



BÁO CÁO
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
2024



Hành trình
kiến tạo
Tương lai 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 chung về Ngân hàng TMCP Phương Đông	10
CHƯƠNG 1	14
TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI OCB	
CHƯƠNG 2	44
QUẢN TRỊ BỀN VỮNG	
CHƯƠNG 3	66
KINH TẾ BỀN VỮNG	
CHƯƠNG 4	82
MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG	
CHƯƠNG 5	96
XÃ HỘI BỀN VỮNG	
Phụ lục	132

DANH MỤC CÁC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

ALCO	Asset-liability Committee - Hội đồng quản lý tài sản/ nợ
AML	Anti-money laundering - Phòng chống rửa tiền
BĐH	Ban Điều hành
BĐKH	Biến đổi khí hậu
BKS	Ban kiểm soát
BTC	Bộ Tài chính
CAR	Capital adequacy ratio - Tỷ lệ an toàn vốn
CBNV	Cán bộ nhân viên
CITES	Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora Công ước về Buôn bán Quốc tế các Loài Động, Thực vật Hoang dã Nguy cấp
CN/PGD	Chi nhánh/Phòng giao dịch
CNTT	Công nghệ thông tin
CSAT	Customer Satisfaction Score - Chỉ số hài lòng chung
CTD	Cấp tín dụng
CXI	Customer Experience Index - Chỉ số trải nghiệm khách hàng
DLP	Data Loss Prevention - Ngăn ngừa thất thoát dữ liệu
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
ĐVT	Đơn vị tính
eKYC	Electronic Know Your Customer - Định danh khách hàng điện tử
ESG	Environment, Social & Governance - Môi trường, Xã hội & Quản trị
ESMS	Environmental and Social Management System - Hệ thống Quản lý Môi trường và Xã hội
FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài
FIDO	Fast IDentity Online - Xác thực danh tính trực tuyến nhanh và an toàn
GRI	Global Reporting Initiative - Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu
GSSB	Global Sustainability Standards Board - Hội đồng Tiêu chuẩn Bền vững Toàn cầu
HDQT	Hội đồng quản trị
HOSE	Ho Chi Minh Stock Exchange - Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
IFC	International Finance Corporation - Tổ chức Tài chính Quốc tế
IFRS	International Financial Reporting Standards - Chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế
ISO	International Organization for Standardization - Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế
KRI	Key Risk Indicators - Các chỉ số rủi ro hoạt động chính
KPI	Key Performance Indicators - Chỉ số đo lường hiệu quả công việc
LCR	Liquidity Coverage Ratio - Tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản
LDC	Loss Data Collection - Hoạt động thu thập dữ liệu tổn thất

LHQ	Liên Hợp quốc
MT&XH	Môi trường và Xã hội
MSME	Micro, Small, and Medium Enterprises - Doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NLTT	Năng lượng tái tạo
NƠXH	Nhà ở xã hội
OpenAPI	Open Application Programming Interface - Giao diện lập trình ứng dụng mở
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard Tiêu chuẩn Bảo mật Dữ liệu Ngành Thẻ Thanh toán
PCRT	Phòng chống rửa tiền
PCTN	Phòng chống tham nhũng
PTBV	Phát triển bền vững
QLRR	Quản lý rủi ro
QĐ	Quyết định
RCSA	Risk and Control Self-Assessment - Tự đánh giá chốt kiểm soát và rủi ro
ROE	Return on Equity - Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu
RWA	Risk-Weighted Assets - Tài sản có trọng số rủi ro
SDGs	Sustainable Development Goals - Mục tiêu phát triển bền vững
SOC	Security Operations Center - Trung tâm vận hành an ninh mạng
SME	Small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ
TGD	Tổng Giám đốc
TMCP	Thương mại cổ phần
TOI	Total Operating Income - Tổng thu nhập hoạt động
TTKB	Tài trợ khủng bố
TPDN	Trái phiếu doanh nghiệp
TTPBVKHDHL	Tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt
TT1	Thị trường 1
UBCKNN	Ủy ban Chứng khoán Nhà nước
UNEP FI	United Nations Environment Programme Finance Initiative Sáng kiến tài chính Chương trình Môi trường Liên Hiệp Quốc
UPAS	Usance Payable at Sight L/C- Thư tín dụng trả chậm thanh toán ngay khi xuất trình chứng từ
VCCI	Vietnam Chamber of Commerce and Industry - Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
VNBA	Vietnam Banks Association - Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam
WSME	Women small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ có nữ làm chủ
YoY	Year Over Year-năm này qua năm khác

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1. Giới thiệu chung

Báo cáo Phát triển Bền vững (PTBV) năm 2024 được OCB xây dựng để chia sẻ về hành trình thực thi Chiến lược Phát triển Bền vững của chúng tôi. Báo cáo cung cấp thông tin cập nhật về các hoạt động và sáng kiến nổi bật trong năm 2024, những bước đi chiến lược OCB đang thực hiện giúp mang lại giá trị và lợi nhuận bền vững cho cổ đông, đối tác và khách hàng của OCB, cũng như những kế hoạch phát triển trong tương lai đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong mục tiêu Net Zero vào năm 2050. Qua đó, OCB mong muốn truyền tải cam kết mạnh mẽ và những nỗ lực không ngừng của mình, với mục tiêu trở thành Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG, hoạt động an toàn và minh bạch, tạo dựng giá trị lâu dài cho cổ đông, khách hàng và xã hội.

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.

OCB tin rằng những nỗ lực nhằm quản lý tác động trên các phương diện Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) sẽ tiếp tục đóng góp vào 17 Mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc (SDGs). Do đó, Ngân hàng đã tham chiếu đến các mục tiêu này khi lập báo cáo và trình bày cụ thể trong từng vấn đề PTBV 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 PTBV năm 2024 được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/12/2024.
- **Dữ liệu và phạm vi báo cáo:** 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, CN/PGD của OCB. Các trường hợp đặc biệt về phạm vi báo cáo sẽ được ghi chú ở các phần nội dung chi tiết.

4. Thông tin liên hệ

OCB trân trọng mọi ý kiến đóng góp và khuyến nghị nhằm nâng cao hoạt động PTBV của Ngân hàng. Để gửi các câu hỏi hoặc góp ý, vui lòng liên hệ theo thông tin sau đây:

✉ Email: sustainability@ocb.com.vn

📍 Địa chỉ: Toà nhà The Hallmark, số 15 Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

🌐 Website: www.ocb.com.vn

Thông điệp CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

Kính gửi Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Khách hàng, Quý Đối tác và toàn thể cán bộ nhân viên OCB,

Lời đầu tiên, Tôi xin thay mặt Ngân hàng TMCP Phương Đông – OCB gửi đến Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và toàn thể các CBNV lòng biết ơn trân trọng và sâu sắc vì đã luôn đồng hành, ủng hộ với các chiến lược phát triển, mục tiêu kinh doanh của OCB trong thời gian qua.

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ghi nhận những chuyển biến tích cực và ấn tượng, tốc độ tăng trưởng GDP đã đạt mức 7,09%, một con số phản ánh sự phục hồi sau thời gian khó khăn; xuất khẩu hàng hóa tiếp tục giữ vai trò quan trọng, ghi nhận mức tăng trưởng 14,3% trong năm 2024. Cùng với đó, dòng vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) trong năm 2024 đã tăng 9,4% so với năm trước, trở thành động lực quan trọng thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Thực tế cho thấy, mặc dù có sự tăng trưởng mạnh mẽ, nền kinh tế Việt Nam vẫn phải đối mặt với không ít thách thức lớn trước những bất ổn phức tạp về địa chính trị, gia tăng lạm phát trong nước và thay đổi kinh tế vĩ mô. Đặc biệt, dưới tác động của biến đổi khí hậu (BĐKH), hiện tượng thời tiết bất thường, Việt Nam nói riêng và các quốc gia trên thế giới nói chung đã chứng kiến nhiều biến đổi về môi trường, tác động xấu đối với nền kinh tế và chất lượng cuộc sống. Do vậy, thúc đẩy thực hành bền vững đã trở thành nhiệm vụ cấp bách đối với tất cả các quốc gia, bao gồm cả Việt Nam.

OCB nhận định bối cảnh này vừa là thách thức nhưng cũng vừa là cơ hội để chuyển mình thay đổi. Với vị trí là một tổ chức tín dụng, đóng vai trò thiết yếu cho quá trình chuyển đổi kinh tế xanh, carbon thấp và bền vững, thông qua cơ chế huy động, cung ứng vốn cho thị trường, OCB đã tiên phong xây dựng Chiến lược PTBV và kiên định thực thi Chiến lược này. Ngân hàng 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 PTBV cho Ngân hàng trong việc thực hành tuân thủ sớm các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế. Cụ thể, trong năm 2024, nhờ kiên định với định hướng PTBV, OCB đã ghi nhận những kết quả kinh doanh ấn tượng tạo tiền đề cho sự phát triển trong tương lai như:

- Tổng tài sản OCB đạt: 281.000 tỷ đồng
- Tốc độ tăng trưởng tín dụng đạt gần 20% (cao hơn trung bình ngành 15,08%)
- Huy động thị trường 1 đạt: 192.413 tỷ đồng (tăng 14,5% so với đầu năm)
- Hoạt động kinh doanh cốt lõi tăng trưởng tốt, thu nhập thuần từ lãi tăng 1.841 tỷ đồng

Với mục tiêu trở thành Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG, OCB chú trọng việc phát triển đội ngũ nhân sự chất lượng cao, đầu tư công nghệ cũng như đẩy mạnh quy mô hoạt động, kiểm soát rủi ro, nhằm tạo đà cho PTBV và thực hiện các mục tiêu đã đề ra trong giai đoạn sắp tới. OCB cam kết sẽ tiếp tục tiên phong trong việc chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, hoạt động kinh doanh hiệu quả hoàn thành mục tiêu kinh doanh 2025.

Trong tương lai, OCB sẽ tập trung ưu tiên các vấn đề liên quan đến BĐKH, tích hợp quản trị ESG vào hoạt động kinh doanh cốt lõi nhằm đồng hành với khách hàng và đối tác kiến tạo giá trị bền vững, chung tay với Chính phủ cho mục tiêu Net Zero 2050. Chúng tôi tin rằng với sự hợp tác, nỗ lực bền bỉ giữa các bên hữu quan và OCB, chúng ta hoàn toàn có thể thực hiện được các cam kết hướng tới PTBV, góp phần thúc đẩy hành trình tăng trưởng xanh, bền vững quốc gia và mang lại cuộc sống tốt đẹp cho cộng đồng xã hội hiện tại và đảm bảo cho cả tương lai.

Một lần nữa, 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 CBNV 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 hơn 7.000 CBNV, tôi tin rằng OCB sẽ gặt hái được nhiều thành công hơn nữa cho mục tiêu đã đề ra, đem lại giá trị cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.

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 NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG

1. VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG

Tên doanh nghiệp	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
Tên tiếng Anh	Orient Commercial Joint Stock Bank
Tên viết tắt	Ngân hàng Phương Đông hoặc OCB
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 10/05/1996 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 13/04/1996
Vốn điều lệ	24.657.891.520.000 VNĐ (Tại thời điểm 31/12/2024)
Vốn chủ sở hữu	31.671.045.433.324 VNĐ (Tại thời điểm 31/12/2024)
Hội sở chính	Toà nhà The Hallmark, số 15 Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Hotline	19001846
Website	www.ocb.com.vn
Hiệp hội tham gia	OCB là thành viên chính thức của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam

2. 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 3, số 135 Trần Hưng Đạo, Phường Cầu Ông Lãnh, 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

SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

- Dịch vụ huy động vốn
- Dịch vụ cho vay
- Dịch vụ thanh toán quốc tế
- Dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu
- Dịch vụ thanh toán qua tài khoản
- Dịch vụ thế
- Dịch vụ Ngân hàng số OCB OMNI
- 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



MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG

Tính đến 31/12/2024, OCB có tổng cộng 176 đơn vị mạng lưới hiện diện trên 48 tỉnh thành của cả nước, gồm:

01 Hội sở

62 Chi nhánh

113 Phòng Giao dịch

TẦM NHÌN - SỨ MỆNH GIÁ TRỊ CỐT LÕI

TẦM NHÌN

Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG



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 hoàn hảo 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

- 1.1. CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
- 1.2. HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
- 1.3. GIẢI THƯỞNG TIÊU BIỂU
- 1.4. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU
- 1.5. GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

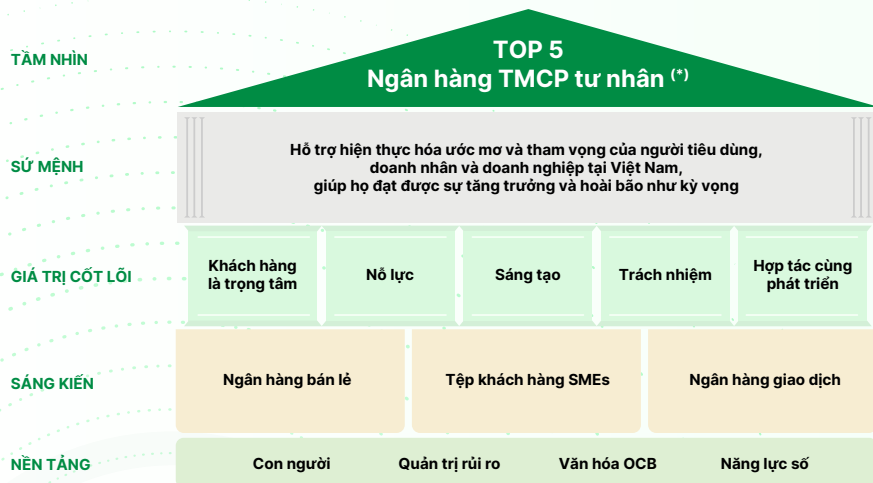
CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1 Chiến lược Phát triển Bền vững

Nền kinh tế toàn cầu đang bước vào một giai đoạn mới sau chiến thắng của Tổng thống Trump, kèm theo những cam kết thúc đẩy tăng trưởng kinh tế mạnh mẽ cho Hoa Kỳ và các chính sách thuế mạnh mẽ đã gây lo ngại về một cuộc chiến thương mại 2.0 vào năm 2025. Tại thị trường trong nước, áp lực nợ xấu vẫn tồn tại trong ngành Ngân hàng giữa bối cảnh biến động kinh tế và sự phục hồi chậm chạp của thị trường bất động sản. 2025 được dự đoán là năm đầy thách thức. Nhưng với sự chuyển mình của đất nước, OCB kỳ vọng Ngân hàng cũng tận dụng được cơ hội phát triển trong thời gian tới. OCB quyết tâm theo đuổi mục tiêu PTBV đã đề ra, đảm bảo sự cân bằng giữa mục tiêu phát triển của Ngân hàng và đóng góp chung cho mục tiêu MT&XH của quốc gia, phấn đấu đưa OCB vào Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG.

Theo đó, định hướng trong năm 2025 tập trung vào phát triển sản phẩm và dịch vụ theo nhu cầu của từng phân khúc khách hàng; hoàn thiện và thúc đẩy thực thi ESG toàn diện, hướng đến mục tiêu tỷ trọng tín dụng xanh năm 2025 đạt trên 11%. Bên cạnh các mục tiêu gia tăng giá trị về kinh tế, các hành động 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 sẽ tiếp tục được triển khai theo lộ trình đã được hoạch định, đảm bảo từng bước tiến của OCB đều hướng đến sự PTBV.

CHIẾN LƯỢC 2025-2027, TẦM NHÌN 2030



^(*) ROE, Ngân hàng số, ESG



OCB cam kết kiên định theo đuổi hành trình PTBV, tích hợp các nguyên tắc về PTBV 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 BĐKH 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.

2 Mục tiêu

2025

Kiến toàn mô hình quản trị PTBV

Theo đuổi hành trình phát triển doanh nghiệp bền vững

- Kiến toàn mô hình quản trị theo các tiêu chuẩn và thông lệ trong nước và quốc tế về PTBV

2027

Tiên phong về PTBV

Top 5 Ngân hàng TMCP về PTBV

- 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.

2050

NET ZERO

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

- Nội bộ OCB: thực hiện mục tiêu giảm tiêu thụ tài nguyên, tiết kiệm năng lượng, 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 BĐKH và khuyến khích năng lượng tái tạo (NLTT).
- Xã hội: tích cực tham gia và triển khai các chương trình cải thiện môi trường, xã hội và tạo mảng xanh mới.

3 Hành động trọng tâm năm 2025

Trên nền tảng những thành tựu đạt được trong năm 2024, OCB đặt ra các định hướng chiến lược quan trọng trong năm 2025, nhằm nâng cao vị thế và PTBV của Ngân hàng.



Nâng tầm vị thế và hiệu quả hoạt động

- Phấn đấu đưa OCB vào Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về ROE và ESG, đảm bảo sự PTBV và hiệu quả.

Tối ưu hóa mô hình quản trị và vận hành theo hướng hiện đại, lấy khách hàng làm trọng tâm

- Tăng cường năng lực quản trị rủi ro, tối ưu hóa vận hành, đồng thời áp dụng phương pháp "lấy khách hàng làm trọng tâm" trong mọi quyết định kinh doanh.
- Phát triển hệ thống phân tích dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu nhằm nâng cao chất lượng quản trị và hiệu quả kinh doanh.

Củng cố nền tảng quản trị rủi ro và tuân thủ, đảm bảo tăng trưởng bền vững

- Hoàn thiện khung quản trị rủi ro, nâng cao năng lực kiểm soát và khả năng chủ động phòng ngừa rủi ro.
- Định kỳ tái đánh giá khẩu vị rủi ro theo ngành, tối ưu hóa danh mục tín dụng dựa trên chỉ tiêu TOI/RWA, ưu tiên các khoản vay ngắn hạn có hiệu quả sử dụng vốn cao.

Phát triển đội ngũ nhân sự chất lượng cao, tạo lợi thế cạnh tranh bền vững

- Thu hút, đào tạo và giữ chân nhân tài thông qua chính sách đãi ngộ cạnh tranh, chế độ phúc lợi hấp dẫn và môi trường làm việc chuyên nghiệp.
- Chuẩn hóa hệ thống KPI phù hợp với chiến lược phát triển mới, đảm bảo sự gắn kết giữa mục tiêu cá nhân và mục tiêu phát triển chung của Ngân hàng.

Chiến lược phân khúc khách hàng rõ ràng, định hướng sản phẩm và dịch vụ theo nhu cầu

- Xây dựng chiến lược phân khúc khách hàng chuyên sâu, từ đó phát triển các sản phẩm, giải pháp tài chính và chương trình bán hàng "tailor-made" đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng nhóm khách hàng.
- Nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng sự gắn kết thông qua các giải pháp dịch vụ cá nhân hóa và chăm sóc khách hàng theo vòng đời.

Đẩy mạnh chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ vào vận hành

- Tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào chuyển đổi số, nâng cao năng lực phân tích dữ liệu và ứng dụng công nghệ vào các quy trình vận hành nhằm tối ưu hóa hiệu suất, kiểm soát chi phí và nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Phát triển các mô hình kinh doanh số, mở rộng hệ sinh thái tài chính số nhằm đón đầu xu hướng thị trường.

ESG

- Tiếp tục hoàn thiện khung quản trị ESG theo thông lệ và các chuẩn mực tốt nhất.
- Hoàn thiện khung chính sách, thúc đẩy phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính xanh, tài chính toàn diện có giá trị thiết thực cho khách hàng.
- Tăng cường hiệu quả vận hành, góp phần thúc đẩy những tác động tích cực cũng như giảm thiểu những tác động tiêu cực đến với MT&XH trong hoạt động vận hành của Ngân hàng.
- Đẩy mạnh triển khai các hoạt động đóng góp tích cực cho cộng đồng và xã hội.

4 Cam kết thúc đẩy toàn diện 17 SDGs của LHQ

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 PTBV chung của thế giới. Chính vì vậy, chúng tôi đã tích hợp toàn diện các nguyên tắc của 17 SDGs được đề ra bởi LHQ 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.

Môi trường	Xã hội	Quản trị
11 chương trình hành động	9 chương trình hành động	6 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 CBNV 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 liên 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.



Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật



MÔI TRƯỜNG

Tín dụng xanh



Hơn **19.000**
tỷ đồng

dư nợ tín dụng xanh



11%

Tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trên tổng dư nợ
toàn hàng

▲ Tăng 30% quy mô dư nợ tín dụng xanh
so với năm 2023

Tăng cường hiệu quả quản lý tài nguyên



80%
lượng mực

tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng



Giảm hơn
20.000 chai nhựa

sử dụng trong các cuộc họp tại Hội sở

Bảo tồn tài nguyên nước



Giảm 2.054 m³

▼ lượng nước đầu vào so với năm 2023

Đa dạng sinh học



Hơn 1.000 cây xanh

được CBNV OCB đóng góp từ chương trình Dọn nhà góp cây

Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật

KINH TẾ & XÃ HỘI

Đóng góp kinh tế



Dư nợ TT1

180.443
tỷ VNĐ

▲ tăng 19,6% so với năm 2023 ¹



Tổng huy động TT1

192.413
tỷ VNĐ

▲ tăng 14,5% so với năm 2023 ²



thuế đã nộp

1.183
tỷ VNĐ

Tài chính toàn diện



Hơn
12.000
tỷ đồng

dư nợ cho SME
▲ tăng hơn 50% so với năm 2023



Hơn
3.000
tỷ đồng

giải ngân cho
doanh nghiệp vừa và nhỏ
có nữ là chủ (WSME)



Hơn
4.200
tỷ đồng

dư nợ cho vay trong
ngành nông nghiệp,
lâm nghiệp, thủy sản
đảm bảo an ninh lương thực
▲ tăng hơn 70% so với
năm 2023

Đa dạng, công bằng và hòa nhập



Tỷ lệ nhân viên nữ/tổng số nhân viên

55%

Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực



7.021

Tổng số nhân viên³



255.062 giờ

Tổng số giờ đào tạo cho toàn bộ CBNV



37 giờ

Bình quân số giờ đào tạo
trên mỗi CBNV

▲ tăng hơn 30% so với 2023

Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả



6.246

CBNV được hỗ trợ
khám sức khỏe định kỳ



100%

nhân sự đủ điều kiện
theo quy định được
hưởng chế độ thai sản



Tăng gần 25%

ngân sách khám sức khỏe và mua
bảo hiểm sức khỏe cho CBNV



Chỉ số hài lòng chung
của khách hàng (CSAT)
về CBNV OCB

99,33%



4,02 điểm

mức độ gắn kết tổng thể của CBNV,
năm trong tứ phân vị thứ 1 so với các Ngân hàng
tại khu vực Đông Nam Á

Kiến tạo cộng đồng bền vững



Chi gần 30 tỷ

cho các hoạt động phát triển cộng đồng



700 sinh viên

tham dự buổi cập nhật kiến thức về tài chính,
ngân hàng cho nhóm nhân lực trẻ
▲ tăng 40% so với năm 2023

¹ Tổng dư nợ TT1 gồm: Cho vay khách hàng; TPDN; Mua nợ

² Tổng huy động TT1 gồm: Tiền gửi khách hàng; GTCG; Vốn tài trợ - ủy thác

³ Số liệu tính đến 31/12/2024

Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật

QUẢN TRỊ

Đầu tư có trách nhiệm



100% khoản CTD

theo quy định được đánh giá và quản lý theo Quy định QLRR MT&XH

Mua sắm có trách nhiệm



100%

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



100%

Nhà cung cấp thuộc diện yêu cầu được đánh giá theo tiêu chí MT&XH

Phòng chống tham nhũng và rửa tiền



Không phát sinh

trường hợp nào liên quan đến tham nhũng



6.538 CBNV

tham gia khóa đào tạo về PCRT và FATCA, tăng 133% so với năm 2023

An toàn và bảo mật thông tin



Không phát sinh

bất kỳ trường hợp liên quan đến các vụ việc hoặc khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng

Tuân thủ

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

Đa dạng giới trong HĐQT và cấp quản lý cao nhất



11% thành viên Hội đồng quản trị là nữ

67% thành viên Ban Kiểm soát là nữ

33% thành viên Ban Điều hành là nữ

QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

10/6/1996

- Thành lập Ngân hàng TMCP Phương Đông

2007

- Thiết lập quan hệ hợp tác chiến lược với BNP Paribas

2008

- Triển khai Ngân hàng lõi T24

2012

- Ban hành Chính sách quản lý rủi ro (QLRR) MT&XH với sự tư vấn của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC)



2013

- Triển khai đề án tái cấu trúc 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 môi chuẩn quốc tế dưới sự tư vấn của KPMG



2015

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



2017

- Ngân hàng đầu tiên 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
- Được tổ chức BSI cấp chứng chỉ quản lý an toàn hệ thống thông tin theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 27001:2013

2020

- Chào đón nhà đầu tư chiến lược – Ngân hàng Aozora (Nhật Bản), đánh dấu cột mốc mới trên hành trình tăng trưởng và PTBV.
- 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 MT&XH

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

2022

- Top 50 doanh nghiệp PTBV
- 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) do Forbes Việt Nam tổ chức tại TP.HCM

2023

- Ngân hàng đầu tiên 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 CTD đối với dự án đầu tư tại OCB



2024

- Ký kết hợp tác chiến lược với IFC, hướng đến Mục tiêu Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam
- Công bố Báo cáo PTBV độc lập
- Hoàn thành nâng cấp Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD
- Ban hành sản phẩm cho doanh nghiệp Startup
- Ban hành chính sách ưu đãi Cán bộ Xanh
- Ra mắt OMNI 4.0



Các giải thưởng tiêu biểu



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



GIẢI TIẾN BỘ BÁO CÁO PTBV
tại Hội nghị doanh nghiệp niêm yết 2024



**TOP 25 THƯƠNG HIỆU
NIÊM YẾT DẪN ĐẦU**
Tạp chí Forbes Việt Nam



**GIẢI THƯỞNG NGÂN HÀNG TƯ NHÂN XANH
VÀ BỀN VỮNG TẠI VIỆT NAM**
The Asian Banker



**TỰ HÀO
THƯƠNG HIỆU QUỐC GIA**
Bộ Công thương



**TOP 100
DOANH NGHIỆP BỀN VỮNG**
(Top 100CSI)-VCCI



EMPLOYER CHOICE 2024
TOP 07 NHÀ TUYỂN DỤNG ĐƯỢC YÊU THÍCH NHẤT
Ngành tài chính ngân hàng

TOP 38 NHÀ TUYỂN DỤNG ĐƯỢC YÊU THÍCH NHẤT
Khối doanh nghiệp Lớn



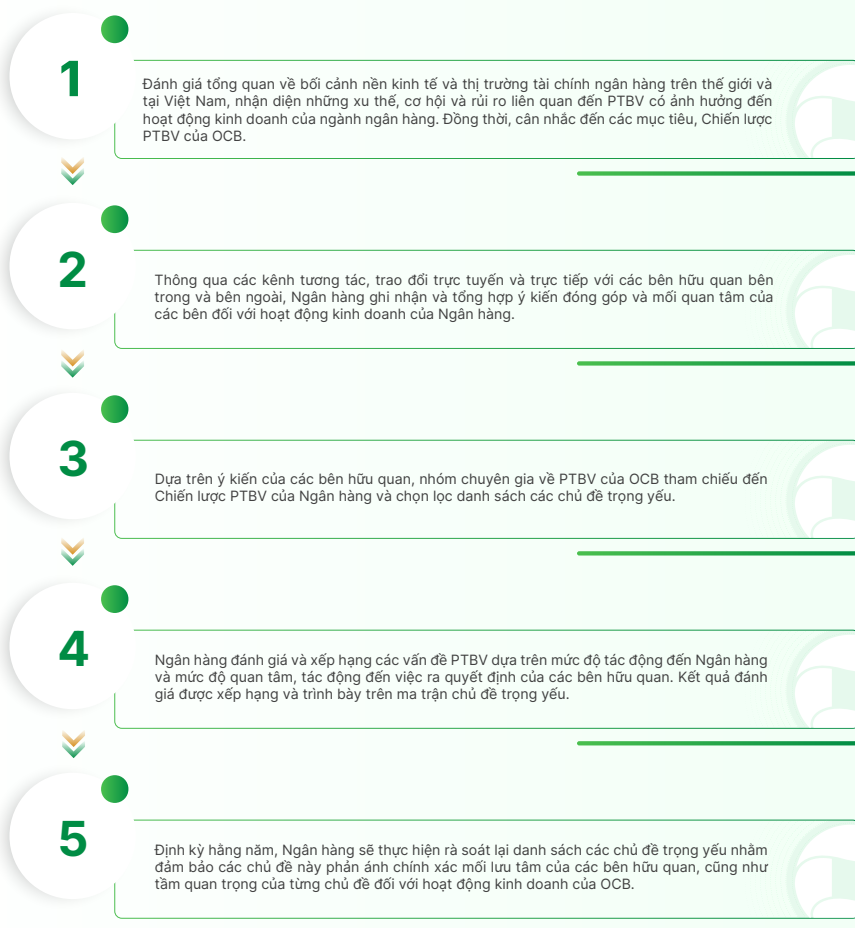
**NGÂN HÀNG VIỆT NAM TIÊU BIỂU
VỀ TÍN DỤNG XANH 2024**
TẬP ĐOÀN DỮ LIỆU QUỐC TẾ (IDG)
Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (VNBA) công bố

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

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

Trong Báo cáo PTBV này, OCB trình bày cam kết và thực hành PTBV của mình thông qua các chủ đề trọng yếu, sắp xếp theo ba trụ cột ESG.

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



2 Danh sách chủ đề trọng yếu

Danh sách 19 chủ đề trọng yếu năm 2024 của OCB và gắn kết với 17 SDGs của LHQ

QUẢN TRỊ	Mô hình quản trị hiệu quả	Nỗ lực thực hiện cơ chế quản trị hiệu quả, vai trò trách nhiệm rõ ràng, cụ thể, nâng cao năng lực quản trị nội bộ của Ngân hàng	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
	Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm	Công khai, minh bạch thông tin nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên hữu quan, luôn tuân thủ pháp luật, nghiêm túc thực hành phòng chống tham nhũng (PCTN)	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	10 PAACE, INEQUITY AND STRONG INSTITUTIONS
	Quản trị rủi ro	Tích hợp yếu tố phát triển bền vững vào hoạt động quản trị rủi ro của Ngân hàng, đảm bảo các các rủi ro cốt lõi được kiểm soát chặt chẽ, an toàn ổn định theo các chuẩn mực tiên tiến	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	
	Chuyển đổi số và an toàn dữ liệu	Chuyển đổi số đồng thời đảm bảo an toàn thông tin, quản trị dữ liệu và áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	Quản lý rủi ro và cơ hội khí hậu	Xây dựng kế hoạch thích ứng với các tác động tiêu cực từ BĐKH và tận dụng các cơ hội từ chuyển đổi sang nền kinh tế xanh	13 CLIMATE ACTION	
KINH TẾ	Áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) an toàn, có trách nhiệm	Quản lý sử dụng AI an toàn, đảm bảo bảo mật thông tin dữ liệu và có trách nhiệm	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan	Tăng trưởng quy mô kinh tế bền vững, mang lại giá trị cho kinh tế địa phương và các bên hữu quan thông qua các hoạt động kinh doanh minh bạch có trách nhiệm	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	Tài chính toàn diện	Cung cấp đa dạng các sản phẩm và giải pháp tài chính toàn diện đến mọi người dân và doanh nghiệp trong xã hội, phân khúc khách hàng một cách thuận tiện, phù hợp với nhu cầu, với chi phí hợp lý	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
	Tài chính xanh	Tăng cường thu hút nguồn vốn bền vững song song phát triển sản phẩm, giải pháp tài chính xanh dần đạt tiêu dùng	6 CLEAN WATER AND SANITATION	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
			5 GENDER EQUALITY	6 CLEAN WATER AND SANITATION

Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên

Tăng cường sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên trong hoạt động vận hành nội bộ Ngân hàng



Giảm thiểu tác động đến môi trường

Giảm phát thải khí nhà kính, xử lý chất thải và nước thải, chất thải rắn, đảm bảo tuân thủ quy định và bảo vệ môi trường trong hoạt động vận hành nội bộ Ngân hàng



Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững

Tăng cường hiệu quả quản lý tác động môi trường trong hoạt động CTD và thực hành mua sắm



Đa dạng sinh học

Tăng cường hiệu quả quản lý tác động sinh thái trong hoạt động vận hành nội bộ Ngân hàng và trong hoạt động CTD



Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực

Tối ưu hóa chính sách, công khai minh bạch quy trình tuyển dụng, tạo điều kiện hòa nhập, xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp và đa dạng hình thức, nội dung học tập cho CBNV



Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả

Cải thiện chính sách phúc lợi và đãi ngộ, xây dựng môi trường làm việc đa dạng, bình đẳng và công bằng, nâng cao sức khỏe lao động, gắn kết lãnh đạo với CBNV, đề cao an toàn và chăm sóc sức khỏe toàn diện cho CBNV



Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững

Đồng hành các chương trình an sinh xã hội, bảo vệ môi trường; Thúc đẩy đa dạng công bằng và hòa nhập trong cộng đồng



Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng

Nâng cao trải nghiệm và chất lượng sản phẩm dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng, đồng thời đảm bảo tính minh bạch trong tư vấn sản phẩm và bảo mật thông tin.



Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững

Tăng cường hiệu quả quản lý tác động của hoạt động CTD và thực hành mua sắm trên khía cạnh xã hội



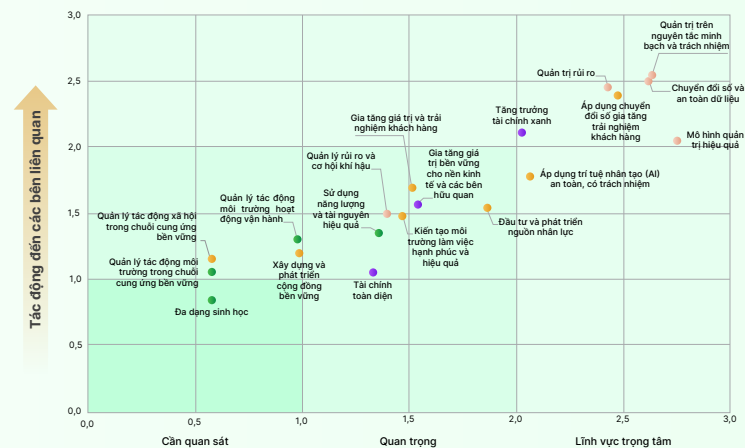
Áp dụng chuyển đổi số gia tăng trải nghiệm khách hàng

Tối ưu hóa quy trình và dịch vụ, mang đến trải nghiệm hiệu quả, nhanh chóng, kịp thời đến khách hàng



3 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, giúp tối ưu hóa tài nguyên và nâng cao hiệu quả hoạt động.



