

**Nâng cấp ngân hàng số OMNI phiên bản 4.0** sẽ với sự phát triển nền tảng của Backbase, công ty hàng đầu thế giới về công nghệ ngân hàng tương tác, và SmartOSC, đơn vị triển khai giải pháp chuyên đổi số tốt nhất khu vực. Phiên bản này sẽ tích hợp tính năng thanh toán QR 1 chạm, cho phép giao dịch liền mạch tại hàng ngàn điểm dịch vụ, từ thương mại điện tử đến du lịch. Ngoài ra, ứng dụng sẽ cung cấp các dịch vụ ngân hàng số hiện đại và tiện dụng như mở và quản lý tài khoản, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, dịch vụ thẻ, tiền gửi, vay cùng nhiều tính năng ưu việt khác. Nhiều tính năng mới cũng sẽ được bổ sung như chứng chỉ tiền gửi CD và hoàn tiền thẻ Cashback, nhằm mang lại trải nghiệm tài chính toàn diện và tiện lợi cho khách hàng.

Tăng cường hợp tác với các đối tác để cải tiến giải pháp Bankhub giúp kết nối trực tiếp giữa phần mềm kế toán của khách hàng doanh nghiệp với hệ thống OMNI CORP của OCB.

Đa dạng hóa sản phẩm tài chính OPEN API cho các đối tác hiện hữu để khai thác người dùng thông qua Fintech. Ví dụ như khách hàng trên Momo hay Zalopay có thể mua Chứng chỉ quỹ để đầu tư chỉ với 10.000 đồng hay dù thu nhập thấp vẫn được cấp hạn mức 5 triệu đồng để chi tiêu.

Xây dựng hai dự án đón đầu nhằm đáp ứng xu hướng và nhu cầu mới của thị trường như Payment Processing Partners để phát triển Merchant khai thác dòng tiền, CASA bền vững và Cross Border Payment để 100% số hóa và xử lý luồng thanh toán xuyên biên giới.

Cải thiện tính năng chuyển tiền quốc tế online bằng cách điều chỉnh giao diện và thêm các tiện ích mới để mang lại sự thuận tiện tối đa cho khách hàng.

## CHỦ ĐỘNG ĐỒNG HÀNH CÙNG KHÁCH HÀNG

### Hỗ trợ khách hàng



OCB luôn là đối tác tin cậy, đồng hành và chủ động hỗ trợ khách hàng trong mọi hoàn cảnh. Với những khách hàng vẫn hoạt động tốt và không bị ảnh hưởng nặng nề, ngân hàng sẵn sàng triển khai các chương trình hỗ trợ như giảm lãi suất và chi phí, nhằm giúp họ duy trì hoạt động kinh doanh ổn định hơn, thậm chí nhanh chóng đáp ứng các nhu cầu gia tăng tín dụng của họ. Đối với nhóm khách hàng gặp khó khăn, không có khả năng trả nợ hoặc có nguy cơ trở thành nợ xấu, OCB tiếp tục áp dụng các biện pháp như khoanh lại nợ cũ và hỗ trợ giải quyết để giúp khách hàng thực hiện các phương án kinh doanh mới. Chính sách linh hoạt của ngân hàng cũng đảm bảo rằng khách hàng có thể trả nợ với các khoản vay mới một cách hiệu quả, đồng thời tích lũy để giải quyết nợ cũ một cách bền vững. Đặc biệt, chúng tôi không chỉ dừng lại ở việc giải quyết khó khăn mà còn khuyến khích và hỗ trợ khách hàng mở rộng quy mô, tăng trưởng kinh doanh, từ đó tạo nên sự phát triển lâu dài cho cả OCB và khách hàng.

## Nâng cao mức độ hài lòng

OCB liên tục theo dõi và đánh giá sự hài lòng của khách hàng để cải tiến dịch vụ, đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu và mong đợi của họ. Chương trình khảo sát được Ngân hàng chia thành nhiều mức độ và định kỳ triển khai ít nhất hai lần mỗi năm với tối thiểu 20.000 khách hàng được khảo sát ngẫu nhiên mỗi kỳ, trải đều theo các tháng có phát sinh giao dịch với ngân hàng.

Bộ câu hỏi khảo sát cũng như phương pháp thực hiện được Ngân hàng nghiên cứu, xây dựng dựa trên các chỉ số đo lường về trải nghiệm khách hàng theo tiêu chuẩn quốc tế và áp dụng để đo lường trải nghiệm khách hàng tại OCB. Thông qua các kênh thực hiện khảo sát đa dạng như email/ Omni, tổng đài, khảo sát tại quầy và các kênh khảo sát bổ sung khác tùy theo tình hình thực tế phát sinh từng thời kỳ, Ngân hàng sẽ thu thập cơ sở dữ liệu khảo sát về 3 chỉ số sau:

Chỉ số hài lòng chung của khách hàng (CSAT) về CBNV nhằm cung cấp cơ sở để so sánh chất lượng dịch vụ cung cấp bởi CBNV của OCB trên thị trường;

Chỉ số sẵn lòng giới thiệu của khách hàng (NPS) đến bạn bè và người thân.

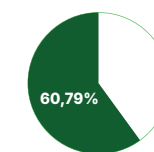
Chỉ số trải nghiệm khách hàng (CXI) đo trên 3 khía cạnh: hiệu quả, thuận tiện và cảm xúc để đo lường mức độ trải nghiệm của khách hàng sau khi sử dụng sản phẩm dịch vụ dựa trên các yếu tố đánh giá trải nghiệm về giá trị nhận được, mức độ dễ dàng khi sử dụng và mức độ thích thú, kết nối cảm xúc của khách hàng với OCB;

Trên cơ sở dữ liệu khảo sát thu thập được, Ngân hàng sẽ nắm bắt xu hướng và mong muốn của khách hàng về sản phẩm, chất lượng dịch vụ, từ đó cải thiện sản phẩm dịch vụ và mang lại trải nghiệm ngày càng cao cho khách hàng.

Trong năm 2023, OCB nhận được nhận được phản hồi của 17.951 khách hàng với kết quả ấn tượng như sau:

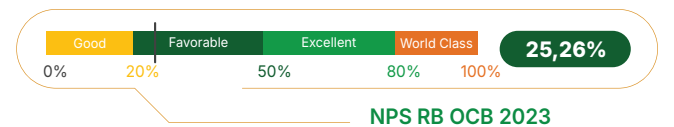


Chỉ số hài lòng chung (CSAT) về CBNV từ 15.933 khách hàng đạt 98,56%. Con số này đã minh chứng cho khả năng đáp ứng hoặc thậm chí vượt qua mong đợi cũng như tạo ra trải nghiệm tích cực và giá trị rõ ràng cho của khách hàng của OCB.



Chỉ số trải nghiệm khách hàng đo trên 3 khía cạnh hiệu quả, thuận tiện và cảm xúc (CXI) của 2.018 khách hàng đạt 60,79%

Chỉ số sẵn lòng giới thiệu của khách hàng (NPS) là 25,26%, cao hơn mức trung bình 23,9% của ngành ngân hàng theo báo cáo quý 3 năm 2023 của Qualtrics XM Institute từ Nghiên cứu Tiêu dùng tại Mỹ. Điều này cho thấy rằng khách hàng không chỉ hài lòng mà còn sẵn sàng giới thiệu dịch vụ của OCB cho người khác ở mức độ cao hơn so với mặt bằng chung của ngành.



Trong năm 2024, OCB sẽ chú trọng đẩy mạnh cải tiến quy trình phục vụ khách hàng, chuẩn hóa các kênh tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng:

OCB đẩy mạnh/ chú trọng cải tiến quy trình phục vụ khách hàng trên toàn bộ các kênh giao dịch từ giao dịch trực tiếp tại quầy đến giao dịch trên các kênh số trên cơ sở cải thiện các chỉ số về hiệu quả, thuận tiện, cảm xúc như dự án Omni 4.0, dự án green tại quầy giao dịch;

Rà soát, cải tiến quy trình tiếp nhận và xử lý các phản ánh, khiếu nại tra soát của Khách hàng nhằm rút ngắn thời gian xử lý và cung cấp hệ thống giúp khách hàng chủ động theo dõi, tra cứu tiến độ, kết quả xử lý hồ sơ tra soát của khách hàng;

Quy trình và cơ chế phối hợp giữa các phòng ban được cải thiện chặt chẽ hơn để phản hồi khách hàng nhanh chóng, hiệu quả.

## ĐẢM BẢO GIÁ TRỊ BỀN VỮNG CHO KHÁCH HÀNG

### Đảm bảo minh bạch thông tin trong các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng

Ngân hàng luôn cam kết minh bạch và công bố công khai các thông tin về sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng. Minh chứng cho cam kết này là Ngân hàng chưa từng ghi nhận trường hợp nào vi phạm pháp luật liên quan đến truyền thông tiếp thị nói chung và thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ nói riêng. Mọi thông tin liên quan đến các sản phẩm tài chính, dịch vụ ngân hàng như các điều kiện, điều khoản và cơ cấu phí đều được trình bày một cách đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu và dễ tiếp cận trên các kênh truyền thông chính thức của ngân hàng như website, email gửi đến khách hàng.


Dựa trên thông tin và yêu cầu của khách hàng, chúng tôi luôn chủ động giới thiệu và tư vấn chính xác cho khách hàng về các chính sách, sản phẩm và dịch vụ đồng thời đề xuất những lựa chọn tối ưu nhất để giúp khách hàng đánh giá các sản phẩm, dịch vụ một cách dễ dàng và đưa ra quyết định đúng đắn phù hợp nhất với nhu cầu và lợi ích của họ. Khi có bất kỳ thay đổi nào, Ngân hàng đều cập nhật và thông tin kịp thời giúp khách hàng luôn nắm bắt được những thông tin mới nhất và chính xác nhất về các sản phẩm và dịch vụ mà họ quan tâm.


Yêu cầu cung cấp thông tin một cách chính xác và rõ ràng được quy định trong Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử mà nhân viên bắt buộc phải tuân theo khi thực hiện các nghiệp vụ hoặc tiếp xúc với khách hàng. Ngoài ra, các nhân viên tư vấn của Ngân hàng còn được đào tạo chuyên sâu về sản phẩm và dịch vụ và cập nhật thường xuyên về các chính sách mới để giúp khách hàng hiểu rõ các lựa chọn của mình.




## Nhanh chóng giải quyết khiếu nại của khách hàng

Nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và nâng cao trải nghiệm của họ khi sử dụng dịch vụ, OCB đã ban hành và triển khai chặt chẽ quy trình Giải quyết Khiếu nại và Tố cáo để chuẩn hóa việc tiếp nhận và xử lý các khiếu nại từ khách hàng. Khách hàng có thể dễ dàng khiếu nại đến OCB qua nhiều kênh như:

 Kênh tiếp nhận thông tin chăm sóc khách hàng 24/7 thông qua điện thoại, email, dịch vụ gọi lại của OCB

 Kênh tiếp nhận trực tiếp hoặc gửi văn bản đến địa điểm kinh doanh của OCB trên toàn hệ thống

 Các kênh tiếp nhận thông tin khác như cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức hiệp hội, đoàn thể, báo chí, phương tiện truyền thông.

OCB đảm bảo mọi khiếu nại của khách hàng được xử lý theo các nguyên tắc công bằng, minh bạch và trong thời gian hợp lý; cũng như đều được điều tra, xác minh kỹ lưỡng trước khi đưa ra quyết định cuối cùng. Ngân hàng cam kết phản hồi nhanh chóng, rõ ràng và chi tiết, giúp khách hàng hiểu rõ quá trình giải quyết và kết quả. Bằng việc triển khai quy trình giải quyết khiếu nại chặt chẽ và hiệu quả, OCB không chỉ cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn củng cố niềm tin, sự hài lòng của khách đối với Ngân hàng. Trong năm 2023, tỷ lệ số lượng phản nản của khách hàng trên tổng số lượng khách hàng hiện hữu được ngân hàng duy trì ở mức thấp 2,6% và đồng thời 100% mọi khiếu nại của khách hàng đều được xử lý và phản hồi kịp thời.

Trong năm 2024, OCB sẽ tiếp tục đẩy mạnh việc minh bạch hóa cách tiếp cận và giải quyết tranh chấp với khách hàng đồng thời đảm bảo tính nhất quán và chuyên nghiệp trong việc xử lý các vấn đề của khách hàng.

## Bảo mật thông tin khách hàng

OCB hiểu rõ rằng thông tin liên quan đến khách hàng là một trong những tài sản quý giá nhất của Ngân hàng và không được tiết lộ cho bất kỳ ai trừ khi có sự cho phép từ khách hàng hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền quy định theo pháp luật. Chúng tôi kiên quyết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định bảo mật thông tin, đặc biệt là Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính Phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân để xây dựng niềm tin vững chắc và duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng.

Để đảm bảo tính bảo mật, an toàn và không bị xâm phạm, Ngân hàng thiết lập và duy trì các chính sách, quy trình rõ ràng cũng như kiểm soát chặt chẽ về quyền truy cập thông tin khách hàng, chỉ những người có nhu cầu công việc và có quyền hạn mới được phép truy cập. Hệ thống thông tin của Ngân hàng cũng được tăng cường bảo vệ bằng các biện pháp kỹ thuật hiện đại như giải pháp Data Guardium, email DLP nhằm ngăn chặn các mối đe dọa từ bên ngoài và bảo vệ dữ liệu khách hàng khỏi sự truy cập trái phép. Bên cạnh đó, các nhân viên Ngân hàng được đào tạo về quy định bảo mật thông tin và bắt buộc thực hiện việc bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng như được quy định trong Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử.

Chi tiết về bảo mật an toàn thông tin vui lòng tham chiếu tại chủ đề 4.3. Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin.

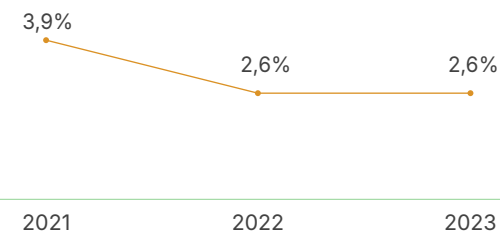
## D. Hoạt động tiêu biểu

### NGÂN HÀNG SỐ THẾ HỆ MỚI LIOBANK

Với mục tiêu dẫn đầu xu hướng ngân hàng số, chinh phục những khách hàng có lối sống năng động, yêu công nghệ, chuộng sự tinh gọn và thường xuyên sử dụng thẻ cho chi tiêu hàng ngày, vào ngày 02/03/2023, OCB đã chính thức giới thiệu Liobank - ngân hàng số thế hệ mới dành cho khách hàng trẻ sành công nghệ với hàng loạt tính năng vượt trội. Sự ra đời của Liobank thể hiện tiên phong mang đến trải nghiệm ngân hàng hiện đại và tiện lợi, đáp ứng nhu cầu của những người tiêu dùng tiên tiến và đam mê công nghệ. Tham gia phát triển Liobank có các chuyên gia đến từ châu Âu với lợi thế kinh nghiệm xây dựng dịch vụ tài chính số thành công tại nhiều quốc gia trên thế giới. Liobank được kỳ vọng sẽ trở thành 'ngân hàng số thế hệ mới siêu tiện ích', dẫn đầu xu hướng công nghệ, mang tính cá nhân hóa cao và đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng trẻ.

Với giao diện ứng dụng thân thiện, thủ tục tinh gọn, chỉ cần vài thao tác đơn giản, mọi giao dịch và yêu cầu của Khách hàng đều có thể thực hiện trên Liobank mà không cần đến quầy giao dịch, hay thủ tục giấy tờ xác minh phức tạp. Ngoài ra, Liobank còn miễn nhiều loại phí như: phí mở tài khoản, phí phát hành thẻ, phí thường niên, phí chuyển tiền và các loại phí dịch vụ khác.

### Tỷ lệ số lượng yêu cầu, phản nản của khách hàng trên số khách hàng hiện hữu



Hơn nữa, nhận thức bảo mật an toàn thông tin của chính khách hàng luôn được Ngân hàng đề cao và chú trọng thực hiện. Chúng tôi thường xuyên gửi email, tin nhắn và cập nhật thông tin trên website về các biện pháp bảo mật cơ bản, cảnh báo các tình huống lừa đảo mạo danh nhân viên OCB. Khách hàng được khuyến cáo không chia sẻ thông tin cá nhân, kiểm tra kỹ nguồn gốc của các yêu cầu thông tin và khi có bất kỳ nghi vấn về hành vi lừa đảo thì cần liên hệ ngay với cơ quan chức năng đồng thời thông báo đến OCB. Khi OCB nhận được phản ánh của khách hàng về việc có bên thứ ba mạo danh OCB tư vấn rút tiền hay nâng hạn mức, chúng tôi luôn xem xét nghiêm túc và tiến hành các biện pháp để bảo vệ khách hàng cũng như truyền thông để nâng cao sự cảnh giác của khách hàng đối với các đối tượng lừa đảo. Ngân hàng luôn sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn để bảo vệ an toàn tài khoản của khách hàng, đồng thời tăng cường các biện pháp bảo mật và hợp tác chặt chẽ với các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý các hành vi mạo danh. Việc Ngân hàng chưa ghi nhận bất kỳ trường hợp nào liên quan đến các vụ việc hoặc khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng trong những năm qua thể hiện thành công trong nỗ lực bảo vệ thông tin khách hàng của OCB.



Liobank tích hợp nhiều tính năng ưu việt, nổi trội, sáng tạo và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng như dịch vụ khách hàng 24/7, Thẻ 2 trong 1- kết hợp giữa thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ, xử lý cấp tín dụng nhanh cho khách hàng bằng việc sử dụng hệ thống chấm điểm tín dụng hiệu quả. Bên cạnh đó, tất cả các thao tác trên Liobank đều được thiết kế đơn giản hóa so với phương thức truyền thống, mang đến sự độc đáo và cá tính riêng biệt cho khách hàng trẻ yêu thích sự tiện nghi, điển hình như lắng điện thoại để chuyển tiền, chuyển tiền hồi đáp mà không cần biết số tài khoản, chuyển tiền cho người dùng Liobank trong danh bạ điện thoại, và đặt tên thư mục để quản lý hóa đơn tiện ích. Những tính năng này giúp tối ưu việc quản lý tài chính cá nhân, mang đến trải nghiệm vượt trội cho khách hàng trong quá trình giao dịch.

Chỉ sau 9 tháng ra mắt, ngân hàng số Liobank đã đạt được những thành tựu ấn tượng. Cụ thể, gần 210.000 khách hàng đã tải và cài đặt ứng dụng Liobank, cho thấy sự quan tâm và tin tưởng mạnh mẽ từ phía người dùng. Không chỉ vậy, Liobank còn nhận được đánh giá cao trên các nền tảng ứng dụng, với điểm số 4,6/5 sao trên cả App Store và Google Play Store. Đặc biệt, trong chương trình Diễn đàn Cấp cao Cố vấn tài chính Việt Nam – Bối trong dòng xoáy do Báo Đầu Tư và Cộng đồng cố vấn tài chính Việt Nam tổ chức vào ngày 08/08/2023, Liobank được vinh danh là Giải pháp tài chính cá nhân sáng tạo. Những kết quả này phản ánh sự hài lòng và đánh giá tích cực của khách hàng về trải nghiệm tiện ích và các tính năng vượt trội mà Liobank mang lại.

Với khát vọng trở thành một trong ba ngân hàng số lớn nhất tại Việt Nam về số lượng người dùng, Liobank đang không ngừng nỗ lực nâng cấp các tính năng tiện lợi trong năm 2024 như khách hàng có thể cá nhân hóa hình ảnh thẻ, sưu tầm danh hiệu... song song với việc tiếp tục cải tiến và phát triển thêm các tính năng sản phẩm/ giải pháp tài chính sáng tạo để trở thành ngân hàng số bán lẻ phục vụ đầy đủ nhu cầu của Khách hàng (one-stop shop).

## 3.4 Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững

### A. Phương pháp tiếp cận

Kiến tạo một xã hội tốt đẹp hơn không chỉ được xem là trách nhiệm xã hội để OCB tích cực thực hiện mà còn được đánh giá là nền tảng cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng. Chúng tôi luôn thể hiện vai trò chủ động và tiên phong trong việc thường xuyên đồng hành cùng các địa phương, nhằm đem lại những giá trị thiết thực cho cộng đồng và xã hội.

