



*Báo cáo*  
**PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2025**



Lan tỏa dấu chân Xanh  
Green Footprints  
in **Motion**





# 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                 | 09         |
| Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông     | 10         |
| <b>CHƯƠNG 1</b>                              | <b>14</b>  |
| <b>TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI OCB</b> |            |
| <b>CHƯƠNG 2</b>                              | <b>42</b>  |
| <b>QUẢN TRỊ BỀN VỮNG</b>                     |            |
| <b>CHƯƠNG 3</b>                              | <b>62</b>  |
| <b>KINH TẾ BỀN VỮNG</b>                      |            |
| <b>CHƯƠNG 4</b>                              | <b>80</b>  |
| <b>MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG</b>                   |            |
| <b>CHƯƠNG 5</b>                              | <b>102</b> |
| <b>XÃ HỘI BỀN VỮNG</b>                       |            |
| Phụ lục                                      | 134        |

# DANH MỤC CÁC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

|        |                                                                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| AML    | Anti-money laundering - Phòng chống rửa tiền                                       |
| BCTC   | Báo cáo tài chính                                                                  |
| BDH    | Ban Điều hành                                                                      |
| BĐKH   | Biến đổi khí hậu                                                                   |
| BKS    | Ban Kiểm soát                                                                      |
| BTC    | Bộ Tài chính                                                                       |
| CBNV   | Cán bộ nhân viên                                                                   |
| CN/PGD | Chi nhánh/Phòng giao dịch                                                          |
| CNTT   | Công nghệ thông tin                                                                |
| CSAT   | Chỉ số hài lòng chung                                                              |
| CTD    | Cấp tín dụng                                                                       |
| ĐDSH   | Đa dạng sinh học                                                                   |
| ĐHĐCĐ  | Đại hội đồng cổ đông                                                               |
| ĐVKD   | Đơn vị kinh doanh                                                                  |
| ĐVT    | Đơn vị tính                                                                        |
| 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  | 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                                              |
| HDQT   | Hội đồng quản trị                                                                  |
| HOSE   | 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  |
| JIM    | Joint Impact Model - Mô hình JIM                                                   |
| 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                                                                                  |
| MAGC     | Chương trình ưu đãi hỗ trợ phát triển thị trường xây dựng xanh                                 |
| MT&XH    | Môi trường và Xã hội                                                                           |
| MSME     | Doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa                                                              |
| NHNN     | Ngân hàng Nhà nước                                                                             |
| NLTT     | Năng lượng tái tạo                                                                             |
| NSFR     | Net Stable Fund Ratio - Tỷ lệ nguồn vốn ổn định sẵn có                                         |
| OPEN API | Open Application Programming Interface - Giao diện lập trình ứng dụng mở                       |
| PCAF     | Payment Card Industry Data Security Standard - Tiêu chuẩn Bảo mật Dữ liệu Ngành Thẻ Thanh toán |
| PCI DSS  | Partnership for Carbon Accounting Financials – Đối tác Kế toán Carbon cho ngành Tài chính      |
| PCRT     | Phòng chống rửa tiền                                                                           |
| PCTN     | Phòng chống tham nhũng                                                                         |
| PTBV     | Phát triển bền vững                                                                            |
| QLRR     | Quản lý rủi ro                                                                                 |
| QĐ       | Quyết định                                                                                     |
| SDGs     | Sustainable Development Goals - Mục tiêu phát triển bền vững                                   |
| SME      | Small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ                                   |
| TGD      | Tổng Giám đốc                                                                                  |
| TMCP     | Thương mại cổ phần                                                                             |
| TTKB     | Tài trợ khủng bố                                                                               |
| UBCKNN   | Ủy ban Chứng khoán Nhà nước                                                                    |
| UNEP FI  | Sáng kiến tài chính Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc                                      |
| VLCA     | Vietnam Listed Company Awards                                                                  |
| VOBA     | Vietnam Outstanding Banking Awards                                                             |
| WSME     | Women small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ có nữ làm                   |

# TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG





## 1. GIỚI THIỆU CHUNG I GRI 2-3

Báo cáo Phát triển Bền vững (PTBV) năm 2025 của Ngân hàng được xây dựng nhằm chia sẻ hành trình thực hiện Chiến lược PTBV cũng như cập nhật những hoạt động và sáng kiến nổi bật trong năm 2025, cùng các bước đi chiến lược mà OCB đã triển khai để tạo ra giá trị và lợi nhuận bền vững cho cổ đông, đối tác và khách hàng. Đồng thời, báo cáo cũng giới thiệu định hướng phát triển trong tương lai, nhằm đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong mục tiêu đạt Net Zero vào năm 2050.

Qua đó, OCB khẳng định cam kết mạnh mẽ và nỗ lực không ngừng với mục tiêu trở thành một trong Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG, hoạt động an toàn, minh bạch, và tạo dựng giá trị lâu dài cho cổ đông, khách hàng và xã hội.

## 2. CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO I GRI 2-3

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 Bộ nguyên tắc Ngân hàng có trách nhiệm của Liên Hợp Quốc (UN Principles for Responsible Banking – UN PRB), Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI - Global Reporting Initiative) bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB). Bên cạnh việc tuân thủ các Chuẩn mực GRI hiện hành, OCB đã rà soát và cập nhật các nội dung công bố phù hợp với các yêu cầu mới được ban hành của GRI 101: Biodiversity 2024 đối với các nội dung liên quan đến quản lý tác động và bảo tồn đa dạng sinh học.

Đối với các nội dung liên quan đến phát thải KNK, OCB tham chiếu các hướng dẫn của Giao thức báo cáo KNK (Greenhouse Gas Protocol) của Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Thế giới (WBCSD), đồng thời tham chiếu tiêu chuẩn ISO 14064 trong quá trình kiểm kê và báo cáo phát thải.

Đối với phát thải tài trợ, OCB áp dụng Mô hình Joint Impact Model (Mô hình JIM) kết hợp với phương pháp luận của Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) nhằm hỗ trợ tính toán và đánh giá tác động phát thải của danh mục cấp tín dụng.

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 I GRI 2-3

- **Chu kỳ báo cáo:** Thường niên
- **Kỳ báo cáo:** Báo cáo PTBV năm 2025 được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 01/01/2025 đến ngày 31/12/2025.
- **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 I GRI 2-3

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](mailto: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](http://www.ocb.com.vn)





# Thông điệp CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

Kính thưa Quý Cổ đông, Quý Đối tác và Quý Khách hàng,

Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi trân trọng công bố Báo cáo Phát triển bền vững năm 2025 của OCB, tiếp nối hành trình minh bạch hóa thông tin và khẳng định cam kết nhất quán của Ngân hàng trong việc tích hợp các yếu tố Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) vào chiến lược tạo dựng giá trị bền vững dài hạn.

Năm 2025 đánh dấu năm thứ ba liên tiếp OCB công bố báo cáo chuyên biệt về phát triển bền vững, đồng thời là năm thứ hai triển khai Chiến lược Phát triển bền vững ở cấp độ toàn Ngân hàng. Báo cáo năm nay không chỉ ghi nhận tiến độ thực hiện, mà còn thể hiện sự chuyển hóa các định hướng chiến lược thành hành động cụ thể trong hoạt động kinh doanh, vận hành và quản trị, qua đó thể hiện sự trưởng thành ngày càng rõ rệt trong tư duy quản trị bền vững của OCB.

Trên hành trình ba thập kỷ phát triển, OCB luôn kiên định với mục tiêu đồng hành cùng khách hàng trong việc xây dựng nền tảng tài chính vững chắc, thích ứng linh hoạt với những chuyển dịch của nền kinh tế. Chúng tôi nhận thức rõ rằng phát triển bền vững không chỉ là xu hướng, mà đã trở thành nền tảng cho năng lực cạnh tranh và là động lực chiến lược, giúp Ngân hàng không ngừng đổi mới các giải pháp tài chính có trách nhiệm, nâng cao khả năng chống chịu và tạo dựng giá trị dài hạn cho các bên hữu quan. Trong bối cảnh Việt Nam tiếp tục thúc đẩy tăng trưởng xanh, chuyển đổi năng lượng và hướng đến mục tiêu phát thải ròng bằng "0", OCB nhìn thấy những cơ hội quan trọng để đồng hành cùng khách hàng, Chính phủ và nền kinh tế trong tiến trình chuyển đổi này.

Dưới sự định hướng nhất quán của Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành, năm 2025 ghi nhận những bước tiến quan trọng của OCB trong việc triển khai Chiến lược Phát triển bền vững trên bốn trụ cột trọng yếu: Quản trị – Kinh tế – Môi trường – Xã hội. Trong năm 2025, các nỗ lực của OCB tiếp tục được triển khai xoay quanh những trụ cột chiến lược trọng yếu này, định hướng cho các hành động thiết thực, tạo ra tác động tích cực và lan tỏa giá trị bền vững trong toàn hệ thống. Các yếu tố ESG đã được tích hợp một cách toàn diện vào mô hình kinh doanh, hệ thống quản trị rủi ro và hoạt động vận hành toàn hệ thống, tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng an toàn, hiệu quả.

Bước vào giai đoạn phát triển mới, OCB sẽ tiếp tục đẩy mạnh tích hợp ESG thông qua việc mở rộng quy mô các sáng kiến, tăng cường hợp tác với các bên hữu quan vì mục tiêu cùng kiến tạo nên những giá trị dài hạn. Chúng tôi tin tưởng rằng, với nền tảng vững chắc đã được xây dựng trong năm đầu triển khai Chiến lược, OCB sẽ tiếp tục đạt được những bước tiến mạnh mẽ hơn trong năm 2026 và những năm tiếp theo, đóng góp tích cực cho sự phát triển thịnh vượng, xanh và bao trùm của nền kinh tế.

Về tầm nhìn dài hạn, chúng tôi cam kết xây dựng OCB trở thành một định chế tài chính vững mạnh, vận hành theo các chuẩn mực quốc tế và tạo ra giá trị bền vững cho cổ đông, khách hàng và cộng đồng.

Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc đến Quý Cổ đông, Quý Khách hàng và Quý Đối tác đã luôn tin tưởng, đồng hành cùng Ngân hàng. Đồng thời, tôi trân trọng ghi nhận và đánh giá cao tinh thần trách nhiệm, sự nỗ lực và cống hiến của toàn thể cán bộ nhân viên – những nhân tố then chốt giúp OCB vượt qua thách thức và tiếp tục vươn tầm.

Kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

**Trân trọng.**

**CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**



**TRỊNH VĂN TUẤN**

# GIỚI THIỆU

## VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG I GRI 2-1, 2-28

|                                      |                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 có thời hạn 99 năm kể từ ngày 13/4/1996 và lần điều chỉnh gần nhất là Quyết định 3151/QĐ-NHNN ngày 16/09/2025. |
| Vốn điều lệ                          | 26.631 tỷ Việt Nam Đồng (Tại thời điểm 31/12/2025)                                                                                                                            |
| Vốn chủ sở hữu                       | 33.925 tỷ Việt Nam Đồng (Tại thời điểm 31/12/2025)                                                                                                                            |
| Hội sở chính                         | Toà nhà The Hallmark, Số 15 Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam                                                                                  |
| Hotline                              | 1900 1846                                                                                                                                                                     |
| Website                              | www.ocb.com.vn                                                                                                                                                                |
| Hiệp hội tham gia                    | Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam<br>Liên minh Ngân hàng Thương mại Xanh                                                                                                            |

## CÔNG TY CON THUỘC OCB I GRI 2-2

|                                      |                                                                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                     |

|                                      |                                                                                                    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tên doanh nghiệp                     | Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng Phương Đông                             |
| Hình thức pháp lý và quyền sở hữu    | Công ty TNHH một thành viên                                                                        |
| Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp | 0318933777 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 28/04/2025              |
| Vốn điều lệ hiện tại                 | 500 tỷ đồng                                                                                        |
| Trụ sở chính                         | Toà nhà The Hallmark, Số 15 Đường Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam |
| Tỷ lệ sở hữu của OCB                 | 100%                                                                                               |
| Ngành nghề kinh doanh                | Quản lý nợ và khai thác tài sản                                                                    |



## SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ I GRI 2-6

- 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 thẻ
- 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 31/12/2025, OCB có tổng cộng 176 đơn vị mạng lưới hiện diện trên 29 tỉnh thành của cả nước, gồm:

**01**

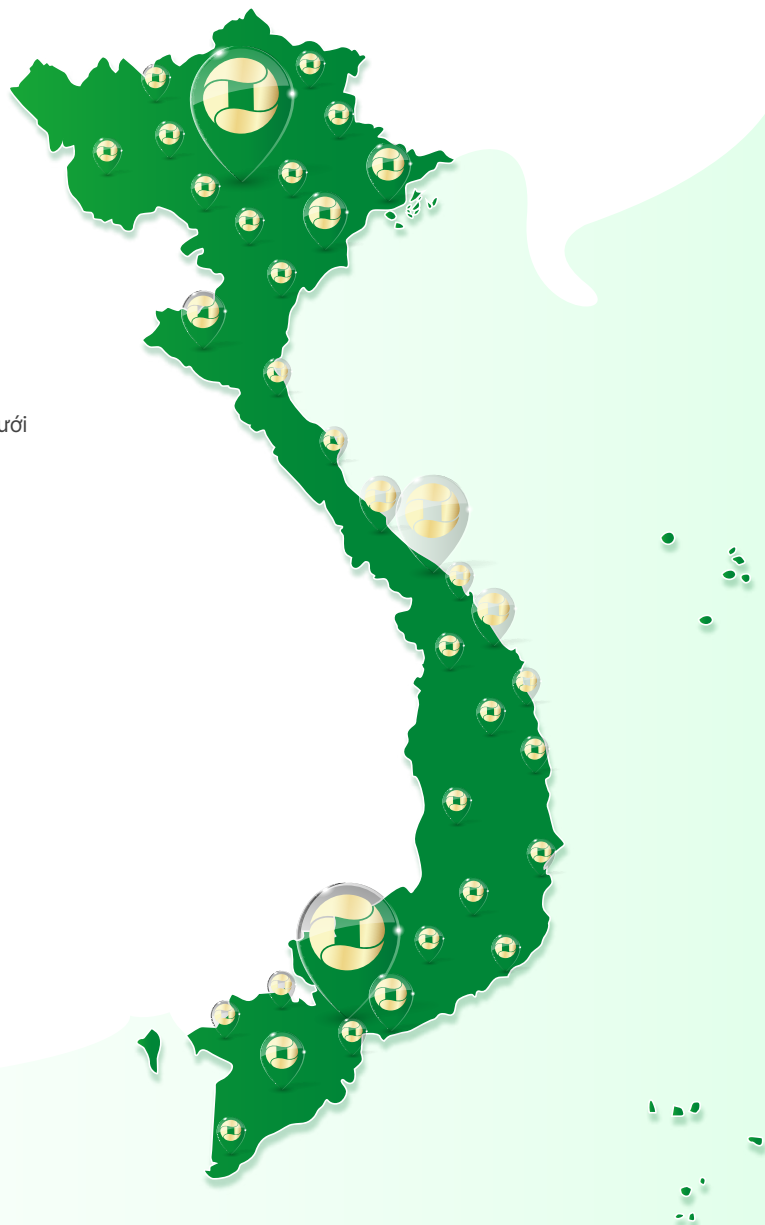
Hội sở

**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 hoài bão như kỳ vọng





## GIÁ TRỊ CỐT LÕI



### KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM

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



### NỖ LỰC

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



### SÁNG TẠO

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



### TRÁCH NHIỆM

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



### HỢP TÁC CÙNG PHÁT TRIỂN

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



CHAPTER

# 01

## TỔNG QUAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI OCB

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







## 1.1 HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

### 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  
QLRR MT&XH với sự tư vấn của IFC



### 2013

Triển khai đề án tái cơ cấu  
GD 2012 – 2015

### 2014

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



### 2021

Niêm yết trên Sở Giao dịch  
Chứng khoán Tp. HCM (HOSE)

### 2022

- Ra mắt nền tảng vay mua nhà trực tuyến  
Unlock Dream Home
- Ký kết thỏa thuận hợp tác với Darwinbox,  
chính thức triển khai số hóa quy trình  
tuyển dụng trong công tác nhân sự

### 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 cấp tín dụng (CTD) đối với dự án đầu tư



## 2015

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



## 2018

- Ra mắt OCB OMNI – Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam
- Đạt chứng nhận ISO 27001:2013 về quản lý an toàn hệ thống thông tin

## 2020

Chào đón nhà đầu tư chiến lược - Ngân hàng Aozora (Nhật Bản)

## 2017

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

## 2019

- Ký kết hợp tác chiến lược với IFC
- Ban hành Quy định QLRR MT&XH

## 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
- Triển khai chính sách ưu đãi Căn hộ Xanh
- Ra mắt OMNI 4.0

## 2025

- Trở thành thành viên Liên Minh Ngân hàng Xanh
- Ra mắt bộ đôi Sản phẩm Tiền gửi Xanh và Tiền gửi Hồng
- Ra mắt OCB Smart Merchant

## 1.2 CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG | GRI 2-22, 2-23

Tại OCB, PTBV được xác định là nền tảng tạo ra giá trị bền vững dài hạn cho các bên liên quan. Chiến lược PTBV được triển khai xuyên suốt thông qua bốn trụ cột trọng yếu: Quản trị, Kinh tế, Môi trường và Xã hội, phản ánh rõ định hướng ưu tiên và là nền tảng cho lộ trình PTBV của Ngân hàng. Mục tiêu về PTBV đã được tích hợp trong chiến lược kinh doanh, vận hành và quá trình ra quyết định. Qua đó, OCB tạo ra các tác động thiết thực, đồng thời mở ra những cơ hội mới để thúc đẩy sự phát triển của hệ sinh thái tài chính bền vững trong bối cảnh thị trường nhiều biến động.



### CHIẾN LƯỢC 2025 - 2027, TẦM NHÌN 2030

OCB cam kết kiên định theo đuổi hành trình PTBV thông qua việc tích hợp các nguyên tắc này 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.





## 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

### 2050 NET ZERO

Đồng hành 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 NLTT.
- Xã hội: tích cực tham gia và triển khai các chương trình cải thiện môi trường, xã hội và tạo mảng xanh mới.

### 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.



# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật năm 2025

## QUẢN TRỊ

### ĐẠO ĐỨC KINH DOANH VÀ PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG



**Không  
phát sinh**

vi phạm tham nhũng



**100%**

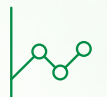
CBNV được đào tạo về PCTN  
và Quy chế tuân thủ

### AN TOÀN VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN



**Duy trì**

Chứng nhận ISO 27001:2022  
(2018-2027) về quản lý an ninh  
thông tin, PCI DSS (2019-2026)  
về bảo mật thanh toán thẻ



**Không  
ghi nhận**

sự cố rò rỉ dữ liệu thông tin  
khách hàng



**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



**~100%**

thông tin giả mạo thương  
hiệu OCB trên các nền tảng  
trực tuyến được ngăn chặn  
& loại bỏ



## 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%

hoạt động mua sắm cung ứng thuộc phạm vi áp dụng thực hiện đánh giá các tiêu chí MT&XH đối với các nhà cung cấp

## ĐA DẠNG GIỚI TRONG QUẢN TRỊ



# 1/7

thành viên  
HDQT là nữ

# 2/5

thành viên  
Ban Kiểm soát là nữ

# 6/13

thành viên  
Ban Điều hành là nữ

# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật năm 2025

## KINH TẾ

### TĂNG TRƯỞNG VÀ ĐÓNG GÓP KINH TẾ

Tổng tài sản đạt

**322.949**  
tỷ đồng

(tăng 16,8% so với năm 2024)

Lợi nhuận sau thuế đạt

**4.010**  
tỷ đồng

(tăng 26,4% so với năm 2024)

Đóng góp

**1.006**  
tỷ đồng

vào ngân sách Nhà nước

### TÀI CHÍNH XANH



Quy mô dư nợ tín dụng xanh

**Vượt**  
**21.000** tỷ đồng

(tăng 10% so với năm 2024)



Tỷ trọng dư nợ

**Tín dụng xanh**  
**10,7%**



Ra mắt

**GREEN x PINK DEPOSIT**

Bộ đôi sản phẩm tiền gửi chuyên biệt,  
đồng hành cùng doanh nghiệp PTBV



Triển khai

**Chương trình ưu đãi  
hỗ trợ phát triển thị  
trường xây dựng  
xanh (MAGC)**



## TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN



Trên  
**13.500** tỷ đồng

dư nợ cho doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME)\*



Trên  
**3.300** tỷ đồng

dư nợ cho doanh nghiệp nhỏ và vừa có nữ làm chủ (WSME)\*



Ra mắt  
**OCB Smart Merchant**

Giải pháp quản lý bán hàng, thanh toán thông minh dành riêng cho các nhà bán hàng, đặc biệt là SME



Gần  
**7.800** tỷ đồng

quy mô dư nợ cho vay lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn (tăng > 80% so với năm 2024)



Tăng gần **25%**

quy mô dư nợ Startup so với năm 2024

# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật năm 2025

## MÔI TRƯỜNG

### QUẢN TRỊ MÔI TRƯỜNG VÀ PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC



Chính thức trở thành thành viên

**Liên minh Ngân hàng  
Thương mại Xanh**



**Không  
phát sinh**

vụ việc vi phạm trong lĩnh vực  
môi trường



**8 khóa đào tạo** về PTBV thu hút gần

**3.800 lượt** CBNV tham gia

### NÂNG CAO NHẬN THỨC VÀ HÀNH ĐỘNG VÌ MÔI TRƯỜNG CHIẾN DỊCH PINHUNTER



**Gần  
5.000 kg pin**

Được thu gom và chuyển giao xử lý



**Gần  
10.000 người**

tham gia chiến dịch Pin Hunter



## GIẢM TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG TRONG HOẠT ĐỘNG NỘI BỘ



Giảm hơn  
**20%**

năng lượng tiêu thụ từ xăng dầu  
so với năm 2024



Giảm hơn  
**250 tCO2tđ**

lượng phát thải khí nhà kính (KNK)  
Phạm vi 1 so với năm 2024

## THÚC ĐẨY CHUỖI CUNG ỨNG BỀN VỮNG



**100%**

hoạt động mua sắm cung ứng đã áp  
dụng yêu cầu đánh giá tiêu chí MT&XH  
đối với các nhà cung cấp thuộc phạm vi  
điều chỉnh

# Dấu ấn Phát triển bền vững nổi bật năm 2025

## XÃ HỘI

### ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ HÒA NHẬP



**56%**

Tỷ lệ CBNV nữ/tổng số CBNV

### ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

**614**

**khóa học**

được triển khai

**264.607** giờ

đào tạo cho toàn bộ CBNV

Bình quân

**37,5** giờ

đào tạo/CBNV

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



**Trên 95%**

Tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau  
khi kết thúc thai sản



**6.901**

**CBNV**

được đảm bảo việc làm ổn định



**2.430** tỷ đồng

chi phí cho nhân viên<sup>1</sup> (tăng 7,4% so với năm 2024)

<sup>1</sup> Bao gồm chi lương và phụ cấp, chi đóng góp theo lương, chi trợ cấp và các khoản chi khác theo quy định của Ngân hàng



## KIẾN TẠO CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG



Hơn **50** tỷ đồng

tài trợ cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng trong giai đoạn 2022-2025



**1.400**  
**Sinh viên**

tham dự buổi cập nhật kiến thức về tài chính - ngân hàng giai đoạn 2023-2025



**Không**

ghi nhận bất kỳ đơn, thư khiếu nại, tố cáo về quyền của người lao động, lao động cưỡng bức, lao động trẻ em nói riêng trong hoạt động CTD

## GIA TĂNG GIÁ TRỊ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG



**99,41%**

Chỉ số hài lòng chung của khách hàng (CSAT)



**94%**

Tỷ lệ giao dịch số trên tổng giao dịch



**100%**

ứng dụng trọng yếu được kiểm thử bảo mật định kỳ



**>87 triệu**  
**giao dịch**

qua hệ sinh thái đối tác OPEN API (tăng 50% so với năm 2024)

# Các giải thưởng tiêu biểu





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



**TOP 50 DOANH NGHIỆP  
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG  
TIÊU BIỂU VIỆT NAM**  
*Hạng mục "Chiến lược nhân sự vì sự  
phát triển bền vững" CSA 2025*



**NGÂN HÀNG BỀN VỮNG  
XUẤT SẮC 2025**  
*FinanceAsia*



**TOP 10 DOANH NGHIỆP  
BỀN VỮNG VIỆT NAM 2025**  
*CSI 2025*



**NGÂN HÀNG SỐ TĂNG TRƯỞNG  
NHANH NHẤT VIỆT NAM 2025**  
*Global Banking and Finance Review*



**TOP 500 DOANH NGHIỆP  
LỚN NHẤT ĐÔNG NAM Á**  
*theo bảng xếp hạng  
Fortune Southeast Asia 500*



**TOP 50 CÔNG TY KINH DOANH  
HIỆU QUẢ NHẤT VIỆT NAM 2025**



**NGÂN HÀNG CÓ SẢN PHẨM  
DỊCH VỤ SÁNG TẠO  
TIÊU BIỂU 2025**  
*VOBA 2025*



**TIẾN BỘ VƯỢT TRỘI TRONG  
QUẢN TRỊ CÔNG TY**  
*VLCA 2025*



## 1.3 CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

### 1.3.1

#### Quy trình nhận diện và đánh giá chủ đề trọng yếu I GRI 3-1

Trong Báo cáo này, OCB công bố các cam kết và thực hành PTBV thông qua các chủ đề trọng yếu, sắp xếp theo bốn trụ cột: Quản trị – Kinh tế – Môi trường – Xã hội.