Kinh tế ● Môi trường ● Xã hội ● Quản trị ●

Từng chủ đề trọng yếu sẽ được trình bày chi tiết cùng Phương pháp tiếp cận, kết quả nổi bật, các hoạt động đã và đang triển khai tại phần tiếp theo của báo cáo này như sau:



Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2024
 QUẢN TRỊ	Mô hình quản trị hiệu quả	- Thiết lập và điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất theo hướng tinh gọn, hiệu quả; - Hướng đến các tiêu chuẩn cao hơn trong công tác quản trị doanh nghiệp và công bố thông tin theo thông lệ quốc tế.	38/38 phiên họp HĐQT trong năm 2024 có đầy đủ 100% thành viên tham gia; 176 nghị quyết HĐQT được ban hành trong năm 2024. - Phê duyệt Chiến lược PTBV - Ký kết hợp tác chiến lược với IFC, hướng đến mục tiêu Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam
	Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm	- Vận hành Ngân hàng dựa trên nguyên tắc công khai, minh bạch; công bố thông tin chính xác và kịp thời. - Đảm bảo quyền lợi công bằng cho cổ đông và các bên hữu quan; tránh xung đột lợi ích. - Xây dựng văn hóa doanh nghiệp văn minh, trách nhiệm; hành xử theo quy tắc đạo đức của Ngân hàng. - Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam.	- Không phát sinh trường hợp nào liên quan đến tham nhũng. 6.538 CBNV tham gia khóa đào tạo về PCRT và FATCA - Ban hành Quy định mua sắm công bằng, minh bạch tích hợp các tiêu chí MT&XH đánh giá nhà cung cấp
	Quản trị rủi ro	- Mục tiêu tăng cường khả năng chống chịu để đảm bảo PTBV trên mọi khía cạnh hoạt động của Ngân hàng - Xây dựng công cụ, nền tảng và áp dụng phương pháp quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế tốt nhất - Nâng cao nhận thức của CBNV 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 MT&XH	- Tỷ lệ nợ xấu (NHNN) 2,38% - Tuần thủ - Tỷ lệ bao phủ nợ xấu (LLC) 44,5% - Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn 27,84% - Tuần thủ - LDR 73,61% - Tuần thủ - CAR 12,47% - Tuần thủ
	Chuyển đổi số và an toàn dữ liệu	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.	- Chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027) về quản lý an ninh thông tin - Chứng nhận PCI DSS (2019-2025) về bảo mật thanh toán thẻ - Cung cấp Nền tảng Merchant Platform - Không phát sinh bất kỳ trường hợp liên quan đến các vụ việc hoặc khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng - Ban hành Quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân - Ban hành Quy định về nghiêm túc tuân thủ bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2024
 KINH TẾ	Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan	- Duy trì giá trị bền vững cho cổ đông, nhà đầu tư - Đảm bảo ổn định công việc, đem lại giá trị bền vững cho CBNV - Đóng góp tích cực vào ngân sách Nhà nước	- Tổng tài sản 280.712 Tỷ VND (Tăng 16,9% so với năm 2023) - Tổng dư nợ tín dụng TT1 180.443 tỷ VND (Tăng 19,6% so với năm 2023) - Tổng huy động TT1 192.413 Tỷ đồng (Tăng 14,5% so với năm 2023) - Tỷ lệ CASA 14,9% (Tăng 2,7% so với năm 2023) - Tỷ lệ chi trả cổ tức 20% 1.183 tỷ đồng thuế đã nộp 1% lợi nhuận sau thuế hỗ trợ cho các hoạt động an sinh xã hội
	Tài chính toàn diện	- Tích hợp các yếu tố PTBV vào chiến lược phát triển tổng thể - Cung cấp đa dạng các sản phẩm và giải pháp tài chính toàn diện phù hợp với nhu cầu của xã hội đa dạng tiếp cận các dịch vụ tài chính và hỗ trợ tài chính. - Nâng cao độ bao phủ tài chính toàn diện đến nhiều đối tượng khách hàng - Tạo điều kiện thuận lợi cho SME, WSME, doanh nghiệp Startup và các đối tượng yếu thế của xã hội dễ dàng tiếp cận các dịch vụ tài chính và hỗ trợ tài chính. - Duy trì ổn định và mở rộng mạng lưới hoạt động - Tăng cường hợp tác với các đối tác định chế tài chính, thúc đẩy huy động nguồn vốn ổn định hỗ trợ phát triển tài chính toàn diện cho khách hàng OCB và xã hội	- Tăng hơn 170% dư nợ cho vay phát triển giáo dục đào tạo so với năm 2023 - Hơn 2.900 tỷ đồng dư nợ cho xây dựng công trình xử lý nước cấp phục vụ cộng đồng (Tăng hơn 900% so với năm 2023) - Tăng hơn 135% dư nợ phát triển nhà ở xã hội (NOXH) so với năm 2023 - Hơn 1.900 tỷ đồng giải ngân cho lĩnh vực nông nghiệp thông minh - Hơn 4.200 tỷ đồng dư nợ cho ngành nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản (Tăng hơn 70% so với năm 2023) - Tăng hơn 75% giải ngân cho các cán bộ và giáo viên phục vụ mục đích vay tiêu dùng - Hơn 12.000 tỷ đồng dư nợ cho SME (Tăng hơn 50% so với năm 2023) - Hơn 18.500 tỷ đồng giải ngân cho phân khúc khách hàng SME - Hơn 3.000 tỷ đồng giải ngân cho phân khúc WSME - Ban hành sản phẩm cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp Startup 25 Đơn vị kinh doanh được mở mới tại địa bàn nông thôn (Tăng gần 20% so với năm 2023) - Chính thức ra mắt phiên bản OCB OMNI 4.0 - Ký kết thỏa thuận tư vấn với IFC về chuyển đổi Ngân hàng Xanh và dịch vụ Ngân hàng số bán lẻ và doanh nghiệp SME, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững, hiệu quả cho Ngân hàng, khách hàng, xã hội - Nhận giải ngân khoản vay 30 triệu USD từ IFC cho mục đích cho vay SME và/hoặc WSME
	Tài chính xanh	- 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 - Phát triển các sản phẩm dịch vụ hướng đến tài chính xanh - Nâng cao năng lực đội ngũ CBNV trong việc triển khai tài chính xanh - Tăng cường hợp tác với các đối tác định chế tài chính lớn tạo đà tăng trưởng tài chính xanh	- Hơn 19.000 tỷ đồng dư nợ tài chính xanh 11% tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trên tổng dư nợ toàn hàng năm 2024 - Hơn 1.900 tỷ đồng giải ngân lĩnh vực nông nghiệp thông minh - Ban hành chương trình ưu đãi Căn hộ xanh - Ký kết hợp tác chiến lược với IFC - Nhận giải ngân khoản vay 45 triệu USD từ IFC cho mục đích cho vay dự án giúp giảm thiểu tác động biến đổi khí hậu

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2024
 MÔI TRƯỜNG	Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên	- Theo đuổi 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 - Tinh gọn, đơn giản và số hóa thủ tục, quy trình hồ sơ nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và tiết kiệm tài nguyên - Nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực cho CBNV về bảo vệ môi trường	- Giảm 2.054 m3 tổng lượng nước đầu vào năm 2024 so với 2023 - Giảm hơn 10% cường độ sử dụng nước mỗi nhân viên năm 2024 so với 2023 - Gần 80% hợp mục tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng
	Giảm thiểu tác động đến môi trường	- 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 - 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. - Thúc đẩy nhà cung cấp tham gia vào công tác bảo vệ môi trường	- Không phát sinh các vi phạm liên quan đến môi trường - Hoàn thành xây dựng hệ thống xử lý nước thải Chi nhánh Tân Bình - Hơn 20.000 chai nhựa được giảm thiểu tại Hội Sở - Hơn 1.000 cây xanh được CBNV OCB đóng góp từ chương trình Dọn nhà góp cây
	Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững	- Thực hành đánh giá, quản lý tác động môi trường từ hoạt động CTD cho khách hàng đặt biệt các khoản vay dự án - Thực hiện sàng lọc, đánh giá các nhà cung cấp dịch vụ trong chuỗi cung ứng của OCB theo các tiêu chí môi trường	100% các khoản CTD cho khách hàng doanh nghiệp, tài trợ dự án đầu tư được thực hiện sàng lọc, đánh giá và QLRR theo Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD 100% các nhà cung cấp thuộc diện yêu cầu được đánh giá theo tiêu chí MT&XH
	Đa dạng sinh học	- Quản lý hoạt động xây dựng, mở rộng mạng lưới CN/PGD - Tăng cường hiệu quả quản lý tác động sinh thái trong hoạt động CTD	100% CN/PGD không nằm trong khu vực bảo tồn đa dạng sinh học 100% khoản CTD cho khách hàng doanh nghiệp, tài trợ dự án đầu tư với giá trị trên 5 triệu USD và thời hạn trên 36 tháng được thực hiện sàng lọc, đánh giá tiêu chí liên quan đa dạng sinh học

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Thành tựu nổi bật trong năm 2024
 XÃ HỘI	Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực	- Nâng cao chất lượng tuyển dụng và thu hút nhân tài - Tạo ra nhiều cơ hội phát triển nghề nghiệp và sự gắn kết giữ chân nhân viên - Khuyến khích văn hóa học tập suốt đời	- Giải thưởng Employer Choice 2024 do Careerviet tổ chức - TOP 07 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Ngành tài chính ngân hàng - TOP 38 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Khối doanh nghiệp lớn - Hơn 27.000 lượt ứng viên tham gia ứng tuyển và phỏng vấn trong năm 2024, tăng 23% so với năm 2023 - Tổ chức 525 khóa đào tạo; tăng 26% % so với năm 2023 100% CBNV được đào tạo với bình quân 37 giờ trong năm 2024 - Tổng số giờ đào tạo trong năm 2024 là 255.062 giờ
	Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả	- Quản trị nhân sự tạo ra môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu suất cao, thu hút nhân tài - Đa dạng và bình đẳng trong mọi hoạt động nhân sự - Tăng cường gắn kết toàn thể đội ngũ CBNV và lãnh đạo OCB	- 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 55% tỷ lệ CBNV là nữ giới 4,02 điểm mức độ gắn kết CBNV với tổng thể năm trong top phần vị thứ 1 so với các Ngân hàng Đồng Nam Á - Đơn vị tiêu biểu trong phong trào “Giỏi việc nước, đảm việc nhà” năm 2024 do Hội Liên Hiệp Phụ nữ Quận 1 và Liên đoàn lao động Quận 1 trao tặng - Thu nhập bình quân CBNV năm 2024: 27,7 triệu đồng tăng 9% so với năm 2023
	Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững	- Đồng hành hỗ trợ các hoạt động, 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 sinh kế của người dân địa phương - Nâng cao trách nhiệm xã hội của Ngân hàng. 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. - Mở ra cơ hội nghề nghiệp cho đội ngũ lao động tại địa phương	- Gần 30 tỷ thực hiện các hoạt động trách nhiệm xã hội 700 sinh viên tham dự buổi cập nhật kiến thức về tài chính, ngân hàng cho nhóm nhân lực trẻ (Tăng 40% so với năm 2023)
	Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng	- 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 - 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 - 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	76 triệu giao dịch qua app OMNI (Tăng hơn 70% so với năm 2023) 57 triệu giao dịch qua hệ sinh thái đối tác (OPEN API) - Tăng trưởng hơn 300% số lượng giao dịch qua hệ sinh thái đối tác so với năm 2023 - Ban hành OCB SCHOOL giải pháp và quản lý học phí tự động - Ban hành OCB dream account - Ban hành gói tài khoản OCB Platinum - Chính thức ra mắt phiên bản OCB OMNI 4.0 99,3% chỉ số hài lòng chung (CSAT) của khách hàng về CBNV OCB 52,6% Chỉ số trải nghiệm khách hàng (CXI)
	Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững	- Thực hành đánh giá, quản lý tác động xã hội từ hoạt động CTD cho khách hàng đặt biệt các khoản vay dự án - Thực hiện sàng lọc, đánh giá các nhà cung cấp dịch vụ trong chuỗi cung ứng của OCB theo các tiêu chí xã hội	100% các khoản CTD cho khách hàng doanh nghiệp, tài trợ dự án đầu tư được thực hiện sàng lọc, đánh giá và QLRR theo Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD 100% các nhà cung cấp thuộc diện yêu cầu được đánh giá theo tiêu chí MT&XH

» GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

1 Tổng quan gắn kết các bên hữu quan

OCB nhận thức sâu sắc rằng con đường PTBV 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 OCB, mối lưu tâm và ý kiến từ các bên hữu quan đóng vai trò hết sức quan trọng, là nguồn thông tin quý giá và là yếu tố định hình chiến lược kinh doanh bền vững. Do đó, OCB đã thiết lập các phương pháp tương tác, phối hợp để ghi nhận, lắng nghe ý kiến của các bên hữu quan khác nhau. OCB mong muốn thông qua hoạt động kinh doanh và vận hành của Ngân hàng, 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 PTBV 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 triển khai năm 2024
Cổ đông nhà đầu tư	Thực hiện nghiêm túc tất cả quyền của cổ đông theo quy định tại Điều lệ OCB và các quy định pháp luật liên quan nhằm: - 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.	Công bố thông tin thông qua website OCB, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước (UBCKNN), HOSE và các phương tiện báo chí/truyền thông. Tương tác trực tiếp tại Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ) thường niên hoặc ĐHĐCĐ bất thường (nếu có). Thu thập ý kiến cổ đông bằng văn bản các vấn đề thuộc thẩm quyền của HĐQT. 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. 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.	- Theo quy định pháp luật hiện hành hoặc khi phát sinh thông tin cần công bố - Thường niên hoặc bất thường - Thường niên hoặc bất thường - Hàng quý - Thường xuyên	- Gia tăng giá trị cổ đông thông qua hoạt động kinh doanh hiệu quả, tăng trưởng đều đặn. - Quản trị doanh nghiệp hiệu quả theo thông lệ quốc tế, có sự giám sát và kiểm soát chặt chẽ.	- Tuân thủ quy định công bố thông tin, Điều lệ OCB và các quy định pháp luật liên quan. - 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. - Đảm bảo nguyên tắc minh bạch, chính xác, cập nhật và công bằng cho mọi nhà đầu tư. - Tổ chức các hội nghị online lẫn offline để cổ đông và nhà đầu tư có thể tiếp cận thông tin và trao đổi trực tiếp với lãnh đạo cấp cao của Ngân hàng về tình hình hoạt động kinh doanh cũng như chiến lược trong trung và dài hạn.
Khách hàng	- Mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng. - Nâng cao chất lượng, trải nghiệm khách hàng. - Không ngừng mở rộng tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch. - Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng.	Tương tác thông qua nhân viên chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng tại các CN/PGD. Hỗ trợ và tiếp nhận thông tin qua tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7, OMNI app và web. Tiếp nhận thông tin và nhận tư vấn thông qua các kênh truyền thông như website, fanpage, Zalo.	- Thường xuyên - Thường xuyên - Thường xuyên	- Sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu từng phân khúc khách hàng. - Điều khoản sản phẩm minh bạch. - Bảo mật an toàn thông tin cá nhân.	- Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng. - Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng đảm bảo bảo mật thông tin. - Hoàn thiện và thực hành chính sách minh bạch trong quy trình và biểu phí dịch vụ. - Xây dựng quy trình phản hồi các yêu cầu, thắc mắc của khách hàng kịp thời. - Tuân thủ các quy định trong an toàn bảo mật thông tin. - Tăng cường openAPI kết nối các khách hàng doanh nghiệp. - Triển khai hệ thống xử lý các yêu cầu của khách hàng tập trung và giúp khách hàng tra cứu online tiến độ tra soát đáp ứng quy định NHNN.
Người lao động	- Đảm bảo nguồn thu nhập, chế độ phúc lợi và an toàn lao động. - Môi trường làm việc văn minh, không phân biệt đối xử. - Đảm bảo chính sách đào tạo, nâng cao năng lực và cơ hội phát triển bản thân. - Được ghi nhận sự cống hiến, đóng góp.	Các cuộc họp tổng kết. Các cuộc khảo sát online trong quá trình thử việc và chính thức. Tương tác thông qua các kênh email, thư tiếp nhận trực tiếp. Cơ chế trao đổi trực tiếp, giải quyết khiếu nại. Các chương trình đào tạo trực tiếp, online. Thông qua công đoàn OCB.	- Định kỳ hàng tháng/quý hoặc phát sinh theo nhu cầu - Cuối thời điểm thử việc - Thường niên theo phương thức khảo sát ẩn danh - Khi có phát sinh - Định kỳ hàng tháng/quý/năm hoặc khi có phát sinh khiếu nại - Định kỳ theo kế hoạch - Khi có phát sinh	- Mức lương và chính sách phúc lợi hấp dẫn. - Môi trường làm việc chuyên nghiệp.	- Thông qua Thỏa ước lao động giữa lãnh đạo và đại diện của người lao động - Tổ chức chương trình bình chọn cá nhân, tập thể tiêu biểu - Tổ chức hoạt động tuyên truyền An toàn - Sức khỏe - Môi trường cho CBNV - 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.

	Cam kết của OCB	Kênh tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề được các bên lưu tâm	Hành động của OCB triển khai năm 2024
NHNN và các Cơ quan quản lý 	Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan của NHNN và các cơ quan quản lý (Cơ quan thuế, UBCKNN, 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.	- Tiếp nhận các quy định, luật định mới thông qua công văn và thông báo từ các cơ quan quản lý - Tham gia các cuộc họp, buổi tọa đàm, các kênh đối thoại đối thoại, tiếp nhận ý kiến, v.v. được tổ chức bởi NHNN và Cơ quan quản lý - Thực hiện báo cáo theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu từ Cơ quan quản lý.	- Thường xuyên khi có thay đổi hoặc cập nhật. - Khi có phát sinh - Định kỳ theo quy định hoặc theo yêu cầu từ Cơ quan	- Đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, các quy định của NHNN và các cơ quan quản lý - Thực hiện báo cáo, đóng góp ý kiến và hỗ trợ công tác quản lý của NHNN và các Cơ quan quản lý	- 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. - Thực hiện các báo cáo theo nguyên tắc đầy đủ, chính xác, khách quan, kịp thời; đúng quy định của pháp luật. - Thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền, đào tạo các quy định pháp luật, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp cũng như quy định khác có liên quan (dưới các hình thức khác nhau như tổ chức Workshop, Legal Talk, Tọa đàm kiến thức pháp luật mới, đào tạo trực tuyến và trực tiếp) cho toàn thể CBNV nhằm vững kiến thức, cập nhật các quy định pháp luật mới; đồng thời giúp CBNV hiểu và vận dụng, tuân thủ quy định pháp luật.
Định chế tài chính 	- Tập trung vào tính hiệu quả, hợp tác lâu dài và cùng có lợi với các định chế tài chính trong và ngoài nước. - Đề cao tính tuân thủ với các cam kết với đối tác. - Đảm bảo đối tác được tiếp cận thông tin chính xác và minh bạch.	- Tham gia các buổi làm việc trực tiếp, các cuộc hội thảo để cùng gặp gỡ và trao đổi với các đối tác. - Công bố các báo cáo định kỳ về tình hình tài chính và các nội dung cam kết khác.	- Thường xuyên/ khi có phát sinh - Định kỳ/ khi có phát sinh	Hợp tác cùng có lợi.	- Thực hiện nguyên tắc hợp tác công bằng, minh bạch, đối bên cùng có lợi. - Thường xuyên cập nhật thông tin của OCB cho các đối tác.
Đối tác Nhà cung cấp 	- Đảm bảo cơ hội công bằng và minh bạch trong việc lựa chọn nhà cung cấp. - Đảm bảo thanh toán đúng hạn và đầy đủ.	- Thông qua hoạt động chào thầu và quy trình lựa chọn nhà cung cấp. - Gặp gỡ và trao đổi trực tiếp tại các buổi họp.	- Khi có phát sinh - Thường xuyên/ khi có phát sinh	- Tăng cường hợp tác cùng phát triển. - Đảm bảo tiến độ triển khai dự án.	- Ban hành Quy định mua sắm cấp nhất số 680.01/2024/QĐ-TGD nhằm nâng cao tính minh bạch, rõ ràng, chặt chẽ trong công tác mua sắm. - Thực hiện nguyên tắc hợp tác công bằng, minh bạch đối bên cùng có lợi. - Cập nhật bộ khung đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp.
Cộng đồng địa phương 	- 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. - 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 - Mở ra cơ hội nghề nghiệp cho đối ngũ lao động tại địa phương đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ dễ dàng tiếp cận các dịch vụ tài chính và hỗ trợ tài chính. - 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.	- Các hội thảo, hội nghị cộng đồng để lắng nghe và giải đáp các thắc mắc của người dân. - Các buổi gặp gỡ định kỳ với đại diện cộng đồng để cập nhật và thu thập phản hồi. - Các sự kiện tuyển dụng, ngày hội việc làm để tương tác và mở rộng cơ hội việc làm cho đối ngũ lao động tại địa phương - Các chương trình từ thiện và các hoạt động văn hóa, thể thao và giáo dục tại địa phương. - 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.	Thường xuyên/ Khi có yêu cầu của địa phương	- Đóng góp của Ngân hàng vào sự phát triển của doanh nghiệp, người dân và kinh tế địa phương. - Các vấn đề liên quan đến gìn giữ môi trường, tài nguyên thiên nhiên và giảm thiểu rác thải.	- 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. - 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. - 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. - 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. - Đóng góp vào các hoạt động cải thiện cơ sở vật chất tại địa phương. - 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.

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



Cổ đông nhà đầu tư Aozora Bank

"Với tư cách là cổ đông chiến lược của Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB), Aozora đánh giá cao những bước tiến vững chắc mà Ngân hàng đã đạt được trong hành trình thực hiện chiến lược phát triển bền vững năm 2024. OCB đã thể hiện cam kết rõ rệt trong việc tích hợp các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị (ESG) vào hoạt động kinh doanh cốt lõi. Đặc biệt, Ngân hàng đã đẩy mạnh cấp vốn cho các dự án xanh, triển khai sáng kiến tiền gửi xanh (green deposit) nhằm khuyến khích khách hàng cùng tham gia tài trợ cho các hoạt động phát triển bền vững, bên cạnh các khoản vay xanh truyền thống.

Thông qua hợp tác chiến lược với Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC), OCB cũng đã mở rộng hỗ trợ tài chính cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, nhất là trong lĩnh vực thân thiện với môi trường. Đồng thời, Ngân hàng tích cực triển khai các chương trình trách nhiệm xã hội thiết thực và xây dựng văn hóa doanh nghiệp gắn liền với phát triển bền vững thông qua đào tạo nội bộ. Về quản trị, việc phát hành báo cáo phát triển bền vững độc lập và thành lập Ban Phát triển bền vững trực thuộc HĐQT là những minh chứng cho sự chuyên nghiệp và minh bạch của OCB.

Chúng tôi tin tưởng rằng với định hướng đúng đắn và các hành động cụ thể, OCB sẽ tiếp tục khẳng định vai trò tiên phong trong lĩnh vực Ngân hàng xanh tại Việt Nam và tạo ra giá trị bền vững cho tất cả các bên hữu quan, bao gồm cổ đông, khách hàng và cộng đồng."

Đại diện Aozora Bank chia sẻ



Nhà đầu tư Quý đầu tư Pyn Elite

"Chúng tôi hài lòng với các mục tiêu chiến lược của OCB liên quan đến chuyển đổi xanh. Định hướng phát triển nội bộ và đóng góp cho cộng đồng đều phù hợp với các mục tiêu đã đề ra. Việc tăng cường danh mục tín dụng xanh và mở rộng phân khúc khách hàng thông qua việc nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tại các khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa đã mang lại tác động tích cực cho xã hội và doanh nghiệp. Việc công bố báo cáo phát triển bền vững độc lập là một cách hiệu quả để minh bạch thông tin về hoạt động bền vững của OCB, giúp các nhà đầu tư dễ dàng tiếp cận và phân tích. Chúng tôi đánh giá cao các hành động của OCB hướng tới một hoạt động kinh doanh xanh hơn và bền vững hơn. Cam kết của OCB trong việc đạt được các mục tiêu phát triển bền vững không chỉ thể hiện vị thế vững chắc mà còn tạo ra giá trị cụ thể."

Đại diện Quỹ đầu tư Pyn Elite chia sẻ



Định chế tài chính

Trước tiên, tôi xin chúc mừng OCB về hành trình chuyển đổi xanh đầy ấn tượng của Ngân hàng. Cá nhân tôi đặc biệt ấn tượng về đội ngũ cán bộ với chất lượng chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao của OCB. Theo tôi, OCB có thể tiếp tục xây dựng đội ngũ cán bộ, nhằm hỗ trợ khách hàng trong các lĩnh vực có rủi ro cao về môi trường và xã hội. Điều này không chỉ vì mục đích tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường - xã hội quốc tế, mà còn giúp tạo ra giá trị gia tăng thực sự trong mối quan hệ với khách hàng."

Đại diện Định chế Tài chính Phát triển thuộc Ngân hàng Tái thiết KfW (DEG) chia sẻ

Khách hàng

"Từ năm 2014 đến nay, Công ty CP Khu công nghiệp Thành Thành Công luôn nhận được sự đồng hành của Ngân hàng OCB trong việc triển khai các dự án phát triển hạ tầng khu công nghiệp, góp phần mang lại hiệu quả và giá trị cho xã hội. Trên hành trình chuyển đổi xanh và kiến tạo giá trị bền vững cho cổ đông, khách hàng, đối tác, người lao động và cộng đồng, Chúng tôi đánh giá cao vai trò của OCB và mong muốn OCB sẽ tiếp tục quan tâm đến chính sách lãi suất để đồng hành cùng doanh nghiệp trên chặng đường chuyển đổi xanh, hỗ trợ các bên hữu quan hiệu quả."

Đại diện Công ty CP Khu công nghiệp Thành Thành Công chia sẻ



UEH
UNIVERSITY

Cộng đồng địa phương

"Trên hành trình gắn kết giữa doanh nghiệp và giáo dục, OCB là một trong những đối tác đặc biệt để lại nhiều ấn tượng tích cực trong quá trình hợp tác cùng UEH. Không chỉ đơn thuần là nhà tài trợ, OCB đã trở thành 'người đồng hành' đầy tâm huyết qua nhiều hoạt động thiết thực như Quỹ phát triển UEH, chương trình Tín dụng học tập, chuỗi sự kiện Lan tỏa tri thức, hay gần đây là giải đấu học thuật - thể thao UEH League 2024. Những hỗ trợ này đã góp phần nâng bước cho hàng nghìn sinh viên UEH không chỉ về mặt tài chính mà còn trong việc phát triển năng lực cá nhân, tư duy đổi mới và trách nhiệm cộng đồng. Có thể nói, sự hiện diện của OCB trong các hoạt động đồng hành cùng UEH không đơn thuần là hình ảnh một tổ chức tài chính, mà còn là biểu tượng của sự kết nối, đồng hành và truyền cảm hứng.

Chúng tôi tin rằng sự hợp tác giữa UEH và OCB sẽ còn tiếp tục lan tỏa và mở rộng hơn nữa, tạo thêm nhiều sân chơi bổ ích, nhiều chương trình hỗ trợ thiết thực, góp phần xây dựng một thể hệ tri thức vừa giỏi chuyên môn, vừa vững đạo đức và sẵn sàng đóng góp cho sự phát triển bền vững của xã hội."

Đại diện Trường Đại học Kinh tế TP.HCM (UEH) chia sẻ



Cộng đồng địa phương

"Trong bối cảnh biến đổi khí hậu đang có nhiều thách thức, việc một tổ chức tài chính như OCB chủ động tham gia các hoạt động môi trường là minh chứng rõ nét cho sự cam kết mạnh mẽ, cho tinh thần tiên phong, trách nhiệm. Tập thể CBNV OCB đã cùng chung tay hỗ trợ hoạt động trồng rừng tại Vườn quốc gia Xuân Liên Gaia thông qua chiến dịch "Dọn nhà góp cây". Không chỉ là sự hỗ trợ về mặt vật chất, OCB đã thật sự lan tỏa tinh thần "sống xanh" đến từng cá nhân nội bộ và biến những cam kết về ESG trở thành hành động cụ thể, thiết thực. Việc huy động được hơn 1.000 cây xanh và gần 400kg vật phẩm chỉ trong 10 ngày không chỉ là con số ấn tượng, mà còn là thể hiện văn hóa của người OCB biết yêu thiên nhiên, hành động vì môi trường.

Chúng tôi rất ấn tượng cách OCB truyền cảm hứng và phát huy tinh thần nội lực, qua đó trở thành tấm gương cho các doanh nghiệp khác trong công cuộc phục hồi hệ sinh thái, bảo vệ "lá phổi xanh" của Việt Nam. Gaia hy vọng mối quan hệ hợp tác này sẽ tiếp tục bền vững và mở rộng trong tương lai."

Đại diện Gaia chia sẻ

CHƯƠNG

02

QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

2.1 MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ

2.2 QUẢN TRỊ TRÊN NGUYÊN TẮC MINH BẠCH
VÀ TRÁCH NHIỆM, ĐẢM BẢO CÂN BẰNG QUYỀN LỢI
CHO CÁC BÊN HỮU QUAN

2.3 QUẢN TRỊ RỦI RO

2.4 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN DỮ LIỆU



» QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

2.1) Mô hình quản trị hiệu quả

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Quản trị giữ vai trò trụ cột trong việc đảm bảo hoạt động ổn định và hướng tới sự PTBV của mỗi một tổ chức tài chính. Trong bối cảnh các Ngân hàng thương mại đang đối mặt với ngày càng nhiều thách thức từ môi trường kinh tế vĩ mô và yêu cầu khắt khe về quản trị, công bố thông tin, việc xây dựng một cơ chế quản trị minh bạch, hiệu quả chính là yếu tố thiết yếu giúp củng cố niềm tin từ các bên hữu quan và tăng cường năng lực cạnh tranh của Ngân hàng.

Hiểu rõ tầm quan trọng này, OCB luôn đặt quản trị doanh nghiệp lên hàng đầu và không ngừng hoàn thiện mô hình quản trị theo hướng tinh gọn, hiệu quả, đảm bảo cơ chế phân nhiệm chặt chẽ và hợp lý. Chúng tôi cam kết theo đuổi các tiêu chuẩn quốc tế và thông lệ tốt nhất về quản trị Ngân hàng, cam kết công khai minh bạch trong các hoạt động kinh doanh, nhằm củng cố niềm tin của đối tác, nhà đầu tư và khách hàng.

OCB thiết lập cơ chế quản trị dựa trên những nguyên tắc cốt lõi, được quy định rõ ràng trong Quy chế Quản trị nội bộ, ban hành ngày 29/04/2022. Tài liệu này được công khai trên website chính thức của Ngân hàng, Cổng thông tin điện tử của UBCKNN và HOSE.

5 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG CỦA OCB



B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



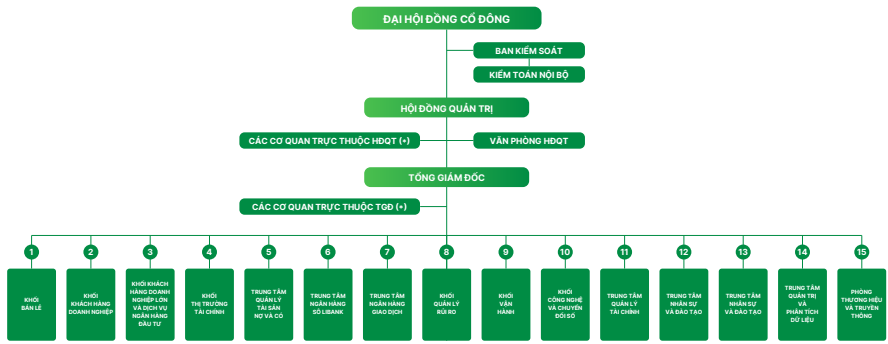
Thông tin chi tiết về đánh giá chung công tác quản trị 2024 vui lòng tham khảo Chương 04 - Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB tại Báo cáo thường niên năm 2024.

C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

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

OCB luôn ý thức quản trị chính là nền tảng định hướng của mọi hoạt động trên hành trình chuyển đổi tại Ngân hàng. Vì vậy, chúng tôi luôn không ngừng cải tiến, nâng cao năng lực nội tại về quản trị.

Cơ cấu quản trị của OCB bao gồm ĐHĐCĐ, HĐQT, BKS và Tổng Giám đốc (TGD) theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024. Trong đó, ĐHĐCĐ là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Ngân hàng.



(*) Các cơ quan trực thuộc HĐQT gồm có: Ủy ban Nhân sự (UBNS), Ủy ban Quản lý rủi ro (UBQLRR), Ủy ban Xử lý rủi ro (UBXLRR), Ủy ban Hợp tác chiến lược (SAC), Ban Chiến lược, Ban PTBV và các cơ quan khác do HĐQT thành lập.

(**) Các cơ quan trực thuộc TGD gồm có: Hội đồng xét duyệt sản phẩm, Hội đồng rủi ro, Hội đồng quản lý vốn, Hội đồng quản lý tài sản nợ & có (ALCO), Hội đồng tín dụng, Hội đồng cơ cấu nợ, Hội đồng mua bán nợ, Hội đồng nhân sự, Phòng Quản lý chuyển đổi, các cơ quan khác do TGD thành lập.

Vai trò, trách nhiệm của HĐQT

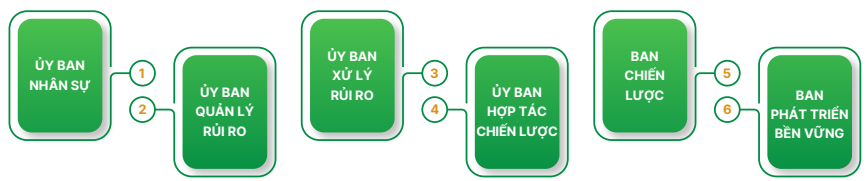
Vai trò và trách nhiệm của HĐQT đã được quy định cụ thể tại Điều 56 Điều lệ OCB bao gồm:

- Phê duyệt Khung khẩu vị rủi ro của OCB; đảm bảo định hướng chiến lược phù hợp với mục tiêu PTBV;
- Quyết định việc thành lập CN/PGD nhằm mở rộng mạng lưới hoạt động và nâng cao khả năng phục vụ khách hàng;
- Bổ nhiệm, miễn nhiệm TGD và các chức danh điều hành khác, đảm bảo bộ máy lãnh đạo vận hành hiệu quả, minh bạch;
- 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.
- Kiểm tra, giám sát, chỉ đạo TGD thực hiện nhiệm vụ được phân công và định kỳ hằng năm đánh giá về hiệu quả hoạt động của TGD để đảm bảo quản trị phù hợp và nhất quán với mục tiêu chiến lược của Ngân hàng

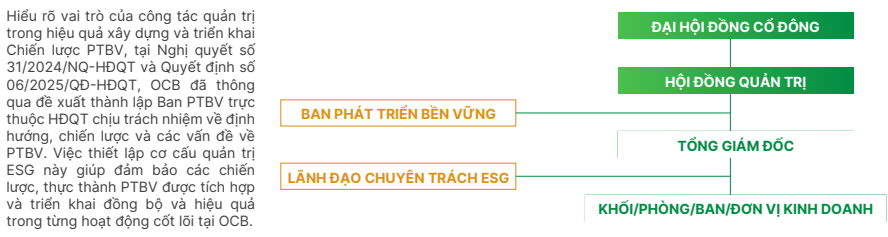
Bên cạnh vai trò quản trị chung, HĐQT cũng là cấp cao nhất đưa ra định hướng và phê duyệt chiến lược phát triển dài hạn cho Ngân hàng.

Các Ủy ban trực thuộc HĐQT

Nhằm hỗ trợ cho HĐQT trong công tác quản trị, trong năm 2024, OCB đã thực hiện tái cơ cấu các Ủy ban và Hội đồng chuyên trách thuộc HĐQT nhằm đảm bảo công tác quản trị được thực hiện hiệu quả. Từ ngày 01/04/2024, HĐQT có các Ủy ban trực thuộc gồm:



Cụ thể về chi tiết hoạt động của các Ủy ban vui lòng tham khảo Chương 02 - Quản trị doanh nghiệp và Chương 04 - Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB tại Báo cáo thường niên năm 2024 được đăng tải trên trang www.ocb.com.vn



Ban PTBV có chức năng nhiệm vụ

- Tham mưu cho HĐQT về định hướng, chiến lược và các vấn đề về PTBV
- Giám sát việc xây dựng, triển khai và thực thi chiến lược và các vấn đề về PTBV của OCB
- 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 MT&XH, ngoại trừ các nội dung thuộc thẩm quyền của UBQLRR
- Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân công của HĐQT, Chủ tịch HĐQT

Thành phần nhân sự Ban PTBV gồm Chủ tịch và các thành viên có trách nhiệm như sau:

CHỦ TỊCH BAN PTBV

- Chịu trách nhiệm về các công việc của Ban PTBV.
- Chủ trì, đề xuất các cuộc họp của Ban PTBV, đề xuất các cuộc họp với BDH.
- Chỉ đạo CBNV ESG thực hiện các yêu cầu của Ban PTBV trong phạm vi quyền hạn của Ban PTBV.
- Báo cáo hoạt động của Ban PTBV với HĐQT khi cần thiết.
- Thực hiện các nhiệm vụ và quyền hạn khác theo quy định của pháp luật và Điều lệ OCB.

TGD

- Đảm bảo chiến lược và các nội dung liên quan PTBV 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 thuộc thẩm quyền của TGD.

THÀNH VIÊN BAN PTBV

- Thực hiện quyền và nghĩa vụ của Thành viên Ban PTBV theo quy định của pháp luật, Điều lệ OCB và sự phân công của Chủ tịch Ban PTBV một cách trung thực vì lợi ích của OCB.
- Tham gia đóng góp ý kiến trong các vấn đề Ban PTBV đang giải quyết.
- Đề xuất các cuộc họp đột xuất của Ban PTBV khi thấy cần thiết.
- Thực thi nhiệm vụ theo sự phân công của Chủ tịch Ban PTBV.
- Thực hiện các nhiệm vụ và quyền hạn khác theo quy định của pháp luật và Điều lệ OCB.

Vai trò và trách nhiệm của BDH

BDH 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 BDH 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 hữu quan.

Cụ thể về cơ cấu, vai trò và trách nhiệm của Ban Điều hành, vui lòng tham khảo Chương 02 – Quản trị doanh nghiệp và Chương 04 – Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB tại Báo cáo thường niên năm 2024 được đăng tải trên trang 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 thiết kế với cấu trúc phân cấp rõ ràng, đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả và kiểm soát chặt chẽ trong toàn hệ thống. Đây là nền tảng quan trọng giúp Ngân hàng vận hành nhất quán theo các giá trị cốt lõi về quản trị doanh nghiệp và PTBV.

- DHĐCD là cơ quan có thẩm quyền cao nhất, đại diện cho toàn thể cổ đông có quyền biểu quyết. DHĐCD giữ vai trò trung tâm trong việc quyết định các vấn đề trọng yếu của Ngân hàng như định hướng chiến lược phát triển, bầu và miễn nhiệm thành viên HĐQT và BKS, quyết định việc tăng vốn điều lệ cùng các nội dung quan trọng khác theo Điều 27 Điều lệ OCB. Đây cũng là nơi cổ đông thực hiện quyền giám sát và bảo vệ lợi ích chính đáng của mình.
- HĐQT là cơ quan quản trị có thẩm quyền định hướng và giám sát hoạt động của Ngân hàng, trừ những vấn đề thuộc quyền hạn của DHĐCD. HĐQT chịu trách nhiệm trước cổ đông về hiệu quả hoạt động quản trị, cũng như việc hiện thực hóa tầm nhìn và chiến lược phát triển của OCB. Để hỗ trợ HĐQT trong việc thực hiện chức năng của mình, các Ủy ban chuyên trách đã được thành lập, với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được quy định cụ thể trong Quy chế tổ chức hoạt động riêng biệt cho từng Ủy ban.
- BKS là cơ quan độc lập có trách nhiệm giám sát việc tuân thủ pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và các nghị quyết, quyết định của DHĐCD và HĐQT theo Điều 65 Điều lệ OCB. BKS đóng vai trò thiết yếu trong việc đảm bảo tính minh bạch, liêm chính và chuẩn mực trong toàn bộ hoạt động của Ngân hàng, đồng thời chịu trách nhiệm trước DHĐCD về việc thực hiện chức năng giám sát được giao
- TGD là người điều hành cao nhất của Ngân hàng, chịu trách nhiệm triển khai và thực thi các chiến lược, nghị quyết do HĐQT và các Ủy ban phê duyệt. TGD được trao quyền quyết định các hoạt động kinh doanh hằng ngày của Ngân hàng theo Điều 63 Điều lệ OCB, bao gồm nhưng không giới hạn: quản lý nguồn nhân lực, chi phí hoạt động theo phân quyền, CTD, phát triển, duy trì hệ thống kiểm soát nội bộ và ban hành định, quy trình nội bộ để điều hành kinh doanh. TGD chịu trách nhiệm trước HĐQT về hiệu quả thực thi chiến lược, đảm bảo rằng mọi mục tiêu của Ngân hàng được triển khai đồng bộ, nhất quán và bền vững

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

Tại OCB, quy trình bổ nhiệm và lựa chọn thành viên HĐQT và BKS được xem là một trong những trụ cột quan trọng để xây dựng cơ cấu quản trị hiệu quả, minh bạch và chuyên nghiệp. Quy trình này không chỉ tuân thủ nghiêm ngặt các quy định nội bộ, Luật Các tổ chức tín dụng và các quy định pháp lý liên quan, mà còn đảm bảo rằng các vị trí lãnh đạo chủ chốt được giao phó cho những cá nhân có đầy đủ năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức và kinh nghiệm thực tiễn cần thiết

Theo quy định tại **Chương VIII của Điều lệ OCB**, trước khi diễn ra cuộc họp DHĐCD, các cổ đông được thông báo về số lượng thành viên HĐQT và BKS dự kiến được bầu. Trên cơ sở đó, các cổ đông thực hiện quyền đề cử ứng viên phù hợp cho từng chức danh. Tất cả ứng viên phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn theo **Điều 44 và Điều 45 Điều lệ OCB**, bao gồm kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm nghề nghiệp và uy tín cá nhân

OCB đặc biệt coi trọng nguyên tắc độc lập và phòng ngừa xung đột lợi ích trong quản trị. Ngân hàng quy định rõ các trường hợp không được tham gia HĐQT, BKS hoặc không được đồng thời đảm nhiệm nhiều chức danh quản lý theo **Điều 42 và 43 của Điều lệ OCB**. Cụ thể, thành viên HĐQT của OCB không được

đồng thời là thành viên BKS hay người quản lý tại các tổ chức tín dụng khác. Chủ tịch HĐQT của OCB không được đồng thời là người điều hành, thành viên BKS của OCB và tổ chức tín dụng khác, người quản lý 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.

Sau khi tiếp nhận danh sách đề cử từ cổ đông, HĐQT sẽ rà soát, lập danh sách ứng viên dự kiến và gửi cho NHNN để thực hiện thủ tục theo quy định. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày bầu cử, OCB có trách nhiệm thông báo chính thức tới NHNN về danh sách thành viên HĐQT và BKS trúng cử.

Việc bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT, BKS được thực hiện tại DHĐCD với yêu cầu tối thiểu 51% tổng số quyền biểu quyết của các cổ đông tham dự chấp thuận thông qua với nhiệm kỳ của các thành viên là 5 năm. Sau khi được bầu, HĐQT và BKS sẽ tổ chức họp để bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch HĐQT và Trưởng BKS theo hình thức biểu quyết với đa số phiếu thuận, đảm bảo tính dân chủ và minh bạch trong cơ cấu lãnh đạo. Kết quả sau cuộc họp sẽ cần được OCB gửi thông báo đến NHNN theo đúng quy định.



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

Với cam kết nâng cao năng lực quản trị và hướng đến mô hình quản trị doanh nghiệp bền vững theo chuẩn mực quốc tế, OCB triển khai hoạt động đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT một cách định kỳ và toàn diện, với sự tham gia của nhiều bên hữu quan nhằm đảm bảo tính khách quan và minh bạch.

Chủ tịch HĐQT có trách nhiệm thực hiện đánh giá hiệu quả làm việc của từng thành viên HĐQT cũng như các Ủy ban trực thuộc HĐQT tối thiểu một lần mỗi năm, nhằm bảo đảm các cá nhân và tập thể trong HĐQT luôn duy trì hiệu suất cao và tuân thủ các chuẩn mực quản trị hiện đại. Bên cạnh đó, hoạt động của HĐQT còn đồng thời được đánh giá bởi thành viên HĐQT độc lập và chịu sự giám sát của BKS nhằm đảm bảo sự độc lập, công tâm và khách quan trong toàn bộ quá trình.

Kết quả đánh giá được tổng hợp và trình bày minh bạch trước cổ đông tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên, phù hợp với quy định tại Chương VII trong Quy chế quản trị nội bộ của OCB.

Song song với đó, BKS cũng thực hiện đánh giá nội bộ hằng năm về hiệu quả hoạt động của chính mình nhằm thể hiện rõ trách nhiệm giám sát và tính minh bạch trong thực thi nhiệm vụ. Báo cáo tự đánh giá của BKS được trình lên ĐHĐCĐ để thông qua tại kỳ họp thường niên, theo quy định tại **khoản 2 Điều 27 Điều lệ OCB**.

Thông tin chi tiết về kết quả đánh giá của thành viên HĐQT độc lập và BKS đối với hoạt động của HĐQT năm 2024 được trình bày cụ thể tại Chương 04 - Đánh giá của HĐQT về hoạt động của OCB và Chương 05 - Báo cáo của BKS tại Báo cáo Thường niên năm 2024.