Ngân hàng đẩy mạnh triển khai tài chính toàn diện, đảm bảo mọi người dân, kể cả những người ở nông thôn, vùng sâu, vùng xa, đều có cơ hội tiếp cận các dịch vụ tài chính cơ bản. Chúng tôi đã và đang thực hiện nhiều chương trình hỗ trợ tài chính, cung cấp các gói vay ưu đãi cho người thu nhập thấp, và mở rộng mạng lưới chi nhánh để phục vụ cộng đồng tốt hơn. Ngoài ra, Ngân hàng còn đồng hành và hỗ trợ các hoạt động của cộng đồng địa phương thông qua nhiều hoạt động thiện nguyện và tài trợ cho các dự án phát triển y tế. Chúng tôi đã triển khai các chương trình xây dựng cơ sở hạ tầng như bệnh viện và cầu đường, nhằm cải thiện điều kiện sống và giảm thiểu khó khăn cho người dân địa phương.

Ngân hàng kỳ vọng rằng, thông qua những hoạt động ý nghĩa này, tinh thần tương thân tương ái sẽ được lan tỏa, góp phần xây dựng một xã hội công bằng và phát triển bền vững. Chúng tôi cam kết nỗ lực đóng góp và phát triển các chương trình trách nhiệm xã hội, đồng thời luôn luôn lắng nghe và đáp ứng các nhu cầu hướng tới tương lai bền vững của cộng đồng.

### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Với mục tiêu Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững, OCB luôn nỗ lực triển khai các hoạt động như sau:



### B. Thành tựu nổi bật



Chi nhánh phòng giao dịch mở tại địa bàn nông thôn năm 2023, chiếm 13,3% tổng đơn vị trên toàn quốc



Tổng dư nợ cho sản phẩm nông nghiệp nông thôn đã đạt được trong năm 2023, tăng 277% so với năm 2022



Tỷ lệ tăng của lượt nhân viên tham gia đào tạo nâng cao năng lực về tài chính so với năm 2022



## C. Hành động trọng tâm

Ngoài những kết quả kinh doanh ấn tượng và đóng góp vào ngân sách nhà nước, sự phát triển của OCB luôn song hành và cân bằng cùng những đóng góp đối với cộng đồng và xã hội. Ngân hàng không ngừng triển khai trên quy mô lớn nhiều chương trình thiết thực và ý nghĩa nhằm đẩy mạnh hoạt động tài chính toàn diện, an sinh xã hội, chung sức vì sự phát triển chung. Trong suốt hơn 27 năm hoạt động, chúng tôi luôn tuân thủ các quy định pháp luật quốc gia, quốc tế và không vi phạm bất cứ quyền nào của cộng đồng và xã hội. Lắng nghe và tôn trọng tiếng nói, văn hóa của tất cả các địa phương là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi trong mọi hoạt động.

### THỨC ĐẨY TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

Nỗ lực thực hiện Kế hoạch Hành động của Ngành Ngân hàng nhằm triển khai Chiến lược tài chính toàn diện Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, chúng tôi đã và đang tích cực triển khai các sáng kiến và hoạt động.

#### Mở rộng và đa dạng hóa các kênh phân phối

Ngân hàng cam kết mang đến cho mọi người dân và doanh nghiệp khả năng tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cơ bản một cách dễ dàng và với chi phí hợp lý, thông qua:

#### Phát triển các kênh phân phối hiện đại dựa trên công nghệ số để cung cấp sản phẩm, dịch vụ tài chính chi phí thấp, đặc biệt qua điện thoại di động.

Nhằm mở rộng phạm vi cung ứng sản phẩm, dịch vụ tài chính với chi phí thấp, OCB đã phát triển các kênh phân phối hiện đại dựa trên công nghệ số, ứng dụng dữ liệu lớn để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cá nhân hóa đến khách hàng. Kể từ năm 2018, nền tảng ngân hàng số OCB OMNI đã được Ngân hàng chú trọng đầu tư xây dựng để cung cấp và hỗ trợ khách hàng với đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ, từ tài khoản, thanh toán, tiền gửi, thẻ, vay đến các sản phẩm hiện đại như đầu tư, bảo hiểm cũng như các dịch vụ thanh toán đời sống hàng ngày như hỗ trợ thanh toán học phí, điện nước. Việc áp dụng Ngân hàng số OCB OMNI không chỉ giúp người dùng có thể thực hiện giao dịch tài chính một cách nhanh chóng, thuận tiện, không cần phải đến trực tiếp chi nhánh ngân hàng mà còn tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho các đối tượng ở vùng sâu, vùng xa, nơi mà các dịch vụ tài chính truyền thống còn hạn chế.



Hơn nữa, Ngân hàng tập trung phát triển các sản phẩm dịch vụ số mới với giao diện thân thiện, dễ sử dụng cho khách hàng, tạo cơ hội tiếp cận dịch vụ tài chính cho mọi người dân và doanh nghiệp, đặc biệt là ở những khu vực xa xôi. Một số sản phẩm số nổi trội trong năm như các dịch vụ tài chính vay tiêu dùng trực tuyến, mở thẻ tín dụng số iGen, và các dịch vụ phí tài chính hỗ trợ sinh hoạt: thanh toán phí tự động ePass, thanh toán QR tại cửa hàng bán lẻ. Bên cạnh đó, Ngân hàng không ngừng mở rộng và triển khai các nền tảng và công nghệ mới nhất để phục vụ khách hàng tốt hơn như nền tảng Unlock Dream Home - hỗ trợ khách hàng tìm kiếm và vay mua bất động sản, Open API - cung cấp giải pháp thanh toán toàn diện trong hệ sinh thái của các tổ chức phân phối sản phẩm dịch vụ lớn như Viettel Post, Heno, Vnpay...



Ngoài ra, OCB đã và đang hợp tác chặt chẽ với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các ví điện tử và các đối tác liên kết trực tiếp như EVN, Bảo Hiểm Generali, Bamboo... để phát triển và triển khai các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ thông qua tài khoản, thẻ, và QR code. Những dịch vụ này giúp khách hàng tiết kiệm chi phí, đồng thời mang lại sự thuận tiện, an toàn và dễ sử dụng cho người dân, bất kể địa điểm hay khoảng cách địa lý.



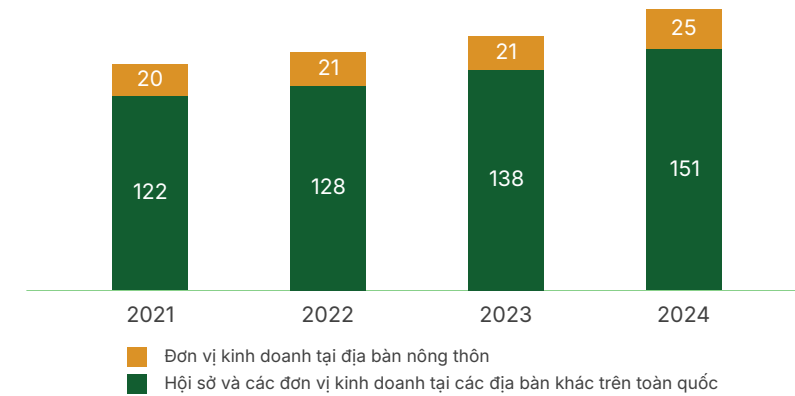
Với mục tiêu nâng cao độ bao phủ tài chính toàn diện, năm 2024, ngân hàng hướng đến xây dựng mô hình đại lý ngân hàng và xem đây là một giải pháp chiến lược để mở rộng dịch vụ tài chính, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho người dân, đặc biệt tại các khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa.

#### Mở rộng điểm cung ứng dịch vụ tài chính ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa

Không chỉ dừng lại ở việc đẩy mạnh phát triển các kênh phân phối hiện đại dựa trên công nghệ số, OCB còn mở rộng mạng lưới để hỗ trợ nhiều người dân tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Ngoài các tỉnh, thành phố chưa có sự hiện diện, Ngân hàng cũng thường xuyên rà soát và ưu tiên triển khai mở thêm các phòng giao dịch tại các địa bàn nông thôn, vùng sâu, vùng xa, nơi mà người dân thường gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính. Điều này không chỉ tạo điều kiện cho người dân ở những khu vực xa xôi tiếp cận tín dụng để phát triển kinh doanh mà còn mang đến cơ hội sử dụng các dịch vụ tài chính khác, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự phát triển kinh tế địa phương.

Năm 2023, OCB có 1 Hội sở và 158 Chi nhánh/ Phòng giao dịch trên toàn quốc, tăng 10 đơn vị kinh doanh so với năm 2022. Trong đó, có 21 CN/PGD hoạt động tại địa bàn nông thôn (xã/ thị trấn), chiếm khoảng 13,3% tổng đơn vị trên toàn quốc. Với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi để nhiều khách hàng dễ dàng tiếp cận hơn, trong năm 2024, Ngân hàng sẽ tiếp tục mở rộng mạng lưới với việc khai trương thêm 05 chi nhánh và 12 phòng giao dịch mới, nâng tổng số Chi nhánh/ Phòng giao dịch lên 175 điểm ngoài 1 Hội sở tại 48 tỉnh thành trên cả nước. Trong đó, không chỉ tại các khu vực đô thị, chúng tôi còn chú trọng tăng cường sự hiện diện với 04 phòng giao dịch mới tại khu vực nông thôn nhằm hỗ trợ người dân có nhu cầu lớn về các dịch vụ tài chính nhưng còn gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận.

Tăng trưởng số đơn vị kinh doanh

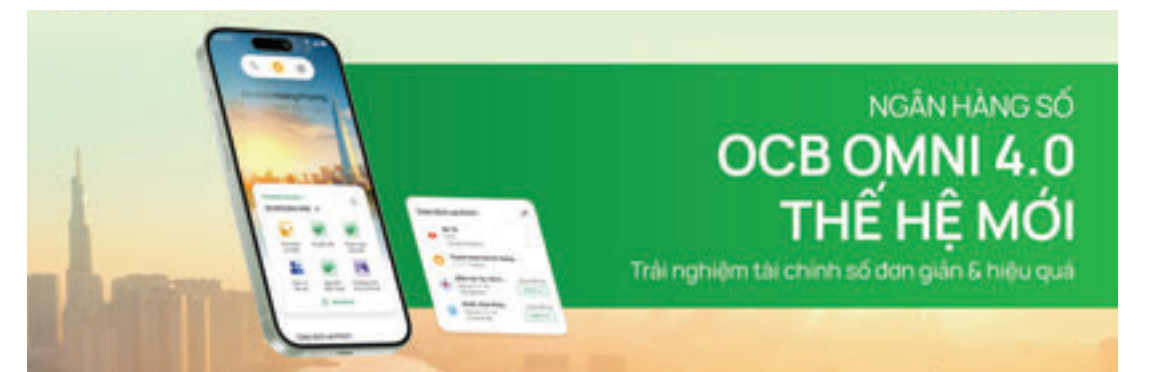


#### Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt

Chúng tôi tin rằng việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân và doanh nghiệp mà còn góp phần quan trọng vào việc xây dựng một nền kinh tế hiện đại, minh bạch và phát triển bền vững. Ngân hàng nỗ lực thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, tạo điều kiện cho mọi người, đặc biệt là những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện, tiếp cận và sử dụng các dịch vụ thanh toán hiện đại.

Ngân hàng khuyến khích khách hàng sử dụng ngân hàng số OCB OMNI thông qua hàng loạt chương trình ưu đãi như miễn phí chuyển tiền, chiết khấu thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại, quay số may mắn, và nhiều hơn nữa. Hơn nữa, chúng tôi cũng đã triển khai nhiều giải pháp thanh toán số thông qua tài khoản, thẻ, QR code và ví điện tử trong các dịch vụ công, thanh toán thuế, chi trả an sinh xã hội, thanh toán lương và thanh toán hàng hóa, dịch vụ. Các giải pháp như nộp phí không dùng qua Epass/VETC, thanh toán hóa đơn nước và chuyển tiền đầu tư cũng được OCB tăng cường thực hiện. Đối với doanh nghiệp, ngân hàng cung cấp đa dạng các giải pháp thanh toán toàn diện bao gồm thanh toán chi phí hàng hóa, thanh toán lương và dịch vụ thu hộ nhằm số hóa hoạt động thanh toán các doanh nghiệp.

Trong năm 2024, chúng tôi sẽ tiếp tục nỗ lực không ngừng hợp tác với nhiều cơ quan, tổ chức để cung cấp các dịch vụ thanh toán trực tuyến cho các dịch vụ công như thanh toán học phí, viện phí và các loại phí khác để giúp người dân dễ dàng thực hiện các nghĩa vụ tài chính.





**Cung cấp sản phẩm, dịch vụ hướng đến đối tượng tài chính toàn diện**

OCB hiểu rằng những đối tượng yếu thế như nông dân, người nghèo, người thu nhập thấp thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính, do đó chúng tôi không ngừng nỗ lực trong việc tập trung vào việc thiết kế các giải pháp tài chính linh hoạt và tiện lợi nhằm hỗ trợ và nâng cao chất lượng sống cho các đối tượng này. Không chỉ thông qua các gói vay đa dạng hỗ trợ cộng đồng mà Ngân hàng còn đẩy mạnh các sản phẩm, dịch vụ tài chính phục vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp, nông thôn và hỗ trợ doanh nghiệp SME, hợp tác xã, hộ gia đình sản xuất kinh doanh.

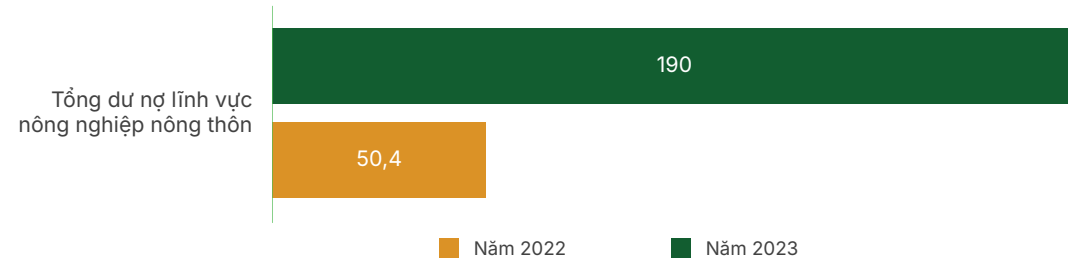
OCB luôn ưu tiên phân bổ nguồn vốn một cách hợp lý và liên tục cập nhật các gói sản phẩm vay với lãi suất ưu đãi nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương trong xã hội như người nghèo, người thu nhập thấp, phụ nữ, doanh nghiệp siêu nhỏ ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa v.v. Ngân hàng đã thiết kế các gói vay với thời gian vay dài và phương thức vay cũng được điều chỉnh để phù hợp với tình hình thực tế của từng nhóm khách hàng, giúp giảm bớt gánh nặng tài chính và áp lực trả nợ cho hàng tháng. Đối với phụ nữ, Ngân hàng còn đặc biệt chú trọng việc tạo ra môi trường tài chính an toàn và tin cậy. Các chương trình hỗ trợ tài chính cho phụ nữ được thiết kế nhằm khuyến khích sự tham gia của phụ nữ trong các hoạt động kinh tế, giúp họ tự tin hơn và có cơ hội nâng cao vị thế xã hội.

Bên cạnh đó, OCB cũng đang triển khai một loạt các gói sản phẩm vay tiêu dùng nhằm hỗ trợ các khách hàng có nhu cầu thanh toán các chi phí phát sinh cần thiết trong cuộc sống. Các gói sản phẩm này bao gồm vay tiêu dùng linh hoạt, vay tiêu dùng siêu tốc, được thiết kế đơn giản về mặt giấy tờ, hồ sơ cần cung cấp và lãi suất hợp lý giúp khách hàng dễ dàng giải quyết các nhu cầu chi tiêu khẩn cấp một cách hiệu quả.

Hơn nữa, nhằm hỗ trợ các hoạt động sản xuất kinh doanh tại các vùng nông thôn, chúng tôi đã và đang đẩy mạnh phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính chuyên biệt đáp ứng đặc thù của ngành nông nghiệp tại Việt Nam. Các sản phẩm vay được thiết kế đơn giản về mặt thủ tục hồ sơ, trả gốc lãi linh hoạt, và căn cứ theo năng lực tài chính của khách hàng, đảm bảo dễ dàng tiếp cận với vốn vay. Nổi bật là sản phẩm nông nghiệp nông thôn, áp dụng cho nhóm khách hàng cụm Đắk Lắk, với tỷ lệ cho vay tối đa dựa trên 80% giá trị tài sản đảm bảo và lãi suất ưu đãi chỉ từ 5,5%. Những biện pháp này không chỉ góp phần giúp doanh nghiệp ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa tiếp cận nguồn vốn vay mà còn thúc đẩy sự phát triển kinh tế địa phương, giảm bớt sự chênh lệch phát triển giữa các vùng miền, và góp phần vào mục tiêu phát triển bền vững của cả nước.

Năm 2023, sản phẩm nông nghiệp nông thôn của OCB đạt tổng dư nợ 190 tỷ, tăng 277% so với năm 2022.

Tổng dư nợ lĩnh vực nông nghiệp nông thôn (tỷ đồng)



Trong năm 2024, chúng tôi sẽ tiếp tục cải tiến và mở rộng sản phẩm vay sản xuất nông nghiệp nông thôn nhằm mang đến những giá trị thiết thực cho cuộc sống và thu nhập cho người dân và góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội ở khu vực này.

**Triển khai các chương trình nâng cao kiến thức tài chính và tuân thủ quy định bảo vệ người tiêu dùng tài chính**

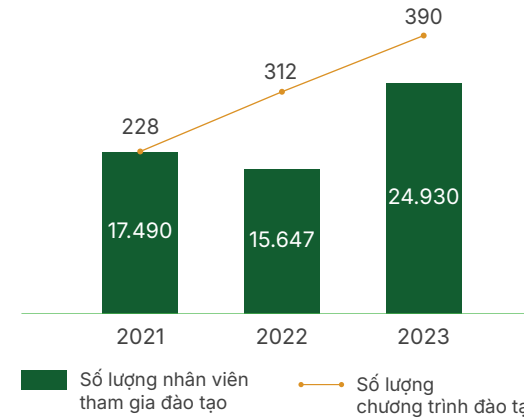
Bên cạnh việc phát triển sản phẩm đến tất cả các đối tượng trong xã hội, OCB đã triển khai nhiều chương trình nâng cao nhận thức về tài chính, nhằm trang bị cho người dân những kiến thức cần thiết để có thể tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính một cách hiệu quả và an toàn.

Ngân hàng hướng đến việc phổ biến thông tin và giáo dục tài chính cho khách hàng thông qua chương trình đào tạo chuyên sâu cho CBNV. Chúng tôi tin rằng nhân viên là cầu nối quan trọng giữa ngân hàng và khách hàng, do đó, việc trang bị kiến thức và kỹ năng cho nhân viên sẽ giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm tài chính và bảo vệ quyền lợi của mình, góp phần nâng cao kiến thức tài chính trong cộng đồng. Các chương trình đào tạo cho nhân viên được thiết kế đa dạng và phong phú từ sản phẩm, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ đến kiến thức pháp lý, QLRR, chính sách và quy trình v.v. và dưới nhiều hình thức triển khai trực tiếp, trực tuyến, e-learning, các hội thảo, hội nghị.



Số lượng chương trình đào tạo nâng cao năng lực về tài chính được xây dựng và triển khai cho toàn bộ CBNV OCB trong năm 2023 tăng 25% so với năm 2022, từ 312 khóa năm 2022 đến 390 khóa năm 2023. Số lượt nhân viên tham gia đào tạo cũng tăng trọng yếu 59,2% so với năm 2022, từ 15.647 lượt trong năm 2022 đến 24.903 lượt.