Đối với kỳ báo cáo năm 2025, OCB tiếp tục kế thừa kết quả từ kỳ đánh giá gần nhất, đồng thời thực hiện rà soát nhằm đảm bảo các chủ đề này vẫn phản ánh đầy đủ những vấn đề có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động của Ngân hàng và các bên hữu quan trong bối cảnh mới.

#### Quá trình rà soát chủ đề trọng yếu được thực hiện trên cơ sở xem xét:

1

Bối cảnh kinh tế và thị trường tài chính – ngân hàng trong nước và quốc tế, bao gồm các xu hướng, cơ hội và rủi ro PTBV có thể ảnh hưởng đến hoạt động của Ngân hàng.

2

Chiến lược PTBV và định hướng kinh doanh của OCB, nhằm bảo đảm tính nhất quán giữa ưu tiên PTBV và mục tiêu tăng trưởng dài hạn.

3

Ý kiến và mối quan tâm của các bên hữu quan, được ghi nhận thông qua các kênh tương tác thường xuyên trong quá trình vận hành.

4

Mức độ tác động đến hoạt động của Ngân hàng và đến quá trình ra quyết định của các bên hữu quan, dựa trên ma trận chủ đề trọng yếu đã được thiết lập từ kỳ đánh giá trước.

Kết quả rà soát cho thấy các chủ đề trọng yếu đã xác định trong kỳ đánh giá trước vẫn phù hợp và tiếp tục phản ánh các ưu tiên PTBV của OCB trong năm 2025. Do đó, Ngân hàng không thực hiện thay đổi đối với danh mục các chủ đề trọng yếu đã công bố.

OCB sẽ tiếp tục thực hiện rà soát định kỳ danh sách các chủ đề trọng yếu trong các kỳ báo cáo tiếp theo, nhằm bảo đảm các nội dung công bố phù hợp với bối cảnh hoạt động, các ưu tiên PTBV của Ngân hàng và kỳ vọng của các bên hữu quan.

### 1.3.2 Danh sách chủ đề trọng yếu I GRI 3-2, 3-3

Danh sách 19 chủ đề trọng yếu năm 2025 của OCB và gắn kết với 17 SDGs của LHQ

|          |                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QUẢN TRỊ | 1. Mô hình quản trị hiệu quả                                     | Củng cố cơ chế quản trị, với vai trò, trách nhiệm rõ ràng; nâng cao năng lực quản trị nội bộ và hiệu quả điều hành của Ngân hàng                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          | 2. Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm             | Công khai, minh bạch thông tin; đảm bảo quyền lợi của các bên hữu quan; tuân thủ pháp luật                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          | 3. Quản trị rủi ro                                               | Tích hợp các yếu tố PTBV vào hoạt động quản trị rủi ro của Ngân hàng; đảm bảo các rủi ro cốt lõi được kiểm soát chặt chẽ, an toàn ổn định theo các chuẩn mực tiên tiến                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          | 4. 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                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|          | 5. Rủi ro và cơ hội khí hậu                                      | Xây dựng năng lực thích ứng với các tác động tiêu cực từ BĐKH và tận dụng các cơ hội từ quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế xanh                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|          | 6. Áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) an toàn, có trách nhiệm         | Quản lý việc ứng dụng AI an toàn, bảo mật dữ liệu, minh bạch và có trách nhiệm                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| KINH TẾ  | 7. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan | Tăng trưởng 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. 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 |          |
|          | 9. Tài chính xanh                                                | Tăng cường thu hút nguồn vốn bền vững song song phát triển sản phẩm, giải pháp tài chính xanh dẫn dắt tiêu dùng và đầu tư bền vững                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## MÔI TRƯỜNG

**10.** Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên

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

**11.** Giảm thiểu tác động đến môi trường

Giảm phát thải KNK, quản lý chất thải và nước thải, đảm bảo tuân thủ quy định về bảo vệ môi trường (BVMT) trong hoạt động vận hành nội bộ Ngân hàng

**12.** 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

**13.** Đa dạng sinh học (ĐDSH)

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



## XÃ HỘI

**14.** Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực

Tối ưu hóa chính sách, minh bạch quy trình tuyển dụng, thúc đẩy hòa nhập, xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp cho CBNV

**15.** Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả

Nâng cao phúc lợi, xây dựng môi trường làm việc đa dạng - bình đẳng - công bằng, nâng cao sức khỏe lao động, gắn kết nhân viên

**16.** Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững

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

**17.** Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng

Nâng cao trải nghiệm và chất lượng sản phẩm dịch vụ, mức độ hài lòng, tính minh bạch trong tư vấn sản phẩm và bảo mật thông tin

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

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

**19.** Áp dụng chuyển đổi số gia tăng trải nghiệm khách hàng

Tối ưu hóa quy trình và dịch vụ trên nền tảng số, mang đến trải nghiệm thuận tiện, nhanh chóng, liền mạch và kịp thời đến khách hàng trên toàn bộ hành trình giao dịch

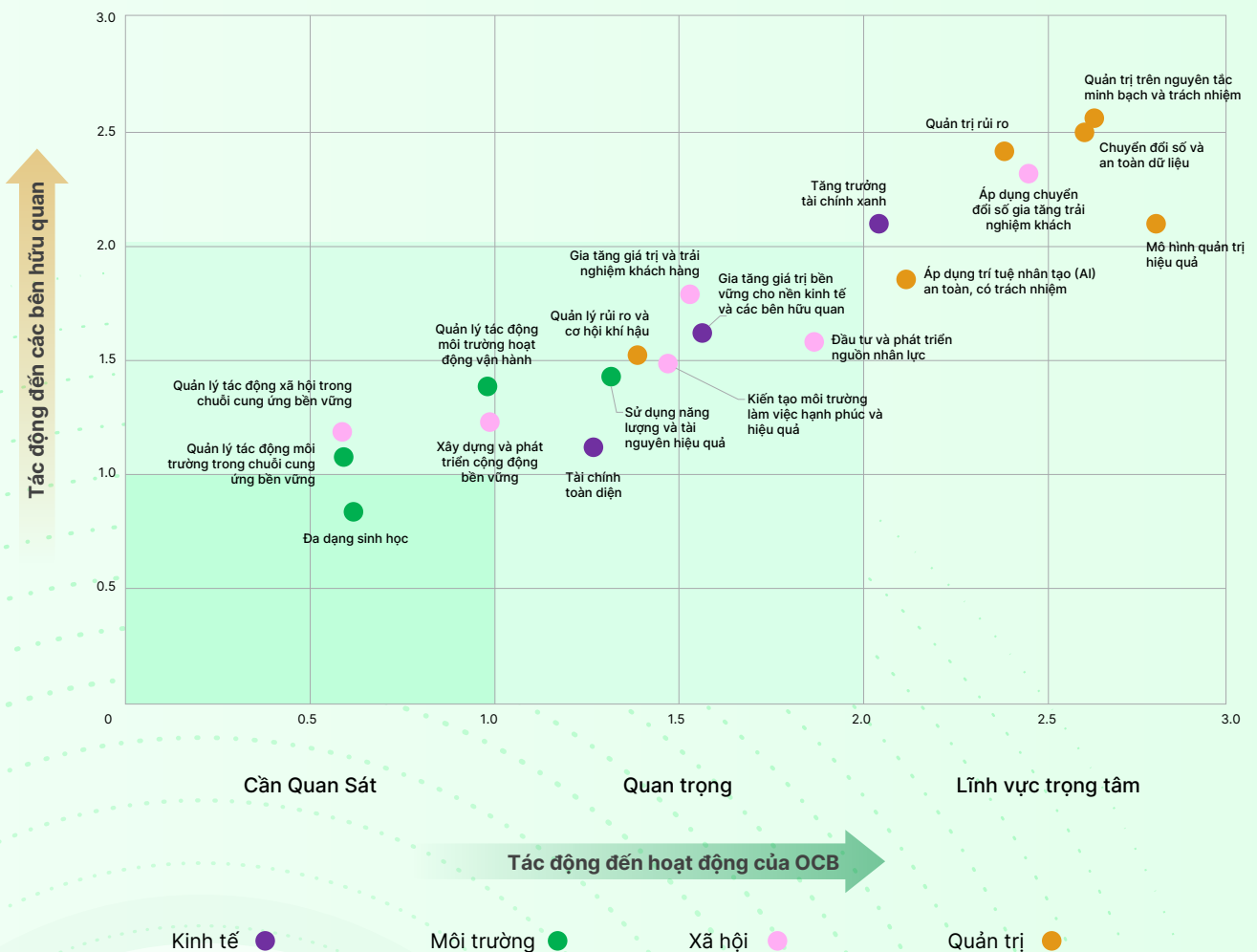




## 1.3.3

## Ma trận chủ đề trọng yếu | GRI 3-2, 3-3

Ma trận chủ đề trọng yếu là công cụ hỗ trợ quan trọng trong việc định hướng chiến lược và ra quyết định của Ngân hàng. Trên cơ sở đó, OCB tập trung ưu tiên nguồn lực cho các chủ đề có mức độ tác động cao, nhằm tối ưu hóa việc phân bổ nguồn lực, nâng cao hiệu quả vận hành và thúc đẩy tạo lập giá trị bền vững trong dài hạn.



Các phần tiếp theo của báo cáo trình bày chi tiết từng chủ đề trọng yếu, bao gồm cách tiếp cận, các hoạt động trọng tâm đã và đang triển khai và kết quả nổi bật mà OCB đã đạt được trong kỳ báo cáo:

| Trụ cột                                                                                             | Chủ đề trọng yếu                                      | Định hướng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Thành tựu nổi bật trong năm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>QUẢN TRỊ</b> | Mô hình quản trị hiệu quả                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Thiết lập và điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất theo hướng tinh gọn, hiệu quả;</li><li>Hướng đến các tiêu chuẩn cao hơn trong công tác quản trị doanh nghiệp và công bố thông tin theo thông lệ quốc tế.</li></ul>                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>100% phiên họp HĐQT có đầy đủ của toàn bộ thành viên tham gia;</li><li>98 nghị quyết HĐQT được ban hành</li><li>Thành lập Ban PTBV trực thuộc HĐQT</li><li>Gia nhập Liên minh Ngân hàng thương mại xanh</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                     | Quản trị trên nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm     | <ul style="list-style-type: none"><li>Vận hành ngân hàng dựa trên nguyên tắc công khai, minh bạch; công bố thông tin chính xác và kịp thời.</li><li>Đảm bảo quyền lợi công bằng cho cổ đông và các bên hữu quan; tránh xung đột lợi ích.</li><li>Xây dựng văn hóa doanh nghiệp văn minh, trách nhiệm; hành xử theo quy tắc đạo đức của Ngân hàng.</li><li>Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam.</li></ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Không ghi nhận vụ việc tham nhũng trong năm</li><li>100% CBNV được đào tạo về PCTN và Quy chế tuân thủ</li><li>100% hoạt động mua sắm được thực hiện công bằng và minh bạch theo quy định nội bộ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                     | Quản trị rủi ro                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Mục tiêu tăng cường khả năng chống chịu để đảm bảo PTBV trên mọi khía cạnh hoạt động của Ngân hàng</li><li>Xây dựng công cụ, nền tảng và áp dụng phương pháp quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế tốt nhất</li><li>Nâng cao nhận thức của 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&amp;XH</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Khung khẩu vị rủi ro được rà soát và cập nhật hàng năm</li><li>Triển khai tích hợp tiêu chí MT&amp;XH vào quy trình CTD</li><li>100% CBNV liên quan được đào tạo về rủi ro MT&amp;XH trong hoạt động CTD</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                     | Rủi ro và cơ hội khí hậu                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Tích hợp rủi ro khí hậu và rủi ro chuyển đổi vào khung quản trị rủi ro tổng thể</li><li>Nâng cao năng lực nhận diện, đo lường và giám sát tác động khí hậu đối với danh mục tín dụng</li><li>Chủ động khai thác cơ hội từ tài chính xanh và chuyển dịch kinh tế carbon thấp</li></ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Hoàn thành đánh giá khoảng cách rủi ro khí hậu trong khuôn khổ dự án hỗ trợ kỹ thuật của IFC</li><li>Triển khai thí điểm kiểm kê phát thải tài trợ theo phương pháp PCAF</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                     | Chuyển đổi số và an toàn dữ liệu                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Đảm bảo an toàn thông tin đối với mọi hoạt động và dữ liệu, thông tin của Ngân hàng, đặc biệt đối với giao dịch và dữ liệu của khách hàng.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Duy trì chứng nhận ISO 27001:2022 (2018-2027) về hệ thống quản lý an ninh thông tin</li><li>Duy trì chứng nhận PCI DSS (2019-2026) về bảo mật thanh toán thẻ</li><li>Không phát sinh vụ việc hoặc khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng</li><li>Gần 95% CBNV hoàn thành đào tạo về bảo vệ dữ liệu cá nhân</li><li>Tỷ lệ giao dịch số trên tổng giao dịch đạt 94%</li><li>Tỷ lệ uptime hệ thống dịch vụ số đạt 99,9%</li><li>Tỷ lệ khách hàng active digital tăng 11%</li><li>100% ứng dụng trọng yếu được kiểm thử bảo mật định kỳ</li><li>Đã triển khai và từng bước đưa vào vận hành AI Chatbot trên các kênh số, bao gồm Website OCB và ứng dụng Ngân hàng số OMNI, đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc an toàn thông tin và bảo mật thông tin khách hàng</li></ul> |
|                                                                                                     | Áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) an toàn, có trách nhiệm | <ul style="list-style-type: none"><li>Ứng dụng AI để tối ưu vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng</li><li>Thiết lập nguyên tắc quản trị AI bảo đảm minh bạch, an toàn và trách nhiệm</li><li>Bảo vệ dữ liệu khách hàng, kiểm soát rủi ro thiên lệch mô hình và quyền riêng tư</li></ul>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Trụ cột                                                                                           | Chủ đề trọng yếu                                              | Định hướng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Thành tựu nổi bật trong năm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>KINH TẾ      | Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan | <ul style="list-style-type: none"><li>Duy trì giá trị bền vững cho cổ đông, nhà đầu tư</li><li>Đảm bảo ổn định công việc, đem lại giá trị bền vững cho CBNV</li><li>Đóng góp tích cực vào ngân sách Nhà nước</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Tổng tài sản đạt 322.949 tỷ đồng (tăng 16,8% so với năm 2024)</li><li>Lợi nhuận sau thuế đạt 4.010 tỷ đồng (tăng 26,4% so với năm 2024)</li><li>2.430 tỷ đồng chi phí cho nhân viên (tăng &gt;7,4% so với năm 2024)</li><li>Đóng góp 1.006 tỷ đồng vào ngân sách Nhà nước</li></ul>                          |
|                                                                                                   | Tài chính toàn diện                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Tích hợp các yếu tố PTBV vào chiến lược phát triển tổng thể</li><li>Cung cấp đa dạng các sản phẩm và giải pháp tài chính toàn diện phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng và chi phí hợp lý</li><li>Nâng cao độ bao phủ tài chính toàn diện đến nhiều đối tượng khách hàng</li><li>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.</li><li>Duy trì ổn định và mở rộng mạng lưới hoạt động</li><li>Tăng cường hợp tác với các với các 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</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Hơn 13.500 tỷ đồng dư nợ cho SME</li><li>Hơn 3.300 tỷ đồng dư nợ cho phân khúc WSME</li><li>Tăng gần 25% dư nợ cho Startup</li><li>Quy mô dư nợ lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn đạt gần 7.800 tỷ (tăng &gt;80% so với năm 2024)</li><li>Ra mắt chương trình huy động Tiền gửi hồng - Pink Deposit</li></ul> |
|                                                                                                   | Tài chính xanh                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Xây dựng và hoàn thiện các chính sách và khung định hướng góp phần thực hiện triển khai các sản phẩm tài chính xanh một cách đồng bộ và bám sát chiến lược</li><li>Phát triển các sản phẩm dịch vụ hướng đến tài chính xanh</li><li>Nâng cao năng lực đội ngũ CBNV trong việc triển khai tài chính xanh</li><li>Tăng cường hợp tác với các với các định chế tài chính lớn tạo đà tăng trưởng tài chính xanh</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Hơn 21.000 tỷ đồng dư nợ tín dụng xanh</li><li>10,7% tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh trên tổng dư nợ toàn hàng</li><li>Triển khai Chương trình MAGC</li><li>Ra mắt sản phẩm Tiền gửi xanh - Green Deposit</li><li>Gia nhập Liên minh Ngân hàng thương mại xanh</li></ul>                                        |
| <br>MÔI TRƯỜNG | Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên                            | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>Tinh gọn, đơn giản và số hóa thủ tục và quy trình hồ sơ nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và tiết kiệm tài nguyên</li><li>Nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực cho CBNV về BVMT</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Giảm hơn 20% năng lượng tiêu thụ từ xăng dầu so với năm 2024</li><li>Gần 80% hợp mục tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng</li></ul>                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                   | Giảm thiểu tác động đến môi trường                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Đồng hành Chính phủ và Cơ quan Quản lý hướng tới mục tiêu Net Zero năm 2050 của Việt Nam, thực hiện mục tiêu cắt giảm phát thải và theo đuổi các chuẩn mực tốt nhất được đặt ra về BVMT.</li><li>Đảm bảo rằng mọi hoạt động kinh doanh đều tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường và đóng góp vào việc giảm thiểu tác động tiêu cực lên thiên nhiên.</li><li>Thúc đẩy nhà cung cấp tham gia vào công tác BVMT.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Không phát sinh các vi phạm liên quan đến môi trường</li><li>Giảm hơn 250 tCO2td lượng phát thải KNK Phạm vi 1 so với năm 2024</li></ul>                                                                                                                                                                     |



| Trụ cột                                                                                        | Chủ đề trọng yếu                                          | Định hướng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Thành tựu nổi bật trong năm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>MÔI TRƯỜNG | Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hành đánh giá, quản lý tác động môi trường từ hoạt động CTD cho khách hàng đặt biệt các khoản vay dự án</li><li>Thực hiện sàng lọc, đánh giá các nhà cung cấp dịch vụ trong chuỗi cung ứng của OCB theo các tiêu chí môi trường</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>100% hoạt động mua sắm cung ứng thuộc phạm vi áp dụng thực hiện đánh giá các tiêu chí MT&amp;XH đối với các nhà cung cấp</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                | Đa dạng sinh học                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Quản lý hoạt động xây dựng, mở rộng mạng lưới CN/PGD</li><li>Tăng cường hiệu quả quản lý tác động sinh thái trong hoạt động CTD</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện sàng lọc, đánh giá, quản lý rủi ro MT&amp;XH trong hoạt động CTD theo quy định</li><li>Tuân thủ Danh mục loại trừ của Ngân hàng, bao gồm các yêu cầu liên quan đến bảo tồn ĐDSH</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <br>XÃ HỘI     | Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Nâng cao chất lượng tuyển dụng và thu hút nhân tài</li><li>Tạo ra nhiều cơ hội phát triển nghề nghiệp và sự gắn kết giữ chân nhân viên</li><li>Khuyến khích văn hóa học tập suốt đời</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Tổ chức 614 khóa đào tạo</li><li>Bình quân 37,5 giờ đào tạo/CBNV</li><li>Tổng số giờ đào tạo cho toàn bộ CBNV 264.607 giờ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                | Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả        | <ul style="list-style-type: none"><li>Quản trị nhân sự tạo ra môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu suất cao, thu hút nhân tài</li><li>Đa dạng và bình đẳng trong mọi hoạt động nhân sự</li><li>Tăng cường gắn kết toàn thể đội ngũ CBNV và lãnh đạo OCB</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>56% tỷ lệ CBNV là nữ giới</li><li>Hơn 29% tỷ lệ quản lý là nữ giới</li><li>Thu nhập bình quân CBNV đạt 29,1 triệu đồng</li></ul>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                | Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững                 | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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.</li><li>Mở ra cơ hội nghề nghiệp cho đội ngũ lao động tại địa phương</li></ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Hơn 50 tỷ đồng tài trợ cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng trong giai đoạn 2022-2025</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                | Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng                | <ul style="list-style-type: none"><li>Đẩy mạnh mô hình Ngân hàng số, tập trung phát triển các nền tảng số và ứng dụng với giao diện thân thiện để mang lại đa dạng các tiện ích, giải pháp nhanh chóng, hiệu quả và dễ dàng cho khách hàng</li><li>Tinh gọn và đơn giản hóa thủ tục hồ sơ, chứng từ vật lý mang đến sự thuận tiện sử dụng cho khách hàng, cũng như giảm thiểu thời gian xử lý giao dịch</li><li>Hợp tác với các đối tác chiến lược để mang lại những giải pháp tài chính phù hợp và hiệu quả qua đó nâng tầm trải nghiệm và phát triển khách hàng</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Triển khai nền tảng Merchant Platform, mở rộng năng lực hệ sinh thái số cho khách hàng doanh nghiệp</li><li>Hơn 87 triệu giao dịch qua hệ sinh thái đối tác OPEN API (tăng trưởng 50% so với năm 2024)</li><li>99,41% chỉ số hài lòng chung (CSAT) của khách hàng về CBNV OCB</li><li>Số lượng thẻ tín dụng phát hành mới tăng &gt; 26%</li><li>Số lượng thẻ tín dụng trực online/phi vật lý phát hành mới tăng hơn 25 lần so với năm 2024</li></ul> |
|                                                                                                | Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững     | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hành đánh giá, quản lý tác động xã hội từ hoạt động CTD cho khách hàng đặt biệt các khoản vay dự án</li><li>Thực hiện sàng lọc, đánh giá các nhà cung cấp dịch vụ trong chuỗi cung ứng của OCB theo các tiêu chí xã hội</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>100% hoạt động mua sắm cung ứng thuộc phạm vi áp dụng thực hiện đánh giá các tiêu chí MT&amp;XH đối với các nhà cung cấp</li><li>Thực hiện sàng lọc, đánh giá, quản lý rủi ro MT&amp;XH trong hoạt động CTD theo quy định</li></ul>                                                                                                                                                                                                                  |





## 1.4 GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN | GRI 2-24, 2-26, 2-29

OCB xác định các bên hữu quan là trọng tâm trong hành trình PTBV. Ý kiến và mối quan tâm của các bên hữu quan là nguồn thông tin đầu vào quan trọng, góp phần định hình chiến lược PTBV, mục tiêu và các chương trình hành động của Ngân hàng.

OCB đã thiết lập các kênh và cơ chế tương tác phù hợp để lắng nghe, ghi nhận và kịp thời phản hồi ý kiến của từng nhóm đối tượng liên quan. Thông qua hoạt động kinh doanh và vận hành, OCB hướng đến việc tạo ra giá trị bền vững cho các bên hữu quan, đồng thời đảm bảo lợi ích dài hạn cho cổ đông và khách hàng, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội và mục tiêu PTBV chung của quốc gia.

|                                                                                                                | Cam kết của OCB                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kênh tương tác                                                                                                               | Tần suất tương tác                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cổ đông nhà đầu tư</b><br> | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cổ đông;</li> <li>Đảm bảo các cổ đông được đối xử công bằng và tiếp cận thông tin đầy đủ và chính xác.</li> </ul>  | Công bố thông tin thông qua website OCB, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước (UBCKNN), HOSE và các phương tiện báo chí/truyền thông. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Theo quy định pháp luật hiện hành hoặc khi phát sinh thông tin cần công bố</li> </ul>     |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tương tác trực tiếp tại Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ) thường niên hoặc ĐHĐCĐ bất thường (nếu có).                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường niên hoặc bất thường</li> </ul>                                                    |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Thu thập ý kiến cổ đông bằng văn bản các vấn đề thuộc thẩm quyền của HĐQT.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường niên hoặc bất thường</li> </ul>                                                    |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hàng quý</li> </ul>                                                                       |
| <b>Khách hàng</b><br>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng.</li> <li>Nâng cao chất lượng, trải nghiệm khách hàng.</li> <li>Không ngừng mở rộng tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch.</li> <li>Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng.</li> </ul>                                  | 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.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên</li> </ul>                                                                   |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tương tác thông qua nhân viên chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng tại các CN/PGD.                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên</li> </ul>                                                                   |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Hỗ trợ và tiếp nhận thông tin qua tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7, OMNI app và web.                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên</li> </ul>                                                                   |
| <b>Người lao động</b><br>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo nguồn thu nhập, chế độ phúc lợi và an toàn lao động.</li> <li>Môi trường làm việc văn minh, không phân biệt đối xử.</li> <li>Đảm bảo chính sách đào tạo, nâng cao năng lực và có cơ hội phát triển bản thân.</li> <li>Được ghi nhận sự cống hiến, đóng góp.</li> </ul> | Tiếp nhận thông tin và nhận tư vấn thông qua các kênh truyền thông như website, fanpage, Zalo.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thường xuyên</li> </ul>                                                                   |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Các cuộc họp tổng kết.                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Định kỳ hàng tháng/quý hoặc phát sinh theo nhu cầu</li> </ul>                             |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Các cuộc khảo sát online trong quá trình thử việc và chính thức.                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuối thời điểm thử việc</li> <li>Thường niên theo phương thức khảo sát ẩn danh</li> </ul> |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tương tác thông qua các kênh email, thư tiếp nhận trực tiếp.                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Khi có phát sinh</li> </ul>                                                               |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cơ chế trao đổi trực tiếp, giải quyết khiếu nại.                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Định kỳ hàng tháng/quý/năm hoặc khi có phát sinh khiếu nại</li> </ul>                     |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Các chương trình đào tạo trực tiếp, online.                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Định kỳ theo kế hoạch</li> </ul>                                                          |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Thông qua công đoàn OCB.                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Khi có phát sinh</li> </ul>                                                               |





### Các vấn đề được các bên lưu tâm

- 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.