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

Tại OCB, các thành viên HĐQT và BKS không nhận lương từ Ngân hàng, mà được hưởng thù lao, tiền thưởng và các khoản chi phí hợp lý khác gắn liền với vai trò và trách nhiệm trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Đây là cơ chế nhằm khuyến khích sự cống hiến, đồng thời bảo đảm tính minh bạch và hiệu quả trong quản trị Ngân hàng

Căn cứ theo **Điều 50 của Điều lệ và Điều 27 của Quy chế quản trị nội bộ**, mức thù lao, thưởng và các lợi ích khác dành cho thành viên HĐQT và BKS được thiết kế một cách hợp lý và lành hoạt, phù hợp với hiệu quả hoạt động chung và định hướng PTBV của OCB.

Cụ thể, ĐHĐCĐ là cơ quan có thẩm quyền quyết định mức thù lao, thưởng và các lợi ích khác của thành viên HĐQT, trên cơ sở đánh giá kết quả và hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng trong năm tài chính. Hằng năm, mức chi thực tế về thù lao và thưởng dành cho HĐQT đều được tổng hợp và báo cáo công khai tại ĐHĐCĐ thường niên, thể hiện sự minh bạch, trách nhiệm và cam kết gắn liền lợi ích của lãnh đạo với hiệu quả hoạt động của tổ chức.

Mức thù lao, thưởng và các chi phí khác thực tế đã chi trả cho HĐQT trong giai đoạn 2021 - 2024 như sau:

Năm	2021	2022	2023	2024
Triệu đồng	25.266	26.159	23.346	37.214

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

Tổng quan về kiến thức ngành và kinh nghiệm chuyên môn Ban Lãnh đạo

Lĩnh vực	Số lượng lãnh đạo có kiến thức ngành và kinh nghiệm chuyên môn																			
	HĐQT										BDH									
Tài chính/ kế toán	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CNTT	✓	✓	✓								✓	✓	✓							
Luật	✓	✓	✓								✓	✓								
Quản lý nhân sự	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Điều hành	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Quản trị rủi ro	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Quản trị công ty	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESG	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Chi tiết về chuyên môn, kinh nghiệm của từng thành viên HĐQT, Ban điều hành, xin vui lòng tham khảo Báo cáo Thường niên 2024.

Nhận thức rõ vai trò then chốt của đội ngũ lãnh đạo trong việc hiện thực hóa Chiến lược PTBV, OCB luôn chú trọng xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ hằng năm nhằm nâng cao năng lực quản lý, quản trị cũng như cập nhật kiến thức chuyên môn, trọng yếu và tăng cường khả năng thích ứng với các xu hướng mới trong ngành Ngân hàng – đặc biệt là những vấn đề trọng yếu liên quan đến quản trị bền vững, ESG và chuyển đổi xanh.

Trong năm 2024, OCB đã tổ chức nhiều chương trình đào tạo chuyên sâu, kết hợp giữa hình thức trực tiếp và trực tuyến, dành riêng cho các cấp lãnh đạo, bao gồm thành viên HĐQT, BKS, BDH, các quản lý tại Hội sở và Đơn vị Kinh doanh (ĐVKD). Một số chương trình tiêu biểu bao gồm

Hội thảo Chuyển đổi Ngân hàng Xanh

Do IFC điều phối, với sự tham dự của Thành viên HĐQT và BDH. Nội dung tập trung vào: xu hướng Ngân hàng xanh toàn cầu, quy định pháp lý tại Việt Nam liên quan đến ESG, phát triển danh mục kinh doanh bền vững, và thảo luận chiến lược kinh doanh phát triển Ngân hàng xanh tại OCB.

Chương trình đào tạo cho HĐQT, BKS và TGD

An toàn thông tin mạng; Micro learning về tiếng Anh; 5S; Giao tiếp hiệu quả; Giao tiếp email chuyên nghiệp; Lãnh đạo/ coaching; Đối mặt với sự thay đổi nơi làm việc; nâng cao tư duy phản biện; kỹ năng xây dựng mối quan hệ bền chặt với đồng nghiệp; Quản trị bằng văn hóa trong bối cảnh mới; Cập nhật kiến thức pháp lý; Workshop Kinh tế vĩ mô; Hội thảo M365 Copilot Prompt-a-thon; PCTN; PCRT.

Chương trình đào tạo cho cấp quản lý cơ sở tại Hội sở và ĐVKD

An toàn thông tin mạng; Kỹ năng kèm cặp nhân viên; Bán hàng chuyên nghiệp; giải quyết vấn đề hiệu quả; thuyết trình; làm việc nhóm hiệu quả; Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; QLRR MT&XH (theo DEG); PCTN; PCRT; Các khóa học hội nhập, sản phẩm, nghiệp vụ chuyên môn

Chương trình đào tạo cho quản lý cấp trung

Kỹ năng kèm cặp nhân viên; Bán hàng chuyên nghiệp; giải quyết vấn đề hiệu quả; thuyết trình; làm việc nhóm hiệu quả; Cẩm nang Quản lý vận hành tại ĐVKD (Quản lý nhân sự; Marketing và truyền thông; Quản lý tài chính và nguồn vốn; Quản lý hành chính...); Kiểm soát tuân thủ tại ĐVKD; Nghiệp vụ kho quỹ; Hướng dẫn sử dụng các hệ thống BPM áp dụng cho các ĐVKD tại OCB; Quản lý tín dụng tại ĐVKD; QLRR MT&XH; Tài chính xanh; PCTN; PCRT và Các khóa về sản phẩm, nghiệp vụ, quy trình tại OCB

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.



2.2 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 gần 30 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.

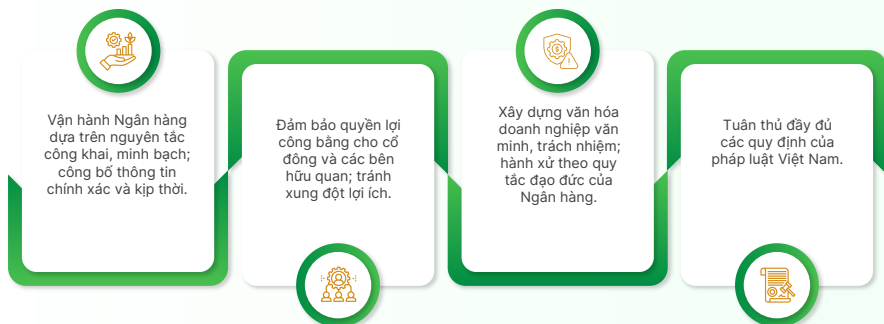
Chúng tôi cam kết thượng tôn pháp luật, luôn tuân thủ nghiêm ngặt các luật định trong nước, phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật như tham nhũng và rửa tiền. Điều này giúp Ngân hàng tránh được các rủi ro pháp lý và tạo ra một nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh bền vững.

OCB cam kết cung cấp thông tin quản trị và tài chính kịp thời cho các bên hữu 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 PTBV và thịnh vượng chung.



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



tham gia khóa đào tạo về PCRT và FATCA



đánh giá nhà cung cấp tích hợp vào Quy định mua sắm



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

C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

2.2.1 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 công bố bao gồm:

- Tài liệu của ĐHĐCD;
- Báo cáo tài chính;
- Báo cáo tình hình quản trị Ngân hàng;
- Báo cáo thường niên;
- Báo cáo PTBV;
- Thông tin về xếp hạng tín nhiệm của Ngân hàng;
- 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" 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.

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 khảo tại chủ đề Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực.

2.2.2 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. Vì vậy, Ban lãnh đạo OCB luôn nỗ lực trong việc gắn kết và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của cổ đông nhà đầu tư theo Điều lệ OCB và các quy định của pháp luật liên quan.

Cụ thể tại ĐHĐCD thường niên năm tài chính 2024, tất cả cổ đông được đảm bảo quyền tham dự, biểu quyết và đóng góp ý kiến, hoặc gửi thư về Ban tổ chức. Cổ đông được đối xử công bằng và tiếp cận thông tin đầy đủ. ĐHĐCD đã thông qua các báo cáo đánh giá tình hình hoạt động năm 2024, phương án phân phối lợi nhuận và trích lập các quỹ, đồng thời giao HĐQT và BDH triển khai các kế hoạch kinh doanh năm 2025.

- 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 ĐHĐCD 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.

2.2.3 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 OCB 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 UBCKNN, HOSE 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 ĐHĐCD 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 ĐHĐCD 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 có 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 UBCKNN, HOSE 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.

2.2.4 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-HDQT 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 hợp 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 Tổ chức phòng, chống tham nhũng 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 HDQT và BDH 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 chi 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 các lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về PCTN.

Cụ thể trong năm 2024, Ngân hàng đã tổ chức đào tạo cho 6.507 CBNV tham gia các lớp tập huấn, đào tạo về PCTN. Tính đến 31/12/2024, 94% CBNV OCB được tập huấn, quán triệt về PCTN.

Trong năm 2024, không có vụ việc tham nhũng nào được phát hiện qua công tác tự kiểm tra và hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và tại OCB không phát sinh trường hợp nào liên quan đến tham nhũng.

2.2.5 Bảo đảm kinh doanh có đạo đức và trách nhiệm đối với các bên hữu quan khác

OCB cam kết tuân theo các thông lệ tốt nhất về quản trị, điều hành hoạt động dựa trên tinh thần thượng tôn pháp luật, công bằng, minh bạch, tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp với các Bên hữu quan. Với mục tiêu xây dựng hình ảnh CBNV OCB chuyên nghiệp, hành vi ứng xử chuẩn mực, sống và làm việc theo các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp cũng như thể hiện tinh thần trách nhiệm đối với các bên hữu quan, từ năm 2010, OCB đã ban hành Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử và được điều chỉnh gần nhất vào tháng 11/2023 nhằm 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, Ngân hàng mong muốn nhấn mạnh với toàn thể CBNV 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. 100% CBNV và Ban lãnh đạo đã được truyền thông, đào tạo về Quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp do OCB ban hành.

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. Trong năm 2024, Quy định mua sắm theo quyết định số 680.01/2024/QĐ-TGD được ban hành bản cập nhật nâng cấp mới nhất, nội dung văn bản là các quy định 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 cũng như tuân thủ các quy định liên quan ESG, bộ tiêu chí MT&XH đánh giá nhà cung cấp của OCB. Đến thời điểm 2024, 100% hoạt động mua sắm được thực hiện tuân theo Quy định mua sắm này của OCB.

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.

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 khảo lần lượt tại chủ đề Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả và chủ đề Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng.

2.3 Quản trị rủi ro

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 phân bổ nguồn lực cần thiết cho công tác quản trị rủi ro, ứng dụng các hệ thống công nghệ tiên tiến và áp dụng các chuẩn mực tốt nhất trong nước và quốc tế, đảm bảo các rủi ro tiềm ẩn được nhận diện sớm và có giải pháp tối ưu để giảm thiểu và phòng ngừa.

NGUYÊN TẮC QLRR TẠI OCB

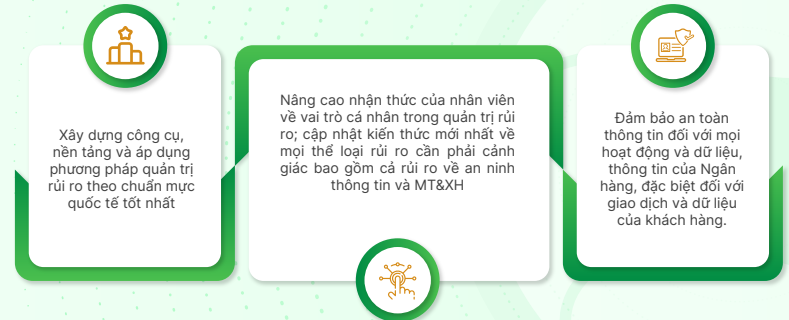
- QLRR được tích hợp vào hoạt động tổng thể và được triển khai toàn diện trong hệ thống của Ngân hàng
- QLRR phải phù hợp với chiến lược kinh doanh, khẩu vị rủi ro và các mục tiêu khác đã đề ra của HDQT
- Tuyệt đối tuân thủ chính sách, quy định của NHNN, Luật các Tổ chức tín dụng và các quy định pháp luật khác có liên quan
- QLRR được áp dụng thông qua một hệ thống các biện pháp toàn diện cho nhiều loại rủi ro khác nhau nhằm tối đa hóa lợi ích và giảm thiểu tổn thất cho Ngân hàng
- Nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng văn hóa QLRR cũng như nâng cao nhận thức và hiểu biết của toàn bộ nhân viên Ngân hàng

Bên cạnh các rủi ro chính đối với Ngân hàng như rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và thanh khoản, rủi ro hoạt động truyền thống, OCB cũng nhận thức sâu sắc về các loại rủi ro mới như rủi ro CNTT 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. OCB đã xây dựng mô hình quản trị theo các loại hình rủi ro khác nhau với vai trò và trách nhiệm cụ thể trong từng đơn vị tại OCB, và bao gồm cả rủi ro tài chính và rủi ro phi tài chính. Việc tích hợp các yếu tố này vào chiến lược kinh doanh không chỉ giúp OCB sớm phát hiện những rủi ro trọng yếu nhất có khả năng ảnh hưởng đến chiến lược và hoạt động của Ngân hàng, mà còn giúp OCB chủ động quản lý, đưa ra những định hướng và nguồn lực tập trung, tăng cường hiệu quả thích nghi với thay đổi, và 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 PTBV trên mọi khía cạnh hoạt động của Ngân hàng:



B. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

2.3.1 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
Tuyến thứ nhất	Các đơn vị có chức năng kinh doanh chịu trách nhiệm sở hữu và quản lý rủi ro phát sinh từ hoạt động của mình Các phòng/ban có chức năng kiểm soát vận hành để giảm thiểu rủi ro	Nhận diện, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh
Tuyến thứ hai	Pháp chế Kiểm soát tuân thủ QLRR	- Xây dựng chính sách, quy định nội bộ nhằm quản lý và kiểm soát rủi ro - Theo dõi, đo lường các loại rủi ro và quản lý theo khung khẩu vị rủi ro của Ngân hàng - Phối hợp với tuyến thứ nhất trong việc nhận diện rủi ro có thể phát sinh. - Đánh giá tính hiệu quả của hệ thống ở tuyến phòng thủ thứ nhất - Đảm bảo Ngân hàng tuân thủ các quy định pháp luật
Tuyến thứ ba	Bộ phận Kiểm toán nội bộ (trực thuộc BKS)	- Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ - Đánh giá, một cách độc lập, tính phù hợp và hiệu quả của tuyến phòng thủ thứ nhất và thứ hai

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

HDQT	- Phê duyệt khẩu vị và khung quản trị rủi ro cho Ngân hàng - Phê duyệt các quy chế về QLRR
UBQLRR	Giám sát hoạt động QLRR tại Ngân hàng
BKS	- 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 - Chỉ đạo thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ thông qua bộ phận kiểm toán nội bộ (phòng tuyến thứ ba)
TGD	- Thực hiện công tác QLRR theo các quyết định của UBQLRR và khẩu vị rủi ro của Ngân hàng - 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
Hội đồng Rủi ro	

Đặc biệt, công tác QLRR MT&XH đã được tích hợp đầy đủ tại ba tuyến phòng thủ của OCB theo Quy định QLRR MT&XH.

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

Nhằm đảm bảo an toàn hoạt động và phát triển bền vững, bắt kịp xu thế toàn cầu, OCB không ngừng nâng cao năng lực QLRR, tuân thủ chặt chẽ các quy định ngành Ngân hàng và tiệm cận các chuẩn mực quốc tế. Trong năm 2024, OCB tiếp tục QLRR chặt chẽ, hiệu quả các mảng hoạt động của Ngân hàng, chủ động nghiên cứu áp dụng các thông lệ tốt trong quản lý các lĩnh vực rủi ro chính với hoạt động của tổ chức.

Rủi ro hoạt động

Đối với Rủi ro hoạt động, trong năm 2024, OCB tiếp tục duy trì và triển khai các công cụ hỗ trợ công tác QLRR hoạt động

- Thu thập và phân tích số liệu tổn thất (Loss Data Collection - LDC).
- Tự đánh giá chốt kiểm soát và rủi ro (Risk & Control Self Assessment - RCSA).
- Chỉ số rủi ro trọng yếu (Key Risk indicators - KRI).
- Nhận diện sớm rủi ro thông qua việc đánh giá mức độ rủi ro hoạt động các sản phẩm, quy trình, quy định, phát triển ứng dụng công nghệ trước khi vận hành.
- Thu thập và phân tích các phát hiện của kiểm toán nội bộ, kiểm soát tuân thủ, các cơ quan thanh tra, v.v... để đánh giá các điểm yếu kiểm soát và phối hợp phòng ban thực hiện kế hoạch giảm thiểu rủi ro.
- Thu thập các sự kiện tổn thất từ các tổ chức tài chính khác để phân tích bài học kinh nghiệm, bổ sung các biện pháp ngăn ngừa rủi ro.

Bên cạnh đó, để đảm bảo việc vận hành liên tục và bền vững của Ngân hàng, OCB tăng cường rà soát, đánh giá định kỳ:

- Hiệu quả của việc mua bảo hiểm rủi ro hoạt động:
 - 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.
- Cập nhật hệ thống văn bản quy định nghiệp vụ đảm bảo phù hợp theo vận hành, khắc phục các điểm yếu kiểm soát kịp thời.
- Cập nhật và triển khai quy định xây dựng kế hoạch kinh doanh liên tục và ứng phó với các thảm họa phù hợp theo tình hình hoạt động; hệ thống dự phòng thảm họa (DRP) và tổ chức diễn tập theo các kịch bản hàng năm nhằm sẵn sàng ứng phó khi xảy ra các sự cố hay thảm họa đảm bảo duy trì hoạt động kinh doanh liên tục, cung cấp sản phẩm dịch vụ đến khách hàng xuyên suốt trong từng thời kỳ.

Rủi ro tín dụng

Đối với rủi ro tín dụng, OCB luôn chủ động, tiên phong nghiên cứu, áp dụng các thông lệ quốc tế vào quản trị rủi ro tín dụng, thường xuyên cập nhật khung QLRR hướng tới mục tiêu đảm bảo hoạt động tín dụng của Ngân hàng được thực hiện một cách chặt chẽ, an toàn, hiệu quả và bền vững, 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 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 2024, OCB 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 CTD tập trung thông qua hệ thống quản lý quy trình nghiệp vụ;
- Có đơn vị thẩm định thực tế các hồ sơ CTD 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;
- Triển khai mô hình phân cấp phê duyệt tín dụng theo các mức rủi ro;
- Hoàn thiện khung quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD;
- Triển khai vận hành hệ thống cảnh báo sớm và theo dõi, giám sát sau CTD tại Đơn vị kinh doanh và 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, 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.

Tiếp nối kết quả đạt được các năm trước, để triển khai QLRR thị trường và thanh khoản, OCB chủ động 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 liên được chú trọng thực hiện, giúp đảm bảo hiệu quả QLRR.



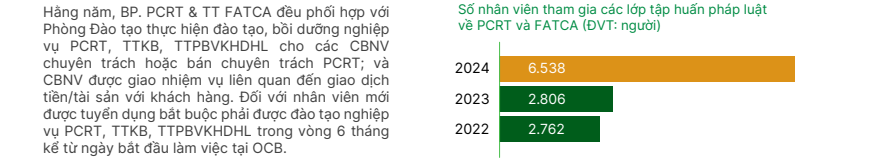
Từ năm 2023, OCB đã triển khai và áp dụng vào quy trình hoạt động các chuẩn mực như sau:

- 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 độ 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).

Công tác PCRT tại OCB

Hoạt động PCRT, chống Tài trợ khủng bố (TTKB), chống Tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (TTPBVKHDHL) được OCB chú trọng, đặc biệt quan tâm sâu sắc và thực hiện triển khai trong toàn hệ thống theo định hướng, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước.

- (i) Trong năm 2024, OCB tiếp tục cập nhật các thay đổi của pháp luật để áp dụng và triển khai trong nội bộ OCB. Cụ thể năm 2024 OCB đã ban hành Quy định phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; và sửa đổi, bổ sung Quy định, với các nội dung chi tiết về quy định, quy trình, hướng dẫn nhằm phổ biến, tuyên truyền, và áp dụng cho toàn thể CBNV trên toàn hệ thống OCB, một số nội dung cơ bản/điển hình được áp dụng như sau:
- Phân định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, Đơn vị tại OCB trong việc triển khai và thực hiện công tác PCRT, chống TTKB, chống TTPBVKHDHL đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về PCRT, phòng chống khủng bố, phòng chống phổ biến VKHDHL và Thông lệ quốc tế.
 - Phát hiện, ngăn chặn, xử lý và báo cáo kịp thời cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi thực hiện giao dịch cho khách hàng nếu có bất kỳ dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Pháp luật hiện hành.
 - Từ chối, không thiết lập quan hệ với Khách hàng và/hoặc không xử lý giao dịch cho các đối tượng (bao gồm cả khách hàng là cá nhân và tổ chức) thuộc danh sách đen, danh sách cảnh báo theo quy định của Pháp luật và danh sách cấm vận theo các Thông lệ quốc tế (bao gồm nhưng không giới hạn các loại danh sách bị chỉ định bởi Văn phòng Kiểm soát Quỹ Nước ngoài (OFAC) (Hoa Kỳ), EU và LHQ).
- Với nhận thức cao độ và tinh thần tu chí tuyệt đối các Quy định của Pháp luật và các Thông lệ quốc tế nói trên đã giúp OCB giảm thiểu được nhiều rủi ro, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chính OCB và các Khách hàng tại OCB trong suốt thời gian qua.
- (ii) Cùng với việc ban hành Quy định nội bộ về PCRT, chống TTKB, chống TTPBVKHDHL tại OCB theo quy định của pháp luật, Ngân hàng cũng đã tổ chức mô hình giám sát và thực thi các Quy định nội bộ và Quy định của pháp luật cụ thể như sau:
- Thành lập Ban PCRT thuộc cấp BDH, theo đó có chỉ định bộ phận Phòng, chống rửa tiền và Tuân thủ Đạo luật tuân thủ thuế Hoa Kỳ đối với các tài khoản nước ngoài (BP. PCRT & TT FATCA) để triển khai và hỗ trợ thực hiện công tác PCRT, chống TTKB, chống TTPBVKHDHL tại OCB;
 - Chỉ đạo thành lập các Tiểu ban PCRT tại các Đơn vị kinh doanh để thực thi pháp luật về PCRT, PCKB, PC PBVKHDHL với khách hàng, nhằm đảm bảo tuân thủ quy định



Trong năm 2024, số CBNV tham gia các lớp tập huấn pháp luật về PCRT và FATCA là 6.538 người, tăng 133% so với năm 2023.

- (iii) Ngoài ra, OCB đã đầu tư và triển khai áp dụng hệ thống công nghệ hiện đại giúp nhận biết Khách hàng đa kênh so với các loại danh sách về phòng, chống rửa tiền (realtime), phân loại rủi ro rửa tiền khách hàng và giám sát giao dịch tự động ("hệ thống PCRT/ AML System") đáp ứng các yêu cầu của pháp luật về PCRT. Theo đó, hệ thống PCRT không chỉ giúp OCB nâng cao khả năng nhận dạng khách hàng và giao dịch, giám sát giao dịch theo các kịch bản (dấu hiệu đáng ngờ) mà còn hỗ trợ Ngân hàng phát hiện và báo cáo kịp thời các hoạt động có dấu hiệu rửa tiền, khủng bố/TTKB, phổ biến vũ khí hủy diệt/ tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt (nếu có) cho cơ quan nhà nước thẩm quyền theo quy định.



Rủi ro khí hậu

BDKH có ảnh hưởng sâu sắc đối với kinh tế toàn cầu và đời sống con người, qua đó cũng ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh Ngân hàng. PTBV trong đó có bảo vệ môi trường, quản lý hiệu quả rủi ro và cơ hội khí hậu là một trong những trụ cột trọng yếu trong Chiến lược PTBV tại OCB. OCB cam kết trở thành Top 5 Ngân hàng TMCP hàng đầu không chỉ về lợi nhuận, hiệu quả mà còn về việc tạo ra các giá trị bền vững cho xã hội và môi trường, đảm bảo cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế và bảo vệ môi trường, đảm bảo rằng mọi hoạt động đều hướng tới giảm thiểu tác động tiêu cực đến khí hậu. Theo đó, tại OCB rủi ro khí hậu được coi là một loại hình rủi ro chiến lược giúp OCB quản lý và giảm thiểu tổn thất trước những rủi ro tiềm ẩn.

OCB đã xây dựng các cam kết dài hạn trong việc hỗ trợ các hoạt động tài chính xanh, đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong hành trình hiện thực hóa mục tiêu Net Zero vào năm 2050. Trong chiến lược dài hạn, Ngân hàng hướng đến việc giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường thông qua việc phát triển các sản phẩm tài chính xanh, khuyến khích các doanh nghiệp và cá nhân chuyển sang các hoạt động kinh doanh thân thiện với môi trường. Bên cạnh đó, OCB cũng đặc biệt chú trọng giảm thiểu rủi ro liên quan đến môi trường và phát triển các chính sách nội bộ để thúc đẩy sự bền vững. OCB là một trong những Ngân hàng tiên phong trong việc lồng ghép các yếu tố ESG vào chiến lược dài hạn từ rất sớm. Chính sách ESG đã được Ngân hàng áp dụng vào các hoạt động CTD và đầu tư, đặc biệt là đối với các lĩnh vực có tác động lớn đến môi trường như bất động sản, nông nghiệp, sản xuất chế biến chế tạo, để đảm bảo rằng các hoạt động tài chính không gây tổn hại cho môi trường và cộng đồng xã hội.

PHÂN LOẠI RỦI RO/CƠ HỘI - Chuyển đổi: phát sinh từ quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp

Mô tả ví dụ các tác động tiềm tàng				Biện pháp QLRR, cơ hội tại OCB
Mô tả	Rủi ro	Cơ hội	Khung thời gian (N/T/D*)	
Chính sách: phát sinh từ các chính sách nhằm giúp hạn chế các hành động góp phần gây ra BĐKH.				
Thay đổi về chính sách và quy định QLRR về BĐKH như thuế carbon, gia tăng các tiêu chuẩn về quản lý và báo cáo việc sử dụng năng lượng. Từ đó dẫn tới tăng chi phí trong kinh doanh, vận hành, sản xuất hàng hóa, kéo theo các tác động xấu đến lợi nhuận từ các hoạt động đầu tư của OCB, làm tăng rủi ro vỡ nợ đối với khách hàng của Ngân hàng, đặc biệt khách hàng thuộc các nhóm ngành thâm dụng về năng lượng.	✓		N/T/D	- Chủ động theo dõi và ứng phó với các thay đổi trong quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định liên quan đến tài chính bền vững, QLRR MT&XH, tín dụng xanh, báo cáo và công bố thông tin PTBV, tín chỉ carbon. - Chủ động rà soát, thực hiện cập nhật và điều chỉnh các chính sách, quy định vận hành của OCB, đặc biệt là các chính sách về QLRR MT&XH, chính sách tín dụng xanh để kịp thời đáp ứng các yêu cầu về đánh giá, QLRR MT&XH trong hoạt động CTD cũng như đưa ra các giải pháp tín dụng và tư vấn PTBV phù hợp hỗ trợ khách hàng của OCB.
Thay đổi về chính sách và quy định hướng đến nền kinh tế phát thải carbon thấp với các chính sách ưu đãi hỗ trợ chuyển dịch.		✓	N/T/D	
Rủi ro pháp lý liên quan đến các hành động kiện tụng bất lợi cho các tổ chức không quản lý hoặc không thể giảm thiểu đóng góp đối với BĐKH.	✓		T/D	
Công nghệ: phát sinh từ sự phát triển các giải pháp công nghệ giúp đáp ứng các mục tiêu khí hậu quốc tế và cho phép chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp				- Hoàn thiện Khung và Chiến lược tín dụng xanh - Phát triển các sản phẩm tín dụng xanh trong các ngành trọng điểm như NLTT, Công trình xanh, Năng lượng hiệu quả, Nông nghiệp thông minh thích ứng với BĐKH... nhằm mục tiêu thúc đẩy khách hàng chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp và mở cơ hội đầu tư bền vững. - Đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số trong hoạt động vận hành tại OCB và hỗ trợ khách hàng chuyển đổi số để tối ưu hóa quy trình, giảm tiêu thụ năng lượng và phát thải
Gia tăng nhu cầu đầu tư vào công nghệ mới	✓	✓	N/T/D	
Các công nghệ mới phát triển và đột phá, công nghệ về năng lượng tái tạo và pin lưu trữ có thể dẫn đến những thay đổi lớn và nhanh chóng về chi phí sản xuất và vận hành	✓	✓	T/D	
Thị trường: Thị trường có thể bị ảnh hưởng bởi BĐKH theo một số cách thức khác nhau				- Cung cấp giải pháp tài chính hỗ trợ doanh nghiệp Startup phát triển các giải pháp công nghệ xanh và hỗ trợ kết nối, xây dựng hệ sinh thái công nghệ xanh - Tích cực tìm kiếm đối tác phát triển các giải pháp tài chính hỗ trợ nhóm yếu thế, thực hiện trách nhiệm xã hội và cung cấp các giải pháp tài chính hỗ trợ chuyển dịch xanh
Thay đổi cung và cầu đối với một số hàng hóa, sản phẩm và dịch vụ.		✓	N/T	
Đứt gãy chuỗi cung ứng hoặc bất ổn từ thị trường do căng thẳng về xung đột năng lượng	✓		N/T	

(*) N: Ngắn hạn (<1 năm), T: Trung hạn (1-3 năm), D: Dài hạn (>3 năm)

Mô tả ví dụ các tác động tiềm tàng				Biện pháp QLRR, cơ hội tại OCB
Mô tả	Rủi ro	Cơ hội	Khung thời gian (N/T/D*)	
Danh tiếng: do khách hàng, đối tác, cổ đông, nhà đầu tư hoặc công chúng có phản ứng tiêu cực về uy tín của OCB				
Thay đổi nhận thức của khách hàng có thể dẫn đến rủi ro về danh tiếng của OCB cũng như khách hàng, dự án nhận vốn tài trợ của OCB, đặc biệt là liên quan đến các chính sách và hành động được thực hiện có thể góp phần hoặc làm giảm quá trình chuyển đổi sang một nền kinh tế carbon thấp.	✓	✓	T/D	- Chủ động rà soát, thực hiện cập nhật và điều chỉnh các chính sách về QLRR MT&XH trong hoạt động CTD của OCB. - Chủ động công bố, minh bạch thông tin về ESG theo yêu cầu công bố thông tin của cơ quan quản lý và nhà đầu tư - Hoàn thiện cơ sở dữ liệu ESG, bao gồm các dữ liệu vận hành nội bộ của OCB, nhà cung cấp, khách hàng và dự án nhận vốn tín dụng từ OCB.
Yêu cầu minh bạch và cam kết từ các nhà đầu tư	✓		N/T/D	

PHÂN LOẠI RỦI RO/CƠ HỘI - Vật lý: phát sinh từ những thay đổi về thời tiết và khí hậu

Mô tả ví dụ các tác động tiềm tàng				Biện pháp QLRR, cơ hội tại OCB
Mô tả	Rủi ro	Cơ hội	Khung thời gian (N/T/D*)	
Cấp tính: Các sự kiện thời tiết khắc nghiệt, như gió bão, ngập úng, hạn hán, lũ lụt, v.v... Những rủi ro này thường là các sự kiện theo mùa, có thể gia tăng về mức độ nghiêm trọng và tần suất do những thay đổi trong điều kiện khí quyển				Năm 2024, với sự hỗ trợ của IFC, OCB đã thực hiện đánh giá, phân tích thí điểm rủi ro vật lý liên quan đến các địa điểm hoạt động của Ngân hàng
Các sự kiện thời tiết cực đoan gây hại đến tính bền vững của hoạt động vận hành của các ĐVKD của OCB cũng như nhóm khách hàng tại các khu vực chịu rủi ro của BĐKH khu vực ven biển, Tây Nguyên... khiến các khách hàng của OCB ở các vùng bị ảnh hưởng không thể trả nợ	✓		N/T/D	Kế hoạch trong giai đoạn tiếp theo: - Tiếp tục thực hiện theo dõi và phân tích rủi ro vật lý liên quan đến tài sản và địa điểm hoạt động của OCB bao gồm cả rủi ro cấp tính và mãn tính do BĐKH gây ra. - Nghiên cứu xây dựng dữ liệu giúp theo dõi và đánh giá rủi ro vật lý tại các địa điểm hoạt động của khách hàng của OCB, giúp từng bước xác định các điểm nóng chịu rủi ro vật lý trong chuỗi cung ứng và các nhóm ngành cần được tập trung QLRR
Gia tăng nhu cầu và nguồn vốn phát triển các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm và tài chính ứng phó với biến đổi khí hậu		✓	T/D	
Mãn tính: Những thay đổi dài hạn trong mô hình khí hậu do sự nóng lên toàn cầu, có thể gây ra mực nước biển dâng hoặc sóng nhiệt mãn tính/dài hạn				
Hiện tượng thời tiết bất thường, ảnh hưởng đến năng suất hiệu quả hoạt động của khách hàng của OCB, đặc biệt là nhóm khách hàng chịu nhiều tác động của BĐKH như nông lâm ngư nghiệp	✓		D	
Nhiệt độ tăng làm tăng mức tiêu thụ năng lượng cùng với giá năng lượng, do đó làm tăng chi phí hoạt động của Ngân hàng.	✓		D	

2.3.3 Hoạt động quản trị rủi ro

Trong năm 2024, OCB đã tuân thủ đầy đủ các tỷ lệ an toàn thanh khoản theo quy định của NHNN, bao gồm tỷ lệ dự trữ thanh khoản (LRR), tỷ lệ cho vay so với tổng tiền gửi (LDR), và tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn. Mặc dù tỷ lệ LDR có biến động trong các quý, nhưng luôn duy trì ở mức từ 70,9% đến 76,9%, vẫn còn dư địa cho vay đến mức trần 85%. Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn luôn duy trì dưới 30%. OCB cũng duy trì tài sản thanh khoản cao như tiền mặt, trái phiếu chính phủ, dự trữ bắt buộc và tiền gửi qua đêm tại Tổ chức tín dụng khác để đảm bảo tuân thủ tỷ lệ dự trữ thanh khoản (LRR).

Tình hình thực hiện giám sát một số hạn mức rủi ro trọng yếu năm 2024:

Chỉ tiêu	Thực hiện 2024	Quy định NHNN	Đánh giá
Hệ số an toàn vốn (CAR Basel II)	12,47%	≥ 8%	Tuân thủ
Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	27,84%	≤ 30%	Tuân thủ
Hệ số LDR (Cho vay/huy động vốn)	73,61%	≤ 85%	Tuân thủ
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	16,69%	≥ 10%	Tuân thủ
Tỷ lệ nợ xấu (NHNN)	2,38%	< 3%	Tuân thủ

2.4 Chuyển đổi số và an toàn dữ liệu

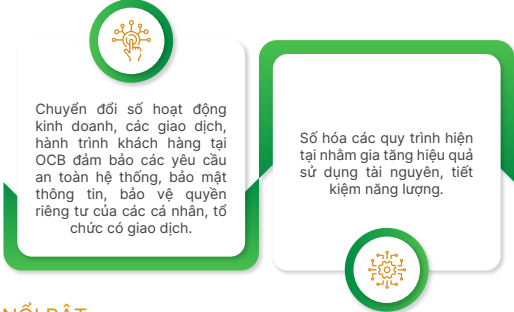
A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Mục tiêu chiến lược OCB là trở thành Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu về hiệu quả và ESG, cung cấp đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính chất lượng vượt trội. Để triển khai định hướng mục tiêu trên, Ngân hàng đã và đang tăng tốc đầu tư vào quá trình chuyển đổi số toàn diện từ quy trình vận hành nội bộ đến đẩy mạnh quá trình số hóa các giao dịch với khách hàng, nhằm mục tiêu gia tăng trải nghiệm khách hàng, linh hoạt, tiết kiệm thời gian nhưng vẫn đảm bảo an toàn an ninh, bảo mật dữ liệu cho khách hàng.

Đồng thời, OCB luôn chú trọng và chủ động triển khai đồng bộ các quy chế, chính sách, quy trình, phương án đảm bảo hoạt động liên tục, thông suốt theo quy định của pháp luật Việt Nam và các chuẩn mực thực hành tốt của quốc tế.

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Mục tiêu OCB hướng tới đẩy mạnh chuyển đổi số trên tất cả hoạt động vận hành của Ngân hàng bao gồm:



B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

2.4.1 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 OCB).

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, 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 trong năm 2024 như:

- Không ghi nhận bất kỳ vụ rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng nào.
- Đạt kết quả tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn và quy định của NHNN với tỷ lệ tuân thủ trên 95% cho các quy định (bao gồm Thông tư số 09/2020/TT-NHNN về quy định an toàn thông tin, Thông tư số 50/2024/TT-NHNN về Online Banking, Thông tư số 47/2014/TT-NHNN về hệ thống thẻ).
- Đạt và luôn duy trì chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027), một tiêu chuẩn quốc tế về quản lý an ninh thông tin
- Sở hữu chứng nhận PCI DSS (2019-2025), thể hiện năng lực đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật khắt khe trong ngành thanh toán thẻ.

Giám đốc Khối CN&CDS tham dự hội thảo AWS CLOUDDAY VIỆT NAM với vai trò diễn giả phiên thảo luận chủ đề From innovation to trust: Cloud strategies for future

“Để nâng cao trải nghiệm và bảo mật thông tin khách hàng, OCB hiện áp dụng hệ thống phân tích dữ liệu, nắm rõ nhu cầu người dùng từ đó cá nhân hóa trải nghiệm. Đồng thời vẫn đảm bảo các biện pháp bảo mật xây dựng lòng tin. Phương pháp tiếp cận này cho phép Ngân hàng đáp ứng các nhu cầu riêng biệt của từng phân khúc khách hàng trong khi vẫn duy trì mức độ bảo mật và tin cậy cao.”



2.4.2 Thiết lập toàn diện quy trình và chính sách an toàn 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 hổng 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.

2.4.3 Nâng cao nhận thức về an ninh thông tin

Chứng tỏ 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. Trưởng 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.

Nhân viên

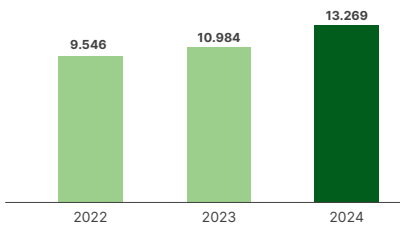
Việc đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân viên về an ninh thông tin là một yếu tố không thể thiếu, giúp đảm bảo rằng mọi nhân viên đều hiểu rõ vai trò của mình trong việc bảo vệ thông tin và tuân thủ các quy định an toàn. Cụ thể, quy định trong Bộ quy tắc Đạo đức và Ứng xử của OCB đòi hỏi tất cả CBNV 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. Trưởng 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 thể thao, 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 từ 10.984 lượt trong năm 2023 lên 13.269 lượt vào năm 2024 (tăng 20,8%).

Số lượt nhân viên được đào tạo an ninh thông tin

DVT: Lượt đào tạo



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 CBNV OCB để nâng cao nhận thức và kỹ năng tự bảo vệ của khách hàng.

2.4.4 Áp dụng công nghệ hiện đại trong việc bảo vệ dữ liệu và hệ thống

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.

2.4.5 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 tình 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 đen để phát hiện sớm các nguy cơ tiềm ẩn và cảnh báo các thông tin lừa đảo nhằm trực tiếp vào khách hàng sử dụng các dịch vụ của Ngân hàng.

- Trong năm 2024, dịch vụ tình 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:
 - Hơn 1.200 thông tin giả mạo thương hiệu OCB trên các trang mạng điện tử; các sự kiện giả mạo đều đã được ngăn chặn & loại bỏ.
 - Hơn 1.000 thông tin lừa đảo nhắm trực tiếp vào các khách hàng.

- Trong năm 2025, OCB dự kiến sẽ bổ sung tăng cường dịch vụ tình báo an ninh mạng:
 - **ASM – Attack Surface Management** (Quản lý bề mặt tấn công): Liên tục nhận diện, phân loại giám sát các dịch vụ/ tài sản CNTT, phòng chống tấn công từ bên ngoài.
 - **Threat actor, threat compain:** Giúp cảnh báo sớm các chiến dịch tấn công sắp xảy ra & các tổ chức nguy hại.