Số chương trình và lượt nhân viên đào tạo nâng cao năng lực về tài chính



Ngoài ra, OCB cũng chú trọng đến việc nâng cao kiến thức về an toàn thông tin và phòng chống gian lận tài chính cho khách hàng. Các chiến dịch tuyên truyền về cách bảo vệ thông tin cá nhân, nhận diện và phòng tránh các hình thức lừa đảo tài chính cũng được Ngân hàng triển khai thường xuyên. *Chi tiết về an toàn thông tin vui lòng tham chiếu tại chủ đề 4.3. Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin.*

**PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM VÌ CỘNG ĐỒNG**

**Nâng cao chất lượng giáo dục**

Ngân hàng đã triển khai hàng loạt giải pháp tài chính đặc biệt dành riêng cho ngành giáo dục, nhằm hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng, đáp ứng nhu cầu hiện tại của các giáo viên và góp phần đảm bảo môi trường học tập cho cộng đồng ngày càng hiện đại và hiệu quả. Thông qua các gói ưu đãi lãi suất và đơn giản hóa thủ tục, OCB đã giúp các trường học dễ dàng tiếp cận nguồn vốn cần thiết để việc xây dựng cơ sở vật chất và mua sắm trang thiết bị hiện đại phục vụ giảng dạy.

Ngoài ra, chúng tôi cũng thực hiện chính sách miễn 100% phí dịch vụ thu hộ học phí và gạch nợ tự động, giúp các trường học giảm thiểu chi phí hoạt động. Đa dạng các kênh thanh toán học phí cũng được triển khai nhằm tạo thuận tiện tối đa cho phụ huynh và học sinh, bao gồm thanh toán qua thẻ, QR code và các ví điện tử.

Đối với giáo viên và cán bộ nhà trường công lập, Ngân hàng cung cấp các khoản vay tiêu dùng tín chấp với hạn mức lên đến 20 lần lương, định mức lên đến hàng trăm triệu đồng giúp họ giải quyết các nhu cầu tài chính từ đó yên tâm hơn trong công việc, nâng cao chất lượng giảng dạy và quản lý giáo dục.

**Đồng hành cùng doanh nghiệp SME**

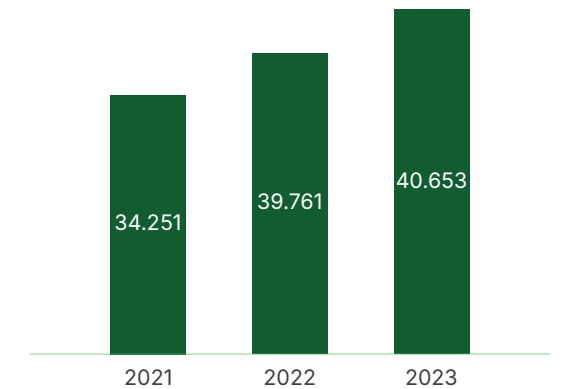
OCB cũng đặc biệt chú trọng đến việc hỗ trợ, chia sẻ khó khăn, giảm bớt gánh nặng chi phí cùng doanh nghiệp SME, hợp tác xã và hộ gia đình sản xuất kinh doanh. Ngân hàng đã phát triển các sản phẩm tài chính đặc thù phù hợp với nhiều đối tượng hộ kinh doanh cũng như mở rộng các đối tượng hộ kinh doanh chưa có nhiều trải nghiệm vay vốn tại ngân hàng được tiếp cận vốn vay với lãi suất phù hợp. Trong giai đoạn kinh tế khó khăn, ngoài việc liên tục cải tiến, rà soát và chỉnh sửa sản phẩm kịp thời để phù hợp với thay đổi của môi trường kinh doanh; Ngân hàng cũng đã bổ sung nhiều chương trình ưu đãi, giảm chi phí hoạt động cho doanh nghiệp như chương trình miễn 100% phí nộp ngân sách nhà nước, phí chuyển tiền trong và ngoài nước, phí nhờ thu nhập khẩu, ưu đãi phí tỷ giá v.v. Tổng giải ngân của khách hàng SME đạt 5.976 tỷ đồng trong năm 2023.

Bên cạnh đó, ngân hàng đã hợp tác với nhiều trường đại học như Đại học Kinh Tế TP. HCM, Đại học Ngân hàng, Đại học Công Nghệ, và Đại học Mở để tổ chức các buổi giao lưu, giới thiệu với sinh viên về các hoạt động của ngân hàng và các tổ chức tín dụng. OCB cũng tích cực đồng hành cùng cuộc thi “Nhà Ngân hàng tương lai năm 2023” cho sinh viên các trường đại học, cao đẳng trên toàn quốc. Thông qua các chương trình này, sinh viên được cung cấp thông tin chi tiết về các sản phẩm và dịch vụ tài chính, cũng như hiểu rõ hơn về vai trò và chức năng của ngân hàng trong nền kinh tế, qua đó đóng góp cung cấp các kiến thức và kỹ năng tài chính cần thiết cho người dân.

Trong năm 2024, Ngân hàng sẽ tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các đơn vị Nhà nước nhằm nâng cao nhận thức của người dân về các dịch vụ tài chính, giúp họ hiểu rõ lợi ích của các sản phẩm, dịch vụ tài chính từ những nguồn tin tin cậy. Việc này không chỉ giúp người dân có cái nhìn đúng đắn về tài chính mà còn khuyến khích họ tham gia vào hệ thống tài chính chính thống, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững.

Tổng giải ngân cho lĩnh vực giáo dục năm 2023 của OCB vượt hơn 40.653 tỷ đồng, cao hơn 2% so với năm 2022.

Tổng giải ngân cho lĩnh vực giáo dục (tỷ đồng)



**Góp phần an cư cộng đồng trong năm 2024**

Nhằm hỗ trợ người dân có thu nhập thấp có cơ hội an cư lạc nghiệp, OCB sẽ triển khai kế hoạch tăng quy mô tín dụng tài trợ nhà giá rẻ, đặc biệt là phân khúc nhà ở xã hội (NOXH) với tổng hạn mức lên đến 2.000 tỷ trong năm 2024. Ngân hàng sẽ không chỉ tập trung vào việc cung cấp các gói vay với lãi suất ưu đãi với tỷ lệ tài trợ cao, lên đến 80-90% giá trị căn nhà, giúp giảm áp lực về vốn tự có cho người mua nhà mà còn thiết kế gói vay linh hoạt, từ ngắn hạn đến dài hạn, giúp người dân có thể lựa chọn phương án phù hợp nhất với khả năng tài chính của mình. Với kế hoạch này, chúng tôi kỳ vọng sẽ góp phần giải quyết vấn đề nhà ở ngày càng tăng của người dân, tạo ra môi trường sống ổn định và bền vững cho cộng đồng.



## TINH THẦN CHIA SẺ VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI

Với tấm lòng nhân ái và tinh thần sẻ chia yêu thương, OCB luôn đề cao tinh thần trách nhiệm xã hội, xem việc giúp đỡ cộng đồng là một phần không thể thiếu trong chiến lược phát triển bền vững. Ngân hàng đã tích cực tham gia vào nhiều hoạt động cộng đồng, hợp tác chặt chẽ với các tổ chức thiện nguyện để mang đến cuộc sống tốt đẹp hơn cho những hoàn cảnh khó khăn trong xã hội.

### Hỗ trợ những người có hoàn cảnh khó khăn



OCB đã triển khai nhiều chương trình thiện nguyện nhằm hỗ trợ những người có hoàn cảnh khó khăn. Một trong những hoạt động thường niên nổi bật là chương trình "Chia sẻ yêu thương" lần thứ 17 dành cho đồng bào Khmer có hoàn cảnh khó khăn tại xã Hàm Tân, huyện Trà Cú, tỉnh Trà Vinh. Thông qua chương trình, nhiều phần quà thiết thực đã được trao tặng, giúp cải thiện đời sống của bà con Khmer và tăng cường mối quan hệ đoàn kết giữa các dân tộc.

OCB cũng hướng đến đồng bào tại những nơi điều kiện sống còn nhiều khó khăn, đặc biệt là trong mùa đông giá rét như vùng cao Tây Bắc, với chương trình "Đông Ấm Tây Bắc", trao tặng áo ấm, chăn mền và các nhu yếu phẩm, giúp bà con vượt qua cái lạnh khắc nghiệt và ổn định cuộc sống.

### Tài trợ xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông

Nhận thấy những khó khăn trong việc đi lại của người dân đặc biệt là trong mùa mưa bão, OCB đã phối hợp với chính quyền địa phương tỉnh Kiên Giang nâng cấp và khánh thành cầu Kênh Lung tại xã Đông Hòa, huyện An Minh và cầu Phước Thạnh Cổ Tự 4 tại xã Mong Thọ B, huyện Châu Thành. Với những cây cầu mới này, OCB kỳ vọng người dân nơi đây sẽ mở ra cơ hội phát triển kinh tế, văn hóa và giáo dục, từ việc vận chuyển hàng hóa, nông sản thuận lợi hơn đến việc trẻ em dễ dàng đến trường và người dân tiếp cận các dịch vụ y tế nhanh chóng hơn.

### Tài trợ y tế



Trong dịp Tết Nguyên Đán, OCB chủ động triển khai chương trình "Tết ấm yêu thương" tại Ninh Bình, mang lại niềm vui và sự ấm áp cho những gia đình có hoàn cảnh khó khăn, giúp họ có một cái Tết trọn vẹn và đầy đủ hơn. Đối với các em nhỏ có hoàn cảnh khó khăn, OCB tổ chức chương trình thiện nguyện "Mùa Xuân Cho Em". Thông qua chương trình, Ngân hàng tặng quà, tổ chức các hoạt động vui chơi và học tập, giúp các em cảm nhận được sự quan tâm, chăm sóc từ cộng đồng, đồng thời tạo điều kiện để các em có một mùa xuân hạnh phúc hơn.

Trong năm 2024, OCB sẽ tiếp tục đồng hành cùng cộng đồng, đặc biệt là trẻ em nghèo, thông qua các hoạt động xanh hóa nhằm tạo dựng môi trường sống lành mạnh và bền vững cho thế hệ tương lai.



Chú trọng đến các hoạt động hỗ trợ các cơ sở y tế nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân, OCB đã trao tặng giường bệnh cho Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng tỉnh Quảng Ninh. Những chiếc giường bệnh tiện nghi này không chỉ giúp cải thiện điều kiện điều trị mà còn tạo cảm giác thoải mái hơn cho bệnh nhân, đặc biệt là những người cao tuổi có nhu cầu chăm sóc đặc biệt. Đây là một đóng góp quan trọng giúp bệnh viện nâng cao năng lực phục vụ, khám chữa bệnh cho người cao tuổi trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh và khu vực miền Bắc.

Trong năm 2023, OCB đã hai lần ký kết đồng hành cùng Quỹ Hiểu về trái tim để hỗ trợ trẻ em bị bệnh tim bẩm sinh cần được phẫu thuật. OCB đã đóng góp một phần quan trọng trong việc cứu chữa và cải thiện cuộc sống của nhiều trẻ em trên khắp cả nước. Bên cạnh đó, với chương trình "Giữ lửa bếp ăn từ thiện" tại Bệnh viện Đa khoa Phú Yên cũng là một hoạt động đáng chú ý, OCB không chỉ cung cấp những bữa ăn miễn phí cho các bệnh nhân và người nhà có hoàn cảnh khó khăn, mà còn góp phần giảm bớt gánh nặng tài chính, giúp họ an tâm hơn trong quá trình điều trị.

Trong năm 2024, OCB sẽ tiếp tục hợp tác với Quỹ Hiểu về trái tim lần thứ ba, đánh dấu một bước tiến quan trọng trong hành trình đồng hành cùng các trẻ em mắc bệnh tim bẩm sinh.

### Tài trợ giáo dục, văn hóa, thể thao

OCB tích cực đóng góp vào sự phát triển toàn diện của xã hội thông qua việc tài trợ cho các hoạt động giáo dục, văn hóa và thể thao. Trong năm 2023, OCB đã phối hợp với các trường đại học để tài trợ tổ chức các ngày hội việc làm nhằm tạo ra và mang nhiều cơ hội nghề nghiệp đến sinh viên trên cả nước. Tiêu biểu là chương trình Career Fair 2023 tại Trường Đại học Văn Lang và Ngày hội việc làm 2023 tại Đại học Ngân hàng TP.HCM. Những sự kiện này không chỉ giúp sinh viên tìm kiếm cơ hội việc làm mà còn là cầu nối giữa doanh nghiệp và thế hệ trẻ, giúp họ hiểu hơn về môi trường làm việc chuyên nghiệp và yêu cầu của thị trường lao động.

Bên cạnh đó, OCB còn tham gia tài trợ cho nhiều chương trình và sự kiện thể thao, văn hóa như Giải golf "Long Thanh Golf Club Championship" năm 2022, 2023, Giải chạy "Gemadepet Run 2023", Giải golf "The Shark Challenge" 2022, 2023, Giải chạy "VNExpress Marathon Ho Chi Minh City", và sự kiện "Sóng Festival - sự kiện Ngày Thờ Việt Nam". Những hoạt động này thúc đẩy mạnh mẽ phong trào thể dục thể thao và văn hóa với công chúng.

### Lan tỏa tinh thần nhân ái hướng tới sự phát triển chung

Tinh thần trách nhiệm là một trong những giá trị cốt lõi tại OCB. Chúng tôi tin rằng sự phát triển bền vững không chỉ đến từ thành công trong kinh doanh mà còn từ việc chung tay xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn. Vì vậy, OCB luôn nỗ lực lan tỏa tinh thần nhân ái thông qua các hoạt động thiết thực, mang lại những giá trị tích cực cho xã hội, không chỉ được thể hiện qua các hoạt động từ thiện mà còn lan tỏa đến toàn thể CBNV, khách hàng và đối tác. Chương trình đi bộ đồng hành gây quỹ "Vì người nghèo" tại phường Thủ Thiêm, Thành phố Thủ Đức là một minh chứng cho sự chung tay góp sức của cả cộng đồng OCB vì một xã hội tốt đẹp hơn.

## D. Hoạt động tiêu biểu

### QUỸ HIỂU VỀ TRÁI TIM

Thể hiện cam kết mạnh mẽ trong việc hỗ trợ cộng đồng, OCB đã liên tiếp đồng hành cùng Quỹ Hiểu về trái tim mang lại cơ hội phẫu thuật tim bẩm sinh cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn. Cụ thể: ngày 14/6/2023, với mỗi khách hàng cá nhân khi mở mới thẻ tiết kiệm hoặc hợp đồng tiền gửi tại quầy có kỳ hạn từ 01 tháng trở lên với giá trị từ 50 triệu, OCB sẽ thay khách hàng đóng góp 10.000 đồng vào quỹ Hiểu về trái tim. Song song đó, mỗi giao dịch chi tiêu qua thẻ thành công, ngân hàng cũng sẽ đóng góp 1.000 đồng vào Quỹ. Và ngày 29/11/2023, với mỗi giao dịch từ 1 triệu đồng phát sinh từ thẻ OCB Mastercard World, ngân hàng đã đóng góp 10.000 đồng vào hoạt động thiện nguyện ý nghĩa của Quỹ. Nhờ sự đồng hành này, tính đến cuối năm 2023, đã có 17 trẻ em được phẫu thuật tim thành công, sức khỏe ổn định mở ra một tương lai tươi sáng hơn cho các em.



Nổi dài hành trình yêu thương cùng Quỹ "Hiểu về trái tim", trong năm 2024, OCB sẽ tiếp tục ký hợp tác lần 3 để tài trợ chi phí phẫu thuật cho các bệnh nhi mắc bệnh tim bẩm sinh có hoàn cảnh khó khăn. Cụ thể, với mỗi thẻ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi mở mới tại quầy giao dịch có kỳ hạn từ một tháng trở lên với giá trị tiền gửi từ 10 triệu hoặc mỗi khách hàng mở mới thành công gói Tài khoản OCB Speed Up - Invest - Invest Pro - Dream Account, OCB sẽ đóng góp vào quỹ 2.800 đồng. OCB tin rằng việc hợp tác lần này không chỉ là đóng góp về mặt tài chính mà Ngân hàng còn mong muốn lan tỏa tinh thần tương thân tương ái cũng như nâng cao nhận thức của cộng đồng về tầm quan trọng của việc chăm sóc sức khỏe trẻ em, chung tay xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn.



CHƯƠNG

# 04

QUẢN TRỊ





## » TRỤ CỘT QUẢN TRỊ

### 4.1) Quản trị Ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng

#### A. Phương pháp tiếp cận

Quản trị ngân hàng đóng vai trò nền tảng, là điều kiện tiên quyết cho hoạt động hiệu quả và sự phát triển bền vững của một tổ chức tài chính. Trong bối cảnh các ngân hàng thương mại đang phải đối mặt với các thách thức từ môi trường kinh tế vĩ mô và yêu cầu ngày càng cao về thực hành quản trị và công bố thông tin, việc thiết lập một cơ chế quản trị hiệu quả, minh bạch trở thành yếu tố thiết yếu để củng cố niềm tin từ các bên liên quan và nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng.

Nhận thức rõ tầm quan trọng này, OCB tập trung dựng và duy trì mô hình quản trị tinh gọn và hiệu quả; với cơ chế phân nhiệm chặt chẽ và hợp lý. Bên cạnh đó, OCB cũng cam kết theo đuổi các tiêu chuẩn và thông lệ tốt nhất về quản trị ngân hàng, cam kết công khai minh bạch trong các hoạt động kinh doanh.

#### 5 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG CỦA OCB



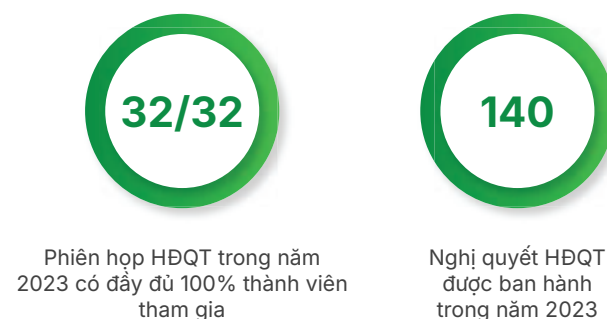
OCB đã xây dựng và quy định các nguyên tắc quản trị Quy chế quản trị nội bộ của Ngân hàng, được ban hành ngày 29/04/2022. Tài liệu này được công bố minh bạch trên website của Ngân hàng, trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước và Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Nhằm nâng cao năng lực quản trị, gia tăng niềm tin của cổ đông và các bên hữu quan cũng như nâng cao sức cạnh tranh và thích nghi của Ngân hàng, OCB nỗ lực:



#### B. Thành tựu nổi bật



Phiên họp HĐQT trong năm 2023 có đầy đủ 100% thành viên tham gia

Nghị quyết HĐQT được ban hành trong năm 2023

### C. Hành động trọng tâm

#### CƠ CHẾ QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ VỚI VAI TRÒ TRÁCH NHIỆM RÕ RÀNG

##### Vai trò, trách nhiệm của HĐQT

Vai trò, trách nhiệm của HĐQT đã được quy định cụ thể tại Điều 56 Điều lệ OCB như: phê duyệt Khung khẩu vị rủi ro của OCB; quyết định việc thành lập chi nhánh, phòng giao dịch; bổ nhiệm, miễn nhiệm TGD và các chức danh điều hành khác; quyết định về các chi phí, khoản đầu tư, mua/ bán tài sản cố định, các hợp đồng/ giao dịch có giá trị lớn thuộc thẩm quyền theo quy định pháp luật. Ngoài ra, HĐQT chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát, chỉ đạo TGD thực hiện nhiệm vụ được phân công và định kỳ hằng năm đánh giá về hiệu quả làm việc của TGD.

Bên cạnh đó, HĐQT là cấp cao nhất đưa ra định hướng và phê duyệt chiến lược cho Ngân hàng. Với định hướng phát triển bền vững, OCB là một trong những ngân hàng thương mại đầu tiên tại Việt Nam chính thức ban hành Chiến lược Phát triển Bền vững (Chiến lược Ngân hàng Xanh) cho toàn hàng.

Cụ thể về Mô hình quản trị hướng đến phát triển bền vững, vui lòng tham chiếu Chương I - Tổng quan phát triển bền vững tại OCB tại Báo cáo này.