### Hành động của OCB triển khai năm 2025

- 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.

- 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 trưởng 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.

- Mức lương, thưởng và chính sách phúc lợi
- Điều kiện làm việc, an toàn lao động
- Mức độ hài lòng với môi trường làm việc
- Cơ hội phát triển nghề nghiệp
- Phản ánh, kiến nghị về chế độ chính sách
- Quyền lợi hợp pháp của NLĐ. Tính công bằng, minh bạch
- Nâng cao năng lực chuyên môn. Cơ hội thăng tiến, phát triển nghề nghiệp
- Phúc lợi, đời sống tinh thần. Hoạt động gắn kết
- Ghi nhận thành tích, đóng góp

- Thông qua Thỏa ước lao động tập thể và các cuộc họp tổng kết, các hình thức đối thoại, trao đổi trực tiếp
- Thường xuyên truyền thông về chính sách lương thưởng, phúc lợi và các quy định liên quan đến an toàn – sức khỏe nghề nghiệp.
- Thực hiện khảo sát CBNV
- Duy trì các kênh tiếp nhận chính thức để ghi nhận và phản hồi kịp thời các ý kiến, kiến nghị của NLĐ, đảm bảo minh bạch và bảo mật thông tin.
- Triển khai các chương trình đào tạo theo khung năng lực cho từng nhóm chức danh.
- Tập trung đầu tư cho nhân sự tiềm năng và đội ngũ kế cận
- Đa dạng hóa hình thức đào tạo.
- Phối hợp với Công đoàn tổ chức các chương trình chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho NLĐ;
- Tổ chức các chương trình bình chọn, khen thưởng cá nhân và tập thể tiêu biểu

|                                                | Cam kết của OCB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Kênh tương tác                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tần suất tương tác                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>NHNN và Cơ quan quản lý</div> <div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan của NHNN và các cơ quan quản lý (Cơ quan thuế, 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận các quy định, luật định mới thông qua công văn và thông báo từ các cơ quan quản lý</li><li>Tham gia các cuộc họp, buổi tọa đàm, các kênh đối thoại đối thoại, tiếp nhận ý kiến, v.v. được tổ chức bởi NHNN và Cơ quan quản lý</li><li>Thực hiện báo cáo theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu từ Cơ quan quản lý.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Thường xuyên khi có thay đổi hoặc cập nhật</li><li>Khi có phát sinh</li><li>Định kỳ theo quy định hoặc theo yêu cầu từ Cơ quan</li></ul> |
| <div>Định chế tài chính</div> <div></div>      | <ul style="list-style-type: none"><li>Tập trung vào tính hiệu quả, hợp tác lâu dài và cùng có lợi với các định chế tài chính trong và ngoài nước.</li><li>Đề cao tính tuân thủ với các cam kết với đối tác.</li><li>Đảm bảo đối tác được tiếp cận thông tin chính xác và minh bạch.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Tham gia các buổi làm việc trực tiếp, các cuộc hội thảo để cùng gặp gỡ và trao đổi với các đối tác.</li><li>Công bố các báo cáo định kỳ về tình hình tài chính và các nội dung cam kết khác.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Thường xuyên/ khi có phát sinh</li><li>Định kỳ/ khi có phát sinh</li></ul>                                                               |
| <div>Đối tác NCC</div> <div></div>             | <ul style="list-style-type: none"><li>Đảm bảo cơ hội công bằng và minh bạch trong việc lựa chọn nhà cung cấp.</li><li>Đảm bảo thanh toán đúng hạn và đầy đủ.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Thông qua hoạt động chào thầu và quy trình lựa chọn nhà cung cấp.</li><li>Gặp gỡ và trao đổi trực tiếp tại các buổi họp.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Khi có phát sinh</li><li>Thường xuyên/ khi có phát sinh</li></ul>                                                                        |
| <div>Cộng đồng địa phương</div> <div></div>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Triển khai hoạt động kinh doanh trên cơ sở tuân thủ các chuẩn mực môi trường, qua đó góp phần kiểm soát và giảm thiểu những tác động bất lợi đến hệ sinh thái tự nhiên.</li><li>Đồng hành cùng địa phương trong việc triển khai các sáng kiến PTBV, từ trồng cây xanh, xử lý chất thải, bảo vệ nguồn nước đến các chương trình nâng cao chất lượng sống cho người dân.</li><li>Góp phần thúc đẩy sinh kế và tăng trưởng kinh tế bản địa, thông qua việc tạo việc làm cho lao động địa phương và mở rộng khả năng tiếp cận tài chính cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.</li><li>Bảo đảm các hoạt động của Ngân hàng được triển khai theo định hướng có trách nhiệm, thông qua việc chủ động tiếp nhận, lắng nghe và phản hồi phù hợp các ý kiến, nhu cầu từ cộng đồng địa phương.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Các hội thảo, hội nghị cộng đồng để lắng nghe và giải đáp các thắc mắc của người dân.</li><li>Các buổi gặp gỡ định kỳ với đại diện cộng đồng để cập nhật và thu thập phản hồi.</li><li>Các sự kiện tuyển dụng, ngày hội việc làm để tương tác và mở rộng cơ hội việc làm cho đội ngũ lao động tại địa phương.</li><li>Các chương trình từ thiện và các hoạt động văn hóa, thể thao và giáo dục tại địa phương.</li><li>Các kênh truyền thông: website, mạng xã hội, PR, v.v. để thông tin về các hoạt động của Ngân hàng và tương tác với cộng đồng.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Thường xuyên/ Khi có yêu cầu của địa phương</li></ul>                                                                                    |



**Các vấn đề được các bên lưu tâm**

- 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

**Hành động của OCB nhằm đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan**

- 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 nắm 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.

- Hợp tác cùng có lợi.

- Thực hiện nguyên tắc hợp tác công bằng, minh bạch, đôi bên cùng có lợi.
- Thường xuyên cập nhật thông tin của OCB cho các đối tác.

- Tăng cường hợp tác cùng phát triển.
- Đảm bảo tiến độ triển khai dự án.

- Duy trì nghiêm túc áp dụng Quy định mua sắm 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 đôi bên cùng có lợi.

- 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 (ĐVKD): tiết kiệm điện nước, giảm rác thải và lan tỏa thông điệp BVMT 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.



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 TÍCH HỢP  
VÀ NĂNG LỰC CHỐNG CHỊU KHÍ HẬU

2.4 CHUYỂN ĐỔI SỐ, DỮ LIỆU VÀ AI CÓ TRÁCH NHIỆM







## 2.1 MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ I GRI 2-9

Quản trị doanh nghiệp hiệu quả là nền tảng quan trọng để OCB tạo dựng giá trị bền vững cho cổ đông, khách hàng, người lao động và cộng đồng. Thông qua việc duy trì các chuẩn mực quản trị tốt, OCB nâng cao tính minh bạch và củng cố niềm tin của các bên liên quan, đồng thời tạo ra các tác động tích cực về kinh tế, xã hội và môi trường. Đây cũng là cam kết của Ngân hàng trong việc đóng góp vào một tương lai bền vững, công bằng và thịnh vượng hơn.

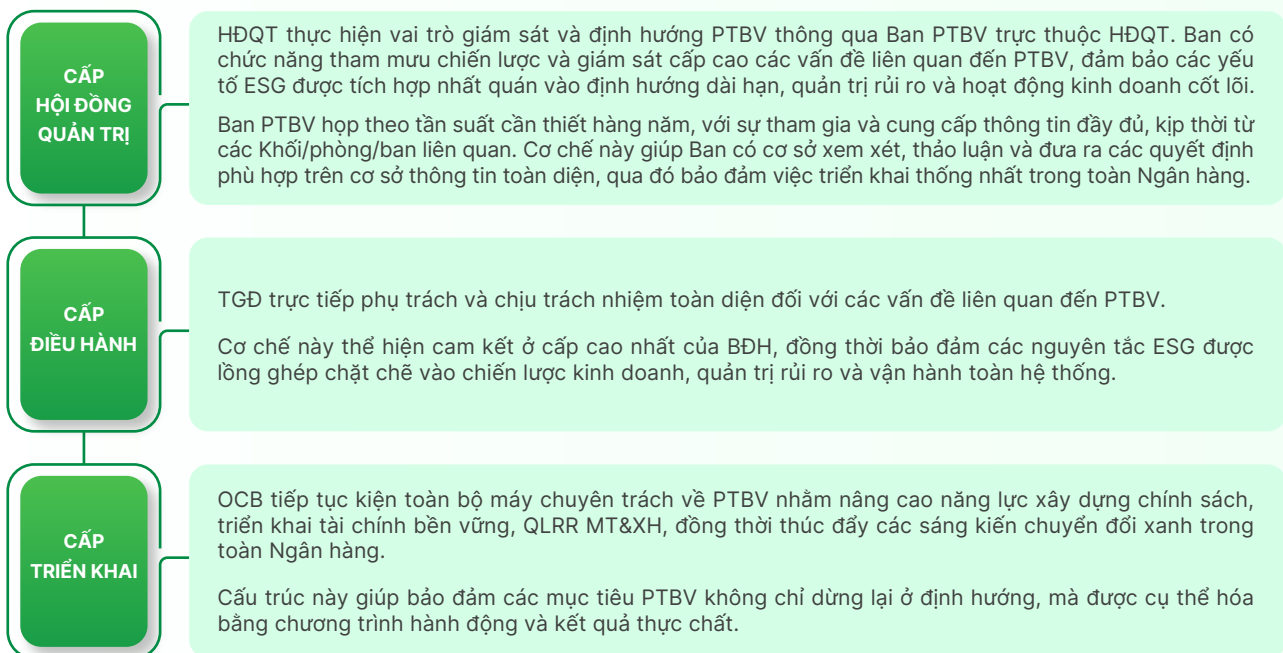
OCB xác định quản trị doanh nghiệp là ưu tiên trọng yếu và liên tục hoàn thiện mô hình quản trị theo hướng tinh gọn, hiệu quả với cơ chế phân nhiệm rõ ràng, chặt chẽ và bảo đảm sự phối hợp giữa các cấp quản trị. Ngân hàng cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế cùng thông lệ quản trị tốt, đồng thời duy trì tính minh bạch trong mọi hoạt động nhằm củng cố niềm tin của đối tác, nhà đầu tư và khách hàng.

Thông tin về quản trị doanh nghiệp được trình bày tại Chương 02 - Quản trị doanh nghiệp tại Báo cáo thường niên 2025, đăng tải tại [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)



Trên cơ sở đó, mô hình quản trị PTBV của OCB được xây dựng với HĐQT giữ vai trò định hướng chiến lược và giám sát các vấn đề PTBV trọng yếu; Ban điều hành (BDH) chịu trách nhiệm điều hành, chỉ đạo và giám sát hiệu quả triển khai trên toàn hệ thống; các đơn vị chức năng chịu trách nhiệm thực thi và lồng ghép các mục tiêu PTBV vào hoạt động kinh doanh, quản trị rủi ro và vận hành. Mô hình này bảo đảm các định hướng và mục tiêu PTBV được triển khai nhất quán trên toàn hệ thống, phù hợp với định hướng phát triển dài hạn của Ngân hàng.

Trong năm 2025, OCB tiếp tục hoàn thiện mô hình quản trị PTBV theo hướng tiệm cận thông lệ quốc tế. Hệ thống quản trị được thiết kế theo cấu trúc ba tầng rõ ràng, đảm bảo sự xuyên suốt từ định hướng chiến lược đến triển khai thực thi.