Bên cạnh đó, OCB cũng mua bảo hiểm QLRR dành cho Doanh nghiệp mạng 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.



2.4.6 Đầu tư cơ sở hạ tầng, hiện đại hóa hệ thống CNTT và hệ thống thanh toán nội bộ

Đối với hạng mục đầu tư cơ sở hạ tầng, hiện đại hóa hệ thống CNTT và hệ thống thanh toán nội bộ

Định kỳ hàng năm, OCB đã có kế hoạch xây dựng đầu tư công nghệ bao gồm vận hành hệ thống và đầu tư công nghệ mới đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa CNTT, yêu cầu quản trị điều hành và cung ứng dịch vụ Ngân hàng trong bối cảnh MCN 4.0. Cụ thể, OCB đã triển khai các hạng mục liên quan đến hạ tầng như:

- Thiết kế phân tách vùng mạng theo đối tượng sử dụng và mục đích sử dụng, bao gồm: Có phân vùng mạng riêng cho máy chủ của hệ thống thông tin cấp độ 3; Có phân vùng mạng trung gian (DMZ); Có phân vùng mạng riêng để cung cấp dịch vụ mạng không dây cho khách hàng.
- Năm 2024 OCB tiếp tục triển khai mở rộng nền tảng hạ tầng điện toán đám mây, nền tảng dữ liệu và trí tuệ nhân tạo, sẵn sàng tài nguyên hạ tầng cung ứng nhanh cho việc triển khai mới và mở rộng các ứng dụng; nhanh chóng cung ứng sản phẩm đến tay khách hàng.
- Triển khai hạ tầng hệ thống đám mây AWS dành cho các dịch vụ như website OCB, Internet banking, nền tảng tìm kiếm và đăng ký vay mua nhà Unlock dream home...
- Triển khai hệ thống tường lửa firewall, IPS kiểm soát các kết nối, truy cập vào ra các vùng mạng.
- Triển khai Phương án ứng phó tấn công từ chối dịch vụ đối với hệ thống thông tin cấp độ 3 cung cấp ra môi trường internet.

OCB đã đầu tư nền tảng công nghệ Digital Banking mới hiện đại hàng đầu thế giới là Backbase, gia tăng hạ tầng và tốc độ giao dịch cùng phương thức xác thực mới an toàn, bảo mật theo tiêu chuẩn xác thực FIDO hiện đại nhất, ứng dụng công nghệ eKYC định danh khách hàng qua căn cước công dân gắn chip cho quy trình đăng ký mở tài khoản trực tuyến. Đồng thời định hướng đầu tư những nền tảng công nghệ mới nâng cao trải nghiệm và gia tăng sự hài lòng của khách hàng và đáp ứng an toàn bảo mật. Điển hình như triển khai chính thức hệ thống Marketing Automation với việc segment Khách hàng tự động cùng với việc ghi nhận và phân tích các sự kiện của khách hàng sẽ hỗ trợ cho Ngân hàng gửi đến cho khách hàng những thông điệp vô ưu đãi, tính năng, dịch vụ đến đúng thời điểm để khách hàng giao dịch tiện lợi hơn, AppsFlyer - phân tích hành vi người dùng trên ứng dụng di động, tiếp cận tối ưu cho từng nhóm khách hàng khác nhau, cung cấp các sản phẩm dịch vụ phù hợp, tăng hiệu quả chuyển đổi số.

Song song các sản phẩm, dịch vụ phục vụ cho nhu cầu tài chính hàng ngày của người tiêu dùng trên Ứng Dụng Ngân Hàng Số OCB OMNI vẫn liên tục cải tiến và phát triển: Bao gồm Tài khoản, Tiền gửi, Dịch vụ chuyển tiền và thanh toán hóa đơn dịch vụ, Thẻ, Vay, Sản phẩm đầu tư liên kết, Sản phẩm bảo hiểm liên kết,... Tích hợp, kết nối mở rộng với các ngành, lĩnh vực để thiết lập hệ sinh thái số và cung ứng đa dạng các sản phẩm an toàn, tiện lợi đến khách hàng.

OCB đồng hành cùng sự kiện chuyển đổi số ngành Ngân hàng năm 2024

Tại sự kiện, OCB đã đem đến những trải nghiệm số vô việt nhất từ phiên bản OCB OMNI 4.0 và Ngân hàng số thế mới Liobank. Đây là những sản phẩm đã và đang được thị trường, khách hàng đánh giá rất cao.



Đối với hạng mục phát triển mạnh mẽ các phương thức thanh toán điện tử như Ngân hàng trực tuyến, thanh toán qua điện thoại di động, qua internet...

Triển khai ứng dụng OCB OMNI: nền tảng mới hiện đại được chính thức triển khai từ tháng 05/2024 với đa dạng các sản phẩm dịch vụ số đồng thời cải tiến, nâng cao trải nghiệm của khách hàng qua các tính năng cá nhân hóa, các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích từ các sản phẩm truyền thống đến hiện đại.

- Đẩy mạnh triển khai phát triển các dịch vụ thanh toán thông qua hệ thống OPEN API kết nối đến các đối tác, các nền tảng công nghệ số về tài chính, liên kết các hệ sinh thái số để cung cấp các dịch vụ thủ chi hộ như học phí, thu phí dịch vụ nhà đất, phí giao thông, thanh toán hóa đơn, giao dịch nộp thuế cả nhân thông qua ứng dụng Etax mobile của Tổng cục Thuế...
- Kết nối đa dạng các QR thanh toán như VietQR, Payoo QR, VNPAY QR, kết nối thanh toán qua Google Pay, Apple Pay, thanh toán qua Deeplink...
- Đồng thời cải tiến, nâng cao trải nghiệm của khách hàng qua các tính năng tối ưu trải nghiệm người dùng như OCB CA PHỄ hỗ trợ cho các cửa hàng nhỏ lẻ có thêm phương thức thanh toán không tiền mặt và khách hàng được hoàn tiền khi thanh toán qua ứng dụng OMNI tại các cửa hàng chấp nhận.
- AI Chat Bot cũng được tích hợp nhằm nâng cao tương tác, hỗ trợ khách hàng nhanh chóng và kịp thời.



Hỗ trợ giao dịch và quản lý tài chính cá nhân: Tính năng quản lý tài chính cá nhân (PFM) giúp khách hàng kiểm soát chi tiêu hiệu quả; Chuyển đổi giới tài khoản và cài đặt hạn mức giao dịch ngoại lệ, cho phép khách hàng tự điều chỉnh hạn mức giao dịch trên ứng dụng; Tách lệnh giao dịch giúp khách hàng thực hiện các giao dịch từ 500 triệu đồng trở lên một cách nhanh chóng, đảm bảo tiền đến ngay lập tức qua cổng Napas.

Mở rộng dịch vụ thanh toán: OCB tiếp tục kết nối thanh toán với dịch vụ công như các trường đại học, trường học, bệnh viện, điện lực, nước... cung cấp giải pháp thủ chi hộ qua OPEN API nhanh chóng, tiết kiệm để thúc đẩy khách hàng giao dịch thanh toán trên kênh online. OCB cũng tăng cường an toàn và áp dụng các tiêu chuẩn cao trong hoạt động thanh toán với phương thức xác thực thanh toán an toàn theo tiêu chuẩn FIDO kết hợp xác thực sinh trắc học của khách hàng giúp tăng cường bảo mật trong giao dịch trực tuyến, loại bỏ các rủi ro giả mạo.

Ngân Hàng Số Liobank: Nhằm nhằm đến đối tượng khách hàng trẻ và năng động, OCB đã tung ra sản phẩm Ngân Hàng Số Liobank. Liobank đã triển khai đa dạng các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng số đáp ứng nhu cầu cũng như nâng cao trải nghiệm và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Các dịch vụ và tính năng nổi bật mà Liobank đã và đang triển khai:

- Phương thức scan chip NFC tại bước xác thực định danh khách hàng "eKYC" khi khách hàng mở tài khoản thanh toán
- Sản phẩm tiết kiệm linh hoạt nhằm thu hút khách hàng duy trì số dư trên tài khoản thanh toán;
- Sản phẩm tiết kiệm PigG với tính năng gửi góp linh hoạt như một "ông heo điện tử" hiện đại, giúp khách hàng dễ dàng tích lũy tài chính mỗi ngày. Đây là giải pháp thông minh, hỗ trợ khách hàng nhanh chóng hiện thực hóa các mục tiêu từ nhỏ đến lớn.
- Tính năng đăng ký trả góp cho thẻ tín dụng trên ứng dụng Liobank
- Tính năng thanh toán qua Apple Pay và Google Pay nhằm mang đến trải nghiệm thanh toán nhanh chóng và tiện lợi cho Khách hàng
- Các tiện ích thanh toán trên ứng dụng Liobank như: thanh toán hóa đơn/dịch vụ tiện ích, nạp tiền điện thoại, quét mã QR (VietQR, Napas247, VNPay, Payoo) để chuyển khoản/thanh toán, tính năng ghi nhắc chuyển tiền định kỳ.
- Vì được xây dựng dành cho đa dạng đối tượng khách hàng, đặc biệt là những người trẻ tuổi đam mê sự tiện lợi và trải nghiệm của công nghệ, do đó, tất cả các thao tác trên ứng dụng Liobank đều được thiết kế đơn giản hóa so với phương thức truyền thống và mang cá tính riêng biệt, độc đáo như "Shake to Pay - Lắc để chuyển tiền", chuyển tiền hỏi đáp cho người đã chuyển tiền đến mà không cần biết số tài khoản, chuyển tiền cho người dùng Liobank trong danh bạ điện thoại, thả tìm cho giao dịch... giúp tối ưu việc quản lý tài chính cá nhân, mang đến trải nghiệm vượt trội trong quá trình giao dịch.

Dịch vụ thanh toán và tài trợ chuỗi: Trong năm 2024, OCB tiếp tục phát triển mạnh các dịch vụ thanh toán xuyên biên giới Cross Border cho mạng ngành logistic, quản lý dòng tiền cho doanh nghiệp, mở rộng tài trợ chuỗi cung ứng.

2.4.7 Tăng cường áp dụng các biện pháp an ninh, tiêu chuẩn bảo mật mới, tiên tiến phù hợp với xu hướng thanh toán trên thế giới

OCB đã triển khai, áp dụng và được cấp chứng nhận các tiêu chuẩn quốc tế: PCI DSS, ISO 27001:2013, PCI PIN nhằm đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật hệ thống thông tin OCB và ngăn ngừa các rủi ro phát sinh liên quan. Bên cạnh đó, OCB đã áp dụng các giải pháp, công nghệ tiên tiến và các tiêu chuẩn quốc tế về an ninh, an toàn bảo mật cho hệ thống CNTT như giải pháp phòng chống tấn công DDoS, tường lửa thế hệ mới, tường lửa ứng dụng Web, giải pháp bảo vệ đầu cuối mở rộng, các công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật hệ thống và ứng dụng, giải pháp quản lý sự kiện bảo mật, hệ thống phân ứng sự cố bảo mật, dịch vụ SOC 24/7.

Trong năm 2024, OCB nâng cấp và kiện toàn các hệ thống tường lửa; tăng cường các giải pháp công nghệ chống thất thoát dữ liệu; bên cạnh các dịch vụ mở rộng về đánh giá, kiểm thử bảo mật và an ninh mạng; bổ sung các nguồn tình báo an ninh mạng; tăng cường khả năng phòng thủ.

Nhằm đảm bảo sự an toàn bảo mật cũng như tuân thủ các quy định của NHNN (Quyết định 2345/QĐ-NHNN, Thông tư số 15/2024/TT-BTTTT, Thông tư số 17/2021/TT-BTTTT, Thông tư 18/2018/TT-NHNN...), OCB đã triển khai loạt giải pháp nâng cao tính bảo mật trong thanh toán trực tuyến và giao dịch thẻ, bao gồm:

- Từ tháng 07/2024, OCB áp dụng phương thức xác thực sinh trắc học tiên tiến, đối chiếu dữ liệu sinh trắc học với thông tin trên chip thẻ căn cước công dân do Bộ Công An cấp. Khách hàng có thể chủ động đăng ký qua các nền tảng OCB OMNI 3.0, OCB OMNI 4.0 hoặc trực tiếp tại quầy giao dịch thông qua ứng dụng nội bộ OCB Assist.
- Phát triển hệ thống xử lý khiếu nại và tra soát giao dịch trên nền tảng NEW FO, bổ sung tính năng theo dõi trạng thái yêu cầu trên OMNI 4.0 App/Web, cùng các tiện ích như thông báo giấy tờ tùy thân hết hạn,...đảm bảo tuân thủ đầy đủ quy định của NHNN.



CHƯƠNG

03

KINH TẾ BỀN VỮNG

3.1 GIA TĂNG GIÁ TRỊ BỀN VỮNG
CHO NỀN KINH TẾ VÀ CÁC BÊN HỮU QUAN

3.2 TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

3.3 TÀI CHÍNH XANH



3.1 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 PTBV 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 hữu quan thông qua việc đảm bảo thu nhập cho CBNV, 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.

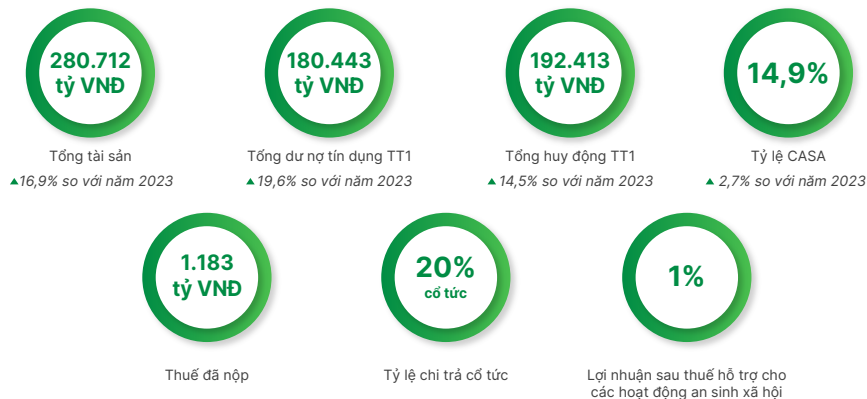


ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

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:



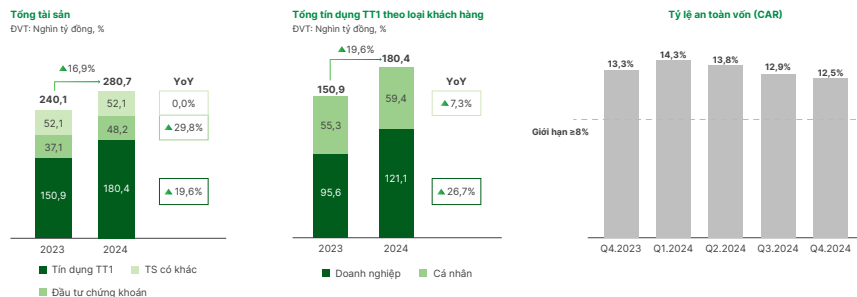
B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

3.1.1 Tăng trưởng quy mô bền vững mang lại giá trị cho kinh tế địa phương

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2024, tổng tài sản của OCB đạt 280.712 tỷ đồng, tăng 16,9% so với năm 2023. Ngân hàng ghi nhận mức tăng trưởng tín dụng trong năm đạt 19,6%, vượt mức trung bình của ngành là 15,08%. Danh mục tín dụng tiếp tục tập trung vào hai phân khúc chiến lược chính: khách hàng cá nhân và SME. Trong đó, tín dụng phân khúc cá nhân tăng trưởng 11% trong khi phân khúc SME tăng trưởng vượt bậc 51,7% trong năm, nhờ vào chiến lược mục tiêu và nỗ lực chuyển đổi số mạnh mẽ của OCB. Tăng trưởng tín dụng của OCB được bổ sung bởi sự chuyển dịch tích cực sang các sáng kiến Ngân hàng xanh, hỗ trợ các dự án bền vững như NLTT, nông nghiệp thông minh, xử lý nước sạch, nước thải và công trình xanh. Tín dụng xanh tại OCB cuối năm 2024 tăng 30% so với năm trước, duy trì ở mức 11% trên tổng dư nợ cho vay.



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 các nội dung như:

- Hỗ trợ tài chính các lĩnh vực giáo dục, cơ sở hạ tầng thiết yếu, nông nghiệp, SME, WSM
- Mở rộng mạng lưới CN/PGD
- Đa dạng hóa danh mục sản phẩm
- Phát triển các giải pháp Ngân hàng số 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

Chi tiết tham khảo tại Chủ đề tài chính toàn diện

Từ những nỗ lực trên của OCB đã giúp cho các đối tượng khách hàng từ khắp vùng miền trên lãnh thổ Việt Nam dễ dàng tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng. Năm 2025, OCB dự kiến sẽ tiếp tục đẩy mạnh hoạt động đa dạng sản phẩm, giải pháp tài chính nhằm phục vụ tốt hơn nữa người dân Việt Nam.

3.1.2 Đảm bảo ổn định công việc, đem lại giá trị bền vững cho CBNV

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, OCB đã tích cực triển khai hàng loạt các chính sách: 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 CBNV. 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, OCB 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 2024, mức thu nhập trung bình của CBNV OCB là 27,7 triệu đồng tăng hơn 9% so với năm 2023.

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 2024, OCB được vinh danh trong Employer Choice 2024 (Careerviet), Top 07 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Ngành tài chính ngân hàng, Top 38 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Khối doanh nghiệp Lớn.

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 CN/PGD tại các khu vực kinh tế năng động. Trong năm 2024, OCB đã mở thêm 17 CN/PGD với tổng số nhân sự tuyển mới trên 2.881 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 từ địa phương chiếm đến 95% trong tổng số cán bộ quản lý được tuyển mới. Số liệu cụ thể theo từng năm như sau:

	2021	2022	2023	2024
Tỷ lệ cán bộ cấp quản lý tuyển mới từ địa phương (*)	79%	90%	65%	95%

(*) Cán bộ cấp quản lý tuyển mới từ địa phương: Là cán bộ quản lý mới được tuyển dụng có địa chỉ thường trú hoặc nơi sinh tại tỉnh thành nơi họ làm việc. Điều này bao gồm tất cả cán bộ quản lý làm việc tại TP.HCM và Hà Nội.

Cụ thể vui lòng tham khảo tại chủ đề Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu quả và chủ đề Đầu tư phát triển nguồn nhân lực.

3.1.3 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 2024 OCB đã phát hành gần 411 triệu cổ phiếu để chi trả cổ tức cho cổ đông hiện hữu, tương đương với tỷ lệ 20% và theo đó tăng vốn điều lệ từ 20.548 tỷ đồng lên 24.658 tỷ đồng.

	2022	2023	2024
Tỷ lệ chi trả cổ tức	0%	50%	20%

Trong năm 2025, OCB thực hiện mục tiêu phát hành cổ phiếu để trả cổ tức cho cổ đông với tỷ lệ 8% nhằm tăng vốn điều lệ lên 26.631 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. Bên cạnh đó, vào tháng 8 năm 2025 OCB đã chi trả cổ tức bằng tiền mặt với tỷ lệ 7% nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các cổ đông hiện hữu.

3.1.4 Đóng góp tích cực vào ngân sách Nhà nước

OCB tin rằng tăng trưởng kinh tế hiệu quả cần song hành với sự PTBV 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 PTBV của OCB. Được sự ủy thác của HĐQT và BDH, 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. Đặc biệt năm 2024 OCB đã ban hành chỉ thị và thông báo nhắc nhở/ chế tài phòng tránh việc sử dụng hóa đơn đầu vào có rủi ro về thuế. Bên cạnh đó nhằm đảm bảo việc ghi nhận chi phí/ doanh thu đúng quy định phù hợp với tình hình hoạt động hiện tại, OCB cập nhật lại quy định thanh toán chi tiêu – hoàn ứng chi phí và bộ cấm nang hướng dẫn kiểm tra hồ sơ thanh toán, được lưu trữ tại trang e-Learning của Ngân hàng, nhằm đảm bảo hoạt động tài chính diễn ra minh bạch và tuân thủ 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 sổ tay thuế nhà thầu là tài liệu nghiệp vụ trong giao dịch liên quan đến thuế nhà thầu đảm bảo nộp thuế nhà thầu đúng quy định. *Cụ thể kết quả thực hành tuân thủ thuế, nghĩa vụ với ngân sách nhà nước vui lòng xem nội dung công bố tại Chương 08-Báo cáo tài chính và thuyết minh thuộc Báo cáo thường niên 2024 đăng tải tại website: www.ocb.com.vn*

3.1.5 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 2024, OCB đã tích cực tài trợ nhiều chương trình và hoạt động ý nghĩa ở các lĩnh vực trọng yếu như:

- Nâng cao chất lượng giáo dục
- Khắc phục hậu quả thiên tai, thích ứng BĐKH
- Xây dựng cộng đồng bền vững
- Và các hoạt động khác

Cụ thể trong năm 2024, OCB đã tài trợ toàn bộ kinh phí xây dựng, sửa chữa nhà cho các hộ nghèo, cận nghèo, hộ có hoàn cảnh khó khăn, trao tặng các suất học bổng cho học sinh nghèo vượt khó, ủng hộ khắc phục hậu quả sau bão, và các tài trợ các chương trình trách nhiệm xã hội khác tại địa phương.

Tổng kinh phí OCB dành cho hoạt động từ thiện, an sinh xã hội và đầu tư phát triển cộng đồng cho năm 2024 đạt gần 30 tỷ đồng, tương ứng gần 1% lợi nhuận sau thuế.



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

3.2 Tài chính toàn diện

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 PTBV của Ngân hàng. OCB luôn thể hiện vai trò chủ động và tiên phong trong việc thường xuyên xuyên đồng hành cùng các địa phương, nhằm đem lại những giá trị thiết thực cho cộng đồng và xã hội.

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, OCB cam kết 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. Ngân hàng luôn tích cực 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. Cụ thể, OCB triển khai các sáng kiến và phát triển sản phẩm và cả giải pháp tài chính toàn diện cho SME, doanh nghiệp WSME, doanh nghiệp Startup...trên nhiều lĩnh vực như giáo dục, y tế, phát triển NOXH, đảm bảo an ninh lương thực...

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

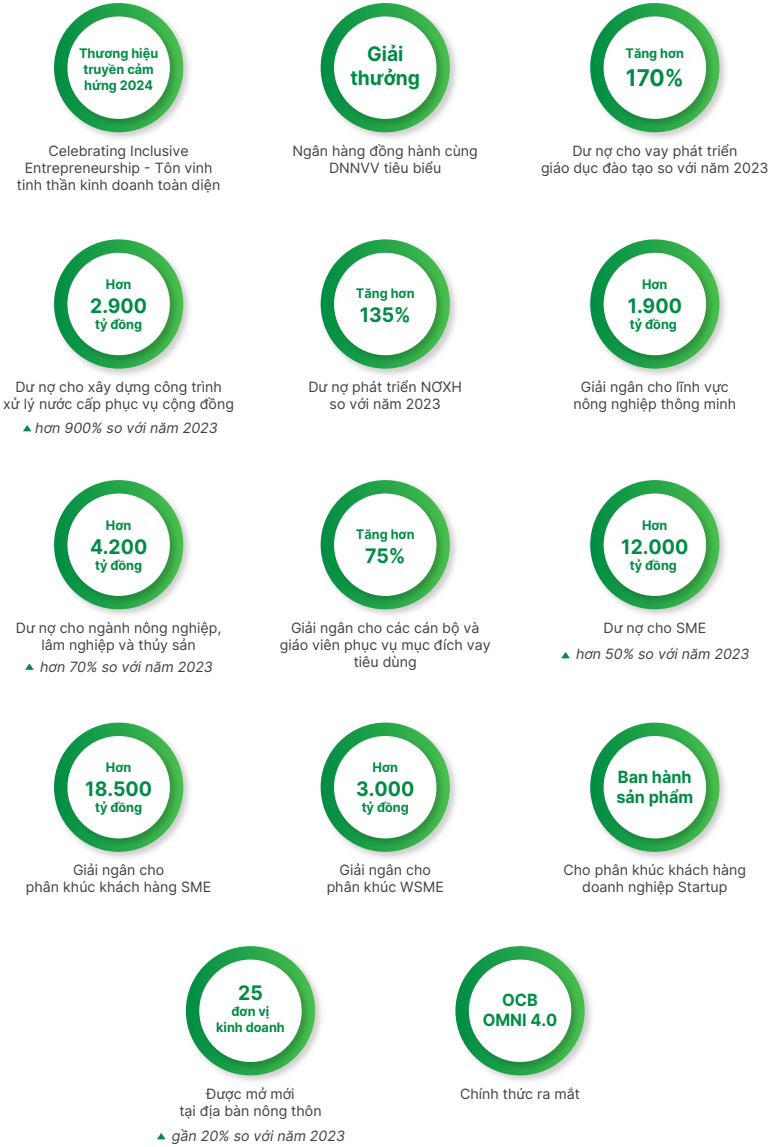


Nâng cao độ bao phủ tài chính toàn diện đến nhiều đối tượng khách hàng



Phát triển tài chính toàn diện bằng các hành động cải tiến sản phẩm, giải pháp tài chính hiệu quả, mở rộng mạng lưới kinh doanh và ứng dụng công nghệ số đảm bảo mọi khách hàng đều được tiếp cận dịch vụ tài chính tiên tiến, hiệu quả

B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

3.2.1 Đầu tư phát triển giáo dục đào tạo

OCB đặt trọng tâm trong việc đồng hành cùng các sáng kiến giáo dục chất lượng cao, hướng đến sự cân bằng giữa hiệu quả kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường. Đây cũng là một phần trong định hướng chiến lược dài hạn của Ngân hàng, nhằm hỗ trợ các dự án có tác động tích cực đến cộng đồng, góp phần xây dựng nền kinh tế bền vững và nâng cao chất lượng cuộc sống cho thế hệ tương lai.

Vì vậy, trong năm 2024 OCB đã triển khai các giải pháp tài chính đặc biệt dành riêng cho ngành giáo dục, hỗ trợ phát triển mới hoặc nâng cấp các cơ sở giáo dục đào tạo, 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.

Đối tượng OCB hỗ trợ đầu tư phát triển giáo dục đào tạo bao gồm các trường mầm non, trường trung cấp và cả trường đại học. Do đó, trong năm 2024, OCB đã tăng hơn 170% dự nợ cho vay phát triển giáo dục đào tạo so với năm 2023. Song song đó, OCB đã triển khai các giải pháp tín dụng linh hoạt, bao gồm chính sách ân hạn gốc,

lãi suất ưu đãi và điều chỉnh linh hoạt theo tình hình kinh tế - xã hội. Sự hỗ trợ này không chỉ giúp đơn vị đào tạo tối ưu hóa nguồn vốn mà còn góp phần đẩy mạnh phát triển giáo dục theo hướng bền vững, tạo ra tác động tích cực cho cộng đồng.

Bên cạnh đó, OCB còn thực hiện ban hành sản phẩm OCB SCHOOL với 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.

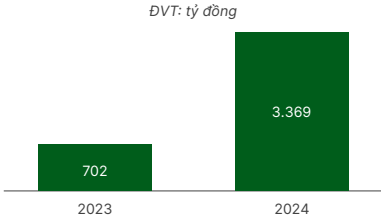
OCB luôn thấu hiểu để phát triển giáo dục thì cần song hành tạo điều kiện nâng cao chất lượng đời sống giáo viên là điều vô cùng cần thiết. Chính vì vậy, Ngân hàng đã cung cấp các khoản vay tiêu dùng tín chấp với hạn mức lên đến 20 lần lương, định mức lên đến hàng trăm triệu đồng giúp giáo viên giải 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. Trong năm 2024, giải ngân cho các cán bộ và giáo viên phục vụ mục đích vay tiêu dùng tại OCB tăng hơn 75% so với năm 2023.

3.2.2 Đầu tư cơ sở hạ tầng và dịch vụ thiết yếu

Trong những năm qua, OCB luôn xem việc phát triển cơ sở hạ tầng dịch vụ thiết yếu phục vụ cộng đồng là một trong những ưu tiên hàng đầu. Với tầm nhìn đó, Ngân hàng không ngừng nỗ lực hoàn thiện và nâng cấp các sản phẩm, chương trình, và chính sách, nhằm khuyến khích các dự án đầu tư vào công nghệ và hạ tầng y tế. Mục tiêu của những nỗ lực này là nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe và mở rộng khả năng tiếp cận y tế, các dịch vụ tiện ích thiết yếu cho cộng đồng.

Bên cạnh đó, OCB cũng chủ động hỗ trợ tài chính cho các dự án phát triển hệ thống xử lý nước cấp và mạng lưới cung cấp nước, đồng thời đầu tư vào hệ thống xử lý nước thải. Những hoạt động này không chỉ đảm bảo cộng đồng có thể tiếp cận nguồn nước sạch, chất lượng và an toàn vệ sinh, mà còn góp phần bảo vệ môi trường, nâng cao chất lượng đời sống cộng đồng một cách bền vững.

Tổng dự nợ lĩnh vực phát triển hệ thống xử lý, cung cấp nước sạch và xử lý nước thải



DỰ ÁN NƯỚC CẤP SÔNG HỒNG

Đối với lĩnh vực cung cấp nước sạch, chính sách tài trợ của OCB luôn hướng đến mục tiêu đảm bảo mọi người dân đều có quyền tiếp cận nguồn nước an toàn, đồng thời bảo vệ hệ sinh thái và sử dụng tài nguyên nước một cách an toàn hiệu quả. Do đó, từ những năm 2023 đến nay Ngân hàng đã tập trung hỗ trợ tài chính cho Dự án Nhà máy Nước Sạch Sông Hồng, huyện Đan Phượng, Hà Nội nhằm cung cấp 300.000 m³ nước sạch/ngày đêm phục vụ đời sống sinh hoạt của người dân Thủ đô. Công trình này không chỉ đóng vai trò chiến lược trong việc bảo đảm an ninh nguồn nước, mang giá trị xã hội sâu sắc mà còn góp phần hạn chế tình trạng khai thác nước ngầm, sụt lún đất và ô nhiễm nguồn nước tại khu vực này. Đây không chỉ là giải pháp cấp nước bền vững, mà còn là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng sống cho hàng triệu người dân.

Trong quá trình hỗ trợ tài chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, OCB đã cung cấp gói tín dụng ưu đãi, bao gồm chính sách ân hạn gốc, hỗ trợ lãi suất phù hợp theo tình hình kinh tế - xã hội và các giải pháp tài chính linh hoạt khác. Sự hỗ trợ này không chỉ giúp tối ưu hóa nguồn vốn cho chủ đầu tư mà còn khẳng định vai trò của OCB trong việc đồng hành cùng các dự án hạ tầng thiết yếu, hướng đến PTBV theo tiêu chí ESG.

Tài trợ các dự án cộng đồng được xem là minh chứng rõ ràng cho cam kết của OCB trong việc đầu tư vào các sáng kiến có tác động xã hội tích cực, thúc đẩy phát triển kinh tế gắn liền với bảo vệ môi trường và đảm bảo phúc lợi cộng đồng. Việc tài trợ cho dự án không chỉ thể hiện trách nhiệm của Ngân hàng trong việc đóng góp vào mục tiêu PTBV quốc gia, mà còn giúp xây dựng một hệ thống cung cấp nước sạch an toàn, ổn định, phục vụ nhu cầu dân sinh ngày càng tăng của thủ đô Hà Nội và các khu vực lân cận.



3.2.3 Đầu tư phát triển nhà ở xã hội

Chiến lược phát triển nhà ở Quốc gia đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, đặt ra mục tiêu phát triển mạnh mẽ và bền vững thị trường nhà ở tại Việt Nam, nhằm đáp ứng nhu cầu nhà ở cho mọi tầng lớp dân cư. Tầm nhìn đến năm 2030 là xây dựng một hệ thống nhà ở phong phú và đa dạng, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người dân trong mọi hoàn cảnh, góp phần phát triển nền kinh tế - xã hội của đất nước. Để hiện thực hóa tầm nhìn này, chiến lược cần sự chung tay của toàn xã hội cụ thể là ngành Ngân hàng với vai trò dẫn vốn đầu tư vào các dự án NOXH cũng như hỗ trợ tín dụng cho người trẻ có cơ hội sở hữu nhà. Ý thức được trách nhiệm trong chiến lược chung cũng như định hướng tài chính toàn diện phục vụ khách hàng PTBV là một trong những ưu tiên tại OCB, Ngân hàng đã triển khai các hoạt động hỗ trợ tín dụng phát triển các dự án NOXH cho khách hàng là các nhà phát triển dự án cũng như đối tượng cá nhân sử dụng. Số liệu thống kê cho thấy dự án phát triển NOXH năm 2024 so với năm 2023 đã tăng hơn 135%.

Năm 2024, OCB tiếp tục đẩy mạnh phát triển chính sách ưu đãi cho vay mua NOXH cho đối tượng khách hàng là các cá nhân với thời gian vay vốn lên đến 15 năm, mức cho vay đến 70% giá trị hợp đồng mua bán, và nhiều gói lãi suất ưu đãi cho khách hàng lựa chọn.

Bên cạnh việc kiện toàn chính sách, OCB cũng tích cực đẩy mạnh liên kết và triển khai cho vay với các dự án NOXH, trong năm 2023-2024, OCB đã liên kết bổ sung thêm 03 dự án NOXH mới. Một trong những dự án OCB triển khai liên kết và cho vay khách hàng cá nhân mua bất động sản là NOXH tại Dự án Golden City An Giang với mức cho vay lên đến 70% giá trị hợp đồng mua bán, thời gian vay 15 năm và ân hạn gốc lên đến 36 tháng.

OCB cam kết chung tay trong việc tài trợ các sáng kiến phát triển đô thị bền vững, đảm bảo sự hài hòa giữa lợi ích kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường. Thông qua việc đồng hành cùng các dự án NOXH, OCB không chỉ góp phần cải thiện điều kiện sống cho cộng đồng mà còn thúc đẩy quá trình đô thị hóa theo hướng bền vững, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia.

DỰ ÁN NHÀ Ở XÃ HỘI

Dự án NOXH Thăng Long, tọa lạc tại phường Tân Định, thành phố Bến Cát, tỉnh Bình Dương là một ví dụ điển hình cho nỗ lực hỗ trợ phát triển lĩnh vực NOXH tại OCB. Đây là một dự án trọng điểm, góp phần giải quyết nhu cầu nhà ở cho công nhân và người lao động có thu nhập thấp, đồng thời thúc đẩy phát triển đô thị bền vững tại một trong những khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam.

Dự án có tổng diện tích 1 ha, bao gồm 2 block căn hộ cao 19 tầng, được thiết kế theo tiêu chuẩn hiện đại, tích hợp các tiện ích như hệ thống thang máy, điện, cấp thoát nước, phòng cháy chữa cháy nhằm đảm bảo an toàn và nâng cao chất lượng sống cho cư dân. Ngoài ra, dự án còn chú trọng đến yếu tố không gian xanh và tiện ích cộng đồng, với công viên cây xanh, lối chạy bộ, khu thể dục thể thao, gym, spa, nhà thuốc, khu vui chơi trẻ em, trung tâm thương mại và khu vực sinh hoạt chung.

Vị trí của dự án gần khu du lịch Đại Nam và các khu công nghiệp lớn, tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động trong việc đi lại và sinh sống, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và nâng cao hiệu quả làm việc. Đây không chỉ là một dự án nhà ở mà còn là giải pháp an cư bền vững, giúp công nhân và người lao động ổn định cuộc sống, từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu nhà ở cho người thu nhập thấp tại đô thị, công nhân các khu công nghiệp, OCB còn hỗ trợ tín dụng để vận hành khai thác Dự án Chung cư NOXH tại KCN Hòa Khánh, Phường Hòa Khánh Bắc, Quận Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng.

Dự án này được hình thành trên một khu đất có diện tích hơn 36.000 m², tiếp cận với tuyến đường giao thông trọng yếu Âu Cơ và Chợ Thanh Vinh, Khu công nghiệp Hòa Khánh cùng khu dân cư xung quanh. Tổng thiết kế dự án với 8 tòa nhà bao gồm 1760 căn hộ và các tiện ích như trường mầm non, công viên cây xanh, khối nhà dịch vụ thể thao. Dự án hứa hẹn sẽ cung cấp cho thị trường các căn hộ có giá trị phù hợp với người dân có thu nhập thấp mua hoặc thuê, giúp họ an cư và yên tâm làm việc tại Đà Nẵng.

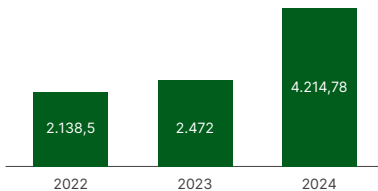


3.2.4 An ninh lương thực

An ninh lương thực là vấn đề cấp bách và thiết yếu, đặc biệt khi nguồn cung và khả năng tiếp cận lương thực đang chịu tác động lớn từ BĐKH, thiên tai, ô nhiễm môi trường, dịch bệnh xuyên biên giới ngày càng khốc liệt và khó lường. Để đảm bảo mọi người dân đều có cơ hội tiếp cận đầy đủ thực phẩm, đảm bảo dinh dưỡng đồng thời an toàn cho người sử dụng và môi trường, OCB luôn định hướng hỗ trợ tín dụng cho doanh nghiệp, cá nhân phát triển lĩnh vực nông nghiệp, lâm sản và thủy sản. OCB đã và đang tích cực chủ động triển khai nhiều giải pháp giúp đẩy mạnh phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính phục vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp, nông thôn như cải tiến sản phẩm, đào tạo đơn vị kinh doanh các quy định về sản phẩm, ban hành các chương trình ưu đãi về lãi suất cũng như cấp nhật kịp thời các ưu đãi của NHNN cho lĩnh vực nông nghiệp nông thôn. Theo định hướng đó, dự nợ cho lĩnh vực này trong năm 2024 đạt hơn 4.200 tỷ đồng, tăng hơn 70% so với cùng kỳ năm 2023.

Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản

DVT: nghìn tỷ đồng



Nhằm đồng hành cùng chính phủ trong việc thực hiện Mục tiêu số 2 Xóa đói, đảm bảo an ninh lương thực và cải thiện dinh dưỡng, phát triển nông nghiệp bền vững theo 17 SDGs, trong năm 2024 OCB đã CTD tài trợ cho dự án thiết kế theo mô hình kinh tế tuần hoàn tận dụng phụ phẩm nông nghiệp để làm thức ăn chăn nuôi, phân bón hữu cơ, ứng dụng hệ thống tưới nhỏ giọt và tưới phun mưa giúp tiết kiệm 50-70% lượng nước sử dụng, đồng thời áp dụng tiêu chuẩn GLOBALG.A.P trong sản xuất. Nội dung chi tiết tham khảo chủ đề Tài chính xanh.

Bên cạnh đó, ở phân khúc khách hàng cá nhân trong năm 2024, các sản phẩm cho vay nông nghiệp nông thôn được cải tiến với các đặc tính riêng đáp ứng đặc thù của ngành nông nghiệp tại Việt Nam:

- Thủ tục hồ sơ:** tinh gọn, phù hợp với từng loại ngành nghề,
- Phương thức trả nợ:** linh hoạt phù hợp theo nhu cầu và nguồn thu của khách hàng,
- Lãi suất vay ưu đãi:** chương trình lãi suất ưu đãi dành cho Khách hàng vay bổ sung vốn trồng trọt/chăn nuôi với mức lãi suất chỉ từ 5,2%. Ngoài ra, OCB còn tích cực tham gia các chương trình ưu đãi lãi suất theo dự án VnSAT, RDFIL.

3.2.5 Doanh nghiệp SME

Cho vay doanh nghiệp SME

Trong năm 2024, dự nợ phân khúc khách hàng SME tăng hơn 50%, giải ngân đạt hơn 18.500 tỷ đồng. Điều này cho thấy những nỗ lực của OCB trong việc tích cực hỗ trợ các SME trong bối cảnh thị trường trong nước và quốc tế có nhiều biến động, thách thức bằng những định hướng sản phẩm và giải pháp kinh doanh hiệu quả.