##### Vai trò và trách nhiệm của Ban Điều hành

Ban Điều Hành, với TGD là người điều hành cao nhất trong Ngân hàng, giữ vai trò then chốt trong việc định hình và thực thi các hoạt động ngân hàng thông qua việc liên tục hoàn thiện các quy trình và cơ chế quản lý, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Để tăng cường khả năng quản lý của Ban Điều hành về các vấn đề trọng yếu đối với Ngân hàng, OCB đã thành lập các cơ quan, hội đồng trực thuộc TGD như:

- Hội đồng xét duyệt sản phẩm;
- Hội đồng quản lý tài sản nợ & có (ALCO);
- Hội đồng Mua bán nợ;
- Hội đồng rủi ro;
- Hội đồng tín dụng;
- Hội đồng nhân sự.
- Hội đồng quản lý vốn;
- Hội đồng Cơ cấu nợ;

Các cơ quan trực thuộc TGD đóng vai trò quan trọng, tham mưu và hỗ trợ toàn diện cho TGD trong việc điều hành các hoạt động trọng yếu của Ngân hàng. Việc thiết lập các hội đồng trực thuộc TGD giúp nâng cao chất lượng điều hành, từ đó gia tăng hiệu quả hoạt động của OCB, đảm bảo quyền lợi tối đa cho các bên liên quan.

Cụ thể về cơ cấu, vai trò và trách nhiệm của Ban Điều hành, vui lòng tham chiếu Chương 02 - Quản trị doanh nghiệp và Chương 04 - Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB tại Báo cáo thường niên năm 2023 được đăng tải trên trang [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn).

##### Cơ chế và thẩm quyền ra quyết định và phê duyệt

Tại OCB, cơ chế ra quyết định và phê duyệt được phân cấp một cách rõ ràng, đảm bảo sự minh bạch và hiệu quả trong công tác quản lý của toàn bộ hệ thống.

ĐHĐCĐ gồm tất cả các cổ đông có quyền biểu quyết, là cơ quan quyết định cao nhất của OCB, nơi cổ đông thực hiện quyền của mình thông qua việc quyết định những vấn đề quan trọng của ngân hàng, đồng thời bảo vệ quyền lợi của chính cổ đông theo qui định tại Điều 27 Điều lệ OCB như: thông qua định hướng phát triển của OCB; bầu thành viên HĐQT, thành viên BKS; quyết định việc tăng vốn điều lệ và các vấn đề trọng yếu khác của OCB phù hợp với quy định pháp luật

HĐQT là cơ quan quản trị có quyền quyết định, thực hiện các quyền và nghĩa vụ của OCB, trừ những vấn đề thuộc thẩm quyền của ĐHCĐ. HĐQT chịu trách nhiệm trước ĐHCĐ về việc thực hiện nhiệm vụ của mình.

HĐQT có các Ủy ban và Ban trực thuộc để giúp HĐQT thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Cơ chế, thẩm quyền ra quyết định và phê duyệt của từng Ủy ban được HĐQT quy định cụ thể trong Quy chế tổ chức hoạt động của các Ủy ban.

BKS thực hiện giám sát, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của ĐHCĐ, HĐQT theo quy định tại Điều 65 Điều lệ OCB. BKS chịu trách nhiệm trước ĐHCĐ trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

TGD là người chịu trách nhiệm trong việc triển khai và thực thi các chỉ đạo, nghị quyết của HĐQT và các Ủy ban. TGD có quyền quyết định các nội dung quy định tại Điều 63 Điều lệ OCB như: quyết định các vấn đề về hoạt động kinh doanh hằng ngày của OCB bao gồm nhưng không giới hạn các vấn đề về tuyển dụng nhân sự, chi phí hoạt động theo phân quyền, cấp tín dụng; thiết lập, duy trì hệ thống kiểm soát nội bộ; ban hành các quy định nội bộ, quy trình để vận hành hệ thống điều hành kinh doanh. TGD chịu trách nhiệm trước HĐQT về việc thực hiện các nhiệm vụ được giao, đảm bảo các chiến lược và mục tiêu của ngân hàng được thực hiện một cách nhất quán và hiệu quả.



### Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn thành viên HĐQT và BKS

Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn thành viên HĐQT, BKS đóng vai trò quan trọng để đảm bảo cơ cấu quản trị ngân hàng hiệu quả. Quy trình này cần được thực hiện một cách minh bạch, công bằng và chuyên nghiệp nhằm đảm bảo rằng các vị trí lãnh đạo trong ngân hàng được đảm nhiệm bởi những cá nhân có đủ năng lực, phẩm chất và kinh nghiệm cần thiết.

Tại OCB, quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp lãnh đạo cao nhất được thực hiện theo quy định tại Chương VIII Điều lệ Ngân hàng. Trước khi tiến hành họp ĐHCĐ, các Cổ đông phải được thông báo về số lượng thành viên HĐQT và BKS dự kiến được bầu, từ đó, các Cổ đông sẽ tiến hành đề cử các ứng cử viên cho các chức danh này. Các thành viên HĐQT và BKS phải đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn về kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm làm việc theo quy định tại Điều 44 và Điều 45 Điều lệ OCB.



### Quy trình đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT và BKS

Nhằm nâng cao năng lực quản trị của HĐQT và hướng đến quản trị công ty một cách bền vững, Ngân hàng triển khai đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT theo định kỳ hằng năm với sự tham gia của nhiều bên khác nhau.

Chủ tịch HĐQT có nhiệm vụ đánh giá hiệu quả làm việc của từng thành viên HĐQT và các Ủy ban trực thuộc HĐQT tối thiểu mỗi năm 1 lần. Hoạt động của HĐQT cũng đồng thời được đánh giá bởi thành viên HĐQT độc lập và giám sát bởi BKS nhằm đảm bảo tính độc lập và khách quan trong việc đánh giá.

Kết quả đánh giá được báo cáo cho ĐHCĐ tại cuộc họp ĐHCĐ thường niên theo quy định tại chương VII, Quy chế quản trị nội bộ của Ngân hàng.

Bên cạnh đó, để đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ được giao, hàng năm, BKS có Báo cáo tự đánh giá kết quả hoạt động của BKS trình ĐHCĐ thông qua tại cuộc họp ĐHCĐ thường niên (theo quy định tại khoản 2 Điều 27 Điều lệ).

Cụ thể về kết quả đánh giá của thành viên HĐQT độc lập và BKS về hoạt động của HĐQT năm 2023, vui lòng tham chiếu Chương 04 - Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB và Chương 05 - Báo cáo của BKS tại Báo cáo thường niên năm 2023.

### Đào tạo nâng cao kiến thức quản trị và phát triển bền vững cho các cấp quản lý và lãnh đạo

Hàng năm, OCB luôn đề ra kế hoạch đào tạo nhằm nâng cao năng lực quản lý, quản trị, cũng như cập nhật và bổ sung kiến thức về các vấn đề trọng yếu đối với Ngân hàng cho các thành viên HĐQT, BKS và Ban Điều hành. Trong năm 2023, Ngân hàng đã tổ chức các khóa đào tạo (bao gồm các khóa trực tiếp và trực tuyến) cho các cán bộ cấp cao như:

- Khóa đào tạo QLRR MT&XH trong các tổ chức tài chính, do Viện nhân lực ngân hàng tài chính phối hợp tổ chức cùng IFC;
- Chương trình đào tạo Phát triển bền vững và E-learning (STEP) do Nhóm Ngân hàng Thế giới (World Bank Group) tổ chức;
- Các khóa cập nhật kiến thức quản trị và pháp lý cho Ban Điều hành;
- Các khóa nâng cao kỹ năng huấn luyện, kèm cặp nhân viên;
- Các khóa học nâng cao năng lực số với các chủ đề về: An toàn thông tin mạng, Excel, Digital banking, Digital Innovation, The Power of Data in Banking Industry, Blockchain, An toàn thông tin mạng; Phương thức làm việc Agile và Hành trình khách hàng.

Cụ thể thông tin về đối tượng tham gia đào tạo và các khóa học đào tạo được Ngân hàng công bố minh bạch tại Báo cáo tình hình quản trị công ty định kỳ mỗi 6 tháng.

Để đảm bảo tính độc lập và tránh xung đột lợi ích trong công tác quản trị và giám sát, OCB cũng quy định về những người không được là thành viên HĐQT, thành viên BKS, và những trường hợp không được cùng đảm nhiệm chức vụ (Điều 42 và Điều 43 Điều lệ). Theo đó, thành viên HĐQT của OCB không được đồng thời là thành viên BKS và người quản lý của tổ chức tín dụng khác; Chủ tịch HĐQT không được đồng thời là Chủ tịch HĐQT, thành viên HĐQT, Chủ tịch Hội đồng thành viên, thành viên Hội đồng thành viên, Chủ tịch công ty, TGD, Phó TGD hoặc các chức danh tương đương tại các doanh nghiệp khác; thành viên BKS không được đồng thời là người quản lý, người điều hành OCB và tổ chức tín dụng, doanh nghiệp khác.

Trên cơ sở danh sách đề cử của các Cổ đông, HĐQT sẽ lập danh sách ứng cử viên dự kiến bầu và gửi cho NHNN. Ngoài ra, trong vòng 10 ngày kể từ ngày bầu thành viên HĐQT, BKS, OCB phải có văn bản thông báo cho NHNN về danh sách thành viên HĐQT, BKS được bầu.

ĐHCĐ bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT, BKS với số cổ đông đại diện ít nhất là 51% trên tổng số phiếu biểu quyết của tất cả cổ đông dự họp chấp thuận và nhiệm kỳ của các thành viên HĐQT, BKS là 5 năm. HĐQT, BKS bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch HĐQT, Trưởng BKS với đa số phiếu bằng thể thức biểu quyết tại cuộc họp HĐQT, BKS. Kết quả bầu, bổ nhiệm Chủ tịch và thành viên HĐQT, Trưởng BKS và thành viên BKS của Ngân hàng được thông báo cho NHNN theo đúng quy định.

### Quy trình thiết kế chính sách thù lao và xác định thù lao

Các thành viên HĐQT và BKS không hưởng lương mà hưởng thù lao, thưởng và chi phí khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Để đảm bảo thù lao cho HĐQT và BKS được thiết kế một cách hợp lý, Điều 50 của Điều lệ và Điều 27 của Quy chế quản trị nội bộ của Ngân hàng quy định mức thù lao, thưởng và các lợi ích khác đối với thành viên HĐQT và BKS.

Theo đó, mức thù lao, thưởng và các lợi ích khác của thành viên HĐQT do ĐHCĐ quyết định. Thù lao cho thành viên HĐQT được quyết định theo kết quả và hiệu quả kinh doanh. Mức chi thù lao và thưởng thực tế hằng năm của HĐQT đều được HĐQT báo cáo trước ĐHCĐ thường niên.

Mức thù lao, thưởng và các chi phí khác thực tế đã chi trả cho HĐQT trong giai đoạn 2021 - 2023

Năm	2021	2022	2023
Triệu đồng	25.266	26.159	23.346

## 4.2 Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan

### A. Phương pháp tiếp cận

Xuyên suốt chặng đường 27 năm hình thành và phát triển, OCB luôn nỗ lực nâng cao chất lượng quản trị và điều hành theo phương pháp tiếp cận toàn diện và chặt chẽ, dựa trên nguyên tắc kinh doanh có đạo đức, công khai minh bạch trong công bố thông tin và có trách nhiệm với các bên hữu quan. Đây cũng chính là kim chỉ nam trong mọi hoạt động của OCB.

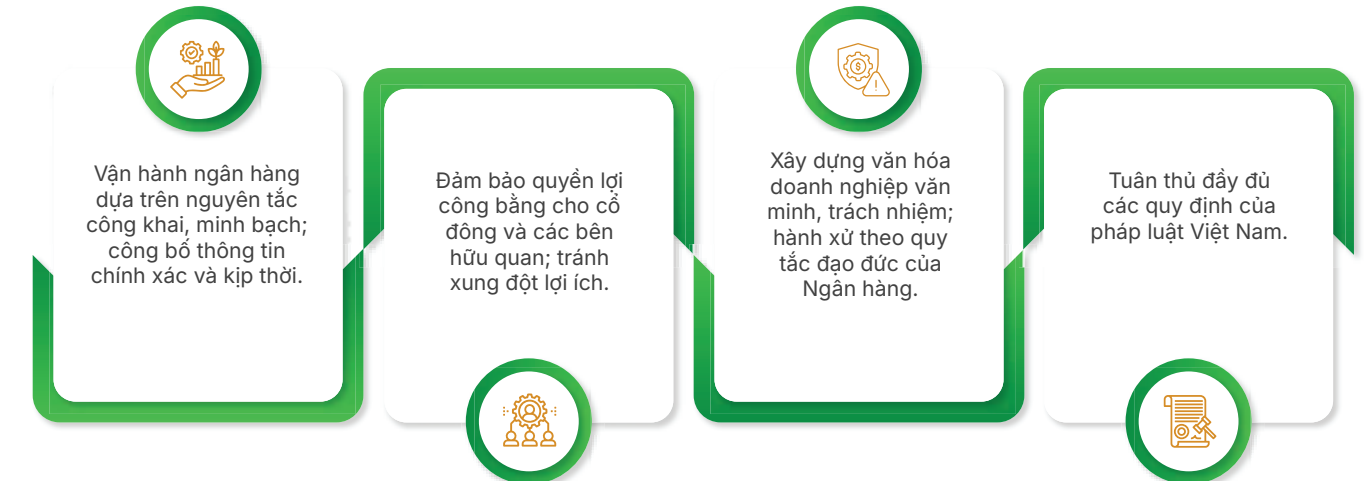
Chúng tôi cam kết việc cung cấp thông tin quản trị và tài chính kịp thời cho các bên liên quan, bao gồm cổ đông, nhà đầu tư và cơ quan quản lý; đồng thời luôn hướng tới việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế vào công tác công bố thông tin nhằm liên tục củng cố niềm tin đối với cổ đông, nhà đầu tư. Bên cạnh đó, OCB cũng chú trọng vào việc cân bằng quyền lợi giữa các bên hữu quan và kiểm soát xung đột lợi ích hướng đến sự phát triển bền vững và thịnh vượng chung.

Ngoài ra, OCB cũng cam kết thượng tôn pháp luật và luôn tuân thủ nghiêm ngặt các luật định trong nước cũng như quốc tế đồng thời phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật như tham nhũng và rửa tiền. Điều này giúp Ngân hàng tránh được các rủi ro pháp lý và tạo ra một nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh bền vững.



### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Với mục tiêu phát triển văn hóa tổ chức công khai, minh bạch, tuân thủ và trách nhiệm, OCB đã đề ra định hướng như sau:



### B. Thành tựu nổi bật



phát sinh tại OCB cho đến nay



tuyên truyền, quán triệt pháp luật về PCTN và PCRT được tổ chức giai đoạn 2021-2023



tham gia các lớp tập huấn, quán triệt pháp luật về PCTN và PCRT



được thực hiện công bằng và minh bạch theo Quy định mua sắm của OCB



## C. Hành động trọng tâm

### CÔNG KHAI, MINH BẠCH, KỊP THỜI TRONG CÔNG TÁC CÔNG BỐ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN

Các thông tin về hoạt động quản trị, điều hành và vận hành của OCB luôn được công bố kịp thời, minh bạch trên website của Ngân hàng. Thông tin về hoạt động quản trị và kinh doanh của Ngân hàng được công bố công khai, minh bạch đến cổ đông và nhà đầu tư, bao gồm:

- Tài liệu của ĐHCĐ;
- Báo cáo tình hình quản trị Ngân hàng;
- Báo cáo thường niên;
- Thông tin về xếp hạng tín nhiệm của Ngân hàng;
- Báo cáo tài chính;
- Các thông tin hữu ích khác cho nhà đầu tư.

Đối với việc công bố thông tin tài chính, OCB đang từng bước triển khai thực hiện Dự án “Chuyển đổi báo cáo tài chính theo tiêu chuẩn quốc tế - IFRS” bắt đầu từ tháng 12/2023 phù hợp Quyết định 345/QĐ-BTC về việc phê duyệt “Đề án áp dụng chuẩn mực báo cáo tài chính tại Việt Nam”. Việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế IFRS trong lập báo cáo tài chính sẽ là một bước tiến lớn trong việc nâng cao tính minh bạch và tin cậy của thông tin tài chính, từ đó gia tăng niềm tin của nhà đầu tư.

Bên cạnh đó, nguyên tắc công khai, minh bạch và kịp thời luôn được duy trì xuyên suốt trong các công tác tổ chức nội bộ như tích hợp toàn diện trong công tác tổ chức nhân sự về tuyển dụng và đánh giá hiệu quả làm việc định kỳ, nhằm giảm thiểu các trường hợp xung đột lợi ích, đảm bảo tính công bằng trong tuyển dụng và đánh giá, kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả cho nhân viên.

*Chi tiết về việc thực hiện quy trình tuyển dụng và đánh giá hiệu quả làm việc một cách công khai, minh bạch, vui lòng tham chiếu tại chủ đề 3.2. Thu hút và phát triển nhân tài.*

### ĐẢM BẢO QUYỀN LỢI CỦA CỔ ĐÔNG VÀ NHÀ ĐẦU TƯ

Đảm bảo quyền lợi cho nhà đầu tư và cổ đông chính là một trong những nhiệm vụ hàng đầu của OCB. Ban lãnh đạo OCB luôn nỗ lực trong việc gắn kết và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của cổ đông nhà đầu tư.

#### Trách nhiệm của OCB đối với cổ đông và nhà đầu tư:

- Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cổ đông
- Đảm bảo các cổ đông được đối xử công bằng và tiếp cận thông tin đầy đủ và chính xác
- Hướng tới kết quả kinh doanh khỏe mạnh và bền vững, mang lại giá trị lâu dài cho cổ đông.

#### Nhu cầu và mong đợi của cổ đông và nhà đầu tư

- Ngân hàng đạt lợi nhuận cao và tăng trưởng bền vững trong dài hạn, giữ vững giá trị cổ phiếu và chia cổ tức cao và ổn định.
- Ngân hàng quản trị tốt và có sự giám sát và kiểm soát chặt chẽ.
- Có chính sách bảo vệ quyền lợi cổ đông.

#### Hình thức gắn kết với cổ đông và nhà đầu tư qua các kênh tương tác:

- Thông qua Đại hội cổ đông thường niên hoặc bất thường, hoặc lấy phiếu trưng cầu ý kiến bằng văn bản của cổ đông.
- Báo cáo thường niên, báo cáo tài chính, báo cáo quản trị.
- Kênh truyền thông như trang website của OCB
- Các cuộc họp hàng quý với nhà đầu tư và giới phân tích. Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư, hỗ trợ cổ đông, nhà đầu tư tương tác qua kênh email của bộ phận quan hệ nhà đầu tư.

### KIỂM SOÁT XUNG ĐỘT LỢI ÍCH VÀ GIAO DỊCH CỦA NGƯỜI NỘI BỘ VÀ NGƯỜI CÓ LIÊN QUAN

Để kiểm soát các giao dịch có tiềm ẩn rủi ro về xung đột lợi ích, Điều 53 Điều lệ Ngân hàng và Quy chế công bố thông tin, ban hành theo quyết định 03/2021/QĐ-HĐQT, quy định về giới hạn, trách nhiệm công bố thông tin và trách nhiệm bồi thường đối với các loại giao dịch và hợp đồng có thể gây xung đột lợi ích.

Cụ thể, đối với các khoản vay, bảo lãnh hoặc tín dụng cho thành viên HĐQT, TGD, cán bộ điều hành và những người có liên quan của những người này phải tuân thủ theo quy định của pháp luật. Hiện các giao dịch này, nếu được phép và có phát sinh, đều được OCB công bố thông tin cho Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh và công bố trên trang website của OCB phù hợp với quy định tại Điều 11 Thông tư 96/2020/TT-BTC hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán.

Đối với các hợp đồng giao dịch giữa OCB với các thành viên HĐQT, thành viên BKS, TGD, cổ đông lớn và người có liên quan, hợp đồng chỉ được ký kết nếu được ĐHCĐ thông qua (đối với hợp đồng có giá trị lớn hơn 20% vốn điều lệ của OCB) hoặc HĐQT

thông qua (đối với hợp đồng giao dịch có giá trị bằng hoặc nhỏ hơn 20% vốn điều lệ của OCB). Trong trường hợp này, cổ đông hoặc thành viên HĐQT có liên quan không có quyền biểu quyết. Nếu hợp đồng được ký kết hoặc thực hiện mà chưa được ĐHCĐ hoặc HĐQT thông qua thì hợp đồng đó sẽ vô hiệu. Ngoài ra, những người gây thiệt hại cho OCB phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh, hoàn trả cho OCB các khoản lợi thu được từ việc thực hiện hợp đồng đó.