Mô hình quản trị ba tầng này khẳng định sự trưởng thành của OCB trong việc đưa PTBV trở thành một cấu phần cốt lõi trong hệ thống quản trị Ngân hàng, gắn liền với chiến lược tăng trưởng dài hạn và năng lực cạnh tranh bền vững.



## 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 gần 30 năm phát triển, OCB không ngừng nâng cao chất lượng quản trị – điều hành theo hướng toàn diện và chặt chẽ, dựa trên nền tảng đạo đức kinh doanh, minh bạch thông tin và trách nhiệm với các bên hữu quan. Đây là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của Ngân hàng.

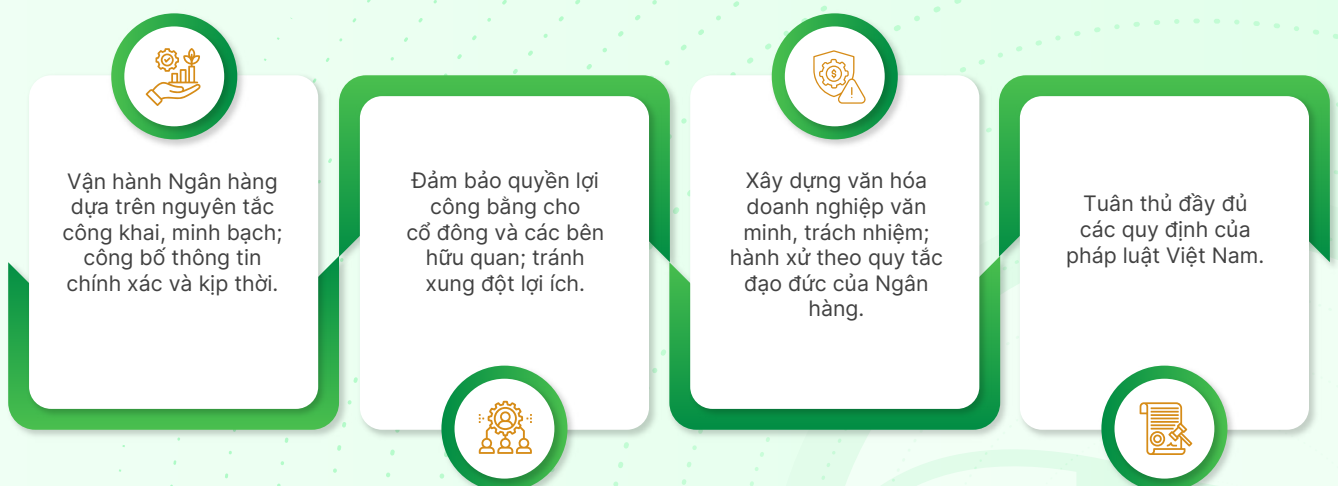
OCB cam kết thượng tôn pháp luật, tuân thủ nghiêm ngặt quy định trong nước và phòng ngừa các hành vi vi phạm như tham nhũng hay rửa tiền, qua đó giảm thiểu rủi ro pháp lý và xây dựng nền tảng vững chắc cho sự PTBV.

Ngân hàng cũng luôn cung cấp thông tin quản trị và tài chính kịp thời cho cổ đông, nhà đầu tư và cơ quan quản lý; đồng thời hướng đến áp dụng các chuẩn mực quốc tế nhằm củng cố niềm tin của các bên hữu quan. Bên cạnh đó, OCB chú trọng cân bằng lợi ích và kiểm soát xung đột lợi ích để thúc đẩy 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



được đào tạo về PCTN và Quy chế tuân thủ



tài chính và báo cáo quản trị đầy đủ, kịp thời theo quy định của pháp luật



được thực hiện công bằng và minh bạch theo quy định nội bộ

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

Đối với việc công bố thông tin tài chính, từ năm 2023 đến nay OCB đang từng bước nghiên cứu 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.

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

*Thông tin về việc thực hiện quy trình tuyển dụng và đánh giá hiệu quả làm việc một cách công khai, minh bạch, vui lòng tham chiếu tại chủ đề 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 ĐHĐCĐ thường niên, 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. ĐHĐCĐ đã thông qua các báo cáo đánh giá tình hình hoạt động, phương án phân phối lợi nhuận và trích lập các quỹ, đồng thời giao HĐQT và BDH triển khai các kế hoạch kinh doanh.

##### 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.

##### 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.

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

- Thông qua ĐHĐCĐ 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 I GRI 2-15

Chi tiết quy định tại Điều lệ Ngân hàng được công bố tại website OCB

OCB áp dụng các quy định về quản lý xung đột lợi ích theo Điều lệ Ngân hàng (Điều 53) và Quy chế công bố thông tin (ban hành theo quyết định 03/2021/QĐ-HDQT), và các quy định nội bộ liên quan. 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** 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.
- **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 ĐHĐCĐ 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 ĐHĐCĐ hoặc HĐQT thông qua thì hợp đồng đó sẽ vô hiệu.  
Ngoài ra, những người gây thiệt hại cho OCB phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh, hoàn trả cho OCB các khoản lợi thu được từ việc thực hiện hợp đồng đó.
- **Đối với các giao dịch cổ phiếu OCB, các giao dịch của người nội bộ và người có liên quan của người nội bộ (theo quy định Luật Chứng khoán)** Được công bố minh bạch trong Báo cáo tình hình quản trị công ty, và được nộp cho cơ quan nhà nước theo quy định và công bố trên website của OCB định kỳ mỗi 6 tháng.

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 I GRI 2-23, 205

Tuân thủ pháp luật trong mọi hoạt động là điều kiện tiên quyết để OCB thực hiện PTBV. Ngân hàng đặc biệt chú trọng xây dựng và hoàn thiện khung chính sách, quy chế và quy trình kiểm soát tuân thủ về pháp luật theo quy định pháp luật. Đồng thời, OCB triển khai các biện pháp nhằm phòng ngừa và phát hiện các hành vi vi phạm như tham nhũng, rửa tiền và tội phạm tài chính.

Ngân hàng triển khai đào tạo định kỳ cho CBNV về PCTN, PCRT, phòng chống gian lận, nhằm nâng cao nhận thức tuân thủ và quy trình tiếp nhận, xử lý hành vi vi phạm. Tất cả văn bản nội bộ đều được quản lý tập trung tại hệ thống Văn Bản Định Chế, bảo đảm khả năng truy cập và áp dụng thống nhất trong toàn Ngân hàng. Ngân hàng cũng thực hiện kiểm tra tuân thủ định kỳ cho toàn bộ ĐVKD, nhằm đảm bảo hiệu quả kiểm soát và nhận diện kịp thời các dấu hiệu vi phạm.

### 100% CBNV

được truyền thông và đào tạo về Quy chế tuân thủ

## Công tác PCTN tại OCB

Hoạt động PCTN tại OCB được triển khai trên cơ sở Quyết định số 24/2022/QĐ-HDQT về việc ban hành Quy chế phòng, chống tham nhũng. Ban chỉ đạo PCTN tại Hội sở thực hiện hợp định kỳ 6 tháng nhằm thống nhất kế hoạch triển khai và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý các dấu hiệu vi phạm. Tại mỗi chi nhánh, các Tiểu ban chỉ đạo PCTN và tội phạm cũng được thiết lập và vận hành theo quy chế chung của Ngân hàng.

Công tác tuyên truyền, phổ biến và đào tạo về PCTN luôn được OCB triển khai thường xuyên trên toàn hệ thống bao gồm:



### TUYÊN TRUYỀN

Tuyên truyền, phổ biến chủ trương, quy định pháp luật và chính sách nội bộ về PCTN và đến CBNV thông qua các kênh nội bộ.



### CẢNH BÁO

Cập nhật, cảnh báo các phương thức, thủ đoạn gian lận của tội phạm trong hoạt động Ngân hàng cũng như hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ an toàn.



### ĐÀO TẠO

Tích cực bồi dưỡng, nâng cao nhận thức tuân thủ và đạo đức nghề nghiệp cho CBNV, khuyến khích nhân sự chủ động phòng, chống, ngăn ngừa, phát hiện, tố giác các hành vi vi phạm, góp phần đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động Ngân hàng.



Công tác đào tạo về các quy định và kỹ năng PCTN luôn được OCB chú trọng và duy trì hằng năm. Trong năm 2025, Ngân hàng đã tổ chức đào tạo cho 1.707 CBNV mới.

### Đảm bảo 100% CBNV

được đào tạo đào tạo về PCTN



Hoạt động PCTN 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 đạo đức và ứng xử
- Hằng năm, OCB tổ chức các lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về PCTN.

Trong năm 2025, không ghi nhận phát sinh bất kỳ vụ việc tham nhũng nào thông qua công tác tự kiểm tra và kết quả hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Công tác PCRT tại OCB

OCB đã thiết lập và triển khai tuân thủ đầy đủ các yêu cầu theo quy định về pháp luật Việt Nam đối với nghĩa vụ của Tổ chức tài chính trong các hoạt động PCRT, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, trong đó:

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bộ máy cơ cấu tổ chức về PCRT</b>                          | Được bố trí xuyên suốt từ Hội sở đến các ĐVKD trong hệ thống để tổ chức chỉ đạo triển khai, theo dõi việc thực thi hiệu quả các yêu cầu tuân thủ về PCRT tại OCB                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Khung chính sách nội bộ về hoạt động PCRT</b>              | Được xây dựng và thường xuyên rà soát, cập nhật để đáp ứng yêu cầu tuân thủ pháp luật cũng như phù hợp với hiện trạng rủi ro, chiến lược quản trị rủi ro của OCB từng thời kỳ                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Các quy trình về hoạt động PCRT</b>                        | Được thiết lập rõ ràng và phân định trách nhiệm của các cấp thực hiện trong việc triển khai các yêu cầu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Ứng dụng hệ thống công nghệ tự động vào hoạt động PCRT</b> | Đầu tư trang bị cũng như cải tiến một số hệ thống công nghệ hiện hữu nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác vận hành các hoạt động về PCRT                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Kiểm toán, kiểm soát tuân thủ về PCRT</b>                  | Được các đơn vị chuyên môn của OCB triển khai định kỳ hằng năm trên cơ sở quy định của pháp luật, các phát hiện về vấn đề tồn tại, hạn chế cũng như các rủi ro về rửa tiền có thể phát sinh trong hoạt động vận hành kinh doanh của Ngân hàng được báo cáo kịp thời đến các cấp thẩm quyền của OCB để có các chỉ đạo khắc phục, chỉnh sửa kịp thời                                                                                   |
| <b>Công tác đào tạo về PCRT</b>                               | Các khóa đào tạo luôn được tổ chức định kỳ hằng năm đặc biệt là nhân sự mới gia nhập OCB. Kết quả triển khai đào tạo năm 2025: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Chính sách/ quy trình PCRT:</b> thực hiện đào tạo cho 5.357 CBNV<sup>(2)</sup>.</li><li>• <b>FATCA:</b> đào tạo cho 1.720 nhân sự mới gia nhập.</li><li>• <b>Đảm bảo 100% CBNV mới</b> được đào tạo truyền thông về PCRT và FATCA theo quy định.</li></ul> |

(2): Gồm nhân viên mới gia nhập và tái đào tạo cho CBNV làm việc trực tiếp liên quan đến giao dịch tiền, tài sản với KH

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 PCRT (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.

## 2.2.5

## Bảo đảm kinh doanh có đạo đức và trách nhiệm đối với các bên hữu quan khác I GRI 206

OCB thúc đẩy văn hóa kinh doanh có đạo đức và trách nhiệm thông qua hệ thống quản trị doanh nghiệp, tuân thủ pháp luật, kiểm soát rủi ro, Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử, cùng các cơ chế bảo vệ khách hàng, người lao động, nhà cung cấp và cộng đồng. Các nguyên tắc này được triển khai xuyên suốt trong hoạt động tín dụng, mua sắm, quản trị nhân sự và cung cấp dịch vụ tài chính áp dụng trên toàn hệ thống.

OCB cam kết tuân thủ các thông lệ tốt nhất về quản trị, điều hành hoạt động dựa trên cơ sở thượng tôn pháp luật, công bằng, minh bạch và trách nhiệm với các bên hữu quan. Từ năm 2010,

Ngân hàng đã ban hành Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử, được cập nhật gần nhất vào tháng 11/2023, quy định các nguyên tắc hành vi và ứng xử trong quan hệ nội bộ cũng như với đối tác bên ngoài Ngân hàng.

100% CBNV và Ban lãnh đạo đã được truyền thông và đào tạo về Bộ Quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp. Qua đó, Ngân hàng củng cố nhận thức của CBNV về tầm quan trọng của việc tuân thủ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và văn hóa ứng xử, góp phần nâng cao uy tín của OCB đối với thị trường và khách hàng.