Cụ thể, trong năm 2024, OCB cung cấp nhiều sản phẩm tín dụng đa dạng dành cho doanh nghiệp, đặc biệt là các SME hỗ trợ doanh nghiệp duy trì hoạt động, mở rộng quy mô sản xuất và PTBV. Cụ thể:



Cải tiến Sản phẩm tín dụng nhanh Express Loan dành cho khách hàng doanh nghiệp nhỏ



Cải tiến Sản phẩm CTD 100% tài sản bảo đảm Easy Loan cho phân khúc khách hàng siêu nhỏ cần sự linh động trong việc thẩm định tình hình tài chính



Ban hành sản phẩm cho doanh nghiệp Startup



Ưu đãi lãi suất hỗ trợ doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu

Về thủ tục, lãi suất, chính sách ưu đãi, trong năm 2024, OCB đã có những cải thiện:

- Mức lãi suất cho vay đối với doanh nghiệp xuất nhập khẩu được vay ưu đãi thấp hơn 2-4%/năm so với các khách hàng doanh nghiệp thông thường.
- Đối với doanh nghiệp có nguồn tiền gửi USD có thể vay VND với mức lãi suất ưu đãi chỉ từ 2%/năm.
- Thủ tục vay đơn giản, hồ sơ yêu cầu khách hàng cung cấp được tinh giản so với các khoản vay thông thường, ngoài ra khách hàng có thể được đánh giá CTD dựa trên thực tế kinh doanh, xem xét CTD không tài sản bảo đảm với doanh nghiệp Startup.

Những hành động sáng tạo phát triển các sản phẩm/ giải pháp phục vụ phân khúc khách hàng SME đã được các tổ chức uy tín đánh giá rất cao. Do đó, trong năm 2024, OCB vinh dự nhận được giải thưởng Ngân hàng đồng hành cùng Doanh nghiệp vừa và nhỏ tiêu biểu trong khuôn khổ Diễn đàn Ngân hàng Bán lẻ Việt Nam 2024.



Cho vay doanh nghiệp WSME

Tỷ lệ doanh nghiệp WSME tại Việt Nam hiện nay đều có sự tăng trưởng ổn định. Có thể nói đây kết quả đáng ghi nhận trong những hành động về chính sách hỗ trợ nhằm nâng cao vị thế phái nữ, thúc đẩy sự tham gia tích cực vào các hoạt động kinh doanh, góp phần phát huy sức sáng tạo, thể mạnh tăng trưởng bền vững cho nền kinh tế. Tuy nhiên, WSME vẫn còn gặp phải nhiều trở ngại trong quá trình hoạt động như gặp khó khăn khi tiếp cận nguồn vốn; năng lực quản trị doanh nghiệp và tiếp cận công nghệ còn hạn chế. Đặc biệt là khi phụ nữ làm chủ doanh nghiệp còn gặp nhiều áp lực do phải cân bằng giữa công việc và cuộc sống gia đình..., những nguyên nhân đó khiến cho các đơn vị này chưa thể phát huy được hết tiềm năng phát triển.



OCB đồng hành cùng Hội nghị Forbes women's summit 2024 nhằm tôn vinh và thúc đẩy sự phát triển của phụ nữ trong kinh doanh, cuộc sống. Đặc biệt tại Hội nghị, OCB đã giới thiệu các giải pháp tài chính với ưu đãi đặc biệt dành riêng cho khách mời tham gia sự kiện là những nữ chủ doanh nghiệp, quản lý cấp cao trong nhiều lĩnh vực.

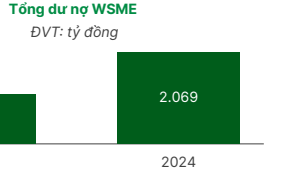
Nhận thức rõ vai trò của phái nữ trong sự phát triển kinh tế quốc gia, hội nhập kinh tế toàn cầu cùng những thách thức phải đối mặt, OCB trong những năm qua luôn dành sự quan tâm đặc biệt đến đối tượng khách hàng này thông qua việc thường xuyên triển khai các chương trình hỗ trợ vốn và ưu đãi, đồng thời mang đến nhiều giải pháp thanh toán đa dạng, hỗ trợ nhóm doanh nghiệp nữ chủ ứng dụng số hóa vào hoạt động quản trị kinh doanh hằng ngày. Trong năm 2024, OCB đã giải ngân hơn 3.000 tỷ đồng hỗ trợ WSME có cơ hội cải tiến hoạt động sản xuất.

Cho vay doanh nghiệp Startup

Các doanh nghiệp Startup đang ngày càng khẳng định vai trò tiên phong đổi mới sáng tạo và đóng góp tích cực vào sự phát triển của nền kinh tế. Theo thống kê của VCCI, chỉ khoảng 30% doanh nghiệp Startup tại Việt Nam tiếp cận được nguồn vốn của Ngân hàng, bởi những rủi ro tiềm ẩn trong cho vay khởi nghiệp và hầu hết các doanh nghiệp này không đáp ứng được các tiêu chí xét duyệt khoản vay của Ngân hàng như: thiếu tài sản bảo đảm, thiếu dữ liệu tín dụng quá khứ, hay thiếu cơ sở khách hàng và thị trường.... Thấu hiểu những khó khăn trên, vào tháng 10 năm 2024, Ngân hàng OCB đã tung ra sản phẩm cho vay không tài sản bảo đảm dành riêng cho các doanh nghiệp Startup có thời gian hoạt động từ 1 năm trở lên, đặc biệt là các Startup công nghệ trong lĩnh vực đổi mới sáng tạo. Theo đó, doanh nghiệp sẽ được vay vốn đến 3 tỷ đồng trong thời gian tối đa 12 tháng để phục vụ cho nhu cầu bổ sung vốn lưu động, tài trợ thương mại, phát hành bảo lãnh phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, dịch vụ chính của công ty. Trong giai đoạn kinh tế khó khăn và thị trường gọi vốn cho Startup sụt giảm như hiện nay, việc chấp thuận cho vay không tài sản bảo đảm là điểm sáng để các doanh nghiệp gia tăng cơ hội bứt phá cuối năm.

Cũng trong tháng 9 năm 2024, OCB đã ký kết hợp tác toàn diện với Quỹ đầu tư Genesis Ventures. Theo đó, OCB sẽ thẩm định để cho các doanh nghiệp Startup do Quỹ Genesis Ventures đầu tư tại Việt Nam vay vốn không tài sản bảo đảm theo sản phẩm trên, đồng thời cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính số toàn diện, giúp doanh nghiệp nâng cao tiềm lực và hiệu quả quản trị dòng tiền. Genesis Ventures là Quỹ đầu tư có trụ sở tại Nhật Bản, tập trung đầu tư vào các Startup giai đoạn Seed và Pre-A tại 04 thị trường chính: Nhật Bản, Indonesia, Việt Nam và Ấn Độ. Tại Việt Nam, Genesis Ventures đã đầu tư vào 14 công ty Startup. Trong năm 2025, OCB sẽ tiếp tục phát triển sản phẩm và nghiên cứu xây dựng các giải pháp nhằm đồng hành đáp ứng yêu cầu khách hàng SME đặc biệt là các khách hàng Startup hiệu quả hơn.

Ngày 15/10, tại Trụ sở Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Hà Nội), OCB và Quỹ Phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEDF) đã ký kết hợp tác thông qua Hợp đồng khung cho vay gián tiếp, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho SME tại Việt Nam tiếp cận nguồn vốn ưu đãi và các giải pháp tài chính hiệu quả.



Ngày 15/11/2024, Phòng Hợp tác Chiến lược OCB phối hợp với Quỹ đầu tư Genesis Ventures Việt Nam đã tổ chức buổi workshop chia sẻ về hệ sinh thái khởi nghiệp, những tiêu chí lựa chọn đầu tư vào Startup và nhu cầu về giải pháp tài chính của các Startup. Sự kiện là một phần trong chuỗi hoạt động hợp tác chiến lược giữa OCB và Quỹ Genesis Ventures với mục tiêu thúc đẩy sự PTBV của hệ sinh thái khởi nghiệp tại Việt Nam.

TIẾP VỐN DOANH NGHIỆP STARTUP KHÔNG TÀI SẢN ĐẢM BẢO

Các doanh nghiệp Startup đang ngày càng khẳng định vai trò tiên phong đổi mới sáng tạo và đóng góp tích cực vào sự phát triển của nền kinh tế. Tuy nhiên, các doanh nghiệp này đang gặp không ít thách thức khi tiếp cận vốn vay Ngân hàng và nguyên nhân chủ yếu là thiếu tài sản bảo đảm. Thấu hiểu điều này, trong năm 2024 OCB đã bắt đầu triển khai giải pháp cho vay dành riêng cho Startup với các điều kiện "đế tiếp cận" hơn như:

- Không tài sản đảm bảo
- Thời gian hoạt động doanh nghiệp: tối thiểu 1 năm
- Thời hạn vay tối đa: 12 tháng
- Hạn mức CTD: tối đa 3 tỷ đồng

Dư nợ tối đa trong từng giai đoạn sử dụng mức cấp

- Trong vòng 3 tháng đầu tiên kể từ ngày ký Hợp đồng tín dụng/ngày giải ngân đầu tiên: dư nợ của khách hàng tại mọi thời điểm không vượt quá 70% mức CTD.
- Sau 3 tháng kể từ ngày ký Hợp đồng tín dụng/ngày giải ngân đầu tiên, khách hàng được sử dụng lên đến 100% mức CTD.



3.2.6 Ngân hàng số Liobank - Ngân hàng cho người trẻ

Liobank do OCB ra mắt vào đầu năm 2023, với mục tiêu "Làm cho dịch vụ Ngân hàng Việt Nam dễ dàng, chi phí hợp lý, tính năng tiện lợi, thú vị". Giao diện Ngân hàng số thiết kế đơn giản hóa, tích hợp nhiều trải nghiệm độc đáo như Shake to pay - lắc điện thoại để chuyển tiền, chuyển tiền hồi đáp; chuyển tiền cho bạn bè có tài khoản Liobank trong danh bạ điện thoại. Khách hàng còn có thể đặt tên cho thư mục để quản lý hóa đơn tiện ích, giúp tối ưu hóa việc quản lý tài chính cá nhân...

Sau gần 2 năm ra thị trường, Ngân hàng số Liobank đã ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng với hơn 500.000 khách hàng mới và hơn 1,2 triệu lượt tải ứng dụng, tổng giá trị giao dịch nhận và gửi qua Liobank đạt 11.000 tỷ đồng. Nhà băng đạt 8 triệu giao dịch được thực hiện, tăng 4,2 lần so với năm 2023.

Đặc biệt, trong năm 2024 Liobank triển khai thành công 4 gian hàng tại các trạm Metro Line 1 vào ngày đầu khai trương. Hành khách có thể sở hữu thẻ Liobank để sử dụng miễn phí dịch vụ di chuyển trong tháng đầu tiên trong vài phút thao tác. Sau 20 ngày, hơn 4.000 thẻ được phát hành, ghi nhận sự quan tâm mạnh mẽ từ người dùng.

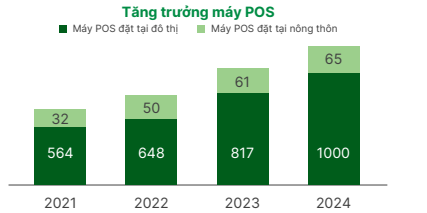
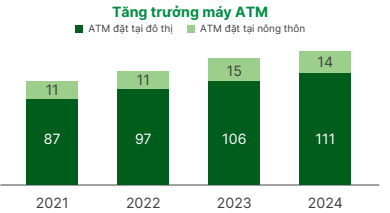
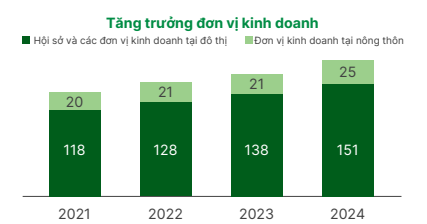
"Trong bước phát triển tiếp theo, OCB sẽ chú trọng vào việc ứng dụng công nghệ AI thế hệ mới để cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng và cung ứng dịch vụ, mở rộng cung ứng tài chính đến các tỉnh, khu vực nông", Giám đốc Ngân hàng số Liobank chia sẻ thêm.



3.2.7 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. Năm 2024, OCB có 1 Hội sở và 175 CN/PGD trên toàn quốc, tăng 17 ĐVKD so với năm 2023. Trong đó, có 25 CN/PGD hoạt động tại Vùng nông thôn chiếm khoảng 14,3% tổng đơn vị trên toàn quốc.

Bên cạnh đó, OCB đã triển khai mở rộng hệ thống máy ATM và máy POS đến các vùng nông thôn để phục vụ khách hàng toàn diện hơn.



OCB xác định chiến lược trọng tâm là hoàn thiện và phát triển mạnh mẽ các ĐVKD hiện hữu nhằm nâng cao năng lực phục vụ và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Với mục tiêu phục vụ đa dạng các phân khúc khách hàng, trong năm 2025, OCB sẽ tiếp tục mở rộng danh mục sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và ứng dụng công nghệ số để đáp ứng các nhu cầu tài chính ngày càng phong phú. Song song đó, OCB cam kết thúc đẩy tài chính toàn diện, tạo điều kiện thuận lợi cho tất cả các nhóm khách hàng – từ cá nhân đến doanh nghiệp – tiếp cận các sản phẩm tài chính hiện đại. Chiến lược này không chỉ hướng đến tăng trưởng doanh thu mà còn đảm bảo phát triển bền vững, góp phần xây dựng một hệ sinh thái tài chính an toàn, hiệu quả và ổn định.



3.3 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.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc thúc đẩy tài chính xanh, với tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt

Nam, 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, NLTT, v.v.

OCB đặc biệt chú trọng đến việc đánh giá, phân loại các dự án vay vốn, thực hiện QLRR về MT&XH trong hoạt động CTD cũng như nâng cao năng lực của CBNV 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 PTBV.

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



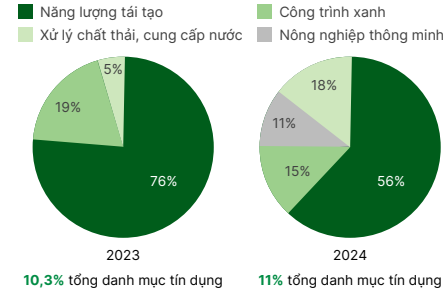
C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

3.3.1 Tổng quan tài chính xanh

Trong những năm vừa qua, OCB luôn chú trọng hỗ trợ và đảm bảo nguồn vốn vay cho các doanh nghiệp, bao gồm cả doanh nghiệp lớn, SME và FDI, có hoạt động kinh doanh bền vững và mục tiêu rõ ràng về bảo vệ môi trường. OCB 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.

Trong năm 2024, tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trên tổng dư nợ toàn hàng đạt 11%^(*). Trong đó, dư nợ các dự án NLTT chiếm tỷ trọng cao nhất hơn 56% tổng dư nợ tín dụng xanh tại OCB. OCB vẫn tiếp tục phân bổ nguồn vốn vào các lĩnh vực tài chính xanh có thể mạnh từ trước đến nay như NLTT, công trình xanh, cung cấp nước sạch và xử lý nước thải, nông nghiệp thông minh. Bên cạnh đó, thì Ngân hàng cũng không những mở rộng đối tượng khách hàng đa dạng lĩnh vực xanh nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi xanh trên thị trường.

Danh mục tín dụng xanh theo lĩnh vực



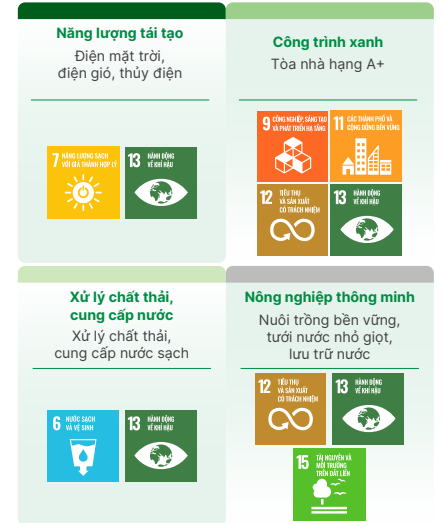
3.3.2 Tăng cường hợp tác với định chế tài chính

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, DEG, v.v. đã khẳng định sự tin tưởng của các tổ chức quốc tế đối với các chương trình tín dụng xanh và PTBV của OCB. Với sự đồng hành từ các định chế tài chính OCB đã nhanh chóng đẩy mạnh cho vay các SME thông qua hàng loạt các chính sách hỗ trợ để tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý, đặc biệt là nhóm WSME và nhóm doanh nghiệp kinh doanh theo định hướng “xanh hóa”, hướng đến mục tiêu PTBV.

Trong năm 2024, OCB đã tiếp cận được nguồn vốn trị giá 150 triệu USD với thời hạn 5 năm từ IFC nhằm mục đích mở rộng kinh doanh tài chính bền vững, tài trợ các dự án giúp giảm thiểu tác



TGD tham dự diễn đàn “Thương hiệu dẫn dắt bền vững” với vai trò diễn giả tọa đàm với chủ đề “dẫn dắt hành trình bền vững: Câu chuyện thành công của các thương hiệu dẫn dắt bền vững ở Việt Nam”



(*) Cập nhật số liệu dư nợ tài chính xanh tại OCB năm 2023 là 10,3 % lý do điều chỉnh phương pháp tính, trong đó Tỷ lệ dư nợ tài chính xanh = Tổng dư nợ tài chính xanh / Tổng dư nợ cho vay

động BDKH và các dự án xã hội bền vững đủ điều kiện. Tính tới tháng 12 năm 2024, OCB đã thực hiện giải ngân 75 triệu USD (tương đương 1.837 tỷ đồng).

Ngoài ra, OCB vẫn tích cực đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam thông qua các 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) 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. Trong 2024, Ngân hàng vẫn duy trì được hạn mức tài trợ từ các quỹ dự án này là 320 tỷ đồng.



Đại diện lãnh đạo OCB tham gia hội thảo “Tài chính xanh: Chia sẻ lợi ích - rút ro giữa doanh nghiệp và Ngân hàng”

3.3.3 Phát triển các sản phẩm dịch vụ hướng đến tài chính xanh

Nhóm khách hàng doanh nghiệp

Đối với khách hàng doanh nghiệp, 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 một cách bền vững. Với định hướng tập trung phát triển tài chính xanh, OCB 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, OCB chủ động thiết kế các chính sách và chương trình phù hợp, hỗ trợ thiết thực cho doanh nghiệp 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 xanh, v.v... Theo số liệu thống kê cho thấy, năm 2024, OCB vẫn duy trì hỗ trợ tín dụng các cơ lĩnh vực hiện hữu như NLTT, công trình xanh, xử lý nước cấp, nước thải. Lĩnh vực nông nghiệp thông minh, thích ứng BĐKH cũng có nhiều dấu hiệu khởi sắc trong năm 2024. Điều này cho thấy sự quan tâm đến việc định hướng dòng vốn tín dụng xanh của OCB nói chung và Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn nói riêng.

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 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, v.v...

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, từ 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.

Bên cạnh các sản phẩm tín dụng, OCB luôn nỗ lực tích hợp xanh hóa các trải nghiệm, dịch vụ của khách hàng. Để tri ân khách hàng nhân dịp sinh nhật lần thứ 28, OCB triển khai chương trình khuyến mại "Lướt thẻ tặng quà xanh" với nhiều giải thưởng hấp dẫn, thân thiện môi trường như xe điện, bộ quà tặng gia dụng bằng vật liệu thân thiện môi trường cũng như các túi tote vải tái sử dụng nhiều lần. Mục đích chương trình nhằm khuyến khích, định hướng khách hàng thực hành sống xanh, bền vững.



CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI CĂN HỘ XANH

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, OCB chính thức giới thiệu chương trình đặc biệt "Vay Mua Nhà Xanh - Mở Tương Lai Xanh" trong năm 2024 để mang đến cho Quý khách hàng thêm sự lựa chọn tin cậy trên hành trình thể hiện phong cách sống xanh cùng OCB.

Đối tượng khách hàng: KHCH 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.

Ưu đãi dành riêng cho khách hàng tham gia chương trình:

- Giảm 0,5% lãi suất trong thời gian cố định đầu tiên so với gói lãi suất vay mua BĐS khác
- Miễn phí định giá tài sản bảo đảm

Điểm đặc biệt của sản phẩm này chính là mang đến khách hàng cơ hội sở hữu tài sản xanh được thiết kế xây dựng đạt các chứng nhận xanh quốc tế như LEED GOLD, GREEN MARK, EDGE. Khi lựa chọn sở hữu những căn hộ xanh, ngoài những trải nghiệm về công năng, thiết kế thông minh tiện lợi thì một trong những giá trị mang lại cho khách hàng chính là việc tiết kiệm chi phí điện năng, nước trong quá trình sử dụng, thúc đẩy tiêu dùng có trách nhiệm với môi trường, xã hội.



CHƯƠNG

04

MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

- 4.1. TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG VÀ TÀI NGUYÊN
- 4.2. GIẢM THIỂU TÁC ĐỘNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG
- 4.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG TRONG CHUỖI CUNG ỨNG BỀN VỮNG
- 4.4. ĐA DẠNG SINH HỌC



4.1 Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên

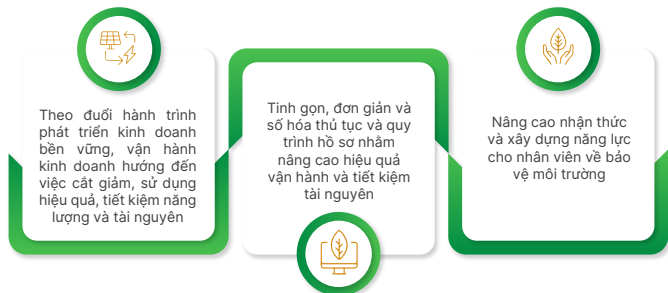
A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Hoạt động kinh doanh của Ngân hàng không sử dụng nhiều năng lượng và nguồn tài nguyên so với nhiều ngành nghề khác. Tuy nhiên 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 PTBV, thể hiện sự tiên phong và mục tiêu đồng hành cùng hành trình thực hiện cam kết quốc gia.

Thực hiện “xanh” hóa hoạt động nội bộ OCB theo định hướng của NHNN về bảo vệ môi trường, đảm bảo PTBV là mục tiêu trọng yếu trong tại OCB. OCB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật vì vậy tính đến nay không ghi nhận bất kỳ trường vi phạm các quy định về môi trường trong hoạt động nội bộ của Ngân hàng.

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

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



B. KẾT QUẢ NỔI BẬT



tổng lượng nước sử dụng năm 2024 so với 2023

cường độ sử dụng nước mỗi nhân viên trong năm 2024 so với 2023

tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng

C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

Sử dụng năng lượng hiệu quả là định hướng chung của toàn Ngân hàng, vì vậy từ những năm 2020, OCB đã tích cực triển khai các hành động quản lý sử dụng thiết bị điện hiệu quả như:

4.1.1 Tiêu thụ năng lượng

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

Thiết bị chiếu sáng

- OCB đã triển khai sử dụng đèn LED tiết kiệm năng lượng từ những năm 2020
- Sử dụng công nghệ cảm biến chuyển động để tắt đèn tự động khi không có người sử dụng
- Công nghệ cảm biến ánh sáng ban ngày 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

- Ưu tiên lựa chọn tiết kiệm điện năng, có thiết kế, kích cỡ, dung tích, công năng và công suất phù hợp khi mua mới, các thiết bị như: máy nóng lạnh, máy điều hòa, tủ lạnh, tivi, v.v.
- 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.
- Lắp kính phản quang bao quanh mặt tiền tại Hội sở và khoảng 80% chi nhánh, phòng giao dịch để cách nhiệt.
- Định hướng từ 2025 sẽ nghiên cứu áp dụng điện mặt trời áp mái vào các tòa nhà thuộc sở hữu OCB

Quản lý phương tiện vận chuyển

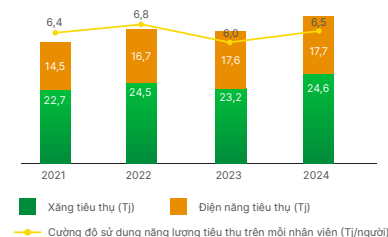
- Ưu tiên chọn mua các phương tiện di chuyển mới từ các dòng xe tiết kiệm xăng như các dòng xe điện, xe kết hợp động cơ chạy xăng và chạy điện (hybrid), v.v. cho các xe công vụ, chuyên chở nhân viên, đồng thời đáp ứng được các yêu cầu quy định tiêu chuẩn kỹ thuật đối với xe chở tiền theo quy định của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

Tại OCB, năng lượng được tiêu thụ từ việc sử dụng điện cho các hoạt động kinh doanh, vận hành tại Hội sở, CN/PGD, v.v. và xăng cho các phương tiện vận chuyển chuyên dụng tiền và xe công vụ của Ngân hàng.

Trong năm 2024, tổng năng lượng tiêu thụ tăng 4,5 Têrajun so với năm 2023. Cường độ sử dụng năng lượng tăng 0,2 gigajun/người. Nguyên nhân đến từ việc tăng sử dụng điện 19%, nhiên liệu xăng tăng nhẹ 0,5% cho mục đích mở rộng kinh doanh thông qua việc xây dựng mới các CN/PGD. Sau khi tổng hợp các số liệu theo dõi, từ đầu năm 2025 OCB đã triển khai các hành động thực hành tiết kiệm điện năng như:

- Thông qua chính sách giảm giờ hoạt động của các bảng điện quảng cáo.
- Thực hiện tắt điện ở tất cả bảng điện quảng cáo vào Giờ Trái Đất.
- Xây dựng các kế hoạch định hướng chuyển một phần năng lượng sử dụng tại các tòa nhà là tài sản OCB sang năng lượng điện mặt trời áp mái.
- Tuyên truyền xây dựng ý thức tiết kiệm điện nhằm thúc đẩy việc sử dụng hiệu quả năng lượng tại OCB.
- Định hướng áp dụng KPIs môi trường năm 2025, đảm bảo duy trì cường độ sử dụng năng lượng tài nguyên trên mỗi nhân viên không thay đổi so với năm 2024.

Tổng năng lượng tiêu thụ (Têrajun) và cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên (Gigajun/người)



Từ đây có thể thấy, sự quan tâm của Ban lãnh đạo đối với các vấn đề tài nguyên môi trường trong hoạt động vận hành tại OCB. Các hành động này hứa hẹn sẽ mang đến những hiệu quả về sử dụng năng lượng trong tương lai tại OCB.

4.1.2. Tiêu thụ nước

Bên cạnh sử dụng năng lượng hiệu quả, việc sử dụng tiết kiệm nước cũng là các yêu cầu hàng đầu cho việc kiểm soát vận hành. OCB đã chủ động triển khai các giải pháp sau:

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.
- Tại văn phòng Hội sở và các địa điểm chi nhánh, phòng giao dịch thiết bị cảm biến tự động, hoặc vòi tự ngắt khi đạt lượng nước mỗi lần chảy ra nhất định, không chảy xuyên suốt trong lúc sử dụng, tránh rò rỉ nước từ vòi.

Định kỳ kiểm tra phát hiện và khắc phục kịp thời sự cố rò rỉ nước

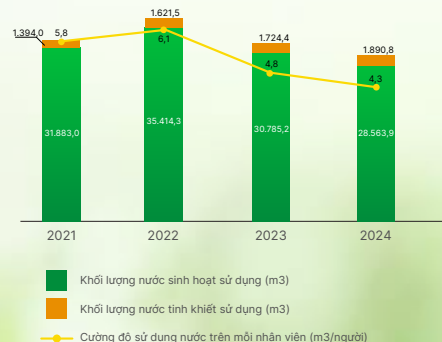
- Định kỳ rà soát lượng nước sử dụng để nhận diện những biến động bất thường, xây dựng kế hoạch kiểm tra các cơ sở để phát hiện những sự cố hư hỏng, rò rỉ, v.v. và tiếp nhận phản hồi, yêu cầu sửa chữa từ các đơn vị. Kịp thời khắc phục, sửa chữa trong thời gian sớm nhất nhằm hạn chế thất thoát gây lãng phí nước.
- Trong thời gian tới, OCB sẽ nhân rộng các biện pháp tiết kiệm nước trên cấp toàn hàng, 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.

Tuyên truyền nâng cao nhận thức sử dụng tiết kiệm năng lượng và tài nguyên cho CBNV:

OCB luôn khuyến khích và thực hiện nhiều biện pháp nâng cao ý thức tiết kiệm tài nguyên.

Tại OCB, nước được sử dụng được cấp từ các công ty cấp nước tỉnh, thành phố, đảm bảo Quy chuẩn QCVN 01:2018/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. Bên cạnh đó, nguồn nước uống cho CBNV và khách hàng là nước khoáng, nước tinh khiết đảm bảo chất lượng.

Tổng lượng nước tiêu thụ (m³) và cường độ sử dụng sử dụng nước trên mỗi nhân viên (m³/ người)



Theo số liệu thống kê cho thấy từ năm 2022 đến nay số liệu sử dụng nước đầu vào phục vụ mục đích sinh hoạt tại OCB có xu hướng giảm. Năm 2024, lượng nước đầu vào phục vụ mục đích sinh hoạt giảm 7% so với năm 2023. Trong khi đó, khối lượng nước khoáng, nước tinh khiết tăng 10% nguyên nhân đến từ việc OCB mở rộng gia tăng số lượng CBNV. Kết quả, tổng lượng nước đầu vào năm 2024 giảm 6% và cường độ sử dụng trên từng CBNV tại OCB cũng giảm hơn 10% so với năm 2023. ^(*)

▼ **2.054 m³**
Tổng lượng nước sử dụng năm 2024 so với 2023

▼ **hơn 10%**
Cường độ sử dụng trên từng nhân viên năm 2024 so với 2023

^(*) Số liệu nước đầu vào được công bố năm 2024 có một số nội dung thay đổi so với 2023 do thay đổi phương pháp thu thập và thống kê số liệu

4.1.3 Tiêu thụ tài nguyên giấy, mực in

Giấy và mực in là vật liệu được sử dụng chính tại OCB, phục vụ cho các hoạt động kinh doanh bao gồm việc in ấn các tài liệu, văn bản, chứng từ, v.v. Do đó, sử dụng hiệu quả tài nguyên giấy và mực in luôn là yêu cầu hàng đầu tại OCB. Để thực hiện yêu cầu này, từ năm 2021 OCB đã triển khai đồng loạt các giải pháp như sau:

Tự động hóa 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 CBNV 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.
- Truyền thông nhắc nhở và nâng cao ý thức CBNV trong việc sử dụng tiết kiệm giấy.

Giấy in

Tổng lượng giấy tiêu thụ (tấn) và cường độ sử dụng giấy trên nhân viên (kg/người)

Năm	Khối lượng giấy sử dụng (tấn)	Cường độ sử dụng giấy trên mỗi nhân viên (kg/người)
2021	99,4	17,21
2022	119,7	19,80
2023	183,5	26,93
2024	200,8	28,60

Mực in

Tổng lượng mực sử dụng (hộp) và cường độ sử dụng mực trên nhân viên (hộp/người)

Năm	Số lượng hộp mực sử dụng (hộp)	Cường độ sử dụng mực trên mỗi nhân viên (hộp/người)
2021	9.779,3	1,7
2022	14.117,5	2,3
2023	14.044,4	2,1
2024	13.584,2	1,9

Theo số liệu thống kê, tổng lượng giấy sử dụng có xu hướng tăng trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2024. Nguyên nhân do OCB mở rộng quy mô kinh doanh, tăng số lượng khách hàng, giao dịch. Vì vậy, dẫn đến gia tăng sử dụng giấy in phục vụ hoạt động hành chính, tín dụng. Năm 2024, trong kế hoạch Paperless, OCB đã từng bước triển khai dự án Green số hóa dịch vụ biểu mẫu và mang lại một số kết quả bước đầu.

Bên cạnh đó, OCB cũng tích cực áp dụng các chính sách về chọn lựa sản phẩm có nguồn gốc tái chế, tái sử dụng, tối đa hóa hiệu quả sử dụng vật liệu. Một ví dụ điển hình là sử dụng hộp mực có dung lượng in lớn hơn (hộp 26A với dung lượng in 3.100 trang nhiều hơn hộp mực 80A với dung lượng in 2.700 trang), giúp giảm lượng hộp mực và cường độ sử dụng mực in trong năm 2024 so với năm 2023. OCB cũng đã đẩy mạnh sử dụng các hộp mực tái sử dụng từ nhà cung cấp. Cụ thể, các hộp mực 26A, 76A, 80A được tái sử dụng bằng hình thức nạp mực lại 3-5 lần mà vẫn giữ nguyên hiệu suất sử dụng là 3.100 trang. Trong năm 2024, hơn 1.300 hộp mực được tái sử dụng tại Hội sở.

Gần 80% hộp mực tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng



D. HOẠT ĐỘNG TIÊU BIỂU

DỰ ÁN TIÊU BIỂU GREEN - SỐ HÓA DỊCH VỤ BIỂU MẪU



Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ và xu hướng PTBV trong ngành tài chính - Ngân hàng, OCB đã triển khai Chương trình **GREEN - Số hóa Mẫu biểu Dịch vụ Khách hàng** nhằm tối ưu hóa quy trình giao dịch, nâng cao trải nghiệm khách hàng và góp phần giảm thiểu tác động môi trường từ việc sử dụng giấy trong các giao dịch Ngân hàng.

Chương trình này không chỉ đơn thuần thay thế các biểu mẫu giấy bằng hệ thống điện tử mà còn tích hợp công nghệ để tự động hóa quy trình, tăng tính chính xác, rút ngắn thời gian xử lý và cải thiện hiệu suất vận hành. Qua đó, sáng kiến góp phần thực hiện mục tiêu giảm thiểu tiêu thụ tài nguyên, tối ưu hóa chi phí và hướng đến một mô hình hoạt động Ngân hàng hiện đại, bền vững.

Việc số hóa mẫu biểu trong khuôn khổ Chương trình GREEN được thực hiện thông qua một loạt cải tiến công nghệ và quy trình, tập trung vào các nội dung trọng tâm sau:

- Tinh gọn và tích hợp dịch vụ trên mẫu biểu bán giấy tại quầy Dịch vụ Khách hàng:** Chương trình hướng đến việc hợp nhất nhiều mẫu biểu thành các mẫu biểu động, giúp giảm số lượng tài liệu cần xử lý và hạn chế rủi ro sai sót trong quá trình nhập liệu.
- Tự động hóa quá trình tìm kiếm và sử dụng mẫu biểu:** Nhân viên Dịch vụ Khách hàng có thể tra cứu mẫu biểu trực tiếp trên hệ thống mà không cần tìm kiếm thủ công, đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất và hợp lệ.
- Mẫu biểu động linh hoạt, nhập liệu thông minh:** Hệ thống cho phép nhân viên chọn vùng thông tin cần thiết theo yêu cầu cụ thể của khách hàng, giúp tinh gọn nội dung mẫu biểu và rút ngắn thời gian nhập liệu.
- In mẫu biểu động có QR code:** Các mẫu biểu được in ra sẽ chứa QR code để quản lý hồ sơ và tự động nhập dữ liệu vào hệ thống, giúp giảm sai sót và tăng tính minh bạch.
- Tích hợp dữ liệu khách hàng:** Đối với khách hàng đã có mã CIF, hệ thống sẽ tự động điền thông tin cá nhân, rút ngắn thời gian xử lý giao dịch.
- Lưu trữ và truy xuất hồ sơ điện tử:** Sau khi giao dịch hoàn tất, các biểu mẫu sẽ được lưu trữ tự động trên hệ thống, giúp tối ưu hóa công tác kiểm soát và truy xuất thông tin khi cần.

Việc triển khai Chương trình GREEN mang lại nhiều lợi ích đáng kể cho hoạt động vận hành của OCB cũng như cho khách hàng, bao gồm:

- Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng:** Giảm thiểu giấy tờ cần xử lý, rút ngắn thời gian giao dịch và nâng cao tính thuận tiện khi thực hiện các yêu cầu tại quầy.
- Nâng cao hiệu suất tác nghiệp:** Nhân viên DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG có thể thực hiện giao dịch trên một giao diện duy nhất, hạn chế các thao tác tìm kiếm và nhập liệu lặp lại.
- Tự động hóa và tăng tính kiểm soát:** Hệ thống QR code và BOT GREEN giúp quản lý hồ sơ chặt chẽ, giảm rủi ro sai sót và đảm bảo tính minh bạch.
- Tiết kiệm chi phí vận hành:** Theo ước tính, trong vòng 5 năm tới, chương trình có thể giúp tiết kiệm hơn 9 tỷ đồng nhờ cắt giảm chi phí in ấn, lưu trữ và nhân sự.
- Đáp ứng quy mô hoạt động mở rộng:** Khi số lượng khách hàng tăng lên, hệ thống số hóa giúp đảm bảo quy trình xử lý giao dịch vẫn diễn ra mượt mà, hạn chế tình trạng quá tải.

Chương trình **GREEN - Số hóa Mẫu biểu Dịch vụ khách hàng** đánh dấu một bước tiến quan trọng trong chiến lược số hóa và PTBV của OCB. Việc số hóa quy trình Dịch vụ khách hàng không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động nội bộ mà còn mang lại giá trị thiết thực cho khách hàng, tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trong bối cảnh ngành Ngân hàng ngày càng chú trọng đến các giải pháp công nghệ và bảo vệ môi trường. OCB cam kết tiếp tục mở rộng và hoàn thiện chương trình này nhằm thúc đẩy sự PTBV của Ngân hàng cũng như góp phần vào xu hướng tài chính xanh trong khu vực.

4.2 Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành

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, OCB cam kết luôn tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường trong hoạt động kinh doanh, vận hành của Ngân hàng, đồng thời nỗ lực thực thi các tiêu chuẩn về môi trường ở mức cao nhất có thể. 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.

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



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

4.2.1. Tuân thủ pháp luật môi trường

Thực hành 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, Ngân hàng đã thiết lập chính sách yêu cầu đối tác cung ứng có trách nhiệm tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của pháp luật hiện hành, và theo dõi đảm bảo các đối tác tuân thủ các yêu cầu này. Đặc biệt từ năm 2024, các nhà cung cấp tại OCB được đánh giá các tiêu chí về MT&XH từ giai đoạn chào thầu các dự án.

Đối với các đối tác cho thuê tòa nhà, văn phòng, OCB định hướng thực hiện 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:

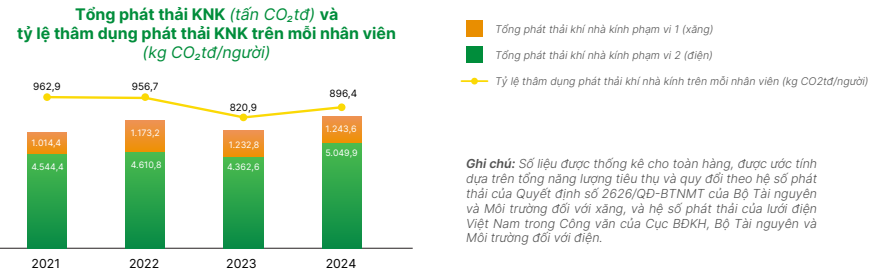
- Giấy phép môi trường còn thời hạn;
- Hợp đồng thu gom và xử lý chất thải với đơn vị có chức năng, v.v...

Hàng năm, để nhận diện các sự việc không tuân thủ chính sách về bảo vệ môi trường và đề ra biện pháp xử lý kịp thời, trong hoạt động vận hành, OCB đã áp dụng các kế hoạch triển khai kiểm tra định kỳ các ĐVKD 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...Đến nay, OCB không phát sinh bất cứ vụ việc vi phạm luật bảo vệ môi trường.