Đối với các giao dịch cổ phiếu OCB, các giao dịch của người nội bộ và người có liên quan của người nội bộ (theo quy định Luật Chứng khoán) được công bố minh bạch trong Báo cáo tình hình quản trị công ty, và được nộp cho cơ quan nhà nước theo quy định và công bố trên website của OCB định kỳ mỗi 6 tháng. Ngoài ra, người thực hiện giao dịch trong trường hợp trên có trách nhiệm công bố thông tin (báo cáo Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh và gửi thông tin cho OCB đăng trên website) trước khi giao dịch, cũng như báo cáo lại kết quả giao dịch sau khi giao dịch hoàn tất.

### ĐẢM BẢO TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VÀ PHÒNG CHỐNG NHỮNG HÀNH VI TRÁI PHÁP LUẬT

Đối với OCB, việc tuân thủ pháp luật trong mọi hoạt động là điều kiện tiên quyết để Ngân hàng có thể phát triển bền vững. Do đó, chúng tôi đặc biệt chú trọng xây dựng cơ chế, chính sách theo các nội dung được yêu cầu bởi các luật định.

OCB đã ban hành các chính sách, quy chế và quy trình kiểm soát tuân thủ về pháp luật cũng như ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật như tham nhũng, rửa tiền, tội phạm tài chính. Trong công tác đào tạo, Ngân hàng thường xuyên tập huấn cho CBNV về các chủ đề như PCTN, PCRT, phòng chống gian lận, nhằm nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc tuân thủ pháp luật và quy trình tố cáo khi phát hiện dấu hiệu vi phạm. Ngoài ra, tất cả văn bản quy định nội bộ của Ngân hàng đều được quản lý tập trung tại hệ thống Văn Bản Định Chế, tạo điều kiện cho toàn thể nhân viên OCB có thể dễ dàng tiếp cận và áp dụng. Ngân hàng cũng lập kế hoạch kiểm tra định kỳ về tuân thủ quy định nội bộ cho toàn bộ đơn vị kinh doanh, đảm bảo hoạt động kiểm soát được thực hiện hiệu quả và nhận diện kịp thời các dấu hiệu vi phạm.

#### Công tác PCTN tại OCB

Tại OCB, hoạt động PCTN được định hình và thực hiện theo Quyết định 24/2022/QĐ-HĐQT về việc ban hành Quy chế phòng, chống tham nhũng tại OCB. Cụ thể, định kỳ 6 tháng một lần, Ban chỉ đạo PCTN tại Hội sở, họp để trao đổi về kế hoạch triển khai công tác PCTN và thường xuyên kiểm tra giám sát nhằm ngăn ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các vụ việc có dấu hiệu tham nhũng. Tại mỗi chi nhánh trong toàn hệ thống OCB, các Tiểu ban chỉ đạo PCTN và tội phạm cũng được thiết lập và hoạt động theo quy chế trên.

Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về phòng, chống tham nhũng luôn được OCB triển khai một cách sâu rộng và quyết liệt. Đây là một nhiệm vụ xuyên suốt, được HĐQT và Ban Điều hành của Ngân hàng đánh giá là không thể thiếu trong công tác quản lý hoạt động kinh doanh. OCB đã thực hiện nhiệm vụ này như sau:

- Tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về PCTN và tội phạm đến CBNV thông qua các buổi họp giao ban tại tất cả các Đơn vị
- Thường xuyên cảnh báo các phương thức, thủ đoạn của tội phạm trong hoạt động ngân hàng cũng như hướng dẫn khách hàng cách sử dụng dịch vụ ngân hàng an toàn
- Tích cực bồi dưỡng, nâng cao trình độ nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp cho CBNV. Tất cả đội ngũ nhân sự trên toàn hàng đều nhận thức và tích cực tham gia phòng, chống, ngăn ngừa, phát hiện, tố giác vi phạm pháp luật, góp phần đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động ngân hàng

#### Hoạt động phòng ngừa tham nhũng tại OCB luôn được thực hiện, giám sát chặt chẽ thông qua:

- Công khai, minh bạch về tổ chức và hoạt động của từng cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Ngân hàng
- Thực hiện nghiêm các quy định về đảm bảo tính dân chủ, công khai, minh bạch trong công tác tổ chức nhân sự về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều động, luân chuyển, đánh giá, khen thưởng và kỷ luật CBNV
- Thực hiện trả lương qua tài khoản cho 100% CBNV trong toàn hệ thống
- Thực hiện cải cách hành chính, ứng dụng khoa học, công nghệ trong quản lý, thanh toán không dùng tiền mặt
- Ban hành các hệ thống văn bản lập quy về Quy định nội quy lao động, Quy định chỉ tiêu mua sắm nội bộ, Quy định thanh toán, tạm ứng, Quy định định mức quản lý chi phí hành chính, Quy định mua sắm tài sản và quản lý tài sản, Quy định chế độ công tác phí v.v.
- Ban hành bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp

Hàng năm, OCB tổ chức 12 lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về PCTN. Cụ thể trong năm 2023, Ngân hàng đã tổ chức đào tạo cho 209 CBNV tham gia các lớp tập huấn, đào tạo về PCTN.

Cho đến nay, tại OCB không phát sinh trường hợp nào liên quan đến tham nhũng.



### Công tác PCRT tại OCB

Hoạt động PCRT cũng được quan tâm đặc biệt tại OCB. Ngân hàng đã ban hành Quy định phòng, chống rửa tiền, với chi tiết các quy định, quy trình và hướng dẫn liên quan áp dụng đối với tất cả các CBNV trên toàn hệ thống OCB nhằm:

- Phân định trách nhiệm các cá nhân, đơn vị tại Ngân hàng trong công tác PCRT. Qua đó thống nhất thực hiện công tác PCRT trong toàn hệ thống OCB đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về PCRT.
- Kịp thời phát hiện, xử lý, tránh thực hiện giao dịch với các cá nhân, tổ chức có dấu hiệu rửa tiền, qua đó giảm thiểu rủi ro, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của OCB.

Nhằm nâng cao hiệu quả PCRT, Ngân hàng đã thành lập Ban PCRT thuộc cấp Ban điều hành cùng các bộ phận: Phòng chống rửa tiền và tuân thủ Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài thuộc phòng QLRR hoạt động, và các tiểu ban PCRT tại các đơn vị kinh doanh, với thẩm quyền và trách nhiệm cụ thể.

Đối với công tác đánh giá rủi ro liên quan đến hoạt động rửa tiền, chúng tôi thực hiện tuân thủ các yêu cầu về PCRT của NHNN bao gồm:

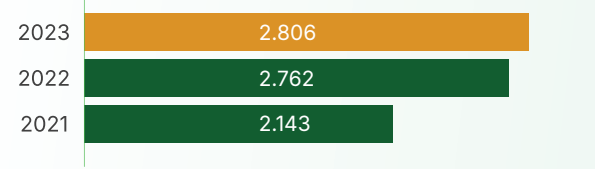
- Quy trình nhận biết khách hàng bao gồm thu thập, cập nhật, xác minh thông tin khách hàng và phân loại rủi ro khách hàng
- Quy trình lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng
- Hướng dẫn áp dụng các biện pháp tạm thời
- Quy định định về chế độ báo cáo, cung cấp thông tin cho NHNN và cơ quan có thẩm quyền
- Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ PCRT và tuyển dụng nhân sự
- Kiểm toán nội bộ về PCRT

(Khách hàng bao gồm các khách hàng giao dịch, ngân hàng đại lý và công ty đối tác)

Hàng năm, bộ phận PCRT&TT FATCA phối hợp với Phòng Đào tạo thực hiện đào tạo, bồi dưỡng CBNV chuyên trách hoặc bán chuyên trách PCRT, và CBNV được giao nhiệm vụ liên quan đến giao dịch tiền/tài sản với khách hàng, về nghiệp vụ PCRT. Đối với nhân viên mới tuyển dụng, trong vòng 6 tháng kể từ ngày gia nhập Ngân hàng đều phải được đào tạo về PCRT. Nội dung đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ PCRT bao gồm tối thiểu:

- Quy định của pháp luật và Quy định nội bộ về PCRT;
- Trách nhiệm pháp lý khi không thực hiện các quy định của pháp luật về PCRT;
- Phương thức, thủ đoạn rửa tiền;
- Rủi ro rửa tiền liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, nhiệm vụ mà CBNV được giao thực hiện.

### Số nhân viên tham gia các lớp tập huấn pháp luật về PCRT và FATCA



Trong năm 2023, số nhân viên tham gia các lớp tập huấn pháp luật về PCRT và FATCA là 2.806 người, tăng 1,2% so với năm 2022.

Ngoài ra, Ngân hàng còn triển khai mới hệ thống kiểm soát giao dịch AML (Anti-Money Laundering) đáp ứng yêu cầu về PCRT - áp dụng toàn diện cho các kênh quầy, online và các loại nghiệp vụ cần kiểm soát, nâng cao khả năng nhận diện tất cả các giao dịch, theo dõi hoạt động đáng ngờ và hỗ trợ Ngân hàng phát hiện các hoạt động rửa tiền.

### BẢO ĐẢM KINH DOANH CÓ ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN KHÁC

Bên cạnh trách nhiệm đối với cổ đông nhà đầu tư và trách nhiệm về mặt pháp luật, chúng tôi nhận thức rằng ngân hàng cần có trách nhiệm đối với các bên hữu quan khác như nhân viên, khách hàng và các đối tác có quan hệ tài chính với Ngân hàng. Do đó, OCB đã ban hành Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử từ năm 2010, được điều chỉnh gần nhất vào tháng 11/2023. Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử đưa ra các nguyên tắc hoạt động, hành vi, ứng xử áp dụng cho tất cả các mối quan hệ nội bộ cũng như với đối tác bên ngoài Ngân hàng.

Qua đó, chúng tôi mong muốn nhấn mạnh với toàn thể CBNV OCB về tầm quan trọng và sự cần thiết của việc thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện đạo đức nghề nghiệp cũng như văn hóa ứng xử tốt đẹp để tạo dựng uy tín của OCB đối với thị trường và khách hàng, uy tín nghề nghiệp đối với xã hội.

Cam kết thực hiện kinh doanh có trách nhiệm, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của OCB, cũng được thể hiện thông qua việc áp dụng các phương pháp mua sắm bền vững. Chúng tôi hướng tới hoạt động và quy trình mua sắm công bằng, hiệu quả và minh bạch, đảm bảo bình đẳng, không phân biệt đối xử đối với các nhà cung cấp. Theo Quy định Mua sắm, được ban hành và sửa đổi gần nhất vào năm 2022, hoạt động mua sắm và các thành viên Ban mua sắm phải đảm bảo chuẩn mực đạo đức, đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp một cách công bằng và khách quan. Đến thời điểm 2023, 100% hoạt động mua sắm được thực hiện tuân theo quy định này.

Ngoài ra, nhằm tạo điều kiện để các mối quan ngại từ các bên hữu quan được truyền đạt và giải quyết kịp thời, OCB đã ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo số 788/2022/QĐ-TGD. Tài liệu này nêu hướng dẫn cụ thể về thời hạn, cách thức tiếp nhận, giải quyết và phản hồi các khiếu nại, tố cáo gửi đến Ngân hàng, qua đó giúp đảm bảo mọi vấn đề được lắng nghe và giải quyết kịp thời.

Cụ thể về phương thức tố cáo, giải quyết khiếu nại của nhân viên và khách hàng, vui lòng tham chiếu lần lượt tại chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả và chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng.

## 4.3 Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin

### A. Phương pháp tiếp cận

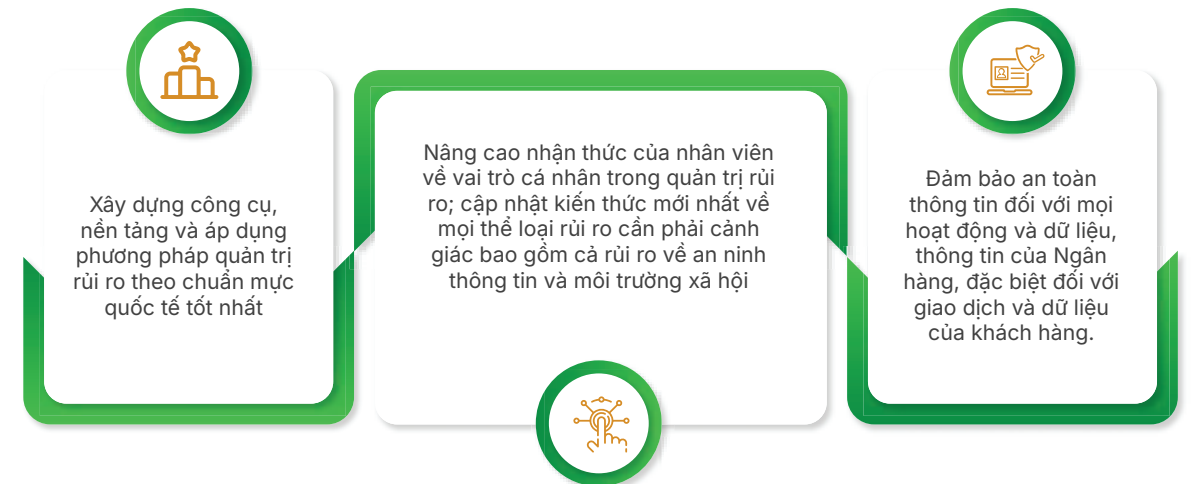
Công tác quản trị rủi ro là một cấu phần quan trọng góp phần mang đến sự tăng trưởng ổn định cho Ngân hàng, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế, thị trường chuyển biến càng ngày càng phức tạp và khó lường. OCB luôn chú trọng tập trung nguồn lực cần thiết cho công tác quản trị rủi ro, liên tục cải tiến quy trình, ứng dụng các hệ thống công nghệ tiên tiến và áp dụng các chuẩn mực tốt nhất trên thế giới, đảm bảo các rủi ro tiềm ẩn được nhận diện sớm và có giải pháp tối ưu để giảm thiểu và phòng ngừa.

Bên cạnh các rủi ro chính đối với Ngân hàng như rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và rủi ro hoạt động truyền thống, OCB cũng nhận thức sâu sắc về các thể loại rủi ro mới như rủi ro công nghệ thông tin và rủi ro liên quan đến biến đổi môi trường, khí hậu. Việc chủ động nhận diện và quản lý những rủi ro này không chỉ là một thách thức mà còn là cơ hội lớn để Ngân hàng có thể tiếp tục phát triển một cách bền vững. Bằng cách tích hợp các yếu tố này vào chiến lược kinh doanh, OCB không chỉ sẵn sàng thích nghi với những thay đổi mà còn tiến gần hơn đến tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam.



### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Mục tiêu tăng cường khả năng chống chịu để đảm bảo phát triển bền vững trên mọi khía cạnh hoạt động của Ngân hàng:



### B. Thành tựu nổi bật



Ngân hàng đầu tiên hoàn thành nền tảng quản lý vốn theo Basel II nâng cao



Hoàn thành triển khai phương pháp quản lý thanh khoản theo chuẩn mực Basel III



Chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027) về quản lý an ninh thông tin, PCI DSS (2019-2024) và PIN PCI DSS (2021-2025) về bảo mật thanh toán thẻ



## C. Hành động trọng tâm

### CƠ CHẾ VÀ MÔ HÌNH QUẢN TRỊ RỦI RO HIỆU QUẢ

Để đảm bảo quản trị rủi ro hiệu quả, các ngưỡng rủi ro được kiểm soát ở mức thận trọng và ổn định, công tác QLRR tại OCB được thực hiện theo mô hình ba tuyến phòng thủ.

Tuyến phòng thủ	Các phòng ban phụ trách	Vai trò và trách nhiệm trong công tác QLRR
<b>Tuyến thứ nhất</b>	Các đơn vị có chức năng kinh doanh hoặc thực hiện các quyết định có tiềm ẩn rủi ro bao gồm các Khối / Trung tâm / Đơn vị thực hiện kinh doanh và hỗ trợ kinh doanh, bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán v.v	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhận diện, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh</li> </ul>
<b>Tuyến thứ hai</b>	Bộ phận QLRR Bộ phận Tuân thủ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Theo dõi, đo lường các loại rủi ro và quản lý theo khung khẩu vị rủi ro của Ngân hàng</li> <li>Đánh giá tính hiệu quả của hệ thống ở tuyến phòng thủ thứ nhất</li> <li>Xây dựng chính sách, quy định nội bộ nhằm quản lý và kiểm soát rủi ro</li> <li>Đảm bảo Ngân hàng tuân thủ các quy định pháp luật</li> </ul>
<b>Tuyến thứ ba</b>	Bộ phận Kiểm toán nội bộ (trực thuộc BKS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ</li> <li>Đánh giá, một cách độc lập, tính phù hợp và hiệu quả của tuyến phòng thủ thứ nhất và thứ hai</li> </ul>

Vai trò, trách nhiệm của các bên khác có liên quan trong công tác QLRR hoạt động:

<b>HĐQT (với sự tham mưu từ Ủy ban QLRR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phê duyệt khẩu vị và khung quản trị rủi ro cho Ngân hàng</li> <li>Phê duyệt các quy chế về QLRR</li> <li>Giám sát hoạt động QLRR tại Ngân hàng</li> </ul>
<b>BKS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám sát Ngân hàng trong việc tuân thủ các quy định pháp luật và quy định, quyết định nội bộ, bao gồm các quy định nhằm hạn chế và kiểm soát rủi ro</li> <li>Chỉ đạo thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ thông qua bộ phận kiểm toán nội bộ (phòng tuyến thứ ba)</li> </ul>
<b>Tổng Giám đốc (với sự tham mưu từ Hội đồng Rủi ro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện công tác QLRR theo các quyết định của UB QLRR và khẩu vị rủi ro của Ngân hàng</li> <li>Chỉ đạo, điều hành toàn hệ thống Ngân hàng, bao gồm các bộ phận trong phòng tuyến thứ nhất và phòng tuyến thứ hai, nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động với mức rủi ro hợp lý</li> </ul>

### CÁC CHỨC NĂNG QLRR ĐẢM BẢO CÁC RỦI RO CỐT LỐI ĐƯỢC KIỂM SOÁT CHẶT CHẼ

#### Rủi ro hoạt động

Đối với rủi ro hoạt động, Phòng QLRR Hoạt động đóng vai trò quản lý, nhận diện, theo dõi, đánh giá nguy cơ và kiểm soát các rủi ro phát sinh do yếu tố con người, quy trình, hệ thống và các yếu tố bên ngoài. Đồng thời, Ngân hàng cũng định kỳ thực hiện rà soát, điều chỉnh các kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh liên tục (Business Continuity Plan - BCP) và diễn tập kiểm thử cho một số tình huống phát sinh thường xuyên tại OCB để đảm bảo tin sẵn sàng ứng phó khi xảy ra sự cố gây gián đoạn hoạt động kinh doanh.

**Hạn mức rủi ro hoạt động tại OCB được phân loại theo khía cạnh tài chính và phi tài chính:**

- Đối với hạn mức về mức độ tổn thất tài chính: Ngân hàng đã xây dựng hạn mức tổng và 42 hạn mức con, được chia theo 07 loại sự kiện rủi ro theo Basel II và theo 06 nhóm hoạt động kinh doanh của OCB;
- Đối với hạn mức về mức độ tổn thất phi tài chính tài chính: Ngân hàng phân loại theo các khía cạnh uy tín, danh tiếng, phát sinh nghĩa vụ pháp lý.