*Các nội dung liên quan về cơ chế giải quyết khiếu nại, tố cáo, thực hành kinh doanh và mua sắm có trách nhiệm được trình bày chi tiết lần lượt tại các chủ đề Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, Quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng bền vững và Quản lý tác động môi trường trong chuỗi cung ứng bền vững.*

## 2.3

## QUẢN TRỊ RỦI RO TÍCH HỢP VÀ NĂNG LỰC CHỐNG CHỊU KHÍ HẬU

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Công tác quản trị rủi ro là một cấu phần quan trọng góp phần đảm bảo tăng trưởng ổn định của Ngân hàng trong bối cảnh kinh tế và thị trường ngày càng biến động. OCB chú trọng tập trung nguồn lực cho quản trị rủi ro, đồng thời liên tục cải tiến quy trình, ứng dụng công nghệ và áp dụng các thông lệ trong nước và quốc tế nhằm nâng cao năng lực nhận diện, giám sát kiểm soát rủi ro.

#### Nguyên tắc QLRR tại OCB

- QLRR được gắn với hoạt động tổng thể và được triển khai toàn diện trong toàn hệ thống Ngân hàng.
- QLRR phải phù hợp với chiến lược kinh doanh, khẩu vị rủi ro và các mục tiêu khác đã đề ra của HĐQT.
- 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 thực hiện 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, OCB đồng thời nhận diện các rủi ro mới như rủi ro công nghệ thông tin (CNTT) và rủi ro liên quan đến biến đổi môi trường, khí hậu. Ngân hàng đã xây dựng mô hình quản trị theo từng loại hình rủi ro, với vai trò và trách nhiệm được phân công cụ thể tại các đơn vị, bao gồm cả rủi ro tài chính và phi tài chính. Việc tích hợp các yếu tố này vào chiến lược kinh doanh giúp OCB chủ động nhận diện các rủi ro trọng yếu, nâng cao năng lực quản lý, phân bổ nguồn lực hiệu quả và tăng cường khả năng thích nghi với thay đổi, hướng tới mục tiêu trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Mục tiêu tăng cường khả năng chống chịu nhằm đảm bảo PTBV trên mọi 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 các loại rủi ro, bao gồm rủi ro an ninh thông tin và MT&XH



Đảm bảo an toàn thông tin trong mọi hoạt động, đặc biệt đối với giao dịch và dữ liệu của khách 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.

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

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  | <ul style="list-style-type: none"><li>Các đơn vị có chức năng kinh doanh chịu trách nhiệm sở hữu và quản lý rủi ro phát sinh</li><li>Các phòng/ban có chức năng kiểm soát vận hành để giảm thiểu rủi ro</li></ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Nhận diện, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tuyến thứ hai   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kiểm soát tuân thủ</li><li>QLRR</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Xây dựng chính sách, quy định nội bộ nhằm quản lý và kiểm soát rủi ro</li><li>Theo dõi, đo lường các loại rủi ro và quản lý theo khung khẩu vị rủi ro của Ngân hàng</li><li>Phối hợp với tuyến thứ nhất trong việc nhận diện rủi ro có thể phát sinh</li><li>Đánh giá tính hiệu quả của hệ thống ở tuyến phòng thủ thứ nhất</li><li>Đảm bảo Ngân hàng tuân thủ các quy định pháp luật</li></ul> |
| Tuyến thứ ba    | <ul style="list-style-type: none"><li>Kiểm toán nội bộ (trực thuộc BKS)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ</li><li>Đánh giá một cách độc lập, tính phù hợp và hiệu quả của tuyến phòng thủ thứ nhất và thứ hai</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
| HDQT            | <ul style="list-style-type: none"><li>Phê duyệt khẩu vị và khung quản trị rủi ro cho Ngân hàng</li><li>Phê duyệt các quy chế về QLRR</li></ul>                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tham mưu        | UBQLRR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Giám sát hoạt động QLRR tại Ngân hàng</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| BKS             | <ul style="list-style-type: none"><li>Giám sát Ngân hàng trong việc tuân thủ các quy định pháp luật và quy định, quyết định nội bộ, bao gồm các quy định nhằm hạn chế và kiểm soát rủi ro</li><li>Chỉ đạo thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ thông qua bộ phận kiểm toán nội bộ (phòng tuyến thứ ba)</li></ul>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| TGD             | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện công tác QLRR theo các quyết định của UBQLRR và khẩu vị rủi ro của Ngân hàng</li><li>Chỉ đạo, điều hành toàn hệ thống Ngân hàng, bao gồm các bộ phận trong phòng tuyến thứ nhất và phòng tuyến thứ hai, nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động với mức rủi ro hợp lý</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tham mưu        | HDRR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

### Rủi ro hoạt động

Nhằm đảm bảo an toàn hoạt động và PTBV, 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 2025, OCB tiếp tục triển khai QLRR chặt chẽ đối với các mảng hoạt động của Ngân hàng, chủ động áp dụng các thông lệ phù hợp đối với các loại rủi ro chính với hoạt động của tổ chức.

Quản lý rủi ro hoạt động là nền tảng đảm bảo hoạt động an toàn và ổn định của Ngân hàng. Vì vậy công tác này được duy trì triển khai có trọng tâm, phối hợp chặt chẽ với tuyến phòng thủ thứ nhất nhằm bảo đảm việc nhận diện, đo lường, giám sát và kiểm soát hiệu quả các rủi ro phát sinh trong toàn bộ quy trình vận hành, sản phẩm, dịch vụ và CNTT.

Trong năm 2025, OCB duy trì và hoàn thiện các công cụ quản lý cùng với các biện pháp phòng ngừa và giảm thiểu tổn thất do rủi ro hoạt động.

| CÔNG CỤ QUẢN LÝ RỦI RO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | BIỆN PHÁP PHÒNG NGỪA VÀ GIẢM THIỂU TỔN THẤT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Thu thập và phân tích số liệu tổn thất (Loss Data Collection - LDC).</li> <li>Tự đánh giá chất kiểm soát và rủi ro (Risk &amp; Control Self Assessment - RCSA).</li> <li>Chỉ số rủi ro trọng yếu (Key Risk indicators - KRI).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Tăng cường sử dụng các giải pháp bảo hiểm rủi ro hoạt động;</li> <li>ii. Tăng cường truyền thông, đào tạo nhằm nâng cao nhận thức rủi ro.</li> <li>iii. Triển khai kế hoạch kinh doanh liên tục (BCP/DRP) và tổ chức diễn tập định kỳ nhằm đảm bảo hoạt động không bị gián đoạn.</li> <li>iv. Thiết lập cơ chế ứng phó sự cố và xử lý tình huống khẩn cấp (bao gồm an ninh, an toàn hoạt động).</li> </ul> |

### Rủi ro tín dụng

Đối với rủi ro tín dụng, OCB luôn chủ động áp dụng các thông lệ quốc tế vào quản trị rủi ro tín dụng, thường xuyên cập nhật khung QLRR nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng được thực hiện 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 và hạn mức tín dụng của OCB được rà soát, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên; các chỉ tiêu kiểm soát bao gồm chỉ số chất lượng tín dụng và rủi ro tín dụng tập trung (theo khách hàng, nhóm khách hàng, ngành kinh tế) cùng các chỉ tiêu giới hạn khác theo quy định của NHNN, được theo dõi chặt chẽ.

Trong năm 2025, 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 ĐVKD và Kiểm soát tuân thủ;
- Triển khai dự án Hệ thống cảnh báo nợ sớm (EWS) 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 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 luôn được chú trọng thực hiện, giúp đảm bảo hiệu quả QLRR.

Từ năm 2023 đến nay, 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 đủ thanh khoản theo chuẩn mực ILAAP (chuẩn mực của Ngân hàng Trung ương châu Âu);
- Tiếp tục áp dụng các phương pháp và mô hình hiện đại để quản lý rủi ro thị trường hàng ngày. Các chỉ số nhạy cảm và rủi ro thị trường như PV01 (độ nhạy lãi suất) và VaR (giá trị rủi ro tối đa) được tính toán thường xuyên, giúp đảm bảo mọi vị thế kinh doanh luôn nằm trong hạn mức rủi ro cho phép và bảo vệ an toàn tài chính cho Ngân hàng.

Rủi ro khí hậu

OCB xác định rủi ro khí hậu là một trong những rủi ro trọng yếu có thể tác động đến hoạt động tín dụng và danh mục đầu tư trong dài hạn. Rủi ro khí hậu được xem là một phần của rủi ro chiến lược, được tích hợp trong công tác quản trị rủi ro nhằm tăng cường khả năng nhận diện, phòng ngừa và giảm thiểu tổn thất tiềm tàng.

OCB cam kết đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong mục tiêu Net Zero 2050, đồng thời thúc đẩy phát triển tài chính xanh thông qua việc phát triển sản phẩm và khuyến khích khách hàng chuyển dịch sang mô hình kinh doanh thân thiện với môi trường, qua đó vừa giảm thiểu rủi ro vừa khai thác cơ hội tăng trưởng bền vững. Ngân hàng hiện đang từng bước nghiên cứu tích hợp các yếu tố khí hậu vào hoạt động CTD, nhằm nâng cao năng lực nhận diện, đánh giá và kiểm soát rủi ro.

| Mô tả ví dụ các tác động tiềm tàng                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |                                       | Hành động trọng tâm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mô tả                                                                                                                                                                                                                                                                     | Rủi ro | Cơ hội | Khung thời gian (N/T/D <sup>3</sup> ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PHÂN LOẠI - Chuyển đổi: phát sinh từ quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp                                                                                                                                                                                    |        |        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Chính sách:</b> thay đổi về chính sách và quy định hướng đến nền kinh tế phát thải thấp với các chính sách ưu đãi hỗ trợ chuyển dịch.                                                                                                                                  |        |        |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Chủ động theo dõi, cập nhật các quy định và xu hướng mới về tài chính bền vững, QLRR MT&amp;XH, tín dụng xanh, báo cáo và công bố thông PTBV, thị trường carbon nhằm đánh giá tác động và chuẩn bị cho việc triển khai tại Ngân hàng.</li><li>Rà soát, cập nhật các chính sách, quy trình nội bộ liên quan đến QLRR MT&amp;XH, ban hành Quy định quản lý tín dụng xanh .</li><li>Thực hiện đánh giá khoảng cách về QLRR khí hậu để xác định các nội dung cần hoàn thiện trong thời gian tới.</li><li>Tăng cường hợp tác với cơ quan quản lý và đối tác phát triển nhằm nâng cao năng lực về tài chính bền vững, tín dụng xanh và quản lý rủi ro khí hậu; tham gia các chương trình đào tạo, hội thảo và sáng kiến liên quan đến tài chính chuyển dịch.</li><li>Tiếp tục phát triển danh mục tín dụng xanh và các giải pháp tài chính bền vững, hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn xanh.</li></ul> |
| Thay đổi chính sách khí hậu (gia tăng các tiêu chuẩn, yêu cầu báo cáo về phát thải, thuế carbon) có thể làm tăng chi phí hoạt động của khách hàng, đặc biệt trong các ngành phát thải cao, dẫn đến gia tăng rủi ro tín dụng và suy giảm chất lượng tài sản của Ngân hàng. | ✓      |        | N/T/D                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Gia tăng nhu cầu tín dụng xanh, tài trợ chuyển đổi và các sản phẩm tài chính bền vững nhờ các cơ chế khuyến khích của Chính phủ và cơ quan quản lý.                                                                                                                       |        | ✓      | 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                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