4.2.2 Khí nhà kính

Giảm phát thải khí nhà kính (KNK) trong hoạt động vận hành và hoạt động CTD là định hướng chung của OCB. Để quản lý hiệu quả lượng KNK phát thải, OCB đã thực hiện kiểm đếm xác định nguồn thải và đo lường lượng phát thải KNK đối với phạm vi 1,2,3 theo hướng dẫn của tiêu chuẩn quốc tế Giao thức báo cáo KNK (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) và ISO 14064. Các nguồn phát thải chính theo 3 phạm vi trên được Ngân hàng báo cáo trong Báo cáo này bao gồm:

Phạm vi 1	Phạm vi 2	Phạm vi 3
Phát thải trực tiếp từ các nguồn do OCB sở hữu	Phát thải gián tiếp từ năng lượng	Phát thải gián tiếp từ chuỗi cung ứng, vận tải, và hoạt động của đối tác
• Tiêu thụ xăng dùng cho các xe công vụ và xe chuyên dụng của OCB • Phạm vi thu thập số liệu: Toàn hàng	• Tiêu thụ điện năng mua từ Tập đoàn điện lực Việt Nam (EVN) • Phạm vi thu thập số liệu: Toàn hàng	• Tiêu thụ giấy in • Di chuyển công tác bằng máy bay • Phạm vi thu thập số liệu: Hội sở



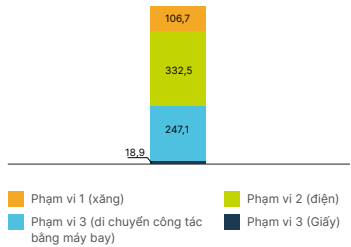
Nguồn phát thải KNK trong hoạt động vận hành nội bộ của OCB chủ yếu đến từ 2 nguồn chính là sử dụng xăng cho hoạt động của các phương tiện vận tải giao thông và phát thải gián tiếp qua sử dụng điện. Trước thực tế đó, để giảm phát thải, OCB triển khai các hành động:

- Lựa chọn phương tiện vận chuyển đạt tiêu chuẩn phát thải EURO 4 và EURO 5
- Khuyến khích CBNV sử dụng các phương tiện giao thông khác như đi bộ, đi xe đạp, xe điện, phương tiện giao thông công cộng
- Thực hiện tắt các thiết bị điện khi không sử dụng, sau mỗi cuộc họp cần tắt điện trước khi ra khỏi phòng, ưu tiên tận dụng nguồn ánh sáng tự nhiên
- Để quản lý tác động khí thải, vận hành hệ thống xử lý khí thải tòa tại nhà Hội sở, đảm bảo khí thải luôn được xử lý đạt Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về khí thải công nghiệp trước khi xả ra môi trường xung quanh.
- Phối hợp với tòa nhà thực hiện bảo trì bảo dưỡng đúng quy định, thực hiện lấy mẫu kiểm tra định kỳ, triển khai các hành động khắc phục kịp thời khi có vấn đề phát sinh.

Theo kết quả tính toán thống kê, lượng phát thải KNK từ việc sử dụng điện và xăng trong hoạt động vận hành của OCB tăng tương ứng 16% và 1%. Nguyên nhân chủ yếu là do mở rộng kinh doanh, CN/PGD, làm tăng nhu cầu sử dụng điện cũng như đi lại và vận chuyển tiển.

Tuy nhiên, tại Hội sở bằng những nỗ lực mạnh mẽ trong việc cắt giảm phát thải KNK trong quá trình vận hành, thông qua các biện pháp giảm thiểu tiêu hao năng lượng như được đề cập tại Mục Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, OCB đã ghi nhận những kết quả khả quan cụ thể như sau:

Tổng phát thải KNK (tấn CO₂tđ) tại Hội sở



Ghi chú:

- **Số liệu hoạt động Hội sở:** Tổng hợp tính toán dựa trên (1) Số liệu sử dụng xăng của các phương tiện là tài sản OCB do Hội sở quản lý; (2) Số liệu năng lượng tiêu thụ thực tế tại tòa nhà; (3) Số liệu sử dụng giấy từ Nhà cung cấp; (3) Số liệu theo dõi các chuyến công tác bằng máy bay của cấp quản lý, nhân viên tại Hội sở.
- **Hệ số phát thải:** (1) Theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với xăng; (2) Hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam trong Công văn của Cục BDKH, Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với điện năm 2023 là 0,6592 tCO₂/MWh; (3) Hệ số phát thải của giấy in theo công bố của Vương quốc Anh; (4) Hệ số phát thải các chuyến bay theo ICAO Carbon Emissions Calculator (ICEC)

Kết quả kiểm kê trên 3 phạm vi, phát thải tại Hội sở cho thấy cường độ phát thải KNK trên nhân viên tại Hội sở gần 554 kgCO₂tđ/người chỉ bằng khoảng 62% so với cường độ phát thải trên nhân viên toàn hàng. Điều này minh chứng công tác quản lý sử dụng năng lượng tại Hội sở OCB đã có những thành công nhất định. Trong những năm tiếp theo OCB sẽ tiếp tục duy trì và phát huy những thành quả đã đạt được.

Ngoài ra, OCB cũng đang có kế hoạch nghiên cứu, triển khai kiểm kê phát thải tài trợ theo hướng dẫn của Liên minh về Kế toán Carbon cho Tài chính (PCAF).

Trong năm 2024, OCB đã hoàn thành gây quỹ trồng rừng bằng chương trình Dọn nhà góp cây với số cây xanh được quy đổi từ chương trình đến hơn 1.000 cây. Theo kế hoạch, OCB sẽ thực hiện trồng 1.000 cây xanh tại Vườn Quốc gia Thiên nhiên Xuân Liên (Thanh Hóa). Trồng cây gây rừng không chỉ là giải pháp tạo ra để hấp thụ, loại bỏ KNK mà còn mang lại các giá trị khác như phục hồi hệ sinh thái, giữ nước chống sạt lở. Với ý nghĩa trên, OCB mong muốn tiếp tục mở rộng hành động này nhằm góp phần vào chiến lược chung về giảm thiểu KNK, thích ứng BĐKH.

4.2.3 Nước thải

Tại OCB, nước thải chủ yếu phát sinh từ các hoạt động sinh hoạt của CBNV, khách hàng, 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 CN/PGD, 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. Vì vậy trong năm 2024 OCB không phát sinh trường hợp sự cố về quản lý xử lý nước thải và xả thải trong hoạt động vận hành các ĐVKD.

Trong năm 2024, OCB hoàn thành việc xin cấp Giấy phép môi trường và xây dựng mới hệ thống xử lý nước thải chi nhánh Tân Bình với công nghệ màng sinh học MBR, đảm bảo nước thải sau xử lý đạt QCVN 14:2008/ BTNMT trước khi xả thải ra môi trường. Những hành động trên cho thấy OCB không chỉ quản lý tác động môi trường thông qua hợp tác với các nhà cung cấp có trách nhiệm môi trường mà còn chủ động quản lý các tác động từ hoạt động vận hành của OCB.

Song song với đó, các biện pháp, giải pháp quản lý hiệu quả sử dụng nước như được đề cập tại Mục Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, đã giúp giảm thiểu lượng nước sử dụng, từ đó giảm lượng nước thải tương ứng trong năm 2024.

4.2.4 Chất thải rắn

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. Đối với rác thải nguy hại là mực in, 100% được thu gom xử lý bởi các đơn vị cung cấp cho thuê hộp mực. Năm 2024, Hội sở OCB đã sử dụng các hộp mực tái sử dụng (tỷ lệ hộp mực tái sử dụng đạt gần 80%) nhằm gia tăng vòng đời hộp mực, giảm tác động phát sinh chất thải nhựa, chất thải nguy hại ra môi trường.
- OCB đã triển khai hướng dẫn phân loại và xử lý chất thải đến toàn bộ CBNV. Tại Hội sở, công tác phân loại chất thải được OCB và Ban quản lý tòa nhà phối hợp thực hiện. Theo như Báo cáo quan trắc môi trường năm 2024, lượng chất thải sinh hoạt và nguy hại được ước tính như sau:

18.094 kg	7.917 kg	3 kg
Chất thải sinh hoạt	Chất thải tái chế (bóng đèn, pin thải)	Chất thải nguy hại

Hạn chế rác thải nhựa

- Nhằm giảm rác thải nhựa trong hoạt động của Ngân hàng, trong năm 2024 OCB đã thông qua tờ trình triển khai các hành động trong việc giảm rác thải nhựa tại OCB trong đó việc chuyển đổi không dùng chai suối nhựa tại các cuộc họp thay vào đó là dùng bộ bình và ly thủy tinh được CBNV ủng hộ. Hiện nay, sáng kiến chương trình này đã được triển khai toàn hàng đồng nghĩa với việc tại các ĐVKD sẽ chỉ dùng bình, ly thủy tinh cho các cuộc họp, giảm bớt đối tác. Điều này thể hiện sự đồng lòng và quyết tâm cao của toàn thể CBNV trong Chiến lược chuyển đổi xanh của Ngân hàng. Theo kết quả theo dõi và tính toán, việc áp dụng sáng kiến từ tháng 5/2024-12/2024 đã giúp Hội Sở giảm phát thải hơn 20.000 chai nhựa tương ứng với 75 kg nhựa.
- Mặt khác, OCB còn có kế hoạch truyền thông khuyến khích CBNV 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.

D. HOẠT ĐỘNG TIỂU BIỂU

CHƯƠNG TRÌNH "DỌN NHÀ GÓP CÂY" - PHÚ XANH RỪNG XUÂN LIÊN

Với định hướng giảm phát thải vào môi trường, trong năm 2024 OCB đã triển khai dự án mang tên trình "DỌN NHÀ GÓP CÂY" PHÚ XANH RỪNG XUÂN LIÊN, chương trình đã lan rộng trong OCB và thu hút hơn 150 cá nhân/ đơn vị/ phòng ban tham gia các hoạt động. Kết quả chương trình mang lại gồm:

- 1.065 cây** được đóng góp thông qua chương trình sẽ được trồng để phủ xanh 300ha rừng nghèo kiệt cần được phục hồi thành rừng tại Khu Bảo tồn Thiên nhiên Xuân Liên thuộc tỉnh Thanh Hóa
- 392 kg vật phẩm quyên góp** sẽ được trao tặng cho người dân khó khăn tại vùng đệm Khu bảo tồn thiên nhiên Tà Kôu và Khu Bảo tồn Thiên nhiên Xuân Liên



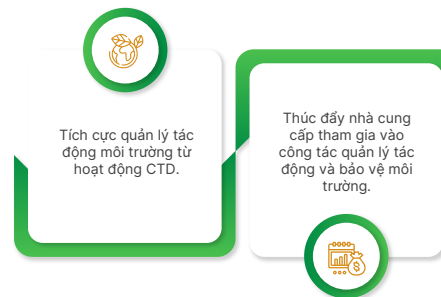
4.3 Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

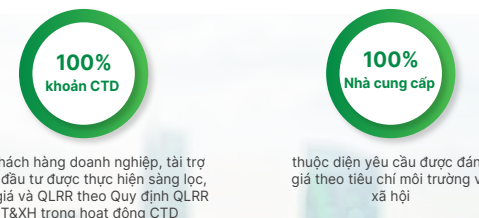
OCB định hướng quản lý các tác động môi trường gián tiếp từ hoạt động CTD và mua sắm. Thông qua các quy trình đánh giá tác động môi trường của hoạt động nhà cung cấp cũng như các gói thầu tham dự tại OCB. Đồng thời đối với hoạt động hỗ trợ tài chính, CTD luôn được quản lý tác động môi trường bằng hệ thống QLRR MT&XH (ESMS). 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 quản lý tác động môi trường từ chuỗi cung ứng, thông qua:



B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

4.3.1 Quản lý tác động môi trường nhà cung cấp

OCB cam kết quản lý bền vững chuỗi cung ứng không chỉ trong hoạt động vận hành nội bộ của Ngân hàng mà còn hạn chế các tác động trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Vì vậy, OCB đã định hướng lồng ghép đánh giá các nhà cung cấp theo bộ tiêu chí MT&XH vào quá trình mua sắm cung ứng. Cụ thể, bộ tiêu chí này được ban hành theo Quyết định số 680.01/2024/QĐ-TGD ngày 29/10/2024 về Quy định mua sắm. Quy định được đưa ra nhằm đảm bảo rằng các nhà cung cấp thường xuyên của OCB đáp ứng yêu cầu cả về chất lượng, giá cả và tuân thủ các tiêu chuẩn về môi trường.

Từ khi ban hành Bộ tiêu chí ESG, 100% nhà cung cấp khi tham gia chào thầu đều được đánh giá dựa trên bộ tiêu chí MT&XH.

4.3.2 Quản lý tác động môi trường từ hoạt động cấp tín dụng

OCB tin rằng để quản lý tốt các tác động môi trường, Ngân hàng cần phải thực hiện song song quản lý tác động trong hoạt động vận hành, chuỗi cung ứng và cả QLRR MT&XH trong hoạt động CTD. Vì vậy, OCB thường xuyên cập nhật bổ sung hoàn thiện các quy định liên quan QLRR MT&XH. Cụ thể, trong năm 2024 OCB đã hoàn thành nâng cấp và chính thức ban hành Quy định mới về QLRR MT&XH trong hoạt động CTD. Quy định mới được nâng cấp dựa trên nguyên tắc tuân thủ Bộ Tiêu chuẩn Hoạt động MT&XH của IFC (IFC PS) và cập nhật, bổ sung đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam như:

- Luật bảo vệ môi trường số 72/2020/QH14
- Nghị định số 08/2022/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ môi trường
- Thông tư số 17/2022/TT-NHNN hướng dẫn thực hiện QLRR về môi trường trong hoạt động CTD của TCTD, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài

Trong năm, tất cả các khoản vay khách hàng doanh nghiệp, đầu tư dự án đều được sàng lọc theo danh mục loại trừ và đánh giá thẩm định dựa trên những hướng dẫn thực hành của Quy định mới về QLRR MT&XH. Chính điều này góp phần vào hạn chế những tác động tiêu cực đến môi trường phát sinh trong quá trình khách hàng thực hiện các hoạt động đầu tư, triển khai dự án sử dụng vốn tín dụng của OCB.

Nhằm nâng cao năng lực QLRR MTXH trong hệ thống, OCB đã đa dạng hình thức cũng như nội dung đào tạo về quy định, quy trình quản lý rủi ro MT&XH trong hoạt động kinh doanh cho cán bộ tín dụng và các đơn vị liên quan. Trong năm, các chương trình hội thảo, bản tin nội bộ cũng được triển khai để nâng cao nhận thức về tài chính bền vững và QLRR môi trường. Trong đó, khóa học QLRR MTXH trong hoạt động cấp tín dụng là một nội dung quan trọng được ưu tiên triển khai.

Nội dung đào tạo	Hình thức	Đơn vị tham dự	Số lượng CBNV tham dự
Quản lý đầu tư tại chỗ và QLRR MT&XH	E-learning	• Khối kinh doanh • Khối Quản lý rủi ro • Trung tâm pháp chế và tuân thủ • Phòng ESG	2.059
Đào tạo nâng cao Quy định QLRR MT&XH	Hybrid	• Khối kinh doanh • Khối Quản lý rủi ro • Trung tâm pháp chế và tuân thủ	430



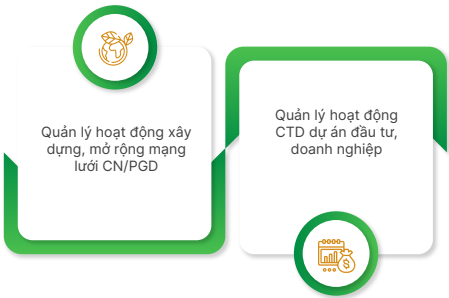
4.4 Bảo vệ đa dạng sinh học

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Đa dạng sinh học đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của các hệ sinh thái, cung cấp dịch vụ thiết yếu cho con người như cung cấp thực phẩm, nước sạch, điều hòa khí hậu, và nhiều yếu tố khác ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống. Nhận thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo đa dạng sinh học, Ngân hàng luôn định hướng quản lý tác động sinh học không chỉ quá trình vận hành nội bộ mà còn hoạt động CTD cho các dự án, doanh nghiệp.

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB luôn tích cực hướng đến các mục tiêu về hạn chế các tác động sinh học, thông qua:



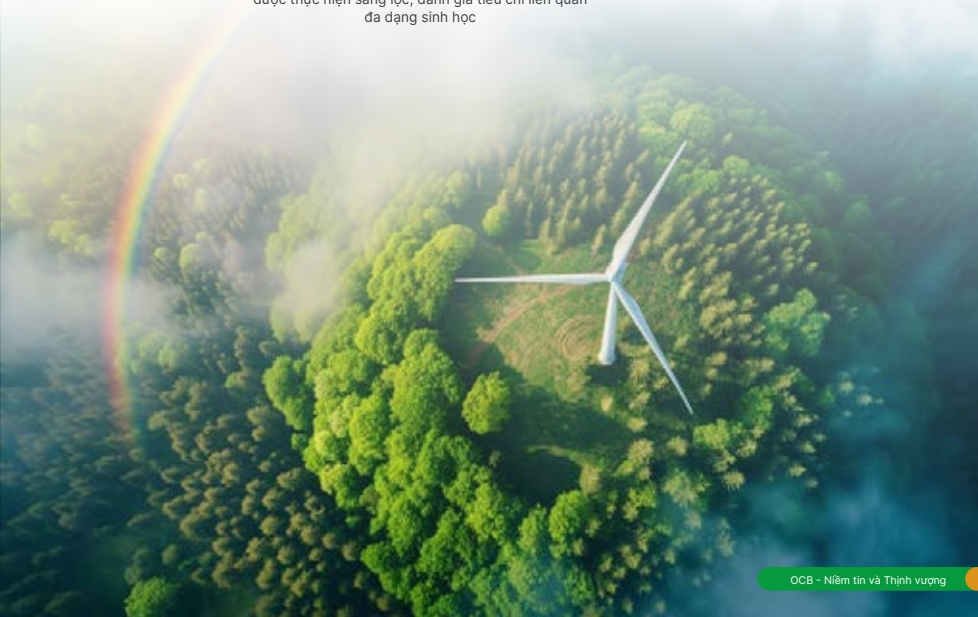
B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



cho khách hàng doanh nghiệp, tài trợ dự án đầu tư với giá trị trên 5 triệu USD và thời hạn trên 36 tháng được thực hiện sàng lọc, đánh giá tiêu chí liên quan đa dạng sinh học



không nằm trong khu vực bảo tồn đa dạng sinh học



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

4.4.1 Quản lý tác động đa dạng sinh học trong hoạt động nội bộ

OCB cam kết quản lý hoạt động nội bộ đặc biệt là công tác lựa chọn địa điểm kinh doanh nằm ngoài, không gây ảnh hưởng các khu vực bảo tồn đa dạng sinh học. Bên cạnh đó, các hoạt động khác như phát thải, mua sắm luôn được quản lý bền vững đầu chân môi trường nhằm hạn chế các tác động tiêu cực đến môi trường nói chung và hệ sinh thái nói riêng. Do đó, tính đến nay 100% đơn vị kinh doanh tại OCB không nằm trong khu vực cũng như không ghi nhận các tác động tiêu cực đến hệ sinh thái.

Song song đó, Ngân hàng luôn khuyến khích triển khai các hành động bảo vệ hệ sinh thái đặc biệt là đa dạng sinh học biển, rừng bằng các hành động thiết thực như:

Trồng rừng

Dọn nhà góp cây góp phần phủ xanh Rừng Xuân Liên, Thanh Hóa phục hồi rừng nghèo, hệ sinh thái

Dọn vệ sinh biển

CBNV chi nhánh Quảng Bình tham gia làm sạch bãi biển Nhật Lệ, góp phần bảo vệ hệ sinh thái biển

4.4.2 Quản lý tác động đa dạng sinh học từ hoạt động cấp tín dụng

Để quản lý hiệu quả các tác động đến hệ sinh thái, bảo vệ đa dạng sinh học trong hoạt động CTD. OCB đã lồng ghép các tiêu chí/điều kiện sàng lọc các tác động sinh học vào Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD. OCB tin rằng với hành động này sẽ góp phần sàng lọc các dự án tiêu cực cho môi trường cũng như thúc đẩy các dự án, doanh nghiệp thực hành tuân thủ luật môi trường nói chung và luật đa dạng sinh học nói riêng. Theo quy định, các dự án trước khi được CTD ngoài việc được đánh giá các tiêu chí tín dụng cần đồng thời được đánh giá bởi các tiêu chí về MT&XH. Cụ thể theo danh sách loại trừ các dự án OCB không tài trợ, không CTD bao gồm các dự án có khả năng gây tác động đến đa dạng sinh học, suy thoái môi trường sống của các loài động thực vật như:

- Sản xuất, buôn bán các sản phẩm hoặc các hoạt động liên quan được xem là vi phạm pháp luật Việt Nam hoặc các quy ước và thỏa thuận quốc tế hoặc chịu sự loại trừ/cấm bởi cộng đồng quốc tế, như các được phẩm có hại, 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 hoặc các sản phẩm được quản lý theo Công Ước về Buôn Bán Quốc Tế các Loài Động Vật và Thực Vật Hoang Dã Có Nguy Cơ Tuyệt Chủng (CITES).
- Hoạt động đánh bắt thủy sản theo các phương thức không bền vững (ví dụ: đánh bắt bằng thuốc nổ và đánh bắt bằng lưới đánh cá nổi ở môi trường biển sử dụng lưới có chiều dài vượt quá 2,5 km).
- Hoạt động thương mại khai thác gỗ từ rừng nguyên sinh nhiệt đới ẩm
- Phá hủy các khu vực có giá trị bảo tồn cao (môi trường sống tự nhiên nơi các giá trị này được coi là có ý nghĩa nổi bật hoặc tầm quan trọng đặc biệt)

Ngoài ra, các dự án không thuộc danh mục loại trừ được đánh giá, thẩm định và quản lý định kỳ theo các điều kiện về đa dạng sinh học khác:

- Phạm vi khoảng cách của dự án với những khu vực sinh thái quan trọng
- Biện pháp quản lý chất thải, nước thải phát sinh từ hoạt động của dự án/ doanh nghiệp
- Tác động của dự án đến môi trường sống tự nhiên, các loài sinh vật và sự đa dạng hệ sinh thái.

Trường hợp dự án có ảnh hưởng sinh thái cần cung cấp các chiến lược, giải pháp, kế hoạch để giảm thiểu các tác động môi trường mà dự án phát sinh.



CHƯƠNG

05

XÃ HỘI BỀN VỮNG

5.1 ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

5.2 KIẾN TẠO MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC HẠNH PHÚC VÀ HIỆU QUẢ

5.3 XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

5.4 GIA TĂNG GIÁ TRỊ VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

5.5 QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG XÃ HỘI TRONG CHUỖ CUNG ỨNG BỀN VỮNG



5.1 Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

OCB luôn xem nguồn nhân lực là yếu tố trọng yếu hàng đầu 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 BDH, 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.

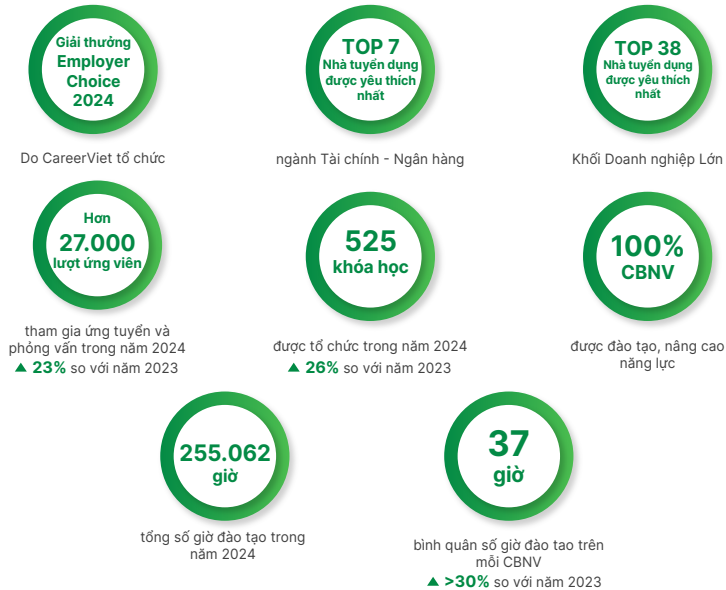
OCB cam kết tạo điều kiện để CBNV phát huy năng lực, tạo kết quả trong công việc hiện tại mà còn có cơ hội để thể hiện, phát huy tiềm năng qua những thử thách mới, qua đó tạo dựng thành công lâu dài cho cá nhân, đội nhóm cùng sự phát triển của Ngân hàng.

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

5.1.1 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 và 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 ứng viên không chỉ có khả năng đáp ứng yêu cầu công việc mà còn phù hợp với văn hóa doanh nghiệp của OCB.
- Năm 2024, Ngân hàng đã triển khai các chương trình tuyển dụng OCB New Branch – Step in Green Path thu hút hàng ngàn ứng viên khắp các tỉnh thành cho các cơ hội tại các CN/PGD mới. Những chương trình này không chỉ giúp OCB lan tỏa thương hiệu, thu hút thêm nhiều nhân tài gia nhập mà 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 Fresh Banker, Office Tour 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.
- 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 coi 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 CBNV 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 CBNV hiện tại.
- Nhờ những chiến lược và chương trình đa dạng, công bằng, OCB đã thu hút hơn 27.000 lượt ứng viên tham gia ứng tuyển và phỏng vấn trong năm 2024, tăng 23% so với năm 2023. Qua đó, công tác tuyển dụng của OCB đã hoàn thành xuất sắc 99,4% kế hoạch đề ra và đáp ứng 97,4% nhu cầu tuyển dụng của năm 2024.
- Trong năm 2025, 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 CBNV 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 CBNV trẻ trung, năng động và sáng tạo, đáp ứng yêu cầu phát triển và đổi mới của Ngân hàng.



5.1.2 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 CBNV mới có thể hội 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 hữu 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.
- Ngay từ những ngày đầu tiên, CBNV 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. Chương trình đào tạo hội nhập cũng được triển khai bài bản với việc chào đón hội nhập từ phía Nhân sự, Trưởng Đơn vị và Người đồng hành ngay ngày đầu tiên nhân sự mới nhận việc. Trang thiết bị, dụng cụ làm việc cũng được chuẩn bị chín chu trước đó để đảm bảo sự thuận tiện cho CBNV trong công việc.
- Cùng với đó, các chương trình đào tạo hội nhập cũng được tổ chức định kỳ hàng tháng nhằm giúp CBNV mới nắm vững kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, hiểu rõ văn hóa OCB và dễ dàng thích nghi với môi trường làm việc mới. Các buổi hội thảo về văn hóa, giải đáp thắc mắc về chính sách nhân sự, quy trình làm việc cũng được triển khai, giúp Nhân sự mới hiểu rõ hơn về OCB, nắm vững nguyên tắc và quy trình làm việc để việc hội nhập diễn ra nhanh chóng, suôn sẻ.
- Nhận thức được vai trò quan trọng của Người đồng hành trong việc giúp Nhân sự mới dễ dàng thích nghi, bắt nhịp được với công việc, OCB đã triển khai các chương trình định hướng, chia sẻ cách thức hướng dẫn, kèm cặp cho nhân sự mới cũng như ban hành Cẩm nang hướng dẫn kèm cặp để Người đồng hành có thể thực hiện việc kèm cặp một cách bài bản, chuyên nghiệp và đúng thực tế.

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. Bên cạnh đó, ngoài quy trình đánh giá, quản lý trực tiếp cũng sẽ trao đổi với CBNV để 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. Đồng thời, 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 CBNV đều được theo dõi và hỗ trợ một cách kịp thời và hiệu quả.

5.1.3 Đào tạo và phát triển toàn diện

Hướng đến mục tiêu phát triển toàn diện cho CBNV, OCB đẩy mạnh xây dựng lộ trình học tập cho mỗi CBNV 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 CBNV 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 CBNV. 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). Thư viện nội dung số trên hệ thống e-Learning cũng được cập nhật, bổ sung thường xuyên, với đa dạng chủ đề để giúp CBNV chủ động học tập, tự nâng cấp và phát triển bản thân theo đúng mục tiêu của từng cá nhân.

Nội dung chương trình đào tạo đa dạng tập trung vào các nghiệp vụ chuyên môn cho CBNV bao gồm Sản phẩm, OMNI, Quản lý vận hành, Kiến thức pháp lý, Chính sách và quy trình CTD, Nghiệp vụ, Dịch vụ Ngân hàng, Kiểm soát tuân thủ, Thẩm định, Tài chính xanh, các khóa học ESG, và các chương trình nâng cao năng lực về tài chính ngân hàng khác.

Bên cạnh đó, việc trang bị kiến thức về kỹ năng mềm và năng lực lãnh đạo cho đội ngũ Cán bộ quản lý cũng được OCB chú trọng triển khai. Các nội dung đào tạo có thể kể đến như Nền tảng (tổng quan về văn hóa, con người), Nghiệp vụ, Quy trình - quy định, Sản phẩm, Pháp lý - Tuân thủ, Kỹ năng, Leadership, Vận hành.

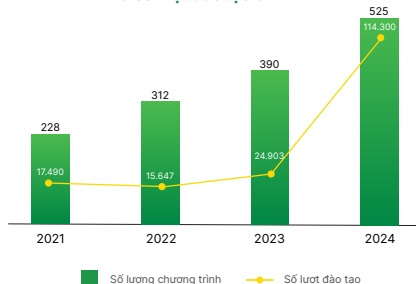
Việc đa dạng các hình thức triển khai đào tạo như đào tạo trực tiếp, trực tuyến, e-Learning, đào tạo trực tiếp tại Đơn vị, kèm cặp công việc thực tế cũng góp phần gia tăng trải nghiệm học viên, ứng dụng kiến thức vào công việc tốt nhất.

- Theo lộ trình chức danh, CBNV 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, đọc hiểu báo cáo quản trị, phân tích thị trường vi mô, chiến lược phân khúc 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 CBNV như nền tảng lãnh đạo, dẫn giảng, giải quyết khiếu nại, phỏng vấn, quản lý đội ngũ, giao tiếp hiệu quả, dẫn dắt sự thay đổi và làm việc nhóm.
- 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 CBNV phát triển năng lực số chuyên sâu. Trong năm 2024, các khóa về dữ liệu, phân tích dữ liệu, kỹ năng quản lý dự án và Agile Leadership, với tỷ lệ hoàn thành luôn đạt trên 94%.
- Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đẩy mạnh đào tạo nâng cao năng lực tiếng Anh cho CBNV 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 các khóa học e-Learning về tiếng Anh cơ bản, tiếng Anh nâng cao, tiếng Anh cho ngành Tài chính ngân hàng.
- 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. Quy trình tuyển chọn và các chương trình đào tạo được cải tiến, nâng cấp về chất lượng nhằm mở rộng cơ hội cho nhiều CBNV hơn được rèn dũa, học tập và trải nghiệm cho các vị trí thăng tiến, bổ nhiệm trong tương lai. 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 ĐVKD và chương trình OCB Talented Bankers cho Hội sở, Ngân hàng đã quy hoạch được 229 CBNV hoàn thành chương trình đào tạo nền tảng và 109 CBNV hoàn thành chương trình chuyên sâu.





Tổng quan về số lượng chương trình đào tạo và số lượt đào tạo CBNV



- Đối với các cán bộ quản lý, trong năm 2024, OCB đã lần đầu tiên triển khai dự án Nâng cao năng lực quản lý, lãnh đạo – OCB Management 1 cho Quản lý cấp cơ sở và OCB Management 2 cho Quản lý cấp trung trên phạm vi toàn hàng nhằm bồi dưỡng năng lực quản lý, lãnh đạo, nâng cao tính chuyên nghiệp và dẫn dắt CBNV hoàn thành mục tiêu.
- Trong năm 2024, OCB đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo CNTT cho những vị trí chủ chốt như QLRR và quản lý các cấp để ứng dụng CNTT, nâng cao hiệu quả quản lý và đưa ra các quyết định chiến lược một cách hiệu quả.
- Không chỉ dừng lại ở việc đào tạo, OCB còn tạo điều kiện để CBNV 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.

Trong năm 2024, OCB đã tổ chức 525 khóa đào tạo, tăng 26% so với năm 2023, bao gồm 140 khóa đào tạo trực tiếp và 385 khóa e-Learning được triển khai cho toàn bộ CBNV OCB. Số lượt CBNV tham gia đào tạo cũng tăng lên 89.397 lượt với tổng số lượt tham gia năm 2024 là 114.300 lượt so với năm 2023 là 24.903 lượt đào tạo. Trong đó thời lượng đào tạo cho CBNV chiếm đa số, với 93% tổng số giờ, còn lại 7% là thời gian đào tạo cho cấp quản lý. Số giờ đào tạo trung bình cho từng CBNV là 37 giờ/người.

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 CBNV 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 CBNV 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 2024 của Ngân hàng là “Quán quân học tập” với tiêu chí khuyến khích CBNV hoàn thành nhiều nhất các khóa học ngoài lộ trình học tập 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 1.448 người tham gia và số giờ tự học trung bình đạt hơn 4 giờ, đạt 6.041 tổng số giờ tự học. Đồng thời, chuỗi các khóa Micro-learning về kỹ năng làm việc, tiếng Anh, kỹ năng quản lý v.v., cũng thu hút nhiều CBNV tích cực tham gia.

Tổng số khóa học trong năm 2024	525 khóa học	▲ 26%
Khóa học cung cấp kiến thức về kỹ năng	170 khóa học	▲ 17%
Khóa học đào tạo về sản phẩm, nghiệp vụ, quy trình	355 khóa học	▲ 45%
Tổng thời lượng đào tạo bình quân trên toàn hệ thống	255.062 giờ	▲ 38%
Số giờ đào tạo bình quân cho CBNV	37 giờ	▲ 33%

Tổng ngân sách đào tạo trong năm 2024 đạt

2.600 TRIỆU ĐỒNG



5.1.4 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 CBNV. Định kỳ nửa năm, CBNV sẽ được đánh giá và đối thoại hai chiều với 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 CBNV trong toàn bộ hoạt động nhân sự từ tuyển dụng, thăng tiến, bổ nhiệm, chuyển chuyển 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 OCB chia thành 05 cấp độ 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 tính chính xác và minh bạch trong khâu đánh giá.

100% CBNV (đủ điều kiện theo quy định) đã được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp trong năm 2024

D. HOẠT ĐỘNG TIÊU BIỂU

OCB FRESH BANKER



Mục tiêu

- Tạo nguồn cho các vị trí sale tại ĐVKD, thu hút các ứng viên tiềm năng cho OCB
- Gắn kết nhân sự mới với OCB, PR thương hiệu OCB

Chân dung ứng viên

- Sinh viên năm cuối các trường Đại học, Cao đẳng và nhân sự đã đi làm dưới 1 năm. Không yêu cầu kinh nghiệm
- Có niềm yêu thích, mong muốn trải nghiệm và xây dựng lộ trình nghề nghiệp trong ngành Ngân hàng

Điểm nổi bật của chương trình

- Cơ hội trở thành nhân viên chính thức sau 4 tháng
- Ứng viên nhận kết quả ngay sau khi phỏng vấn
- Nhận chứng chỉ sau đào tạo và lưu giữ trên hệ thống của OCB HR
- Đào tạo tập trung và kèm cặp bởi Người đồng hành là cán bộ quản lý có nhiều kinh nghiệm, kỹ năng
- Chương trình thi đua Shining Together giữa nhân viên tập sự và người đồng hành

Trong khuôn khổ chương trình **OCB FRESH BANKERS 2024**, OCB đã chào đón hơn 100 gương mặt xuất sắc tại Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Thanh Hóa và Hà Nội. Đây là cột mốc quan trọng đánh dấu sự khởi đầu cho hành trình mới đầy hứa hẹn của các bạn tại đại gia đình OCB!

Sau 2 tháng triển khai, **OCB FRESH BANKERS 2024** đã đi qua 5 điểm trường Đại học trọng điểm, mang đến:

- Cơ hội tiếp cận những kiến thức chuyên môn
- Lắng nghe trải nghiệm thực tiễn quý giá từ ban lãnh đạo OCB
- Chốt ngay việc làm chỉ trong 1 chạm phỏng vấn

Với hơn 2.000 lượt ứng tuyển và gần 500 ứng viên tham gia phỏng vấn, OCB tự hào chọn ra hơn 100 tài năng xuất sắc nhất để cùng xây dựng và phát triển Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam.

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ TIỀM NĂNG

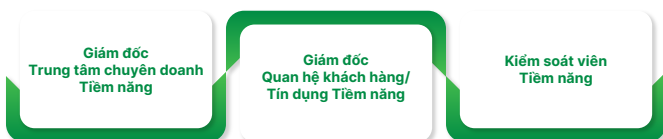


"Trong bối cảnh nền kinh tế thay đổi nhanh chóng và ngành Ngân hàng đối mặt với nhiều thách thức mới, việc đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự kế cận là yếu tố quan trọng giúp OCB nâng cao sự cạnh tranh và PTBV. Song song đó, mỗi nhân sự cũng cần hoạch định lộ trình phát triển nghề nghiệp của bản thân; chủ động học tập và nâng cao năng lực; dẫn đầu trong công việc và luôn trong tâm thế chuẩn bị sẵn sàng cho những thử thách, cơ hội phát triển trong tương lai tại OCB." Đại diện Ban lãnh đạo OCB chia sẻ.

Đây là các chương trình được tổ chức định kỳ hàng năm với mục tiêu kiến tạo đội ngũ kế cận được đào tạo bài bản và có mức độ sẵn sàng cao. Điều này không chỉ giúp các nhân sự tiềm năng phát triển sự nghiệp mà còn góp phần vào sự ổn định chung của Tổ chức, tạo ra một môi trường làm việc đầy động lực và hiệu quả.

Đặc biệt, năm 2024 chương trình có sự cải tiến về cách thức triển khai, thiết kế theo lộ trình đào tạo chia làm hai giai đoạn từ nền tảng đến chuyên sâu, cùng với thử thách tập sự tại Đơn vị. Điều này không chỉ cung cấp kiến thức chuyên môn mà còn tập trung vào việc phát triển kỹ năng quản lý, phát triển đội ngũ... giúp các nhân sự tiềm năng nâng cao năng lực nội tại và tâm thế sẵn sàng cho sự chuyển đổi sang vai trò quản lý mới.

Hạng mục chi tiết của CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ TIỀM NĂNG



Khung đào tạo được thiết kế phù hợp tương ứng với từng giai đoạn



Kết quả chương trình

Chương trình	Giám đốc Trung tâm chuyên doanh Tiềm năng		Giám đốc Quan hệ khách hàng/Tín dụng Tiềm năng		Kiểm soát viên Tiềm năng	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
Cán bộ kế thừa được đào tạo năm 2024	47	31	63	44	0	44

5.2 Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Ngân hàng nhận thức sâu sắc môi trường làm việc tốt sẽ khuyến khích nhân viên cống hiến và gắn bó lâu dài. Vì vậy, OCB đặc biệt chú trọng định hướng chính sách nhân sự và triển khai các hành động cụ thể:

- Xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu quả với cơ chế lương thưởng cạnh tranh, công bằng, và luôn cập nhật các chế độ đãi ngộ.
- Đảm bảo quyền lợi của CBNV theo quy định, đồng thời tạo động lực làm việc cao.
- Tôn trọng sự bình đẳng, đa dạng và khuyến khích tư duy mở, đồng thời quan tâm đến sức khỏe thể chất và tinh thần của nhân viên qua các hoạt động chăm sóc sức khỏe.
- Hoạt động nội bộ gắn kết đội ngũ và thúc đẩy sự hợp tác, giúp Ngân hàng thu hút và giữ chân nhân tài, góp phần vào sự PTBV.

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 PTBV 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

5.2.1 Đa dạng các chính sách phúc lợi, đãi ngộ

Trong năm 2024, OCB tiếp tục thực hiện các chính sách phúc lợi toàn diện và công bằng, tập trung vào việc chăm sóc sức khỏe, phát triển nghề nghiệp, nâng cao đời sống tinh thần cho CBNV và duy trì môi trường làm việc công bằng, minh bạch.

OCB luôn duy trì một chính sách tiền lương và tiền thưởng minh bạch, rõ ràng và công bằng, gắn liền với hiệu quả làm việc của CBNV. Mức lương và thưởng được đánh giá và điều chỉnh dựa trên năng suất công việc, đóng góp và kết quả của từng CBNV. Chính sách này không chỉ giúp khuyến khích CBNV cống hiến mà còn thúc đẩy sự PTBV của tổ chức.

Ngân hàng thường xuyên thực hiện đánh giá, so sánh mức chi trả với thị trường để thực hiện điều chỉnh lương, thưởng và phúc lợi kịp thời nhằm ghi nhận và khuyến khích sự cống hiến của CBNV. Điều này đảm bảo rằng CBNV nhận được sự tương đương cạnh tranh so với thị trường, công bằng cho những đóng góp và kết quả làm việc xuất sắc, đồng thời giữ chân nhân tài và tạo động lực phát triển.