**Trong năm 2023, Phòng QLRR Hoạt động đã triển khai và áp dụng các hệ thống, công cụ hỗ trợ công tác đo lường, theo dõi và kiểm soát rủi ro hoạt động như sau:**

- Thu thập và phân tích số liệu tổn thất nội bộ và bên ngoài (Loss Data Collection - LDC, External event collection)
- Tự đánh giá kiểm soát rủi ro hoạt động (Risk Control Self Assessment - RCSA)
- Theo dõi chỉ số rủi ro trọng yếu (Key Risk Indicators - KRI)
- Sơ đồ hóa quy trình nghiệp vụ BPM để xác định rủi ro hoạt động trong quy trình nghiệp vụ
- Triển khai hệ thống giám sát, phát hiện và ngăn chặn các giao dịch gian lận trên thẻ (Fraud management system - FMS)
- Triển khai hệ thống kiểm soát giao dịch phòng chống tội phạm tài chính và rửa tiền áp dụng toàn diện cho các kênh quầy, online và các loại nghiệp vụ cần kiểm soát (Oracle Financial Services Analytical Application - OFSAA)
- Thu thập, phân tích các phát hiện của kiểm toán nội bộ, kiểm soát tuân thủ nội bộ/ các cơ quan bên ngoài v.v. để củng cố các chốt chặn kiểm soát nhằm giảm thiểu rủi ro hoạt động.

**Bên cạnh đó, để đảm bảo việc vận hành liên tục và bền vững của Ngân hàng, OCB luôn thực hiện đánh giá định kỳ hiệu quả của việc mua bảo hiểm rủi ro hoạt động, cụ thể như:**

- Bảo hiểm rủi ro về tiền, tài sản;
- Bảo hiểm toàn diện ngân hàng và tội phạm công nghệ;
- Bảo hiểm dữ liệu và an ninh mạng.

#### Rủi ro tín dụng

Đối với rủi ro tín dụng, Phòng QLRR Tín dụng là bộ phận điều khiển chính đảm bảo hoạt động tín dụng của Ngân hàng được thực hiện một cách chặt chẽ và hợp lý, trong khuôn khổ khẩu vị rủi ro của Ngân hàng và quy định của NHNN, đồng thời vẫn tạo điều kiện tăng trưởng quy mô và chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Nhằm kiểm soát rủi ro hiệu quả, các chính sách, hạn mức và mô hình chấm điểm tín dụng của Ngân hàng đều được rà soát, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên; và các chỉ số, chỉ tiêu kiểm soát như các chỉ số đo lường chất lượng tín dụng và rủi ro tín dụng tập trung (đối với một khách hàng, một nhóm khách hàng, một ngành kinh tế), và các chỉ tiêu giới hạn khác theo quy định của NHNN, được theo dõi chặt chẽ.

**Trong năm 2023, Phòng QLRR Tín dụng đã triển khai các phương pháp, mô hình đo lường, theo dõi rủi ro tín dụng như sau:**

- Triển khai quản lý danh mục tín dụng theo các phân khúc cụ thể, bao gồm dư nợ và đặc tính của phân khúc;
- Triển khai quy trình cấp tín dụng tập trung thông qua hệ thống quản lý quy trình nghiệp vụ (BPM);
- Có đơn vị thẩm định thực tế các hồ sơ cấp tín dụng có rủi ro cao nhằm gia tăng mức độ kiểm soát rủi ro, đảm bảo tính khách quan và thực tế trong công tác thẩm định, phê duyệt tín dụng;
- Triển khai áp dụng kết quả xếp hạng tín dụng nội bộ vào công tác phê duyệt tín dụng, kiểm định và hiệu chỉnh các mô hình được sử dụng trong công tác phê duyệt để phù hợp với tình hình thực tế;
- Triển khai mô hình phân cấp phê duyệt tín dụng theo các mức rủi ro;
- Triển khai vận hành hệ thống cảnh báo sớm và theo dõi, giám sát sau cấp tín dụng tại Đơn vị kinh doanh và Phòng Kiểm soát tuân thủ;
- Triển khai dự án Hệ thống cảnh báo nợ sớm (EWS) được OCB triển khai để tăng cường khả năng cảnh báo sớm về các khoản nợ tiềm ẩn;
- Thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng đối với từng khoản tín dụng theo đúng quy định của NHNN.





## Rủi ro thị trường và thanh khoản

Đối với rủi ro thị trường, Phòng QLRR thị trường và thanh khoản là bộ phận nhận diện, đo lường, giám sát và kiểm soát các rủi ro thị trường ảnh hưởng lên số kinh doanh của Ngân hàng đảm bảo giảm thiểu rủi ro tác động đến lợi nhuận và vốn của OCB. Để QLRR hiệu quả, các chính sách văn bản, hạn mức, phương pháp đo lường đều được thực hiện độc lập, rà soát, đánh giá điều chỉnh theo các quy định của NHNN, trong khuôn khổ khẩu vị rủi ro của Ngân hàng, đồng thời việc giám sát tình hình hoạt động được báo cáo hàng ngày.

Đối với rủi ro thanh khoản, Phòng QLRR thị trường và thanh khoản phối hợp lập kế hoạch kinh doanh, xây dựng cấu trúc Bảng cân đối kế toán, đảm bảo quản lý và theo dõi chặt chẽ hàng ngày các hạn mức an toàn thanh khoản theo quy định NHNN, đồng thời duy trì và nâng cao các chỉ tiêu xếp hạng về thanh khoản của NHNN và tổ chức xếp hạng độc lập. Bên cạnh đó, các công tác nhận diện và đo lường các dấu hiệu cảnh báo sớm, triển khai định kỳ các kịch bản kiểm tra sức chịu đựng, và xây dựng kế hoạch dự phòng nguồn vốn luôn được chú trọng thực hiện, giúp đảm bảo hiệu quả QLRR.

**Trong năm 2023, Phòng QLRR Thị trường và Thanh khoản đã triển khai và áp dụng vào quy trình hoạt động của Phòng đối với QLRR thị trường và thanh khoản các chuẩn mực như sau:**

- Áp dụng Phương pháp quản lý thanh khoản theo chuẩn mực Basel III thông qua các chỉ số như tỷ lệ dự trữ thanh khoản (LCR) và tỷ lệ nguồn vốn ổn định (NSFR);
- Áp dụng quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ thanh khoản theo chuẩn mực ILAAP (chuẩn mực của Ngân hàng Trung ương châu Âu);
- Áp dụng phương pháp QLRR thị trường theo mô hình nội bộ IMA (Basel II nâng cao).

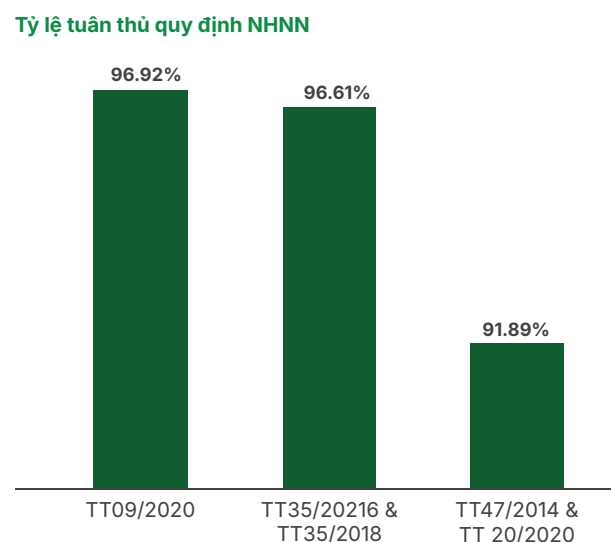
## KIỂM SOÁT RỦI RO CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Công nghệ và dữ liệu được đánh giá là một trong những tài sản chiến lược quan trọng của Ngân hàng. Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và sự gia tăng các mối đe dọa từ không gian mạng, việc bảo vệ an ninh thông tin và dữ liệu trở thành một trong những ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng. Chúng tôi đặt ra mục tiêu bảo vệ thông tin ở mức cao nhất và hướng tới áp dụng mô hình bảo mật Zero-Trust cho toàn bộ hệ thống (khách hàng và nội bộ).

Ngân hàng liên tục đánh giá và cập nhật các hệ thống bảo mật để đối phó với các nguy cơ tiềm ẩn trong môi trường số, đảm bảo an toàn cho mọi hoạt động, giao dịch và bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Ngoài ra, chúng tôi chủ động xây dựng các trường hợp giả định, đưa ra phương án xử lý tối ưu nhất, đảm bảo an toàn giao dịch và đồng thời phòng ngừa những khả năng có thể xảy ra trước làn sóng phát triển của công nghệ ngày càng gia tăng và khó kiểm soát.

**Thông qua những nỗ lực bảo vệ thông tin, OCB đã đạt được một số kết quả nổi bật như:**

- Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ vụ rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng nào.
- Năm 2023, Ngân hàng đạt kết quả tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn và quy định của NHNN với tỷ lệ tuân thủ trên 90% cho các quy định (bao gồm Thông tư số 09/2020/TT-NHNN về quy định an toàn thông tin, Thông tư số 35/2016/TT-NHNN về Internet Banking, Thông tư số 47/2014/TT-NHNN về hệ thống thẻ).
- OCB đã đạt và luôn duy trì chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027), một tiêu chuẩn quốc tế về quản lý an ninh thông tin, với tổng điểm đánh giá các danh mục kiểm soát năm 2023 đạt 94.6%.
- Ngân hàng sở hữu chứng nhận PCI DSS (2019-2024) và PIN PCI DSS (2021-2025), thể hiện năng lực đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật khắt khe trong ngành thanh toán thẻ.
- Các hoạt động kiểm tra an toàn an ninh mạng khác như hoạt động kiểm thử xâm nhập Pentest, trung tâm điều hành an ninh mạng SOC và hệ thống quản lý thông tin và sự kiện bảo mật SIEM cũng cho thấy OCB luôn luôn đề cao và liên tục nâng cấp hệ thống điều hành an ninh thông tin để đảm bảo an toàn bảo mật cho tất cả hoạt động kinh doanh và bảo vệ dữ liệu khách hàng ở mức tối đa.



## Thiết lập toàn diện quy trình và chính sách an ninh thông tin

Nhằm tạo ra một khuôn khổ quản lý và vận hành an ninh thông tin một cách có hệ thống và hiệu quả, OCB đã thiết lập 90 quy trình, chính sách bảo mật thông tin. Việc thiết lập này không chỉ giới hạn ở việc tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật mà còn cần được thường xuyên cập nhật để phù hợp với những thay đổi nhanh chóng trong môi trường công nghệ và những mối đe dọa mới. Các quy định quan trọng bao gồm:

- Quy chế quản lý an toàn thông tin – quy định rõ các nguyên tắc và quy trình bảo mật cần tuân thủ. Quy chế này bao gồm việc phân loại dữ liệu, quản lý truy cập, và theo dõi hoạt động trên hệ thống nhằm đảm bảo rằng mọi thông tin đều được bảo vệ ở mức cao nhất.
- Quy định sao lưu dữ liệu – đảm bảo rằng mọi dữ liệu quan trọng đều được sao lưu định kỳ và lưu trữ an toàn, giúp phục hồi dữ liệu nhanh chóng trong trường hợp xảy ra sự cố và đảm bảo tính toàn vẹn và sẵn sàng của dữ liệu trong mọi tình huống.
- Các quy định kiểm thử dữ liệu trong môi trường kiểm thử – đảm bảo rằng dữ liệu và hệ thống đều được kiểm tra kỹ lưỡng trước khi triển khai chính thức, từ đó giảm thiểu rủi ro từ các lỗi phần mềm hay lỗi hỏng bảo mật.
- Quy định cung cấp thông tin khách hàng – quy định nhằm bảo vệ quyền riêng tư và đảm bảo rằng thông tin khách hàng không bị lạm dụng hay truy cập trái phép (Ngân hàng chỉ cho phép việc cung cấp thông tin khi có sự đồng ý rõ ràng từ khách hàng).

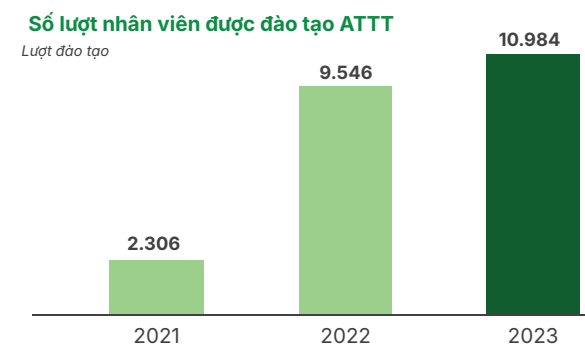
Kế hoạch 2024 của OCB sẽ tập trung vào việc định nghĩa cũng như phân loại dữ liệu một cách rõ ràng và chi tiết. Dữ liệu sẽ được phân loại theo các cấp độ nhạy cảm khác nhau, từ đó bổ sung các chính sách bảo vệ tương ứng cho từng cấp độ.

## Nâng cao nhận thức về an ninh thông tin

Chúng tôi hiểu rằng nhận thức và hành vi của con người, đặc biệt là nhân viên và khách hàng, đóng vai trò then chốt trong an ninh thông tin. Vì vậy, OCB luôn đề cao việc tăng cường nhận thức để đảm bảo CBNV và khách hàng có đủ kiến thức và kỹ năng để nhận diện và phản ứng kịp thời trước các mối đe dọa.

### Nhân viên

Việc đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân viên về an ninh thông tin cũng là một yếu tố không thể thiếu, giúp đảm bảo rằng mọi nhân viên đều hiểu rõ vai trò của mình trong việc bảo vệ thông tin và tuân thủ các quy định an toàn. Cụ thể, quy định trong Bộ quy tắc Đạo đức và Ứng xử của OCB đòi hỏi tất cả CBNV tuân thủ nghiêm túc các chính sách bảo mật và bảo vệ thông tin của Ngân hàng. Nhân viên phải nhận thức rõ tầm quan trọng của thông tin mật mà họ đang nắm giữ và không được tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào hoặc cho phép xâm phạm đến thông tin này. Trường đơn vị chịu trách nhiệm quản lý nhân viên cũng phải đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được sử dụng chỉ nhằm mục đích kinh doanh và được bảo mật tuyệt đối trong quá trình làm việc.



Bên cạnh đó, Ngân hàng thường xuyên cung cấp các khóa học về bảo mật thông tin cho nhân viên dưới nhiều hình thức (trực tiếp, trực tuyến và e-learning) với các nội dung như bảo mật thông tin nơi công sở, bảo mật thông tin thẻ thanh toán, chính sách an toàn thông tin, v.v. Những khóa học này không chỉ giúp củng cố nền tảng bảo mật thông tin mà còn đảm bảo rằng OCB duy trì một môi trường làm việc an toàn và tin cậy.

Số lượt nhân viên được đào tạo an ninh thông tin tăng 15,1% so với năm 2022, tăng từ 9.546 lượt trong năm 2022 đến 10.984 lượt vào năm 2023.

Truyền thông về rủi ro liên quan đến các sự kiện bảo mật là một phần quan trọng trong công tác an toàn thông tin, đảm bảo sự hiểu biết và sẵn sàng phản ứng của toàn bộ tập thể CBNV. Bản tin thông báo được gửi tới nhân viên tại OCB định kỳ hoặc ngay khi có sự cố về những hướng dẫn tuân thủ bảo mật thông tin như tài khoản, mật khẩu hệ thống và quy định giao dịch tại quầy cùng với hậu quả nếu nhân viên vi phạm.

Ngoài ra, Ngân hàng đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo và phát triển năng lực của đội ngũ nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin. Ngoài các khóa học chuyên sâu được tổ chức nội bộ và bởi NHNN, OCB còn khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học để đạt được các chứng chỉ bảo mật quốc tế uy tín. Tính đến cuối năm 2023, 100% nhân sự thuộc đội nhóm điều hành an ninh thông tin đã đạt được các chứng nhận an ninh mạng quốc tế như CISSP, CISM, hoặc CEH.

### Khách hàng

Để bảo vệ thông tin và tài sản của khách hàng, chúng tôi thường xuyên gửi email cảnh báo hoặc tin nhắn hiển thị trên ứng dụng khi có sự kiện bảo mật nổi trội hoặc phát sinh sự cố để cung cấp thông tin kịp thời về các mối đe dọa, đồng thời hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước bảo vệ cần thiết. Ví dụ, trong trường hợp tài khoản khách hàng đang được yêu cầu truy cập trên một thiết bị khác với thông thường, hệ thống ngân hàng sẽ tự động gửi email và tin nhắn popup trên ứng dụng OCB OMNI để cảnh báo và yêu cầu khách hàng phải xác nhận bảo mật 2 lớp để đăng ký thiết bị sử dụng mới.

Đồng thời, Ngân hàng cũng thường xuyên cập nhật thông tin về các biện pháp bảo mật cơ bản, cảnh báo các tình huống lừa đảo mạo danh nhân viên OCB để nâng cao nhận thức và kỹ năng tự bảo vệ của khách hàng.





## Hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo Basel II nâng cao

- Tại OCB, việc kiểm soát và bảo vệ chặt chẽ vùng dữ liệu trọng yếu, nhạy cảm luôn được ưu tiên hàng đầu với các giải pháp công nghệ hiện đại đã được triển khai điển hình như IBM Data Guardium. Giải pháp giúp đảm bảo chỉ những người dùng được ủy quyền mới có thể truy cập vào những thông tin quan trọng. Giải pháp này còn cấp khả năng theo dõi và ghi lại mọi hoạt động truy cập dữ liệu, giúp phát hiện và ngăn chặn các hành vi xâm nhập trái phép.
- Ngoài ra, chúng tôi cũng triển khai kiểm soát truy cập mạng (NAC) để ngăn chặn truy cập bất hợp pháp tại máy trạm người dùng. Hệ thống NAC đảm bảo rằng chỉ những thiết bị và người dùng đã được xác thực mới có thể truy cập vào mạng nội bộ của Ngân hàng, giúp OCB ngăn chặn các mối đe dọa từ việc truy cập trái phép và giảm thiểu nguy cơ lây lan các mã độc trong hệ thống.
- Cùng với đó, hệ thống bảo vệ thiết bị đầu cuối Trellix cũng được sử dụng để kiểm soát và ngăn chặn kết nối các thiết bị lưu trữ di động trên toàn hệ thống ngân hàng, ngăn cản dữ liệu nhạy cảm bị sao chép hoặc lấy cắp thông qua các thiết bị này.
- OCB cũng đã triển khai công cụ quét dữ liệu nhạy cảm theo tiêu chuẩn PCI DSS để nhận diện và kiểm soát dữ liệu chứa thông tin khách hàng cùng với hệ thống Email DLP (Data Loss Prevention) để kiểm soát và ngăn chặn rò rỉ dữ liệu qua email. Hệ thống này sẽ tự động cảnh báo và ngăn chặn việc gửi email có chứa dữ liệu nhạy cảm ra bên ngoài một cách trái phép.

## Bảo vệ tài nguyên trực tuyến trước các nguy cơ tiềm ẩn trên môi trường số

Nhằm kiểm soát rủi ro một cách toàn diện, chúng tôi liên tục thực hiện các biện pháp tinh báo an ninh mạng 24/7 cho các tài nguyên trực tuyến của OCB như thương hiệu, cơ sở dữ liệu tên miền v.v. trên các phương tiện truyền thông xã hội, công cụ tìm kiếm, quảng cáo, ứng dụng di động. Các biện pháp sẽ giám sát và cảnh báo những thông tin giả mạo thương hiệu trên các trang mạng điện tử, đồng thời thực thi bảo vệ và ngăn chặn các trường hợp sử dụng trái phép thương hiệu, quan hệ đối tác hay quảng cáo giả mạo nhằm đảm bảo thương hiệu Ngân hàng không bị lạm dụng, gây thiệt hại cho OCB và khách hàng. Ngoài ra, chúng tôi cũng thường xuyên kiểm tra các thông tin trên trang web để phát hiện sớm các nguy cơ tiềm ẩn và cảnh báo các thông tin lừa đảo nhắm trực tiếp vào khách hàng sử dụng các dịch vụ của Ngân hàng.

Trong năm 2023, dịch vụ tinh báo an ninh mạng đã giúp OCB nhận diện và ngăn chặn kịp thời tất cả các trường hợp giả mạo thương hiệu OCB cũng như lừa đảo khách hàng như:

155

thông tin giả mạo thương hiệu OCB trên các trang mạng điện tử

1.024

thông tin lừa đảo nhắm trực tiếp vào các khách hàng

327

trường hợp sử dụng trái phép thương hiệu OCB trên các trang mạng điện tử

Bên cạnh đó, chúng tôi cũng mua bảo hiểm QLRR dành cho Doanh nghiệp mạng từ nhằm tăng cường bảo vệ trước các mối đe dọa đến quyền riêng tư, an ninh mạng và truyền thông. Thông qua chính sách bảo hiểm này, Ngân hàng không chỉ giảm thiểu rủi ro tài chính từ các cuộc tấn công mạng mà còn đảm bảo khôi phục nhanh chóng và hiệu quả sau sự cố như bị tống tiền qua mạng, tổn thất tài sản dữ liệu, làm gián đoạn hoạt động kinh doanh, bị phạt theo luật định hay phải bồi thường cho người tiêu dùng.

## QUẢN TRỊ RỦI RO MT&XH TRONG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DỰ ÁN ĐẦU TƯ

Nhận thức được vai trò quan trọng của ngành ngân hàng trong hành trình chuyển đổi xanh thông qua các hoạt động điều hướng dòng vốn tín dụng, OCB đã từng bước góp phần điều chuyển dòng vốn vào các dự án đầu tư thân thiện với MT&XH. Ngay từ năm 2012, OCB đã ban hành Chính sách quản lý rủi ro MT&XH với sự tư vấn của IFC và Ngân hàng đã đưa nội dung này vào hoạt động cấp tín dụng. Bên cạnh đó, trong năm 2023, OCB đã ban hành thêm Quy định QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư. Theo đó, các dự án đầu tư phải thực hiện QLRR về môi trường khi thực hiện cấp tín dụng theo quy định của Ngân hàng. Mỗi dự án đầu tư đều được phân nhóm theo tiêu chí cụ thể, tương ứng với từng mức độ rủi ro:

### Dự án đầu tư Nhóm I

- Dự án có nguy cơ tác động xấu đến môi trường mức độ cao.

### Dự án đầu tư Nhóm II

- Dự án có nguy cơ tác động xấu đến môi trường, trừ dự án thuộc Nhóm I.

### Dự án đầu tư Nhóm III

- Dự án ít có nguy cơ tác động xấu đến môi trường, trừ dự án thuộc Nhóm I và II.

Trước khi ra quyết định cấp tín dụng cho dự án đầu tư, Đơn vị kinh doanh phải thu thập thông tin về môi trường, dựa trên nguyên tắc khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu về môi trường liên quan đến mục đích sử dụng vốn, trước khi trình lên cho Trung tâm Quản lý tín dụng đánh giá và xem xét.

Trong tương lai, OCB sẽ tiếp tục nâng cao công tác QLRR thông qua việc chủ động nhận diện cơ hội, thách thức và tác động từ biến đổi khí hậu và các yếu tố về MT&XH đối với hoạt động Ngân hàng. Ngoài ra, chúng tôi cũng đang trong giai đoạn triển khai Dự án chuyển đổi dịch vụ Ngân hàng Xanh với sự tư vấn của IFC. Thông qua dự án này, OCB mong muốn góp phần xanh hóa lĩnh vực tài chính ngân hàng, cũng như phát triển các giải pháp tài chính xanh, tài chính khí hậu để đáp ứng nhu cầu xanh hóa của khách hàng. Bên cạnh đó, hệ thống quản trị MT&XH của OCB cũng sẽ được đánh giá và xây dựng lộ trình để nâng cấp, với mục tiêu thực hiện hiệu quả công tác QLRR MT&XH, phù hợp với nhu cầu quản trị rủi ro của OCB và đảm bảo cam kết lâu dài của OCB đối với các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm và bền vững.

## D. Hoạt động tiêu biểu

### HOÀN THÀNH TRIỂN KHAI VÀ ÁP DỤNG NỀN TẢNG QUẢN LÝ VỐN THEO BASEL II NÂNG CAO

Ngày 12/4/2023, OCB đã công bố hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng tính vốn điện toán đám mây theo Basel II Nâng cao (phương pháp tiếp cận nội bộ - IRB). Với cột mốc này, chúng tôi đã trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành tất cả các yêu cầu tiên tiến của Basel trong chuẩn mực quản trị rủi ro quốc tế.

Theo đó, OCB đã hoàn thành xây dựng nền tảng toàn diện về quản lý vốn và tài sản có rủi ro theo Basel, bao gồm bốn yêu cầu chính như sau:

1

Kho dữ liệu số tập trung (Data warehouse): Đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, giúp OCB quản lý dữ liệu hiệu quả và thống nhất.

2

Hệ thống mô hình đo lường rủi ro: Đo lường rủi ro tín dụng toàn diện cho cả phân khúc bán lẻ và doanh nghiệp.

3

Phương pháp tính toán tài sản có rủi ro và tỷ lệ an toàn vốn: Đáp ứng yêu cầu của Basel II nâng cao.

4

Ứng dụng nền tảng số Moody's: Hỗ trợ QLRR hiệu quả.

Việc hoàn thành và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo các yêu cầu của Basel II nâng cao không những giúp OCB nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng mà còn đảm bảo việc đo lường rủi ro và tỷ lệ an toàn vốn chính xác, từ đó hỗ trợ hiệu quả các quyết định kinh doanh. Đặc biệt, khẳng định mạnh mẽ mục tiêu dài hạn của OCB trong việc củng cố nền tảng quản trị rủi ro vững chắc, hướng đến sự minh bạch, nâng cao vị thế cạnh tranh, cũng như tăng cường sức mạnh và khả năng chống chịu trước các biến động kinh tế vĩ mô có thể xảy ra.

Dự án đã giúp OCB hoàn thiện cơ sở hạ tầng dữ liệu ngân hàng một cách toàn diện, áp dụng các mô hình dữ liệu theo tiêu chuẩn kỹ thuật tiên tiến, có tính ứng dụng cao cho hoạt động kinh doanh và QLRR. Kết quả dự án đã giúp rút ngắn thời gian triển khai xây dựng và kiểm định các mô hình rủi ro của Ngân hàng từ 3 tháng xuống còn chưa đầy 1 tháng. Đồng thời, OCB đã xây dựng và kiểm nghiệm đầy đủ các mô hình cho phân khúc bán lẻ và doanh nghiệp theo yêu cầu Basel, bao gồm: đo lường khả năng khách hàng vỡ nợ (PD), đo lường tỷ lệ tổn thất khi vỡ nợ (LGD) và tổng dư nợ tại thời điểm vỡ nợ (EAD) theo từng phân khúc, sản phẩm. Kết quả đánh giá cũng cho thấy các mô hình đều đáp ứng đầy đủ yêu cầu của Basel cũng như các thông lệ quốc tế tiên tiến.

Đặc biệt, dựa trên kết quả mô hình và được sự tham vấn của các đối tác về hoạt động QLRR tín dụng, OCB đã hoàn thiện và áp dụng phương pháp quản lý vốn theo Basel II nâng cao. Cụ thể, Ngân hàng đã triển khai phương pháp xếp hạng nội bộ nâng cao (AIRB) để tính vốn với danh mục khoản phải đòi bán lẻ và phương pháp xếp hạng nội bộ cơ bản (FIRB) với danh mục khoản phải đòi doanh nghiệp theo chuẩn Basel II.

Sở với phương pháp quản lý hệ số an toàn vốn Basel II tiêu chuẩn (SA) đang được áp dụng tại Việt Nam, đây là một bước tiến lớn của OCB, thể hiện mức độ phát triển cao về dữ liệu và phương pháp đo lường rủi ro. Thay vì áp dụng chung một mức độ đo lường rủi ro cho một nhóm khoản vay và khách hàng có tính chất tương đồng theo Basel II tiêu chuẩn, kết quả đo lường rủi ro theo phương pháp Basel II nâng cao cho phép Ngân hàng đo lường và phân loại rủi ro chi tiết đến từng hợp đồng vay, khách hàng vay. Đây là cơ sở để OCB triển khai các phương thức quản lý danh mục chủ động và áp dụng lãi suất cho vay linh hoạt theo mức độ rủi ro cho từng khoản vay.

Với mục tiêu là ngân hàng đi đầu trong nâng cao năng lực quản trị rủi ro và chuyển đổi số, OCB sẽ không ngừng kiên trì trên thế giới, hướng đến tiệm cận với tiêu chuẩn áp dụng tại các nước có nền kinh tế phát triển trong tương lai.



## 4.4 Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan

### A. Phương pháp tiếp cận

Để hiện thực hóa tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh và đóng góp nhiều hơn vào sự phát triển bền vững của toàn xã hội, OCB xác định cần phải có một nền tảng tài chính vững chắc và ổn định. Do đó, chúng tôi luôn đặt trọng tâm tăng trưởng kinh doanh bền vững song hành cùng công tác QLRR lên hàng đầu trong chiến lược kinh doanh của mình.

Không chỉ tập trung gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế, Ngân hàng còn hướng đến việc tạo ra giá trị bền vững cho các bên liên quan thông qua việc đảm bảo thu nhập cho nhân viên, chi trả đầy đủ cổ tức cho cổ đông, đóng góp vào ngân sách nhà nước và thực hiện các hoạt động an sinh xã hội, mang lại sự thịnh vượng cho các khách hàng, cổ đông, góp phần vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.



#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Nhằm đóng góp tích cực cho phát triển kinh tế và đem lại giá trị bền vững cho các bên hữu quan, OCB đã đề ra định hướng như sau:



### B. Thành tựu nổi bật

8.938 tỷ

Tổng thu thuần đạt được từ các mảng kinh doanh cốt lõi như bán lẻ, khách hàng doanh nghiệp, dịch vụ thẻ, ngân hàng số OCB OMNI.

50%  
cổ tức

được chi trả bằng cổ phiếu năm 2023.

Giải thưởng

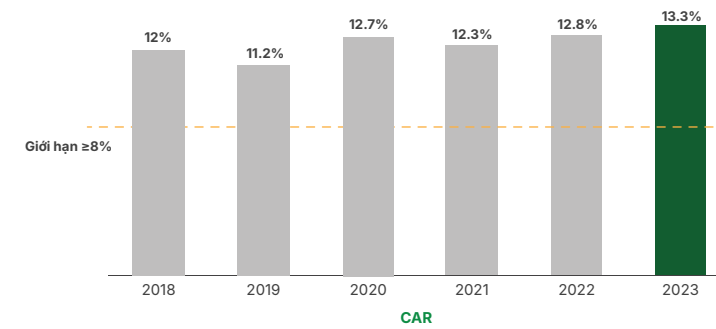
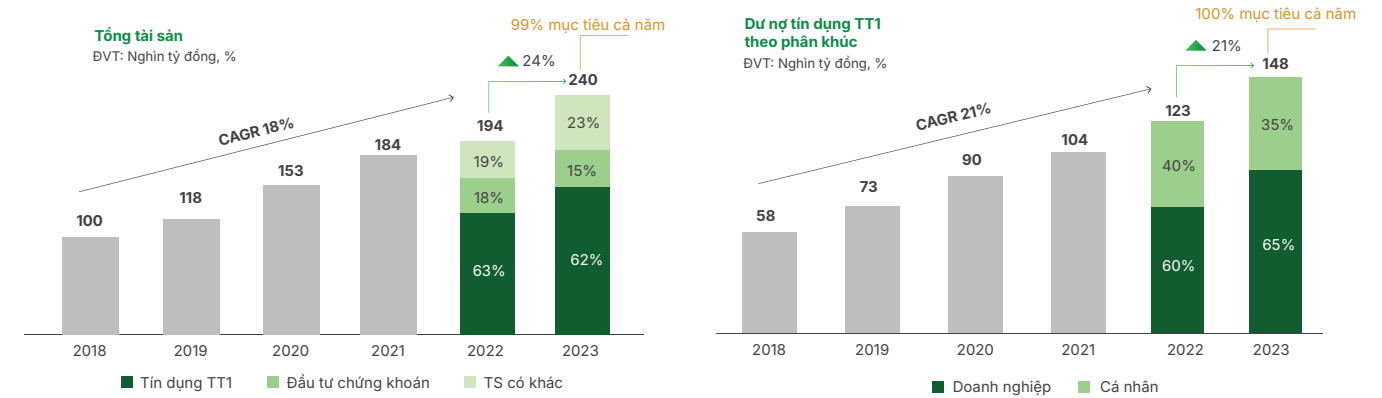
Top 30 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam

## C. Hành động trọng tâm

### TĂNG TRƯỞNG QUY MÔ BỀN VỮNG MANG LẠI GIÁ TRỊ CHO KINH TẾ ĐỊA PHƯƠNG

Trong bối cảnh kinh tế vĩ mô phức tạp, kinh tế Việt Nam 2023 vẫn có những điểm sáng, với tăng trưởng GDP đạt 5,05%, lạm phát được kiểm soát ở mức tốt, nguồn vốn đầu tư từ nước ngoài ổn định và nguồn vốn đầu tư công được đẩy mạnh giải ngân. Tuy vậy, ngành ngân hàng vẫn tồn tại những khó khăn và thách thức đến từ các vướng mắc pháp lý đối với các dự án bất động sản, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng, tăng trưởng tín dụng thấp hơn chỉ tiêu định hướng của NHNN.

Vượt qua những khó khăn chung, OCB vẫn duy trì sự ổn định và tăng trưởng mạnh mẽ đến từ hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng. Cụ thể trong năm 2023, tổng tài sản của OCB đạt trên 240 nghìn tỷ đồng, tăng 24% so với 2022, và tổng dư nợ tín dụng thị trường 1 đạt trên 148 nghìn tỷ đồng, tăng 21% so với năm 2022, cao hơn nhiều so với mức tăng trưởng tín dụng 13,7% của toàn ngành. Đồng thời tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của OCB được duy trì ở mức 13,3%, cao hơn nhiều so với mức tối thiểu 8% theo quy định NHNN, cũng như mặt bằng chung của ngành; điều này chứng minh khả năng tăng trưởng bền vững của OCB, cân bằng giữa việc tăng trưởng tài sản có rủi ro nhưng vẫn đảm bảo an toàn vốn và khả năng sinh lời.



Bên cạnh các đóng góp về giá trị kinh tế, OCB nỗ lực đồng hành cùng Chính phủ trong chiến lược tài chính toàn diện quốc gia thông qua việc mở rộng mạng lưới chi nhánh, phát triển các giải pháp ngân hàng số, và không ngừng đa dạng hóa danh mục sản phẩm giúp cho các đối tượng từ khắp vùng miền trên lãnh thổ Việt Nam dễ dàng tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng.

Năm 2023, OCB đã mở thêm 10 đơn vị kinh doanh mới, nâng tổng số lên 159 đơn vị kinh doanh, trong đó có 21 đơn vị đang hoạt động tại các thị xã và thị trấn của các huyện trên khắp Việt Nam. Theo kế hoạch 2024, OCB sẽ tiếp tục mở rộng hệ thống với 17 chi nhánh và phòng giao dịch nhằm tăng độ phủ sóng của Ngân hàng và đóng góp vào phát triển kinh tế địa phương tại 48 trên 63 tỉnh thành.

	2021	2022	2023
Số lượng phòng giao dịch, chi nhánh mở mới	04 chi nhánh	06 phòng giao dịch và 05 chi nhánh	06 phòng giao dịch và 04 chi nhánh

Ngoài công tác phát triển mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch, OCB còn tập trung phát triển cơ sở khách hàng thông qua các kênh phi vật lý như Nền tảng ngân hàng hợp kênh - OCB OMNI và ngân hàng số Liobank, nhằm tiếp cận và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng thông qua các kênh trực tuyến. Với nền tảng OCB OMNI, Ngân hàng không chỉ cung cấp dịch vụ tài chính trực tuyến mà còn tạo ra một hệ sinh thái kết nối với các đối tác thông qua bộ giải pháp Open API, giúp gia tăng giá trị cho cả khách hàng doanh nghiệp cũng như khách hàng cá nhân. Trong khi đó, sản phẩm Ngân hàng số thế hệ mới Liobank chính là nỗ lực của OCB trong việc tiếp cận nhóm khách hàng trẻ trung năng động và yêu công nghệ.

Đối với sản phẩm và giải pháp tài chính toàn diện, OCB luôn có các gói tín dụng nhằm hỗ trợ các đối tượng khó khăn và yếu thế như người nghèo, người thu nhập thấp, các doanh nghiệp nữ chủ và các doanh nghiệp siêu nhỏ tại các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Cụ thể, từ năm 2021, OCB đã triển khai dòng sản phẩm cho vay phục vụ nông nghiệp nông thôn, với tổng số vốn giải ngân đạt hơn 114 tỷ đồng trong giai đoạn 2021-2023. Riêng trong năm 2023, ngân hàng đã giải ngân 40,6 tỷ đồng, mức cao nhất trong 3 năm qua, giúp hàng ngàn hộ gia đình và doanh nghiệp nhỏ tiếp cận nguồn vốn ưu đãi để phát triển sản xuất kinh doanh. Năm 2024, OCB dự kiến sẽ tiếp tục đẩy mạnh sản phẩm này, qua đó tiếp tục hỗ trợ phát triển nông nghiệp nông thôn và nâng cao đời sống cho người dân tại các vùng sâu, vùng xa.



## ĐẢM BẢO ỔN ĐỊNH CÔNG VIỆC, ĐEM LẠI GIÁ TRỊ BỀN VỮNG CHO CÁN BỘ NHÂN VIÊN

OCB cam kết đầu tư nghiêm túc và dài hạn vào phát triển nguồn lực hướng tới mục tiêu xây dựng môi trường làm việc an toàn, lành mạnh và hiệu quả cho toàn thể CBNV. Để hiện thực hóa cam kết đó, trung tâm Nhân Sự và Đào tạo đã tích cực triển khai: Các gói phúc lợi về sức khỏe, các hoạt động gắn kết và xây dựng văn hóa như team building, văn nghệ, thể thao và các chương trình ghi nhận, tuyên dương và cơ hội thăng tiến tạo động lực cho nhân viên. Các hoạt động này góp phần mang đến sự cân bằng về cả thể chất và tinh thần cho CBNV đồng thời khuyến khích sự phát triển cá nhân và gắn kết lâu dài. Bên cạnh đó, Phòng đào tạo cũng đặc biệt chú trọng công tác bồi dưỡng, đào tạo nâng cao năng lực nhằm giúp CBNV trang bị thêm năng lực mới theo yêu cầu của công việc, nâng cao năng suất lao động.

Định kỳ hàng năm, OCB cũng liên tục rà soát, điều chỉnh chính sách lương thưởng nhằm đảm bảo tính cạnh tranh và mang đến lợi ích tốt hơn cho người lao động. Cụ thể trong năm 2022 và 2023, mức lương tối thiểu của vùng 1, vùng 2 và vùng 3 theo lần lượt bằng 107%, 108% và 111% mức lương tối thiểu vùng của Nhà nước quy định và không phân biệt giới tính.

Cùng với sự phát triển của Ngân hàng, OCB cũng đem tới nhiều cơ hội việc làm và phát triển cho người lao động. Số lượng tuyển dụng nhân sự qua mỗi năm đều có sự tăng trưởng. Trong năm 2023, OCB được vinh danh trong Top 100 nơi làm việc tốt nhất Việt Nam và Top 50 thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn 2023.

OCB cũng chủ trương tạo cơ hội việc làm, đóng góp tích cực cho cộng đồng địa phương tại các địa điểm mà Ngân hàng hoạt động thông qua việc mở rộng chi nhánh, phòng giao dịch tại các khu vực kinh tế năng động. Trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, OCB đã mở thêm 25 CN/ PGD với tổng số nhân sự tuyển mới trên 400 nhân sự.

Trong đó, tỷ lệ cán bộ quản lý mới được tuyển dụng là Giám đốc chi nhánh và Giám đốc Trung tâm chuyên doanh là người bản địa chiếm đến 77% trong tổng số cán bộ quản lý được tuyển mới. Số liệu cụ thể theo từng năm như sau:

	2021	2022	2023
<b>Tỷ lệ cán bộ cấp quản lý tuyển mới từ địa phương</b>	79%	90%	65%

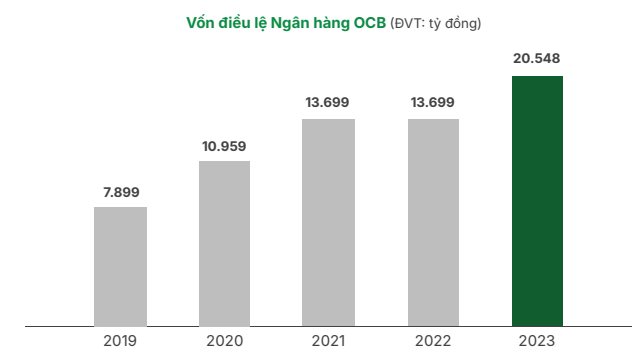
Cụ thể vui lòng tham chiếu tại chủ đề 3.1 Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu quả và chủ đề 3.2 Thu hút và phát triển nhân tài.