OCB đã triển khai nhiều chính sách phúc lợi thiết thực trong năm 2024:

- **Chính sách cho vay ưu đãi CBNV:** OCB cung cấp các gói vay ưu đãi cho CBNV để hỗ trợ tài chính trong các tình huống cần thiết, từ đó giúp CBNV ổn định cuộc sống và có thể an tâm công tác.
- **Chính sách thâm niên:** OCB đã triển khai thực hiện chính sách thâm niên nhằm ghi nhận và tưởng thưởng cho sự gắn bó lâu dài của CBNV, khuyến khích CBNV tiếp tục cống hiến cho sự phát triển của Ngân hàng.
- **Chính sách ngày nghỉ phép tăng thêm:** CBNV được hưởng thêm các ngày nghỉ phép ngoài những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật, tạo điều kiện cho CBNV tái tạo năng lượng và cải thiện chất lượng cuộc sống.
- **Chính sách bảo hiểm sức khỏe mở rộng:** OCB mở rộng và nâng cao các quyền lợi bảo hiểm sức khỏe, giúp CBNV an tâm về mặt sức khỏe và chăm sóc y tế.
- **Chính sách khám sức khỏe định kỳ:** OCB tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ CBNV để bảo vệ sức khỏe và phát hiện sớm các vấn đề y tế.
- **Chính sách nghỉ mát:** Ngân hàng tổ chức các kỳ nghỉ mát cho CBNV, giúp CBNV thư giãn và kết nối với nhau trong một môi trường làm việc vui vẻ và lành mạnh.



OCB đặc biệt chú trọng đến các hoạt động ghi nhận và khen thưởng kịp thời những đóng góp của CBNV:

- **Chương trình OCB Star of the Quarter và OCB Star of the Year:** đây là các chương trình ghi nhận kịp thời đối với những CBNV xuất sắc, khuyến khích CBNV duy trì hiệu suất công việc cao và đóng góp tích cực vào sự phát triển của Ngân hàng.
- **Các hoạt động gắn kết CBNV:** OCB tổ chức các sự kiện gắn kết CBNV như Appreciation và các hoạt động đón Giáng sinh nhằm tạo môi trường làm việc thân thiện và giúp CBNV cảm thấy được trân trọng.
- **Hoạt động ghi nhận thâm niên:** OCB tổ chức các hoạt động ghi nhận thâm niên tròn năm của CBNV, thể hiện sự tri ân và đánh giá cao những đóng góp lâu dài của họ cho sự phát triển của Ngân hàng. Đồng thời, năm 2024, OCB gửi đề xuất và nhận được phê duyệt về việc Thống đốc NHNN trao tặng kỷ niệm chương "Vì sự nghiệp Ngân hàng Việt Nam" với sự cống hiến trong ngành Ngân hàng Việt Nam cho 62 CBNV thỏa điều kiện công tác trên 15 năm đối với nữ và 20 năm đối với nam.

OCB luôn chú trọng đến công tác xây dựng và phát triển nhân sự tiềm năng:

- **Chương trình quy hoạch nhân sự tiềm năng:** OCB triển khai các chương trình quy hoạch nhân sự tiềm năng, như Giám đốc Trung tâm Chuyên doanh Tiềm năng, Giám đốc Quan hệ Khách hàng / Tín dụng Tiềm năng, và Kiểm soát viên Tiềm năng, nhằm phát hiện và đào tạo nhân sự có khả năng lãnh đạo trong tương lai.
- **Đánh giá nhân sự tiềm năng định kỳ:** OCB thực hiện các chương trình đánh giá nhân sự tiềm năng định kỳ để tìm kiếm và phát triển các CBNV có khả năng lãnh đạo, đóng góp cho sự phát triển lâu dài của Ngân hàng.

OCB luôn chú trọng đến công tác chăm lo cho CBNV:

- **Các hoạt động nhân dịp ngày lễ:** OCB tổ chức các hoạt động đặc biệt vào Ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3 và Ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10, để thể hiện sự trân trọng và ghi nhận đóng góp của CBNV nữ.
- **Chăm lo cho con em của CBNV:** OCB tổ chức các hoạt động chăm lo cho con em CBNV, như trao học bổng khuyến học, tặng quà ngày Quốc tế Thiếu nhi (1/6), thể hiện sự quan tâm và chia sẻ với các gia đình CBNV.
- **Quà Tết cho CBNV:** Vào dịp Tết Nguyên đán, Ngân hàng tổ chức chương trình tặng quà Tết cho CBNV, giúp họ có một cái Tết đầy đủ và ấm áp.



Năm 2024, OCB tiếp tục duy trì và phát triển các chính sách phúc lợi toàn diện, không chỉ giúp CBNV cải thiện chất lượng cuộc sống mà còn thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp và gắn bó lâu dài với Ngân hàng. Các chương trình phúc lợi của OCB phản ánh cam kết mạnh mẽ đối với CBNV, tạo môi trường làm việc công bằng, minh bạch và gắn kết, từ đó đóng góp vào sự thành công chung của Ngân hàng. OCB cam kết tiếp tục phát huy những chính sách này để duy trì sự PTBV và tạo dựng một đội ngũ CBNV xuất sắc, giàu tiềm năng, gắn kết và hạnh phúc.

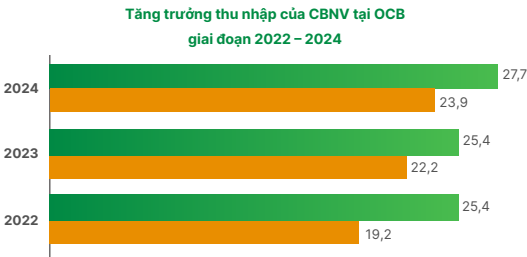
Tình hình thu nhập cho CBNV tại OCB từ năm 2022 – 2024 (ĐVT: tỷ đồng)

	2022	2023	2024
Tổng số nhân viên bình quân	6.673	6.353	6.900
Tổng quỹ lương (1)	1.538	1.698	1.976
Thưởng (2)	494	241	321
Tổng thu nhập (1+2)	2.032	1.939	2.297

Nguồn: Theo BCTC tài chính được kiểm toán từ năm 2022-2024

Chính sách đa dạng và bình đẳng của Ngân hàng không chỉ giúp mọi CBNV 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.

- Thu nhập bình quân tháng (ĐVT: triệu đồng)
- Tiền lương bình quân tháng (ĐVT: triệu đồng)



5.2.2 Đa dạng, bình đẳng, đảm bảo quyền con người trong toàn thể CBNV

Tôn trọng quyền con người và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của CBNV

OCB luôn tôn trọng và bảo đảm quyền con người trong mọi hoạt động của Ngân hàng. Chúng tôi cam kết 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. Hoạt động tuyển dụng minh bạch, quy trình tuyển dụng của OCB 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 OCB tạo lập bằng văn bản, rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của các bên. Mọi điều khoản trong hợp đồng đều được giải thích cụ thể trước khi ký kết, nhằm đảm bảo CBNV hiểu rõ và ký kết trên cơ sở tự nguyện, không bị ép buộc hay đe dọa.

OCB thúc đẩy môi trường làm việc dân chủ, khuyến khích CBNV tham gia vào các quyết định quan trọng. Quy chế dân chủ được thực hiện tại OCB thông qua hình thức tổ chức đối thoại tại nơi làm việc, đối thoại thương lượng tập thể thông qua Hội nghị Người Lao động và các hình thức thực hiện dân chủ khác. 100% CBNV đồng thuận với Thỏa ước lao động tập thể của Ngân hàng. Khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến điều kiện làm việc, OCB sẽ thông báo và thảo luận với CBNV một cách minh bạch, đảm bảo CBNV 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 CBNV 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 CBNV và Ngân hàng, đại diện cho CBNV 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 mỗi CBNV.

OCB cũng ban hành và truyền thông rộng rãi Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử cho toàn thể CBNV của Ngân hàng nhằm xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, văn hóa ứng xử tốt đẹp, đảm bảo hành vi đạo đức và tôn trọng lẫn nhau giữa các CBNV. OCB cương quyết xử lý mọi hành vi vi phạm quy tắc đạo đức, tạo môi trường làm việc an toàn và tôn trọng.

CBNV 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 kênh tiếp nhận (email/điện thoại/trao đổi trực tiếp/...) của Phòng Kiểm soát tuân thủ hoặc Trung tâm Nhân sự và Đào tạo. Các khiếu nại của CBNV sẽ được tiếp nhận, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để 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.

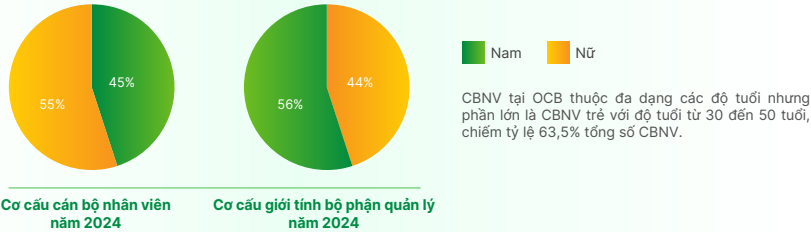
Trong năm 2024, Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ đơn, thư khiếu nại, tố cáo từ người lao động và cơ quan pháp luật về vi phạm quyền con người, phân biệt đối xử nói chung cũng như quyền của người lao động, lao động cưỡng bức, lao động trẻ em nói riêng

Đa dạng, bình đẳng trong toàn thể hoạt động

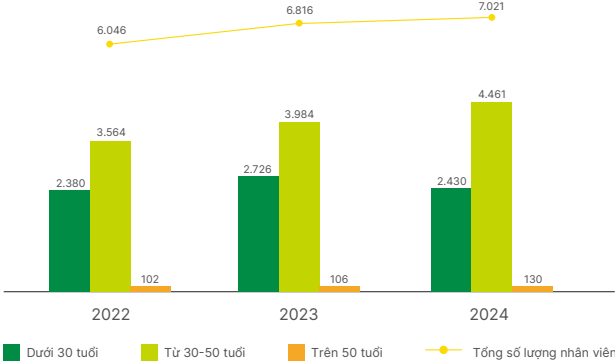
Tại OCB, tất cả CBNV đều có cơ hội bình đẳng để phát triển sự nghiệp, được đánh giá và thăng tiến dựa trên năng lực và đóng góp của họ. Chúng tôi luôn cam kết xây dựng một môi trường làm việc công bằng, đa dạng không phân biệt đối xử dựa trên giới tính, tuổi tác, chủng tộc, tôn giáo, xuất xứ, hoặc bất 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.

Chính sách đa dạng và bình đẳng của Ngân hàng không chỉ giúp mọi CBNV 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.

Theo số liệu năm 2024, tỷ lệ giới tính CBNV tại OCB tương đối cân bằng với tỷ lệ CBNV nữ chiếm 55% tổng CBNV. Đa số (99,5%) các CBNV 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% cấp quản lý là nữ trong năm 2024 và tỷ lệ này ngày càng tăng qua các năm, minh chứng cho những nỗ lực thực hiện bình đẳng giới và nâng cao vai trò của CBNV nữ trong toàn hàng.



Số lượng nhân viên phân loại theo độ tuổi giai đoạn 2022-2024 (ĐVT: người)



Tăng cường gắn kết CBNV

Nhằm xây dựng một môi trường làm việc tích cực, tạo động lực cho CBNV và nâng cao sự gắn kết nội bộ, OCB đã triển khai hàng loạt chương trình phát triển văn hóa và kết nối CBNV với đa dạng hình thức từ xây dựng đội nhóm (teambuilding), đến các câu lạc bộ, chương trình hội thao và hội diễn, các hoạt động phong trào, hội thảo. Các hoạt động này không chỉ giúp củng cố tinh thần tập thể, mà còn thúc đẩy sự đồng hành, chia sẻ giữa các bộ phận, góp phần tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả và hạnh phúc.

- **Tổ chức tham quan, nghỉ mát** cho toàn thể CBNV giúp tăng cường gắn kết tinh thần đồng đội.
- Triển khai chương trình **OCB Appreciation** tạo cơ hội cho CBNV ghi nhận và lan tỏa tinh thần tri ân trong tổ chức, góp phần tạo dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp. Chương trình đã thu hút sự tham gia của hơn 1.000 CBNV đến từ 107 Đơn vị với 2.086 thiệp Appreciation được gửi đi.
- Triển khai chuỗi chương trình **Culture Hack** và định vị giá trị CBNV EVP với hơn 1.000 CBNV tham gia khảo sát EVP và gần 30 tác phẩm dự thi video "Tự hào tổ chức" nhằm giúp CBNV hiểu rõ hơn về OCB, gia tăng đam mê và tự hào về thương hiệu, nâng cao sự gắn kết giữa CBNV với tổ chức.
- **Các hoạt động giao lưu, chia sẻ, chúc mừng những sự kiện đặc biệt** như hoạt động Giáng sinh, chợ phiên OCB nhằm gây quỹ trồng rừng GIAI hay hoạt động tri ân giảng viên nội bộ 20/11 cũng thu hút hơn 1.000 CBNV tham gia trên toàn hệ thống. Các chương trình này không chỉ mang lại niềm vui, khích lệ tinh thần cho CBNV mà còn tạo ra những khoảnh khắc ý nghĩa, giúp CBNV gắn kết và cảm nhận được sự quan tâm từ tổ chức.

Những con số ấn tượng

Đáp lại những nỗ lực, OCB vinh dự nhận được giải thưởng **Employer Choice 2024 (Careerviet)**, **Top 07 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Ngành tài chính ngân hàng**, **Top 38 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất - Khối doanh nghiệp Lớn**.

Ngoài ra, theo kết quả khảo sát Gắn kết năm 2024 với sự phản hồi từ hơn 4.000 CBNV, điểm mức độ gắn kết tổng thể trung bình năm 2024 của Ngân hàng là 4,02; nằm trong tứ phân vị thứ 1 so với các Ngân hàng Đông Nam Á (theo khảo sát trước đó của BCG). Việc đạt được tứ phân vị thứ 1 thể hiện mức độ gắn kết của CBNV OCB đang ở mức 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.

Năm 2025, Ngân hàng sẽ tiếp tục triển khai các kế hoạch cải thiện và nâng cao hơn nữa mức độ gắn kết của CBNV 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 CBNV. 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 CBNV cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.



Nhân sự (dự điều kiện theo quy định) được hướng chế độ thai sản theo quy định



Tiếng nói công đoàn

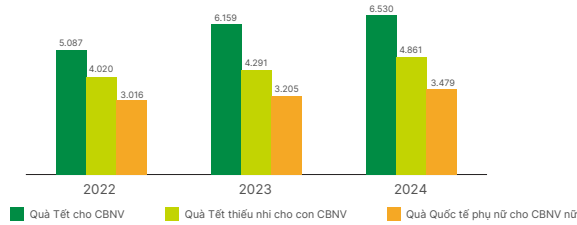
Công đoàn OCB luôn định hướng đảm bảo quyền lợi của người lao động và xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, nâng cao chất lượng cuộc sống cho người lao động và xây dựng một môi trường làm việc công bằng, dân chủ. Hoạt động Công đoàn bao gồm các công tác như sau:

Công tác chuyên môn – xây dựng đơn vị Đoàn viên công đoàn nỗ lực nâng cao trình độ nghiệp vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, đạt và vượt chỉ tiêu, kế hoạch, góp phần vào sự phát triển của Ngân hàng. Vận động đoàn viên tham gia các phong trào thi đua, kịp thời biểu dương các gương điển hình, phát huy truyền thống làm chủ tập thể và đẩy mạnh các phong trào chống tham nhũng, lãng phí. Tạo điều kiện cho đoàn viên học tập nâng cao trình độ văn hóa, chuyên môn và lý luận chính trị để đáp ứng yêu cầu công việc.	Công tác tổ chức Kiểm toàn tổ chức công đoàn tại cơ sở theo mô hình mới của Ngân hàng để nâng cao hiệu quả công tác. Tăng cường giáo dục chính trị tư tưởng và nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, đạo đức nghề nghiệp của đoàn viên. Giới thiệu đoàn viên ưu tú vào Đảng, phấn đấu kết nạp từ 20 đoàn viên trở lên vào Đảng trong nhiệm kỳ. Duy trì danh hiệu "Công đoàn cơ sở vững mạnh xuất sắc" và kiểm tra việc thực hiện chế độ, chính sách lao động	Công tác phong trào Tích cực tổ chức các phong trào Văn – Thể – Mỹ, thu hút đông đảo CBNV tham gia, góp phần nâng cao đời sống tinh thần cho đoàn viên.
Công tác xã hội Tiếp tục duy trì các hoạt động đền ơn đáp nghĩa như: tổ chức chăm lo các CBNV trong diện chính sách. Thực hiện tốt chế độ thăm hỏi đối với CBNV khó khăn đột xuất, khi ốm đau, thai sản, ma chay, cưới hỏi. Duy trì việc trao học bổng OCB cho CBNV có thành tích học tập xuất sắc, chăm lo thiếu nhi nhân ngày 01/6, trung thu hằng năm. Vận động CBNV tham gia tích cực các hoạt động xã hội như hỗ trợ CBNV mắc bệnh hiểm nghèo, các cuộc vận động cứu trợ giúp đỡ đồng bào nghèo bị thiên tai lũ lụt, hỏa hoạn, trẻ lang thang, khuyết tật, hiến máu nhân đạo	Công tác tổ chức Đẩy mạnh phong trào thi đua “ Phụ nữ 2 giỏi” theo tiêu chí mới, kịp thời biểu dương, khen thưởng và nhân rộng học tập trong hệ thống. Tuyên truyền trong nữ CBNV kiến thức pháp luật lao động, kiến thức sinh sản, giới tính. Điều chỉnh và kịp thời đề xuất áp dụng các chế độ liên quan đến lao động nữ theo điều kiện công tác thực tế tại đơn vị. Tổ chức các hoạt động tặng quà, họp mặt, tuyên truyền về giới, ôn lại truyền thống nhân ngày quốc tế phụ nữ 8/3 và ngày phụ nữ Việt Nam 20/10. Thường xuyên, quan tâm, hỗ trợ kịp thời lao động nữ khó khăn, bệnh tật ...	Công tác khác: Quản lý quỹ công đoàn, đoàn phí theo quy định và thực hiện đầy đủ các chế độ báo cáo, tham gia các buổi họp giao ban do Liên đoàn lao động Quận 1 tổ chức.

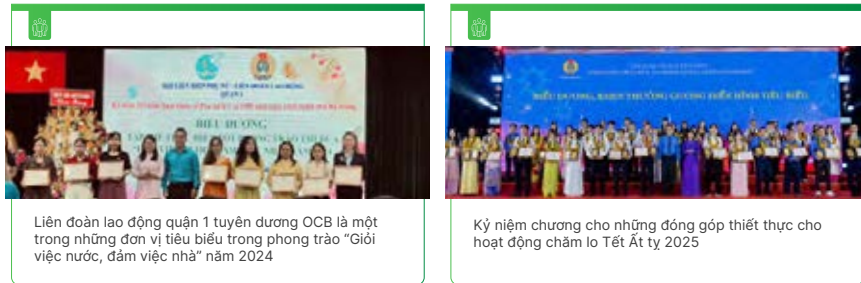
Với định hướng chung như trên, trong năm 2024 Công đoàn OCB đã triển khai các chương trình, hành động hướng về người lao động như:

- Quà tết cho CBNV
- Chương trình team building
- Quà trung thu cho con CBNV
- Quà Quốc tế thiếu nhi cho con CBNV
- Trao học bổng cho con CBNV
- Quà Quốc tế phụ nữ 8/3 cho CBNV nữ
- Quà ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10 cho CBNV nữ
- Hỗ trợ tiền tàu xe về quê ăn tết cho CBNV
- Hỗ trợ CBNV mắc bệnh hiểm nghèo
- Hỗ trợ tiền mua Bảo hiểm sức khỏe cho CBNV

Số trường hợp được hưởng các chương trình hỗ trợ tiêu biểu của công đoàn giai đoạn 2022-2024 (ĐVT: người)



Với nỗ lực của Công đoàn OCB đã được các cơ quan quản lý ghi nhận và được vinh dự là đơn vị tiêu biểu trong phong trào “Giới việc nước, đảm việc nhà” năm 2024 và Kỷ niệm chương cho những đóng góp thiết thực cho hoạt động chăm lo Tết Ất tỵ 2025 cho công nhân, viên chức, người lao động trên địa bàn.



5.2.3 Đề cao an toàn và chăm sóc sức khỏe toàn diện

OCB luôn chú trọng đến an toàn và sức khỏe của CBNV. Các tiêu chuẩn ATVSLĐ luôn được Ngân hàng tuân thủ nghiêm ngặt, từ việc đảm bảo các tiêu chuẩn về phòng cháy chữa cháy (PCCC), an toàn điện, đến các cuộc diễn tập PCCC 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 CBNV. Các tiêu chuẩn an toàn này còn được quy định cụ thể trong Nội quy lao động áp dụng trên toàn hệ thống. CBNV không chỉ phải tuyệt đối tuân thủ các quy định ATVSLĐ, 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.

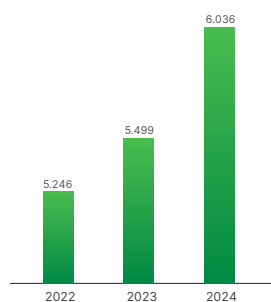
Ngoài các chương trình khám sức khỏe định kỳ hàng năm, OCB cũng đã triển khai các chính sách bảo hiểm y tế toàn diện và bảo hiểm tai nạn cho toàn bộ CBNV, nhằm tạo điều kiện để CBNV được kiểm tra thường xuyên tình trạng sức khỏe, giúp phát hiện và có những điều trị sớm.

Đối với một số nhóm đối tượng như giao dịch viên, CBNV kho quỹ thường xuyên tiếp xúc với tiền và các chất độc hại, cũng như CBNV công nghệ làm việc trong phòng máy chủ, OCB 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.

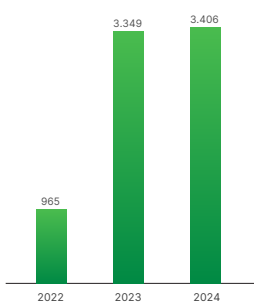
Bên cạnh việc chăm sóc sức khỏe thể chất, OCB cũng đặc biệt chú trọng đến sức khỏe tinh thần của CBNV. Các chương trình hỗ trợ tâm lý, cải thiện sức khỏe tinh thần như thư giãn, giám căng thẳng v.v... cũng được tổ chức để giúp CBNV thư giãn và giảm áp lực trong công việc.

Với những nỗ lực không ngừng, Ngân hàng tự hào mang đến một môi trường làm việc an toàn cho CBNV, 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.

Số lượng CBNV được hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ (ĐVT: người)



Số lượng CBNV được hỗ trợ bảo hiểm sức khỏe (ĐVT: người)



5.3 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 PTBV 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 PTBV. Chúng tôi cam kết nỗ lực đóng góp và phát triển các chương trình trách nhiệm xã hội, đồng thời 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. KẾT QUẢ NỔI BẬT



cho các hoạt động phát triển cộng đồng



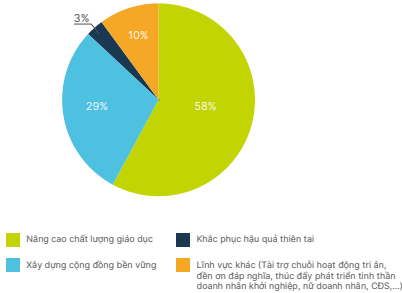
tham dự các buổi cập nhật kiến thức về tài chính, ngân hàng cho nhóm nhân lực trẻ
▲ 40% so với năm 2023



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

Với tấm lòng nhân ái và tinh thần sẻ chia, OCB luôn đặt trách nhiệm xã hội vào trọng tâm Chiến lược PTBV. Ngân hàng không ngừng chung tay cùng cộng đồng, hợp tác với các tổ chức thiện nguyện để hỗ trợ những hoàn cảnh khó khăn, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong năm 2024, OCB đã dành gần 30 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng, thể hiện cam kết mạnh mẽ với trách nhiệm xã hội. Trên tinh thần đó, Ngân hàng đã triển khai chuỗi chương trình ý nghĩa trên toàn quốc, tập trung vào các mục tiêu sau:



5.3.1 Nâng cao chất lượng giáo dục

Hỗ trợ nâng cao chất lượng giáo dục, đồng hành cùng học sinh sinh viên có hoàn cảnh khó khăn trên hành trình phát triển hướng đến tương lai từ lâu đã là định hướng của OCB. Hằng năm ngoài việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ, giải pháp tài chính nhằm cơ sở giáo dục thì OCB vẫn không ngừng đóng góp vào các hoạt động thiện nguyện nhằm mang đến nguồn hỗ trợ thiết thực nhất đến học sinh, sinh viên tại các khu vực khó khăn. Điển hình như năm 2024, OCB đã triển khai hàng loạt hoạt động hỗ trợ như: Tài trợ toàn bộ chi phí xây trường THCS Minh Thanh tỉnh Tuyên Quang; Tài trợ Quý khuyến học tỉnh Kiên Giang; Tài trợ các hoạt động và giải thưởng dành cho sinh viên năm 2024; Tài trợ chương trình “Tháng ba tình nguyện” tại Trường THPT Vĩnh Thạnh và thực hiện Công trình thanh niên “Thắp sáng đường quê” tại xã Vĩnh Hiệp, huyện Vĩnh Thạnh, tỉnh Bình Định; Tài trợ chương trình “Truyền thống giáo dục tài chính”.

Ông **Phạm Hồng Hải** - Tổng Giám đốc OCB

“Với mong muốn tiếp sức và đồng hành cùng các em trên con đường học tập, chúng tôi đã có kế hoạch triển khai một chương trình dài hạn và trực tiếp tới từng em, để các em đều nhận được sự hỗ trợ kịp thời, sự động viên, niềm an ủi và vững tâm tiếp bước trên đường học vấn. Đồng thời chúng tôi cũng mong muốn tạo cơ hội cho các em có điều kiện được thực tập tại OCB, qua đó có thể mở ra con đường sự nghiệp cho các em.”



Những chương trình đã thực hiện trong năm 2024 cho thấy việc hỗ trợ nâng cao chất lượng giáo dục của OCB không ngừng mở rộng và toàn diện hơn. Những chương trình này không dừng lại ở việc hỗ trợ xây dựng trường, trao tặng các học bổng mà còn quan tâm đến giáo dục tài chính hay cả những công trình đảm bảo an toàn trên đường đến trường cho học sinh, người dân như Công trình thanh niên “Thắp sáng đường quê”. Tất cả những nỗ lực của OCB đều hướng đến một mục tiêu giúp nền giáo dục nước nhà phát triển và hỗ trợ con đường đến trường của học sinh, sinh viên trở nên dễ dàng hơn.

Bên cạnh đó, nhận thấy việc cập nhật kiến thức về tài chính, ngân hàng cho nhóm nhân lực trẻ rất quan trọng trong giai đoạn hiện nay, trong năm 2024 OCB đã gia tăng phối hợp với các tổ chức đoàn thể - chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - nghề nghiệp, các tổ chức khác trong xây dựng và triển khai các chương trình giáo dục tài chính cho sinh viên của 08 trường đại học trên nhiều địa bàn toàn quốc. Đây cũng là nơi để OCB có thể giao lưu, giới thiệu với sinh viên về các hoạt động của Ngân hàng, TCTD, giúp sinh viên có thêm thông tin, kiến thức tài chính.

	2023	2024
Số lượng buổi giao lưu	6	10
Số lượng sinh viên tham dự	500	700

Trong năm 2025, OCB sẽ tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các đơn vị đối tác 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.

5.3.2 Xây dựng cộng đồng bền vững

Tinh thần trách nhiệm là một trong những giá trị cốt lõi tại Ngân hàng, OCB tin rằng sự PTBV 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, Ngân hàng 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. Trong năm 2024, OCB tích cực đóng góp vào sự phát triển toàn diện của xã hội thông qua việc tài trợ cho các hoạt động nâng cấp cơ sở hạ tầng, đền ơn đáp nghĩa, phát triển văn hóa và thể thao cụ thể như:



Tài trợ chi phí phục dựng màu cho Di ảnh của Liệt sĩ Công an và thân nhân Hội viên Hội Cựu CAND tỉnh Ninh Bình đã hy sinh trong kháng chiến và triển khai hoạt động tri ân, đền ơn đáp nghĩa nhân ngày thương binh liệt sỹ tại Ninh Bình.

Đối với các hoạt động nội bộ OCB đã phát động chuỗi các hoạt động Dọn nhà góp cây, Phiên chợ Giáng sinh và OCB Green. X'mas Toàn bộ quý từ việc bán đồ cũ sẽ được quy đổi thành cây xanh, giúp tái tạo rừng Xuân Liên. Những món đồ không bán được sẽ được tặng cho người dân khó khăn tại các khu vực Gaia đang trồng rừng như Cà Mau, Đồng Nai, Tà Kúu, Xuân Lai, Cúc Phương... Sau chương trình OCB đã quyên góp được 1.065 cây xanh, 392 kg vật phẩm quyên góp được gửi đến tổ chức GAIA và đã nhận được sự hưởng ứng mạnh mẽ từ CBNV OCB trên toàn quốc, với những kết quả bất ngờ và ấn tượng.

Đảm bảo an ninh, an toàn cho cộng đồng, các bên hữu quan

Tại OCB việc đảm bảo an ninh nơi làm việc và trật tự công cộng luôn đặt lên ưu tiên hàng đầu, để thực hiện định hướng trên OCB triển khai các hành động duy trì đảm bảo an ninh từ các đơn vị có uy tín. Bên cạnh đó, các đối tác được đánh giá bằng bộ tiêu chuẩn xã hội bao gồm các nội dung liên quan chính sách nhân quyền, các chuẩn mực tiếp cận với khách hàng, đối tác, nhân sự và các bên hữu quan của OCB. Nhờ vậy đảm bảo các nhân viên an ninh được phổ biến các quy trình hoặc chính sách liên quan đến quyền con người, sức khỏe an toàn cho bản thân cũng như cho khách hàng.



Hưởng ứng phong trào thi đua “Xóa nhà tạm, nhà dột nát” trên địa bàn TP. HCM. Đây là sự kiện được Thủ tướng Chính phủ phát động. OCB đã hỗ trợ kinh phí xây dựng, sửa chữa 75 căn nhà hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ có hoàn cảnh khó khăn. Bên cạnh đó, OCB đã chung tay xóa nhà tạm, nhà dột nát tại tỉnh Quảng Bình.



Tài trợ cho nhiều chương trình và sự kiện thể thao, văn hóa như Hội chợ kinh tế thương mại và du lịch biển giới Trung Việt Festival Ninh Bình lần thứ III năm 2024 “Đồng chảy Di sản”, Lễ hội Sông nước Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ 2 năm 2024, góp phần thúc đẩy mạnh mẽ phong trào thể thao và văn hóa với cộng chúng. Tài trợ các hội thao tạo sân chơi rèn luyện sức khỏe cộng đồng.

Với những nỗ lực không ngừng cho việc đảm bảo an toàn cho khách hàng, duy trì an ninh tại khu vực kinh doanh hoạt động, vào ngày 28/11/2024, OCB đã vinh dự được UBND TP.HCM trao quyết định công nhận là doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn “An toàn về an ninh, trật tự năm 2023”. Đây là sự ghi nhận xứng đáng cho những nỗ lực của OCB trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật, phối hợp chặt chẽ với lực lượng công an, chính quyền địa phương trong việc đảm bảo an toàn trật tự tại các CN/PGD và địa phương nơi Ngân hàng hoạt động. Đây không chỉ là niềm tự hào mà còn là động lực để OCB tiếp tục duy trì giữ vững các nguyên tắc hoạt động an toàn, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh và ổn định.



5.3.3 Thích ứng BĐKH

Một trong những hậu quả của BĐKH chính là việc gia tăng các hiện tượng thời tiết bất thường như bão, lũ lụt... Trong năm 2024, một số khu vực khó khăn tại Việt Nam đã phải chịu những tác động sâu sắc hậu quả của BĐKH như hạn hán kéo dài và mưa bão, lũ lụt. Với định hướng tiên phong đầu tư hỗ trợ giảm nhẹ tác động BĐKH, cũng như ý thức san sẻ khó khăn với người dân các vùng gặp nạn, trong giai đoạn diễn ra cơn bão số 3 (Yagi), OCB đã triển khai các hành động hỗ trợ kịp thời như tiếp ứng lương thực, nước uống và nhu yếu phẩm cho bà con địa phương. Ngoài ra, Ngân hàng đã ủng hộ 1 tỷ đồng thông qua UB MTTQ Việt Nam nhằm hỗ trợ 06 tỉnh (Hải Phòng, Quảng Ninh, Nam Định, Phú Thọ, Thái Nguyên, Lào Cai, Ninh Bình) chịu nhiều thiệt hại từ hậu quả của cơn bão nhanh chóng khắc phục hậu quả sau thiên tai.



Đặc biệt, để kịp thời hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn, khôi phục lại sản xuất, kinh doanh, bên cạnh các hoạt động trên, thực hiện theo chủ trương từ phía NHNN trong việc xem xét đưa ra các chính sách hỗ trợ cho khách hàng đang bị ảnh hưởng, OCB hiện đã và đang tích cực rà soát, hỗ trợ, thăm hỏi các khách hàng tại những khu vực đang bị ảnh hưởng nặng nề bởi bão. Căn cứ tình hình thực tế, OCB đưa ra các giải pháp hỗ trợ phù hợp, tùy vào mức độ thiệt hại của từng khách hàng.

Song song đó, OCB cũng đưa ra các gói vay mới để giúp các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, người dân có thêm điều kiện nhanh chóng ổn định cuộc sống, tiếp tục duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh. Cụ thể, gói vay ngắn hạn phục vụ sản xuất kinh doanh giúp khách hàng bổ sung nguồn vốn để trồng trọt, chăn nuôi... với lãi suất chỉ từ 5,1%/năm. Đối với các gói vay trung dài hạn, OCB đưa ra nhiều lựa chọn lãi suất ưu đãi đa dạng, phù hợp nhu cầu của khách hàng với thời gian linh hoạt như 12 tháng, lãi suất chỉ 6,2%/năm.

Bên cạnh triển khai các hành động hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai, OCB còn tài trợ vào các lĩnh vực tài chính xanh giúp thích ứng và giảm nhẹ tác động của BĐKH như NLTT, công trình xanh, xử lý nước. Ngoài ra, để phổ biến, cung cấp các thông tin về khung pháp lý phát triển tài chính xanh, bền vững thúc đẩy chuyển đổi xanh thích ứng BĐKH cho Việt Nam, trong năm 2024, OCB đã tài trợ một số chương trình hội thảo được chủ trì bởi các tập chí uy tín như Tạp chí Nhà Đầu tư.



5.4 Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Đặt khách hàng làm trọng tâm là giá trị cốt lõi mà OCB tiên quyết triển khai hàng đầu và nhất quán trong mọi hoạt động. Ngân hàng tin rằng sự hài lòng của khách hàng là thước đo chính xác nhất về mức độ thành công và chất lượng hoạt động của Ngân hàng. Với phương châm lắng nghe, trân trọng, thấu hiểu và ưu tiên thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, OCB cam kết mang lại những giải pháp và sản phẩm tốt nhất, đồng thời nỗ lực liên tục cải tiến để đáp ứng tốt hơn các kỳ vọng của khách hàng.

OCB không ngừng đẩy mạnh số hóa và áp dụng các công nghệ tiên tiến để tăng cường sự hiện diện và tối ưu hóa hoạt động, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ và thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi. Hơn nữa, tất cả các kênh sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng đều dựa trên các chính sách và một nguồn dữ liệu thống nhất nhằm mang lại trải nghiệm nhất quán và sự hài lòng tối đa cho khách hàng ở bất kể địa điểm nào.

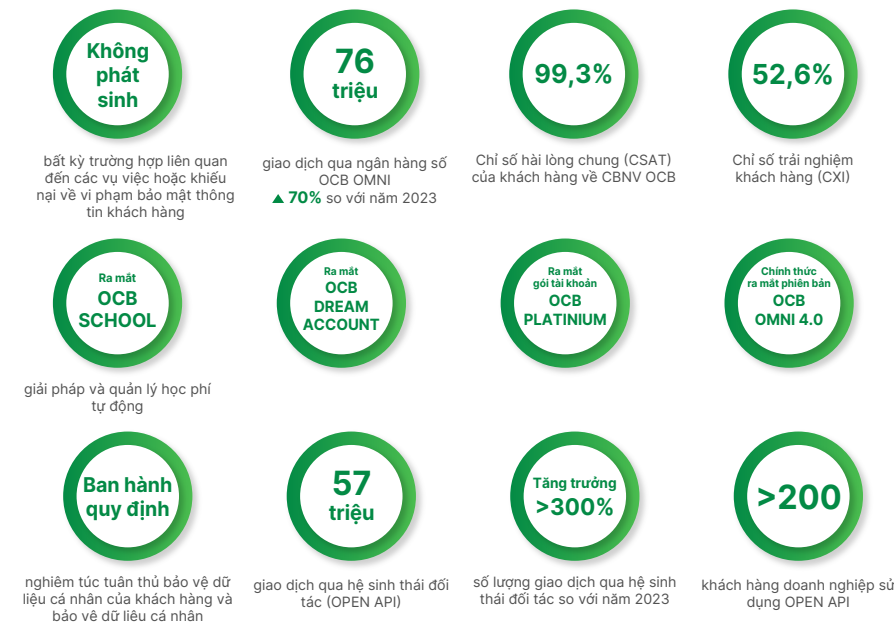
Chúng tôi cam kết không chỉ mang lại hiệu quả kinh doanh mà còn tạo ra giá trị bền vững cho khách hàng, đảm bảo tính minh bạch thông tin trong các sản phẩm và dịch vụ tư vấn. Chính vì lẽ đó, bảo mật thông tin khách hàng được xem là yếu tố then chốt trong mọi hoạt động của Ngân hàng.

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



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

5.4.1 Đảm bảo giá trị bền vững cho khách hàng

OCB luôn coi trọng sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đặc biệt là trong việc bảo vệ thông tin cá nhân. Trong suốt năm 2024, Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ sự cố nào ảnh hưởng đến sức khỏe hay an toàn thông tin của khách hàng, khẳng định cam kết mạnh mẽ trong việc đảm bảo môi trường giao dịch an toàn và bảo mật.

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

OCB cam kết minh bạch trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm và dịch vụ, đảm bảo khách hàng luôn được tiếp cận đầy đủ và chính xác. Ngân hàng chưa từng ghi nhận bất kỳ vi phạm trọng yếu nào liên quan đến hoạt động truyền thông tiếp thị hay thông tin về nhãn hiệu, khẳng định sự tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật.

Mọi thông tin về sản phẩm tài chính, dịch vụ Ngân hàng, bao gồm điều kiện, điều khoản và biểu phí, đều được trình bày rõ ràng, dễ hiểu và dễ dàng tiếp cận trên các kênh truyền thông chính thức như website và email gửi đến khách hàng. Chúng tôi chủ động tư vấn và cung cấp thông tin chính xác dựa trên nhu cầu của khách hàng, đồng thời đề xuất các giải pháp tối ưu giúp khách hàng so sánh, đánh giá và lựa chọn sản phẩm phù hợp nhất. Khi có bất kỳ thay đổi nào, OCB cam kết cập nhật kịp thời, đảm bảo khách hàng luôn nhận được thông tin mới nhất.

Việc cung cấp thông tin minh bạch, chính xác là nguyên tắc cốt lõi trong Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử mà mọi CBNV Ngân hàng phải tuân thủ khi thực hiện nghiệp vụ hoặc tư vấn khách hàng. Đội ngũ tư vấn viên của OCB cũng được đào tạo chuyên sâu và cập nhật thường xuyên về sản phẩm, dịch vụ cũng như các chính sách mới nhằm hỗ trợ khách hàng đưa ra quyết định tài chính một cách hiệu quả và an tâm.

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.

OCB 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. OCB tin rằng CBNV là cầu nối quan trọng giữa Ngân hàng và khách hàng, do đó, việc trang bị kiến thức và kỹ năng cho CBNV 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 CBNV 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.

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..



5.4.2 Nâng tầm trải nghiệm khách hàng

OCB luôn hướng tới mục tiêu “Nâng tầm trải nghiệm khách hàng” với cam kết mang đến những giá trị vượt trội và bền vững qua từng quyết định sản phẩm. Mỗi sản phẩm, dịch vụ của OCB đều được tạo dựng dựa trên lắng nghe tiếng nói của khách hàng qua nhiều kênh, từ đó không ngừng cải tiến và cá nhân hóa để đáp ứng chính xác nhu cầu cũng như mong đợi của từng đối tượng.

Đầu tư và đổi mới công nghệ

Trong năm 2024, OCB đã đầu tư phát triển các dự án nhằm mở rộng và đa dạng hóa các kênh phân phối dựa trên ứng dụng công nghệ số, chi phí đầu tư cho hoạt động này chiếm khoảng 16% tổng chi phí CNTT toàn hàng 2024. Điều này cho thấy OCB luôn đề cao tầm quan trọng của quá trình chuyển đổi công nghệ để phát triển toàn diện, đáp ứng yêu cầu thị trường, khách hàng. Các dự án chính triển khai trong cụ thể như:

- Số hóa hạ tầng công nghệ
- Đầu tư nền tảng công nghệ Digital Banking hiện đại
- Hợp tác với các tổ chức trung gian thanh toán, công ty Fintech
- Kết nối thanh toán với dịch vụ công như các trường đại học, trường học, bệnh viện, điện lực, nước...
- Cung cấp giải pháp thanh toán và số hoá cho nhà bán hàng (Merchant Platform)

- Ưu đãi dành riêng cho chủ các cửa hàng, hộ kinh doanh giúp cho việc kinh doanh như ý khi mở Ngân hàng số OCB OMNI và sử dụng VietQR như: hoàn tiền, thưởng thêm

- OCB Soundbox-Công cụ quản lý nguồn thu mới cho các nhà bán hàng

Lợi ích OCB VietQR:

- An toàn, bảo mật
- Tiện lợi
- Quản lý dễ dàng
- Khả năng tương thích (sử dụng trên mọi hệ thống thanh toán)

Lợi ích:

- Ổn định bảo mật cao
- Tốc độ xử lý real-time
- Khả năng tùy biến theo nhu cầu doanh nghiệp
- API chuẩn hóa dễ dàng nhanh chóng
- Hỗ trợ kỹ thuật 24/7

Các hoạt động đầu tư đổi mới công nghệ này tập trung vào nâng cấp quá trình CDS tại OCB, mở rộng nền tảng hạ tầng điện toán đám mây trong nước, sẵn sàng tài nguyên hạ tầng cung ứng nhanh cho việc triển khai mới và mở rộng các ứng dụng; nhanh chóng cung ứng sản phẩm đến tay khách hàng. Đặc biệt với dự án Cung cấp giải pháp thanh toán và số hoá cho nhà bán hàng (Merchant Platform), đây là một phần trong cam kết của OCB về CDS và thúc đẩy tài chính toàn diện, triển khai cung cấp Nền tảng Merchant Platform nhằm hỗ trợ các nhà bán hàng số hóa toàn bộ quy trình bán hàng và quản lý thanh toán. Việc giảm thiểu sử dụng tiền mặt, nâng cao hiệu quả vận hành và khuyến khích CDS của nhà bán hàng giúp:

- Giảm tác động đến môi trường bằng việc hạn chế hóa đơn giấy và giao dịch tiền mặt.
- Thúc đẩy tài chính toàn diện, giúp doanh nghiệp nhỏ tiếp cận hệ thống thanh toán hiện đại.
- Nâng cao tính bền vững trong kinh doanh nhờ tự động hóa và quản lý dữ liệu hiệu quả.

Tiến phong trong CDS, OCB đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo, máy học và điện toán đám mây, xây dựng nền tảng Ngân hàng Thông minh “AI-first” vững mạnh. Những giải pháp hiện đại như thanh toán không tiền mặt thông qua Google Pay, Apple Pay và Banking Hub không chỉ mang lại sự tiện lợi, an toàn mà còn giúp tối ưu hóa quy trình giao dịch, giảm thiểu rủi ro một cách hiệu quả. Đồng thời, công nghệ đối chiếu dữ liệu sinh trắc học giữa thông tin khách hàng và chip CCCD góp phần nâng cao độ tin cậy và hạn chế tối đa các rủi ro gian lận.

Với nền tảng AppsFlyer tiên tiến, OCB tự tin phân tích hành vi người dùng một cách chính xác, từ đó cung cấp các sản phẩm và dịch vụ được cá nhân hóa tối ưu. Hành trình khách hàng từ giai đoạn tiếp cận, giao dịch đến hậu mãi được số hóa hoàn toàn, đảm bảo mọi điểm chạm đều mang lại trải nghiệm mượt mà và độc đáo.

Bên cạnh đó, OCB đã triển khai nền tảng Marketing Automation đa kênh nhằm tối ưu hóa chiến lược truyền thông, bán chéo và chăm sóc khách hàng, giúp tăng cường hiệu quả tiếp cận và phát triển mối quan hệ bền vững với khách hàng. Năm 2024, thông qua các dự án hợp tác chiến lược – từ giải pháp thu hộ học phí cho các trường đại học hàng đầu cho đến việc ra mắt tính năng “OCB Cà phê” kết nối ưu đãi với các merchant – OCB càng khẳng định vị thế tiên phong, mở ra kỷ nguyên trải nghiệm khách hàng đẳng cấp và toàn diện.

Những mối quan hệ hợp tác với các đối tác uy tín như Backbase, SmartOSC, Sepay, Casso, Viettel Post và các tổ chức quốc tế đã tạo nên nền tảng vững chắc cho việc triển khai các giải pháp công nghệ tiên tiến, cung cấp dịch vụ Open API và cải tiến sản phẩm thanh toán. Qua đó, OCB không chỉ gia tăng sự hiện diện trên thị trường mà còn xây dựng mối quan hệ gắn bó với khách hàng, khẳng định lợi thế cạnh tranh bền vững trong thời đại số.

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.

Mở rộng và đa dạng hóa các kênh phân phối dựa trên ứng dụng công nghệ số, đặc biệt qua điện thoại di động

Từ ngày 15/5/2024, OCB chính thức ra mắt phiên bản OCB OMNI 4.0 – một bước đột phá trong ứng dụng công nghệ số với nền tảng Digital Banking hiện đại hàng đầu thế giới Backbase. Phiên bản mới được xây dựng trên bốn tiêu chí “Đơn giản – Mượt – Tiện dụng – Cá nhân hóa”, không chỉ gia tăng hạ tầng và tốc độ giao dịch mà còn mang đến trải nghiệm tối ưu cho khách hàng, giúp họ thực hiện các giao dịch nhanh chóng, dễ dàng mà không cần đến trực tiếp chi nhánh. OCB OMNI 4.0 đã được tích hợp đầy đủ các sản phẩm tài chính đa dạng, từ mở tài khoản trực tuyến cho khách hàng mới đến các dịch vụ tiết kiệm, chuyển tiền, thanh toán, đăng ký mở thẻ, vay vốn và các sản phẩm hiện đại như đầu tư, bảo hiểm, chuyển tiền quốc tế, đặt vé máy bay.

Ngân hàng còn triển khai phương thức xác thực sinh trắc học tiên tiến, với dữ liệu sinh trắc học đã được OCB thu thập qua việc đối chiếu với dữ liệu lưu trữ từ chip của thẻ căn cước công dân do cơ quan Công an cấp. Khách hàng có thể chủ động đăng ký dữ liệu sinh trắc học qua ứng dụng OCB OMNI 4.0 hoặc đăng ký trực tiếp tại điểm giao dịch thông qua ứng dụng nội bộ OCB Assist.

“OCB không chỉ tạo được sự sẵn sàng mạnh mẽ trong việc hiện đại hóa cơ sở hạ tầng trong thời gian rất ngắn, mà dự án này còn được phân phối với chi phí thấp hơn hẳn so với tiêu chuẩn ngành”, Ông Phạm Hồng Hải, Tổng Giám đốc OCB phát biểu tại sự kiện Ra mắt phiên bản Ngân hàng số OCB OMNI

Chính điều này giúp khách hàng thuận tiện giao dịch tài chính cho các mục đích khác nhau nhưng vẫn đảm bảo an toàn bảo mật thông tin. Thêm vào đó, nền tảng tiếp thị tự động đa kênh – Marketing Automation Platform cùng dự án AppsFlyer phân tích hành vi người dùng và tính năng AI Chat Bot hỗ trợ giải đáp thắc mắc đã càng khẳng định cam kết của OCB trong việc mở rộng, đa dạng hóa kênh phân phối dựa trên công nghệ số, đặc biệt trên điện thoại di động, qua đó tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho khách hàng tại các vùng sâu, vùng xa, mang đến một tương lai Ngân hàng số an toàn, tiện ích và toàn diện.



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

Trước xu hướng thanh toán không tiền mặt phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam OCB đã không ngừng cải tiến và cho ra mắt các sản phẩm hiện đại, linh hoạt nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, đồng thời góp phần bảo vệ môi trường.

Nổi bật trong số đó là hệ sinh thái phát hành thẻ trực tuyến qua ứng dụng Ngân hàng số OCB OMNI. Quy trình đăng ký và mở thẻ được thực hiện hoàn toàn trực tuyến, giúp giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ, hạn chế rác thải nhựa từ thẻ vật lý. Bên cạnh đó, OCB đã tích cực số hóa các hệ thống vận hành và trang bị các thiết bị điện tử kết nối với đội ngũ bán hàng. Việc này không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình hỗ trợ khách hàng mà còn giảm thiểu thu tài nguyên và năng lượng nhờ cắt giảm việc in ấn tài liệu. Để nâng cao trải nghiệm người dùng, từ tháng 4 năm 2024, OCB đã triển khai phương thức thanh toán Apple Pay cho thẻ OCB Mastercard. Khách hàng chỉ cần liên kết thẻ với ví điện tử và có thể thanh toán nhanh chóng tại các điểm chấp nhận thanh toán chạm (contactless) mà không cần mang theo thẻ vật lý. Giải pháp này vừa tăng cường tính bảo mật, vừa giảm nhu cầu sản xuất thẻ nhựa, góp phần vào nỗ lực bảo vệ môi trường.

Mới đây, OCB đã triển khai thêm tính năng rút tiền bằng mã QR tại tất cả các ATM trên toàn quốc. Tính năng này áp dụng cho cả thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ OCB và các thẻ NAPAS do các Ngân hàng hỗ trợ VietQRcash phát hành, giúp khách hàng linh hoạt giao dịch mà không cần sử dụng thẻ vật lý.



Trong thời gian tới, OCB sẽ triển khai các dự án quan trọng để nâng cao trải nghiệm và tiện ích cho khách hàng. Cụ thể:

- Ứng dụng AI chatbot hỗ trợ khách hàng:** giúp khách hàng dễ dàng nhận được sự hỗ trợ trong suốt quá trình sử dụng thẻ. AI chatbot sẽ cung cấp các thông tin chi tiết về thẻ, hỗ trợ giải đáp thắc mắc, xử lý các yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả, từ đó mang đến trải nghiệm người dùng liền mạch, 24/7.
- Cải tiến quy trình đăng ký thẻ trực tuyến,** tối ưu hóa ứng dụng OCB OMNI để giúp khách hàng dễ dàng quản lý và thực hiện giao dịch. Đồng thời, Ngân hàng sẽ cung cấp nhiều tính năng mới mẻ, tiện lợi để đảm bảo rằng mọi thao tác của khách hàng, từ mở thẻ cho đến thanh toán, đều được thực hiện nhanh chóng, an toàn và hiệu quả.
- Liên tục nghiên cứu và triển khai các giải pháp chấp nhận thanh toán hiện đại,** tích hợp đa dạng phương thức thanh toán trên 1 thiết bị. Các giải pháp này không chỉ mở rộng khả năng thanh toán cho khách hàng mà còn hỗ trợ các điểm bán hàng trong việc cải thiện hiệu quả giao dịch, giảm chi phí và tăng cường sự tiện dụng.

Với những nỗ lực không ngừng nghỉ trong cải tiến hoạt động bán lẻ và sản phẩm thẻ, nâng cao chất lượng dịch vụ và mang đến trải nghiệm giao dịch tốt nhất cho khách hàng, OCB đã duy trì sự ổn định và tăng trưởng trong doanh số giao dịch, dự nợ, cũng như doanh thu từ các sản phẩm thẻ qua từng năm kể từ 2021 cho đến nay, bất chấp những biến động của nền kinh tế. Đây chính là minh chứng thiết thực cho sự tin tưởng, ủng hộ của khách hàng đối với OCB các năm qua

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

OCB luôn tiên phong trong việc gia tăng tiện ích và tối ưu hóa trải nghiệm cho khách hàng cá nhân thông qua kênh Ngân hàng số OCB OMNI. Với nền tảng số được cải tiến không ngừng, ứng dụng OCB OMNI tích hợp đa dạng sản phẩm từ truyền thống đến hiện đại: tiết kiệm, chuyển tiền, thanh toán, đăng ký mở thẻ, đăng ký vay (sản phẩm vay Tôi có lương, thấu chi cầm cố số tiết kiệm, v.v...) cho đến các sản phẩm tiên tiến như đầu tư, bảo hiểm, chuyển tiền quốc tế, đặt vé máy bay.

Hệ sinh thái sản phẩm được mở rộng thông qua mối liên kết chiến lược với các đối tác uy tín như Napas – cung cấp dịch vụ chuyển tiền 24/7, cổng thanh toán và VietQR; VNPAY – triển khai dịch vụ thanh toán hóa đơn, thanh toán trực tuyến, qua QR và mua vé online; cùng với các vi điện tử phổ biến như Momo, Moca (Grab), Zalo Pay, VNPAY, ShopeePay; đồng thời hợp tác trực tiếp với EVN, Cenland, Vinacapital, Bảo Hiểm Generali, Bamboo, EPASS, các công ty điện nước tại TP.HCM và các trường học thông qua kết nối Open API. Đặc biệt, OCB tự hào là Ngân hàng tiên phong triển khai kết nối với Cổng thuế eTax mobile của Tổng cục Thuế, giúp khách hàng thực hiện thanh toán thuế một cách thuận tiện và an toàn.

Việc áp dụng nền tảng Marketing Automation đa kênh, dự án AppsFlyer phân tích hành vi người dùng trên OCB OMNI 4.0 cùng tính năng AI Chat Bot cũng góp phần cung cấp các dịch vụ phù hợp và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, kịp thời. Các cải tiến như tính năng chuyển đổi gói tài khoản hoặc cài đặt hạn mức giao dịch ngoại lệ cho phép khách hàng được điều chỉnh hạn mức giao dịch trên ứng dụng, tính năng quản lý tài chính (PFM) hỗ trợ khách hàng có thể kiểm soát chi tiêu, tính năng tách lệnh giao dịch để hỗ trợ người dùng có thể thực hiện các giao dịch với số tiền từ 500 triệu đồng trở lên một cách nhanh chóng và người nhận có thể nhận được tiền ngay lập tức qua cổng Napas càng khẳng định cam kết tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Nhờ những bước đột phá này, số lượng giao dịch qua kênh Ngân hàng số OCB OMNI năm 2024 đạt 76 triệu giao dịch, tăng 74% so với cùng kỳ năm trước đồng thời tăng số dư e-savings đạt hơn 16.000 tỷ minh chứng cho sự TĂNG và vị thế của OCB trong xu hướng Ngân hàng số hiện đại.



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

Trong năm 2024, OCB đã tập trung triển khai đa dạng hóa các giải pháp và ưu đãi linh hoạt nhằm hỗ trợ tối đa cho các 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.



Tặng giải pháp phần mềm đến 5 triệu đồng cho doanh nghiệp SME mở tài khoản mới

Với định hướng đồng hành cùng doanh nghiệp đẩy mạnh số hóa, OCB và đối tác FAST đã kết hợp ra mắt Gói tài khoản liên kết phần mềm kế toán **BankHub** với hàng loạt quà tặng giá trị và ưu đãi hấp dẫn, áp dụng đến 31/12/2024, cụ thể:

- Tặng 1 năm sử dụng hoặc giảm ngay 2 triệu đồng khi mua phần mềm kế toán
- Tặng phần mềm hóa đơn điện tử (gói 500 hóa đơn)
- Tặng 1 năm sử dụng phần mềm hợp đồng điện tử
- Mua 1 năm tặng 1 năm chữ ký số

Tiếp sức doanh nghiệp SME, OCB triển khai Gói tín dụng lãi suất **siêu ưu đãi chỉ từ 5,5%/năm** và cố định suốt thời gian vay.

- Đối tượng áp dụng: Khách hàng SME xuất nhập khẩu mới và hiện hữu
- Thời gian chương trình: đến hết 31/12/2024 hoặc đến khi hết hạn mức giải ngân ưu đãi
- Loại tiền cho vay: VND
- Mức ưu đãi áp dụng:
 - Khoản vay có kỳ hạn từ 3 tháng trở xuống: lãi suất chỉ từ 5,5%/ năm
 - Khoản vay có kỳ hạn trên 3 tháng đến 6 tháng: lãi suất chỉ từ 6,0%/ năm

Ngoài ra, doanh nghiệp có thể thực hiện các giao dịch chuyển tiền thanh toán cho đối tác nước ngoài trên kênh online qua Ngân hàng số OMNI Corp nhanh chóng, an toàn với nhiều ưu đãi hấp dẫn.

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. Các kết quả mang lại được báo cáo chi tiết tại Mục Tài chính toàn diện.

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

OCB cam kết 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 2024, OCB đã xây dựng một hệ sinh thái vững chắc với hơn 150 Open API, phục vụ hơn 200 đối tác trong các phân khúc fintech và doanh nghiệp. Nền tảng này xử lý hơn 6 triệu giao dịch hàng tháng với tổng giá trị trên 7.300 tỷ VND. Cơ sở hạ tầng tận dụng kiến trúc hybrid cloud (AWS, CMC) với triển khai container hóa, duy trì thời gian hoạt động 99,98% và xử lý 2.000 TPS, thể hiện cam kết của OCB về độ tin cậy và khả năng mở rộng. 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.

Các đối tác nổi bật hiện nay bao gồm: Tập đoàn Thế giới di động, Tập đoàn Viettel, Momo, Payoo, ShopeePay, các doanh nghiệp logistics lớn như Best Express, Viettel Post, và các đối tác fintech đa quốc gia trong thanh toán và tích hợp số hóa (VISA, MasterCard, v.v...). Tới cuối năm 2024, tỷ lệ giao dịch qua kênh số tại OCB đang đạt 96,2%, một con số ấn tượng so với các Ngân hàng trong toàn quốc.

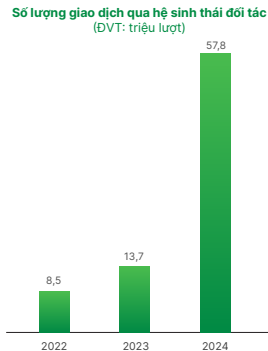
Số lượng giao dịch qua hệ sinh thái đối tác (cụ thể thống qua các đối tác Open API) năm 2024 tăng trưởng hơn 300% so với năm 2023.

Bên cạnh đó, OCB đã tiếp tục phát triển Ngân hàng số OMNI Corp dành cho đối tượng khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp 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 số toàn diện, có thể xử lý giao dịch trực tuyến từ đơn giản như quản lý tài khoản, tra soát đối soát, cho tới các giao dịch về thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ giúp khách hàng tối ưu hóa hoạt động quản lý tài chính, tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch.



OCB đang mang đến một hệ sinh thái tài chính số toàn diện cho doanh nghiệp thông qua mô hình Open banking và các giải pháp thanh toán số như OCB OMNI Corp, gói ưu đãi hấp dẫn cho doanh nghiệp:

- Gói Entry
- Gói Basic
- Gói Advanced



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 có vốn đầu tư nước ngoài. Đội ngũ CBNV FDI, bao gồm chuyên gia đến từ nhiều quốc gia khác nhau, am hiểu môi trường đầu tư tại Việt Nam cũng như bức tranh kinh tế vĩ mô, thủ tục pháp lý, hệ thống tài chính và Ngân hàng sẽ cung cấp cho nhà đầu tư các tư vấn và thông tin cần thiết trong quá trình đầu tư, từ khi tìm hiểu cơ hội kinh doanh, kết nối đối tác, đánh giá khả thi, giải ngân và hoàn tất giao dịch. FDI thông qua dịch vụ "hỗ trợ một cửa" từ các kênh Japan Desk, Korean Desk, Taiwan Desk và MNC Desk cung cấp đầy đủ 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, kịp thời và hoạt động hiệu quả tại Việt Nam.

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 CBNV 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.

Với kỳ vọng tiếp tục tăng cường sự hiện diện trong thị trường và gia tăng gấp đôi cơ sở khách hàng trong năm 2025, 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, cụ thể: OCB sẽ tiếp tục ưu tiên chiến lược số hóa trong năm 2025. Ngân hàng cũng tin rằng Open Banking sẽ là điểm khác biệt nổi bật nhất. Do đó, OCB dự định xây dựng một trung tâm nghiên cứu và phát triển các sản phẩm Open Banking Hub (OBH), áp dụng công nghệ và thuật toán tiên tiến để phân tích dữ liệu từ Big Data. Điều này giúp Ngân hàng hiểu rõ hơn về hành vi, sở thích và nhu cầu của khách hàng, từ đó xây dựng và điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ mang tính cá nhân hóa. Mục tiêu là tăng trưởng 100% số lượng khách hàng doanh nghiệp sử dụng Open API, nâng tổng số đối tác lên tới 300, đồng thời mở rộng tệp khách hàng cá nhân, phấn đấu trở thành Ngân hàng bán lẻ thuộc nhóm hàng đầu tại Việt Nam.

Phát biểu tại khai mạc Hội thảo Giao dịch với dòng vốn từ nước ngoài vào Việt Nam với sự tham gia của 70 doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI), Ông Phạm Hồng Hải, Tổng Giám đốc OCB nhấn mạnh "Ngân hàng sẽ tiếp hỗ trợ mạnh mẽ các doanh nghiệp FDI tại Việt Nam thông qua các sản phẩm ngoại hối linh động, tỷ giá quy đổi ngoại tệ cạnh tranh và với đội ngũ nhân sự chuyên môn cao tác phong chuyên nghiệp cùng mạng lưới hơn 160 CN/PGD của OCB trên toàn quốc"

5.4.3 Chủ động đồng hành cùng khách hàng

Trong năm 2024, OCB đã ghi nhận phản hồi từ 19.897 khách hàng, tăng 10,8% so với năm 2023 (17.951 khách hàng). Sự gia tăng này phản ánh mức độ tương tác của khách hàng với Ngân hàng, đồng thời khẳng định nỗ lực của OCB trong việc lắng nghe và cải thiện chất lượng dịch vụ dựa trên ý kiến đóng góp từ khách hàng với kết quả ấn tượng như sau:



Chỉ số trải nghiệm khách hàng (CXI)



Chỉ số hài lòng chung (CSAT) của khách hàng về CBNV OCB

Sự tăng trưởng này phản ánh rõ nét hiệu quả của các nỗ lực nâng cao trải nghiệm khách hàng, khẳng định cam kết của OCB trong việc không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng

Trong năm 2025, 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:

- 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 trả 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 trả 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.

Nhanh chóng giải quyết khiếu nại của khách hàng

Nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và nâng cao trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ, OCB đã ban hành và triển khai chặt chẽ quy trình Giải quyết Khiếu nại và Tổ 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, mạng xã hội Zalo, Facebook
- 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 2024, tỷ lệ số lượng phản nản của khách hàng trên tổng số lượng khách hàng hiện hữu tiếp tục được kiểm soát chặt chẽ, giảm xuống còn 1,5%, cải thiện đáng kể so với mức 2,6% của năm 2023. Đồng thời, OCB vẫn duy trì cam kết xử lý 100% khiếu nại kịp thời, đảm bảo phản hồi nhanh chóng và hiệu quả.

Trong năm 2025, 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. OCB 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 triển khai định hướng trên, trong năm 2024 OCB đã hợp tác với Công ty Cổ phần Tư vấn EY Việt Nam để được tư vấn về việc triển khai Nghị định 13/2023/NĐ-CP. Từ đó Ngân hàng đã xác định được các khoảng cách (cách gọi đối với các vấn đề mà Ngân hàng cần xây dựng, triển khai nhằm tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP) mà OCB cần xây dựng, triển khai để tuân thủ Nghị định. Đến nay, OCB đã xây dựng và hoàn thành gần 2/3 các khoảng cách cần phải thực hiện, xúc tiến các thủ tục cần thiết để tiến tới thành lập Ban chuyên trách Bảo vệ dữ liệu cá nhân trực thuộc Tổng Giám đốc để xử lý nhanh nhất các vấn đề liên quan việc bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân khách hàng. Quyết định Quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân và chỉ thị về nghiêm túc tuân thủ bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng đã được ban hành và chính thức áp dụng trong mọi hoạt động của Ngân hàng.



Ngoài ra để đảm bảo tính bảo mật, an toàn và không bị xâm phạm, OCB đã 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 tường lửa cơ sở dữ liệu nhằm tăng cường bảo vệ vùng dữ liệu nhạy cảm;
- DLP nhằm ngăn chặn việc thất thoát dữ liệu ra bên ngoài qua các kênh giao tiếp như: Email, chat, v.v...;
- Triển khai giải pháp NAC nhằm ngăn chặn truy cập bất hợp pháp tại máy trạm người dùng;
- Triển khai hệ thống bảo vệ thiết bị đầu cuối cho toàn hàng nhằm kiểm soát, ngăn chặn kết nối các thiết bị lưu trữ di động (USB, Mobile Drive...) và thiết bị ngoại vi;
- Triển khai công cụ quét dữ liệu nhạy cảm SISA Radar theo tiêu chuẩn PCI DSS và nhận diện dữ liệu chứa thông tin khách hàng.
- Triển khai giải pháp phát hiện tấn công mạng như SIEM, SOAR, dịch vụ giám sát hệ thống an toàn thông tin 24/7 (SOC)

Bên cạnh đó, các CBNV 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. Hơn nữa, nhận thức bảo mật an toàn thông tin của chính khách hàng luôn được Ngân hàng đề cao và chú trọng vì vậy Ngân hàng đã triển khai các hành động như:

- 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 CBNV OCB.
- Khuyến cáo khách hàng 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 nhận được phản ánh của khách hàng về việc có bên thứ ba mạo danh OCB tư vấn rút tiền hay nâng hạn mức, OCB 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.
- 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.

5.5 Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững

A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

OCB định hướng quản lý hiệu quả các tác động xã hội gián tiếp phát sinh từ hoạt động CTD và mua sắm cung ứng. Để thực hiện định hướng này OCB đã tích hợp đánh giá tác động xã hội của hoạt động nhà cung cấp, các gói thầu tham dự vào quy trình mua sắm cung ứng. Đồng thời đối với hoạt động CTD luôn được quản lý tác động xã hội bằng ESMS từ những năm 2012. 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 quản lý tác động môi trường từ chuỗi cung ứng, thông qua:



B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

5.5.1 Quản lý tác động xã hội nhà cung cấp

Năm 2024, OCB đã Ban hành Quy định mua sắm trong đó có bổ sung điều kiện về việc Nhà cung cấp thường xuyên được lựa chọn sẽ cần đáp ứng các tiêu chí về ESG.

Biểu mẫu đánh giá phần xã hội bao gồm các vấn đề như:

- Lao động trẻ em bao gồm lao động chưa thành niên
- Lao động cưỡng bức; và đảm bảo bình đẳng
- Không phân biệt đối xử
- Bảo hiểm xã hội, dụng cụ sơ cứu, đảm bảo an toàn cho CBNV

Các tiêu chí đánh giá này yêu cầu được nêu rõ trong chính sách/quy định của đối tác cũng như khi triển khai các gói thầu cho OCB. Trong năm 2024 sau khi Quy định mua sắm được triển khai thì 100% đối tác nhà cung cấp đều được đánh giá các chỉ tiêu MT&XH. Việc triển khai bộ tiêu chí đánh giá thể hiện một bước tiến và nỗ lực trong hành trình PTBV, minh bạch và có trách nhiệm của OCB.

5.5.2 Quản lý tác động xã hội từ hoạt động cấp tín dụng

Quản lý tác động xã hội luôn được OCB thực hiện song song với quản lý tác động môi trường trong hoạt động CTD. Chính vì vậy, khi thực hiện nâng cấp Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD, OCB kết hợp nâng cấp cả hai yếu tố này dựa trên nguyên tắc cập nhật và bổ sung các tiêu chuẩn quốc tế, trong đó có IFC PS, các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam (tham khảo theo nội dung Quản lý tác động môi trường trong hoạt động cấp tín dụng)

Việc nâng cấp quy định QLRR xã hội theo tiêu chuẩn IFC PS giúp OCB nâng cao tính bền vững trong hoạt động CTD, giảm thiểu rủi ro và tạo ra giá trị lâu dài cho cả Ngân hàng lẫn cộng đồng.



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 và thu nhập

Phân loại	Năm 2021			Năm 2022			Năm 2023			Năm 2024		
	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý*	Cấp nhân viên	Tổng
Số lượng	1.017	4.756	5.773	1.108	4.938	6.046	1.265	5.551	6.816	1.182	5.839	7.021

Phân loại theo giới tính

Nam	600	1.858	2.458	636	1.969	2.605	702	2.335	3.037	664	2.493	3.157
Nữ	417	2.898	3.315	472	2.969	3.441	563	3.216	3.779	518	3.346	3.864

Phân loại theo độ tuổi

Dưới 30 tuổi	69	2.556	2.625	70	2.310	2.380	60	2.666	2.726	31	2.399	2.430
Từ 30-50 tuổi	923	2.136	3.059	999	2.565	3.564	1.154	2.830	3.984	1.097	3.364	4.461
Trên 50 tuổi	25	64	89	39	63	102	51	55	106	54	76	130

	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2021
Thu nhập bình quân tháng của CBNV (ĐVT: triệu đồng/người/ tháng)	27,75	25,43	25,38	24,59
Tiền lương bình quân tháng của CBNV (ĐVT: triệu đồng/người/ tháng)	23,87	22,27	19,21	18,53

⁹ Ghi chú: Cấp quản lý được định nghĩa từ Trưởng phòng DVKH, Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận trở lên

Bảng 2. Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên thuê mới, nhân viên thôi việc theo giới tính, độ tuổi, quốc tịch và khu vực năm 2024

Phân loại	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
Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính						
Nam	3.157	45,0%	1.487	51,6%	1.361	51,1%
Nữ	3.864	55,0%	1.394	48,4%	1.300	48,9%
Phân loại theo độ tuổi						
Dưới 30 tuổi	2.430	34,6%	1.310	45,5%	1.162	43,7%
Từ 30-50 tuổi	4.461	63,5%	1.559	54,1%	1.486	55,8%
Trên 50 tuổi	130	1,9%	12	0,4%	13	0,5%
Phân loại theo quốc tịch						
Việt Nam	7.015	99,9%	2.880	99,97%	2.659	99,9%
Nước ngoài	6	0,1%	1	0,014%	2	0,028%
Phân loại theo vùng lượng						
Vùng 1	4.884	69,6%	1.944	67,5%	1.890	71,0%
Vùng 2	1.424	20,3%	640	22,2%	586	22,0%
Vùng 3	713	10,2%	297	10,3%	185	7,0%
Tổng	7.021	100,0%	2.881	100,0%	2.661	100,0%

Bảng 3. Số lượng lao động thuê ngoài

Số lượng	2024	2023	2022	2021
Nhân viên bảo vệ	543	320	303	276
Nhân viên tạp vụ	75	68	65	57
Tổng	618	388	368	333

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

Phân loại	Năm 2021			Năm 2022			Năm 2023			Năm 2024		
	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	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên

Phân loại theo giới tính

Nam	70.845	2.445	29	93.022	3.105	30	82.222	2.873	28,6	111.812,7	4.252	35,4
Nữ	96.181	3.453	27,9	142.197	4.504	31,6	102.138	3.764	27,1	143.249,7	5.033	37,1

Phân loại theo cấp quản lý và nhân viên

Quản lý	39.054	1.120	34,9	36.612	1.177	31,1	33.733	1.186	28,4	53.639	1.832	45,8
Nhân viên	127.972	4.776	26,8	198.607	6.432	30,9	150.627	5.451	27,6	201.423	7.453	34,5
Tổng	167.026	5.898	-	235.219	7.609	-	184.360	6.637	-	255.062	9.285	-
Bình quân giờ đào tạo			28,3			30,9			27,8			37,00

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 2024 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
GRI 2: Công bố thông tin chung		
Tổ chức và thực hành báo cáo tại tổ chức		
2-1	Thông tin Ngân hàng	Giới thiệu Ngân hàng TMCP Phương Đông, 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 2024, trang 06
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững 2024, trang 06
2-4	Trình bày lại thông tin	Không phát sinh
Hoạt động và người lao động		
2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông, trang 10
2-7	Nhân viên	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 132
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 133
Quản trị		
2-9	Cơ cấu quản trị và hợp phần	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 47
2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 49
2-11	Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 49
2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 49
2-13	Phân công trách nhiệm quản lý tác động	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả trang 49
2-14	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả trang 48
2-15	Xung đột lợi ích	Chủ đề 2.2 Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 53
2-16	Truyền đạt các mối quan ngại cấp bách	Chủ đề 2.2 Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 53
2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 50
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 50
2-19	Chính sách về thù lao	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 50
2-20	Quy trình xác định mức thù lao	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 50
2-21	Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, trang 50
Chiến lược, chính sách và thực hành		
2-22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	Chiến lược phát triển bền vững, trang 16
2-23	Tuân thủ các quy định	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 54
2-24	Thực hiện các cam kết chính sách	Gắn kết với các bên hữu quan, trang 38
2-25	Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Chủ đề trọng yếu, trang 30
2-26	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 107 Chủ đề 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 128
2-27	Tuân thủ với luật pháp và các quy định	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 54
2-28	Quyền hội viên trong các hiệp hội	Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông, trang 10

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
Cam kết với các bên liên quan		
2-29	Danh sách các bên liên quan	Gắn kết với các bên hữu quan, trang 38
2-30	Các thỏa ước thương lượng tập thể	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110
GRI 3: Công bố chủ đề trọng yếu		
3-1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 30
3-2	Danh sách các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 31
3-3	Quản lý về các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 33
GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế		
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 69
201-2	Những tác động tài chính và các rủi ro & cơ hội khác do biến đổi khí hậu	Chủ đề 2.3. Quản lý rủi ro, trang 59
201-3	Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 69 Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 108
201-4	Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ	Không phát sinh
GRI 202: Sự hiện diện thị trường		
202-1	Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	Không công bố
202-2	Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 69
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp		
203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 71
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 68 Chủ đề 3.2. Tài chính toàn diện, trang 73 Chủ đề 3.3. Tài chính xanh, trang 79
GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016		
204-1	Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	Chưa theo dõi dữ liệu
GRI 205: Phòng chống tham nhũng		
205-1	Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 54
205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình phòng, chống tham nhũng	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 54
205-3	Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 54
GRI 206: Hành vi can trở cạnh tranh		
206-1	Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	Chủ đề 2.2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm, đảm bảo cân bằng quyền lợi cho các bên hữu quan, trang 55
GRI 207: Thuế		
207-1	Phương pháp tiếp cận thuế	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 70
207-2	Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 70
207-3	Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, trang 70
207-4	Báo cáo lợi nhuận liên quốc gia	Không phát sinh do không có hoạt động kinh doanh tại quốc gia khác ngoài Việt Nam
GRI 301: Vật liệu		
301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 87
301-2	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 87
301-3	Sản phẩm được tái chế và vật liệu đóng gói sản phẩm	Không phát sinh

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 302: Năng lượng		
302-1	Lượng tiêu thụ năng lượng trong ngân hàng	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 84
302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 84
302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 84
GRI 303: Lượng nước đầu vào		
303-1	Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 86
303-2	Quản lý các tác động liên quan đến nước xả thải	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 91
303-3	Lượng nước đầu vào	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 86
303-4	Nước thải	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 91
303-5	Nước tiêu thụ	Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, trang 86
GRI 304: Đa dạng sinh học 2016		
304-1	Các cơ sở hoạt động được sở hữu, cho thuê, quản lý trong, hoặc gần kề các khu vực được bảo tồn và các khu vực đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu được bảo tồn	Chủ đề 4.4. Bảo vệ đa dạng sinh học, trang 95
304-2	Tác động đáng kể của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ đối với đa dạng sinh học	Chủ đề 4.4. Bảo vệ đa dạng sinh học, trang 96
304-3	Các môi trường sống được bảo tồn hoặc phục hồi	Không áp dụng với OCB
304-4	Các loài trong Sách Đỏ của IUCN và các loài trong danh sách bảo tồn quốc gia có môi trường sống trong các khu vực chịu ảnh hưởng bởi các hoạt động	Không áp dụng với OCB
GRI 305: Phát thải		
305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 90
305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 90
305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (Phạm vi 3)	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 91
305-4	Thẩm định phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 90
305-5	Giám phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 90
305-6	Phát thải chất phá hủy tầng ô-zôn (ODS)	Không phát sinh
305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx) và các phát thải khí đáng kể khác	Không phát sinh
GRI 306: Nước thải và chất thải 2016		
306-3	Sự cố tràn đáng kể	Không phát sinh
GRI 306: Chất thải 2020		
306-1	Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 89
306-2	Quản lý tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 89
306-3	Chất thải phát sinh	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 89
306-4	Chất thải được chuyển hướng khỏi việc thải bỏ	Không phát sinh
306-5	Chất thải được xử lý	Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, trang 89
GRI 308: Đánh giá nhà cung cấp về môi trường		
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 4.3. Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 94
308-2	Các tác động môi trường tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	Chủ đề 4.3. Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 94

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 401: Việc làm		
401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thời việc	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 132
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 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 108
401-3	Nghỉ thai sản	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 112
GRI 402: Môi quan hệ lao động/ quản lý		
402-1	Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110
GRI 403: An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp		
403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-2	Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-4	Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-5	Đào tạo người lao động về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu tác động đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp được liên kết trực tiếp bởi các mối quan hệ kinh doanh	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-8	Người lao động được kiểm soát bởi một hệ thống quản lý sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-9	Các vụ tai nạn liên quan đến công việc	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
403-10	Bệnh tật liên quan đến công việc	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 114
GRI 404: Giáo dục - Đào tạo		
404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	Chủ đề 5.1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, trang 104 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 132
404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Chủ đề 5.1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, trang 103
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	Chủ đề 5.1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, trang 105
GRI 405: Đa dạng và cơ hội bình đẳng		
405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 132
405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110
GRI 406: Không phân biệt đối xử		
406-1	Các sự cố phân biệt đối xử và hành động khác phục được thực hiện	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 107 Không phát sinh
GRI 407: Tự do lập hội và thương lượng tập thể		
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 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 113
GRI 408: Lao động trẻ em		
408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110 Chủ đề 5.5. Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 130

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc		
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 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 110 Chủ đề 5.5. Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 130
GRI 410: Thông lệ về an ninh 2016		
410-1	Nhân viên an ninh được đào tạo về các quy trình hoặc chính sách liên quan đến quyền con người	Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, trang 117
GRI 411: Quyền của Người Bản địa 2016		
411-1	Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người bản địa	Không phát sinh
GRI 413: Cộng đồng địa phương		
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 5.3. Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững, trang 115
413-2	Những hoạt động có tác động tiêu cực tiềm ẩn và thực tế đáng kể với cộng đồng địa phương	Không phát sinh
GRI 414: Đánh giá Nhà cung cấp		
414-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về mặt xã hội	Chủ đề 5.5. Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 130
414-2	Các tác động xã hội tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	Chủ đề 5.5. Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững, trang 130
GRI 415: Chính sách công 2016		
415-1	Đóng góp chính trị	Không phát sinh
GRI 417: Tiếp thị và Nhân hàng		
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 120
417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 120 Không phát sinh
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Chủ đề 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 120 Không phát sinh
GRI 418: Quyền bảo mật thông tin khách hàng		
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 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, trang 119 Không phát sinh
GRI 419: Không tuân thủ pháp luật		
419-1	Không tuân thủ luật pháp và các quy định trong lĩnh vực kinh tế và xã hội	Không phát sinh



NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG

✉ **Email:** sustainability@ocb.com.vn

📍 **Địa chỉ:** Tòa nhà The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, P. An Khánh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

🌐 **Website:** www.ocb.com.vn