## DUY TRÌ GIÁ TRỊ BỀN VỮNG CHO CỔ ĐÔNG, NHÀ ĐẦU TƯ

Với mục tiêu mang lại sự thịnh vượng cho cổ đông, nhà đầu tư, OCB duy trì chính sách chi trả cổ tức hàng năm theo hướng cân bằng về lợi ích, đáp ứng một phần nhu cầu sinh lợi của cổ đông và duy trì nguồn vốn tích lũy cho sự phát triển của Ngân hàng.

Trên thị trường, OCB là một trong những ngân hàng chia cổ tức cao cho cổ đông. Cụ thể, năm 2023 OCB đã phát hành gần 685 triệu cổ phiếu thưởng cho cổ đông hiện hữu, tương đương với tỷ lệ 50% và theo đó tăng vốn điều lệ từ 13.699 tỷ đồng lên 20.548 tỷ đồng.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Tỷ lệ chi trả cổ tức</b>	20%	25%	25%	0%	50%



Trong năm 2024, OCB đặt mục tiêu phát hành cổ phiếu để trả cổ tức cho cổ đông hiện hữu với tỷ lệ 20% và phát hành cổ phiếu theo chương trình lựa chọn cho người lao động (ESOP) nhằm tăng vốn điều lệ lên 24.717 tỷ đồng. Số tiền thu được từ tăng vốn, Ngân hàng sẽ dùng để bổ sung nguồn vốn kinh doanh, đầu tư, cho vay và mua sắm, xây dựng cơ sở vật chất.

## ĐÓNG GÓP TÍCH CỰC VÀO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

Là một doanh nghiệp Việt Nam, chúng tôi tin rằng tăng trưởng kinh tế hiệu quả cần song hành với sự phát triển bền vững của đất nước. Do đó, công tác quản lý và thực hành thuế minh bạch, đầy đủ được coi là nền tảng cho các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm của OCB. Quản trị các vấn đề thuế cũng được quy định rõ ràng trong vai trò trách nhiệm của HĐQT đối với sự phát triển bền vững của OCB. Được sự ủy thác của HĐQT và Ban điều hành, Người đại diện theo pháp luật/ Đại diện ủy quyền của Ngân hàng chịu trách nhiệm giám sát tuân thủ thuế và QLRR về thuế.

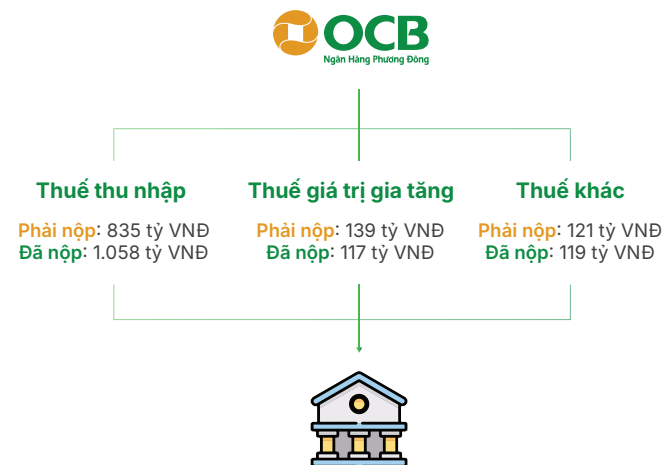
OCB đã ban hành các quy định về tuân thủ thuế và Bộ cẩm nang hướng dẫn nghiệp vụ kế toán, được lưu trữ tại trang e-learning của Ngân hàng, nhằm đảm bảo hoạt động tài chính diễn ra minh bạch và đúng pháp luật. Các quy định này bao gồm:

- Kiểm tra chặt chẽ hóa đơn đầu vào trước khi thanh toán:** Trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch thanh toán nào, hóa đơn đầu vào phải được kiểm tra kỹ lưỡng để đảm bảo tính chính xác và hợp pháp.
- Phát hành hóa đơn điện tử và kiểm tra số liệu liên quan đến xuất hóa đơn:** Hóa đơn điện tử phải được phát hành đúng quy định và số liệu liên quan phải được kiểm tra cẩn thận. Điều này giúp đảm bảo rằng hóa đơn đầu ra luôn tuân thủ đúng pháp luật.
- Phân công trách nhiệm cán bộ nhân viên lập và kiểm tra tờ khai thuế trước khi gửi Cơ quan thuế:** Mỗi CBNV được giao nhiệm vụ lập và kiểm tra tờ khai thuế phải chịu trách nhiệm đảm bảo các thông tin trong tờ khai là chính xác và đầy đủ trước khi gửi cho Cơ quan thuế.
- Cập nhật các văn bản và quy định về thuế:** OCB thực hiện việc cập nhật thông tin thuế theo hai hướng:
  - Chủ động từ phòng ban liên quan trực tiếp:** CBNV được yêu cầu tự cập nhật kiến thức qua các nguồn như website của cơ quan thuế, hội thảo, khóa đào tạo nội bộ và bên ngoài, cũng như thông tin từ cán bộ quản lý thuế.
  - Qua kênh cập nhật từ bộ phận Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ:** Khi có thay đổi thông tin từ Cơ quan thuế, các phòng ban pháp chế và kiểm soát tuân thủ có trách nhiệm cập nhật và thông báo nội dung thay đổi đến các phòng ban liên quan.

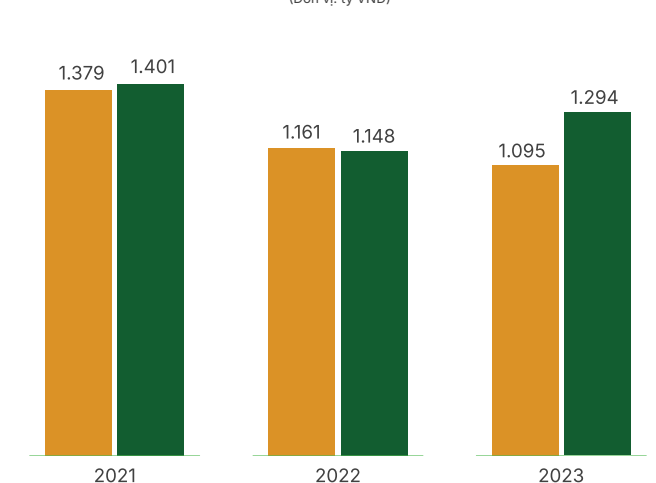
Bên cạnh đó, OCB đang trong quá trình hoàn thiện và chuẩn bị ban hành cẩm nang kiểm tra hồ sơ thanh toán, là tài liệu hướng dẫn giúp Ngân hàng tuân thủ chặt chẽ các quy định về thuế trong giao dịch thanh toán hằng ngày.

Mặc dù thị trường tài chính trong nước và thế giới đứng trước nhiều biến số khó lường những năm gần đây, OCB vẫn duy trì kết quả khả quan với sự tăng trưởng ổn định trong các hoạt động cốt lõi. Đặc biệt, trong năm 2022 và 2023, OCB liên tục nằm trong top 30 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam theo danh sách của Tổng cục Thuế công bố. Điều này thể hiện tinh thần và trách nhiệm của OCB trong việc góp sức vào sự phát triển chung của nền kinh tế Việt Nam.

Biểu đồ thực hành tuân thủ thuế tại OCB năm 2023



Biểu đồ thực hành tuân thủ thuế của OCB giai đoạn 2021-2023 (Đơn vị: tỷ VND)



Chi tiết về số thuế phải nộp và đã nộp của Ngân hàng từ năm 2021 đến năm 2023, vui lòng xem Bảng thực hành tuân thủ thuế của OCB giai đoạn 2021-2023 trong Phụ lục.



## NÂNG CAO TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA NGÂN HÀNG

Ngân hàng luôn ưu tiên cho công tác an sinh xã hội như một phần thiết yếu góp phần thúc đẩy sự phát triển và nâng cao phúc lợi cho cộng đồng địa phương. Trong năm 2023, OCB đã tích cực tài trợ nhiều chương trình và hoạt động ý nghĩa như đi bộ đồng hành gây quỹ "Vì người nghèo", tham gia chương trình thiện nguyện hỗ trợ đồng bào vùng sâu vùng xa, xây cầu cho các khu vực miền Tây có điều kiện đi lại khó khăn, và đồng hành với các giải thưởng, cuộc thi khuyến học cho học sinh, sinh viên. Ngoài ra, OCB còn hợp tác với Quỹ "Hiếu về trái tim", giúp đỡ trẻ em có hoàn cảnh khó khăn mắc bệnh tim bẩm sinh, mang đến cho các em cơ hội được chữa trị và một tương lai khỏe mạnh.

*Tổng kinh phí OCB dành cho hoạt động từ thiện, an sinh xã hội và đầu tư phát triển cộng đồng cho năm 2022 và 2023 hơn 10 tỷ đồng. Trong đó, tổng đầu tư cho hoạt động xã hội cộng đồng chiếm 29% tổng kinh phí liên quan đến cộng đồng của ngân hàng, tương ứng 0,03% lợi nhuận sau thuế để xây các cây cầu giao thông nông thôn và trao tặng giường bệnh cho bệnh viện.*



Cụ thể về trách nhiệm xã hội của OCB, vui lòng tham chiếu chủ đề 3.4 Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững.





## PHỤ LỤC

### A. Thống kê số liệu

**Bảng 1. Tỷ lệ nhân viên cấp quản lý và cấp nhân viên phân loại theo giới tính và độ tuổi**

Phân loại	Năm 2023			Năm 2022			Năm 2021		
	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng
<b>Tổng nhân viên</b>	1.265	5.551	<b>6.816</b>	1.108	4.938	<b>6.046</b>	1.017	4.756	<b>5.773</b>
<b>Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính</b>									
Nam	702	2.335	<b>3.037</b>	636	1.969	<b>2.605</b>	600	1.858	<b>2.458</b>
Nữ	563	3.216	<b>3.779</b>	472	2.969	<b>3.441</b>	417	2.898	<b>3.315</b>
<b>Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi</b>									
Dưới 30 tuổi	60	2.666	<b>2.726</b>	70	2.310	<b>2.380</b>	69	2.556	<b>2.625</b>
Từ 30-50 tuổi	1.154	2.830	<b>3.984</b>	999	2.565	<b>3.564</b>	923	2.136	<b>3.059</b>
Trên 50 tuổi	51	55	<b>106</b>	39	63	<b>102</b>	25	64	<b>89</b>

**Bảng 2. Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới theo giới tính, độ tuổi và khu vực**

Năm 2023	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
<b>Phân loại theo giới tính</b>						
Nam	3.037	45%	1.818	53%	1.354	52%
Nữ	3.779	55%	1.621	47%	1.265	48%
<b>Phân loại theo độ tuổi</b>						
Dưới 30 tuổi	2.726	40%	1.749	51%	1.130	43%
Từ 30-50 tuổi	3.984	58%	1.683	49%	1.463	56%
Trên 50 tuổi	106	2%	7	0%	27	1%
<b>Phân loại theo quốc tịch</b>						
Việt Nam	6.809	99,9%	3.432	100%	2.618	99%
Nước ngoài	7	0,1%	-	0%	1	1%
<b>Phân loại theo vùng lương</b>						
Vùng 1	4.853	71%	2.495	73%	1.959	75%
Vùng 2	1.363	20%	648	19%	473	18%
Vùng 3	600	9%	296	8%	187	7%
<b>Tổng</b>	<b>6.816</b>	<b>100%</b>	<b>3.439</b>	<b>100%</b>	<b>2.619</b>	<b>100%</b>

Năm 2022	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
<b>Phân loại theo giới tính</b>						
Nam	2.605	43%	1.229	41%	928	40%
Nữ	3.441	57%	1.765	59%	1.365	60%
<b>Phân loại theo độ tuổi</b>						
Dưới 30 tuổi	2.380	39%	1.757	59%	1.152	50%
Từ 30-50 tuổi	3.564	59%	1.233	41%	1.133	49%
Trên 50 tuổi	102	2%	4	0%	8	1%
<b>Tổng</b>	<b>6.046</b>	<b>100%</b>	<b>2.994</b>	<b>100%</b>	<b>2.293</b>	<b>100%</b>

Năm 2021	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
<b>Phân loại theo giới tính</b>						
Nam	2.458	43%	682	42%	645	44%
Nữ	3.315	57%	924	58%	827	56%
<b>Phân loại theo độ tuổi</b>						
Dưới 30 tuổi	2.625	45%	738	46%	757	52%
Từ 30-50 tuổi	3.059	53%	854	53%	708	48%
Trên 50 tuổi	89	2%	14	1%	7	0%
<b>Tổng</b>	<b>5.773</b>	<b>100%</b>	<b>1.606</b>	<b>100%</b>	<b>1.472</b>	<b>100%</b>

**Bảng 3. Số lượng lao động thuê ngoài**

Số lượng	2023	2022	2021
Nhân viên bảo vệ	320	303	276
Nhân viên tạp vụ	68	65	57
<b>Tổng</b>	<b>388</b>	<b>368</b>	<b>333</b>

**Bảng 4. Tổng số giờ đào tạo và nhân viên tham gia đào tạo**

Phân loại	Năm 2023			Năm 2022			Năm 2021		
	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên
<b>Phân loại theo giới tính</b>									
Nam	82.222	2.873	28,6	93.022	3.105	30	70.845	2.445	29
Nữ	102.138	3.764	27,1	142.197	4.504	31,6	96.181	3.453	27,9
<b>Phân loại theo cấp quản lý và nhân viên</b>									
Quản lý	33.733	1.186	28,4	36.612	1.177	31,1	39.054	1.120	34,9
Nhân viên	150.627	5.451	27,6	198.607	6.432	30,9	127.972	4.776	26,8
<b>Tổng</b>	<b>184.360</b>	<b>6.637</b>	<b>-</b>	<b>235.219</b>	<b>7.609</b>	<b>-</b>	<b>167.026</b>	<b>5.898</b>	<b>-</b>
<b>Bình quân giờ đào tạo</b>	<b>27,8</b>			<b>30,9</b>			<b>28,3</b>		

Ghi chú: cấp quản lý được định nghĩa từ Trưởng phòng DVKH, Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận trở lên



## B. Bảng chỉ số GRI

**TUYÊN BỐ SỬ DỤNG** OCB đã báo cáo các thông tin liệt kê trong bảng chỉ số GRI cho kỳ báo cáo từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 năm 2023 tham chiếu theo tiêu chuẩn Báo cáo GRI.

**GRI 1 SỬ DỤNG** GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
<b>GRI 2: Công bố thông tin chung</b>		
<b>Tổ chức và thực hành báo cáo tại tổ chức</b>		
2-1	Thông tin Ngân hàng	Giới thiệu về OCB, trang 10
2-2	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững của Ngân hàng	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững 2023, trang 06
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững 2023, trang 06
<b>Hoạt động và người lao động</b>		
2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Giới thiệu về OCB, trang 10
2-7	Nhân viên	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 106 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 110
2-8	Người lao động không phải là nhân viên dưới sự quản lý trực tiếp của ngân hàng	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 110
<b>Quản trị</b>		
2-9	Cơ cấu quản trị và hợp phần	Mô hình quản trị hướng đến phát triển bền vững, trang 21
2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-11	Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 91
2-13	Phân cấp thẩm quyền	Mô hình quản trị hướng đến phát triển bền vững, trang 21 Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 91
2-14	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	Mô hình quản trị hướng đến phát triển bền vững, trang 21
2-15	Xung đột lợi ích	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 94
2-16	Truyền đạt các mối quan ngại cấp bách	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 96
2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-19	Chính sách về thù lao	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-20	Quy trình xác định mức thù lao	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
2-21	Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Chủ đề 4.1. Quản trị ngân hàng hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, trang 92
<b>Chiến lược, chính sách và thực hành</b>		
2-22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững 2023, trang 18
2-23	Tuân thủ các quy định	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 93
2-24	Thực hiện các cam kết chính sách	Gắn kết với các bên hữu quan, trang 22
2-25	Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Chủ đề trọng yếu, trang 38
2-26	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66 Chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 78
2-27	Tuân thủ với luật pháp và các quy định	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 93
2-28	Quyền hội viên trong các hiệp hội	Giới thiệu về OCB, trang 10

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
<b>Cam kết với các bên liên quan</b>		
2-29	Danh sách các bên liên quan	Gắn kết với các bên hữu quan, trang 22
2-30	Các thỏa ước thương lượng tập thể	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66
<b>GRI 3: Công bố chủ đề trọng yếu</b>		
3-1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 38
3-2	Danh sách các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 39
3-3	Quản lý về các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 41
<b>GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế</b>		
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 103
201-2	Những tác động tài chính và các rủi ro & cơ hội khác do biến đổi khí hậu	Chủ đề 4.3. Nâng cao công tác quản trị rủi ro và an toàn thông tin, trang 102
201-3	Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 106
<b>GRI 202: Sự hiện diện thị trường</b>		
202-1	Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 106
<b>GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp</b>		
203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 105
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 105 Chủ đề 2.3. Tăng trưởng tài chính xanh, trang 55
<b>GRI 205: Phòng chống tham nhũng</b>		
205-1	Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 95
205-2	Chính sách về thù lao	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 95
205-3	Quy trình xác định mức thù lao	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 95
<b>GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh</b>		
206-1	Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	Chủ đề 4.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo công bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 96
<b>GRI 207: Thuế</b>		
207-1	Phương pháp tiếp cận thuế	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 107
207-2	Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 107
207-3	Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	Chủ đề 4.4. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 107
<b>GRI 301: Vật liệu</b>		
301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 48
<b>GRI 302: Năng lượng</b>		
302-1	Lượng tiêu thụ năng lượng trong ngân hàng	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 47
302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 47
302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 47



Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
<b>GRI 303: Lượng nước đầu vào</b>		
303-1	Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 49
303-2	Quản lý các tác động liên quan đến nước xả thải	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 54
303-3	Lượng nước đầu vào	Chủ đề 2.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 49
<b>GRI 305: Phát thải</b>		
305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 52
305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 52
305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 52
305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 52
<b>GRI 306: Chất thải</b>		
306-1	Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 53
306-2	Quản lý tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 53
<b>GRI 308: Đánh giá nhà cung cấp về môi trường</b>		
308-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	Chủ đề 2.2. Giảm thiểu tác động đến môi trường, trang 54
<b>GRI 401: Việc làm</b>		
401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 110
401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
401-3	Nghỉ thai sản	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 69
<b>GRI 402: Mối quan hệ lao động/ quản lý</b>		
402-1	Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66
<b>GRI 403: An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp</b>		
403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-2	Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-5	Đào tạo người lao động về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-8	Người lao động được kiểm soát bởi một hệ thống quản lý sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-9	Các vụ tai nạn liên quan đến công việc	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65
403-10	Bệnh tật liên quan đến công việc	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 65

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
<b>GRI 404: Giáo dục - Đào tạo</b>		
404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	Chủ đề 3.2. Thu hút và phát triển nhân tài, trang 72 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 111
404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Chủ đề 3.2. Thu hút và phát triển nhân tài, trang 72
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	Chủ đề 3.2. Thu hút và phát triển nhân tài, trang 74
<b>GRI 405: Đa dạng và cơ hội bình đẳng</b>		
405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 67 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 124
405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 67
<b>GRI 406: Không phân biệt đối xử</b>		
406-1	Các sự cố phân biệt đối xử và hành động khắc phục được thực hiện	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 67
<b>GRI 407: Tự do lập hội và thương lượng tập thể</b>		
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	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66
<b>GRI 408: Lao động trẻ em</b>		
408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66
<b>GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc</b>		
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	Chủ đề 3.1. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 66
<b>GRI 413: Cộng đồng địa phương</b>		
413-1	Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	Chủ đề 3.4. Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững, trang 81
<b>GRI 417: Tiếp thị và Nhân hàng</b>		
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 79
417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 79
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 79
<b>GRI 418: Quyền bảo mật thông tin khách hàng</b>		
418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm quyền bảo mật của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	Chủ đề 3.3. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 80