(3) 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                                                                                                                                                                                          |        |        |                         | Hành động trọng tâm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mô tả                                                                                                                                                                                                                       | Rủi ro | Cơ hội | Khung thời gian (N/T/D) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Công nghệ:</b> 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.                                                         |        |        |                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Mở rộng danh mục tín dụng xanh và cung cấp giải pháp tài chính cho các lĩnh vực trọng điểm như NLTT, Công trình xanh, Năng lượng hiệu quả, Nông nghiệp thông minh thích ứng với BĐKH.</li><li>Tiếp tục nghiên cứu, phát triển các sản phẩm tài chính bền vững nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng trong quá trình chuyển đổi xanh và giảm phát thải.</li><li>Thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động vận hành nội bộ, gia tăng tỷ lệ giao dịch trên nền tảng số và hỗ trợ khách hàng chuyển đổi số để tối ưu hóa quy trình, sử dụng tài nguyên hiệu quả và phát thải.</li><li>Hỗ trợ nâng cao nhận thức và năng lực của khách hàng.</li><li>Thúc đẩy phát triển hệ sinh thái công nghệ xanh, đặc biệt thông qua kết nối các doanh nghiệp khởi nghiệp, nhà đầu tư, tổ chức phát triển và các đối tác trong hệ sinh thái đổi mới sáng tạo, góp phần mở rộng cơ hội tiếp cận nguồn lực và thúc đẩy ứng dụng các giải pháp công nghệ phục vụ chuyển đổi xanh.</li></ul> |
| Gia tăng nhu cầu đầu tư vào công nghệ xanh, thúc đẩy nhu cầu tài chính cho chuyển đổi xanh.                                                                                                                                 | ✓      | ✓      | N/T/D                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sự phát triển công nghệ xanh (NLTT, lưu trữ năng lượng) làm thay đổi cấu trúc chi phí của khách hàng, tạo rủi ro chuyển đổi đối với các ngành truyền thống nhưng mở ra cơ hội mở rộng danh mục tín dụng xanh của Ngân hàng. | ✓      | ✓      | T/D                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Thị trường:</b> Thị trường có thể bị ảnh hưởng bởi BĐKH theo một số cách thức khác nhau.                                                                                                                                 |        |        |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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, ảnh hưởng đến dòng tiền của khách hàng trong các ngành nông nghiệp, năng lượng và logistics, từ đó tác động đến khả năng trả nợ.     | ✓      |        | N/T                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Danh tiếng:</b> do khách hàng, đối tác, cổ đông, nhà đầu tư hoặc công chúng có phản ứng tiêu cực về uy tín của OCB.                                                                                                      |        |        |                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện công bố thông tin PTBV minh bạch, đầy đủ và kịp thời theo yêu cầu của cơ quan quản lý, nhà đầu tư và các bên hữu quan.</li><li>Rà soát, cập nhật và hoàn thiện các chính sách về QLRR MT&amp;XH trong hoạt động CTD bảo đảm phù hợp với các yêu cầu pháp lý, thông lệ quốc tế và định hướng PTBV của Ngân hàng.</li><li>Thực hiện sàng lọc, đánh giá, quản lý rủi ro MT&amp;XH trong hoạt động CTD theo quy định nhằm hạn chế các rủi ro danh tiếng phát sinh từ các hoạt động hoặc dự án có tác động tiêu cực đến MT&amp;XH.</li><li>Xây dựng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu ESG, bao gồm dữ liệu vận hành nội bộ, khách hàng và nhà cung cấp.</li><li>Tăng cường đào tạo và nâng cao nhận thức về ESG thông qua sáng kiến Green Academy cho CBNV.</li></ul>                                                                                                                                                                                                              |
| Rủi ro danh tiếng phát sinh nếu Ngân hàng tài trợ cho các ngành/khoản vay bị đánh giá không phù hợp với chuyển dịch xanh hoặc thiếu minh bạch.                                                                              | ✓      |        | T/D                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nâng cao uy tín và khả năng tiếp cận nguồn vốn quốc tế thông qua việc tăng cường công bố thông tin ESG và triển khai các hoạt động tài chính bền vững.                                                                      |        | ✓      | N/T/D                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Yêu cầu minh bạch và cam kết từ các nhà đầu tư.                                                                                                                                                                             | ✓      |        | N/T/D                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |





| Mô tả ví dụ các tác động tiềm tàng                                                                                                                                                                                                                  |        |        |                         | Hành động trọng tâm 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mô tả                                                                                                                                                                                                                                               | Rủi ro | Cơ hội | Khung thời gian (N/T/D) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PHÂN LOẠI - Vật lý: phát sinh từ những thay đổi về thời tiết và khí hậu                                                                                                                                                                             |        |        |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Cấp tính:</b> 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. |        |        |                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện đánh giá các rủi ro liên quan đến BDKH theo Quy định QLRR MT&amp;XH trong hoạt động CTD, qua đó nhận diện các ngành nghề, khách hàng và dự án có mức độ dễ tổn thương cao trước các tác động khí hậu nhằm hỗ trợ công tác QLRR và ra quyết định tín dụng.</li><li>Hoàn thành thí điểm đo lường phát thải tài trợ đối với các danh mục tín dụng ưu tiên theo Mô hình JIM, tạo cơ sở cho việc đánh giá rủi ro chuyển đổi, xây dựng lộ trình giảm phát thải và quản lý danh mục tín dụng phù hợp với mục tiêu Net Zero.</li><li>Nghiên cứu xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ đánh giá rủi ro khí hậu đối với khách hàng và danh mục tín dụng, hỗ trợ xác định các khu vực, ngành nghề và nhóm khách hàng có mức độ phơi nhiễm cao trước các tác động của BDKH.</li></ul> |
| Các sự kiện thời tiết cực đoan ảnh hưởng đến hoạt động vận hành của các ĐVKD của OCB và khách hàng tại các khu vực rủi ro cao như khu vực ven biển, Tây Nguyên...làm suy giảm khả năng trả nợ và gia tăng rủi ro tín dụng.                          | ✓      |        | N/T/D                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gia tăng nhu cầu và nguồn vốn phát triển các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm và tài chính ứng phó với BDKH, tạo cơ hội cho OCB mở rộng danh mục tài trợ và phát triển các giải pháp tài chính xanh.                                                    |        | ✓      | T/D                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Mãn tính:</b> 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 BDKH 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                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gia tăng nhu cầu các sản phẩm tài chính hỗ trợ thích ứng với BDKH                                                                                                                                                                                   |        | ✓      | N/T/D                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

2.3.3

Hoạt động quản trị rủi ro

Thông tin về hoạt động quản trị rủi ro được trình bày chi tiết tại Chương 03 – Báo cáo kết quả hoạt động tại Báo cáo thường niên 2025, đăng tải tại [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)



## 2.4 CHUYỂN ĐỔI SỐ, DỮ LIỆU VÀ AI CÓ TRÁCH NHIỆM | GRI 418

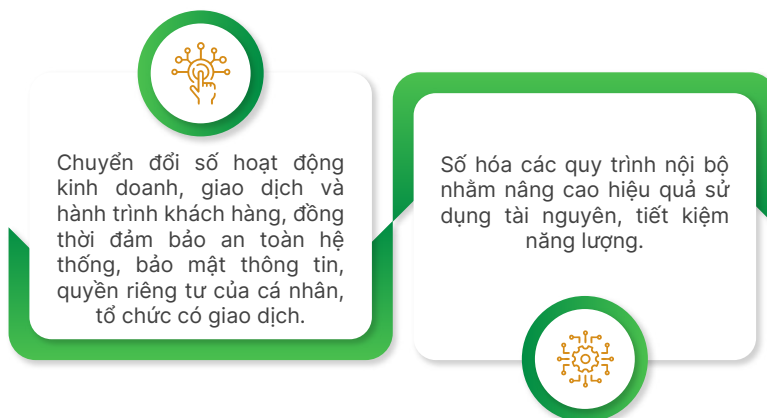
### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Với mục tiêu chiến lược là trở thành Top 5 ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu về hiệu quả và ESG, OCB cung cấp đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính chất lượng vượt trội. Ngân hàng tập trung đầu tư vào chuyển đổi số toàn diện từ quy trình nội bộ đến giao dịch khách hàng, nhằm nâng cao trải nghiệm, đảm bảo an toàn hệ thống và bảo mật dữ liệu.

Đồng thời, OCB chú trọng và chủ động triển khai đồng bộ các quy chế, chính sách và quy trình, nhằm đảm bảo hoạt động liên tục, tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và tiệm cận các thông lệ của quốc tế.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB đặt mục tiêu thúc đẩy chuyển đổi số trên toàn bộ hoạt động bao gồm:



### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



Tỷ lệ giao dịch số trên tổng giao dịch



Tỷ lệ khách hàng active digital



Tỷ lệ uptime hệ thống dịch vụ số



Mở rộng năng lực hệ sinh thái số cho khách hàng doanh nghiệp



Duy trì chứng nhận về bảo mật thanh toán thẻ



Qua hệ sinh thái đối tác OPEN API (▲ 50% so với 2024)



Ứng dụng trọng yếu được kiểm thử bảo mật định kỳ



Duy trì chứng nhận về quản lý an ninh thông tin



Triển khai và từng bước đưa vào vận hành trên các kênh số, bao gồm Website OCB & ứng dụng Ngân hàng số OMNI



CBNV hoàn thành đào tạo về bảo vệ dữ liệu cá nhân



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

## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 2.4.1

#### Kiểm soát rủi ro công nghệ thông tin

Công nghệ và dữ liệu là các tài sản chiến lược của Ngân hàng. Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ và sự gia tăng các mối đe dọa từ không gian mạng, việc bảo vệ an ninh thông tin và dữ liệu là một trong những ưu tiên trọng yếu. OCB định hướng áp dụng mô hình bảo mật tiên tiến, bao gồm mô hình Zero-Trust cho toàn bộ hệ thống.

Ngân hàng thường xuyên rà soát, cập nhật hệ thống bảo mật nhằm ứng phó với các nguy cơ tiềm ẩn trong môi trường số, đảm bảo an toàn cho mọi hoạt động và giao dịch. Đồng thời, OCB chủ động xây dựng các kịch bản giả định và phương án ứng phó, nhằm đảm bảo an toàn giao dịch và tăng cường khả năng phòng ngừa các rủi ro phát sinh trong bối cảnh công nghệ phát triển nhanh và phức tạp.

##### Một số kết quả nổi bật của OCB trong năm 2025:

- Không ghi nhận sự cố rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng
- Tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định của NHNN với tỷ lệ trên 95% <sup>(4)</sup>
- Đạt và luôn duy trì chứng nhận ISO 27001:2022 (2018 – 2027) về quản lý an ninh thông tin.
- Duy trì chứng nhận PCI DSS (2019-2026), thể hiện năng lực tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật khắt khe về thanh toán thẻ.

(4) 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

### 2.4.2

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

OCB đã thiết lập hệ thống gồm 90 quy trình và chính sách bảo mật thông tin nhằm xây dựng khuôn khổ quản lý và vận hành an ninh thông tin đồng bộ và hiệu quả. Việc thiết lập này không chỉ đáp ứng các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế mà còn được rà soát, cập nhật thường xuyên để phù hợp với những thay đổi của môi trường công nghệ và các rủi ro mới phát sinh.

Các quy định quan trọng bao gồm:

- **Quy chế quản lý an toàn thông tin:** quy định các nguyên tắc và quy trình bảo mật, bao gồm phân loại dữ liệu, quản lý truy cập, giám sát hoạt động trên hệ thống nhằm đảm bảo mọi thông tin đều được bảo vệ ở mức cao nhất.
- **Quy định sao lưu dữ liệu:** đảm bảo dữ liệu đều được sao lưu định kỳ, lưu trữ an toàn, sẵn sàng phục hồi nhanh chóng khi xảy ra sự cố và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu trong mọi tình huống.
- **Các quy định kiểm thử dữ liệu trong môi trường kiểm thử:** đảm bảo dữ liệu và hệ thống được kiểm tra trước khi triển khai chính thức, nhằm giảm thiểu rủi ro từ các lỗi phần mềm hay lỗ hổng bảo mật.
- **Quy định cung cấp thông tin khách hàng:** quy định bảo vệ quyền riêng tư nhằm đảm bảo 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

OCB xác định nhận thức và hành vi của con người, bao gồm CBNV và khách hàng, là yếu tố trọng yếu trong công tác an ninh thông tin. Ngân hàng chú trọng nâng cao nhận thức nhằm đảm bảo khả năng nhận diện và ứng phó kịp thời trước các mối đe dọa.

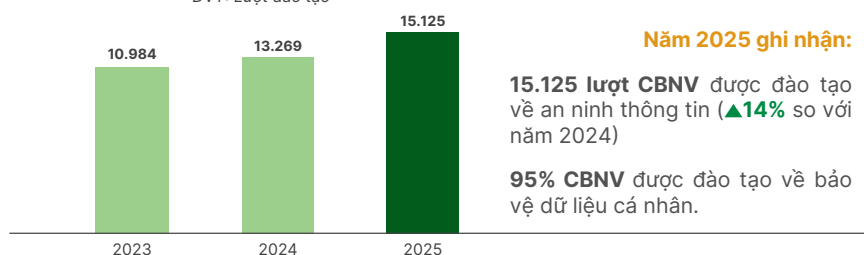


### Nhân viên

OCB chú trọng đào tạo và nâng cao nhận thức về an ninh thông tin cho CBNV nhằm đảm bảo tuân thủ quy định và bảo vệ dữ liệu. Theo Bộ quy tắc Đạo đức và Ứng xử, toàn bộ CBNV phải tuân thủ các chính sách bảo mật, không tiết lộ thông tin cho bên thứ ba, đồng thời cấp quản lý chịu trách nhiệm đảm bảo thông tin khách hàng được sử dụng đúng mục đích và bảo mật tuyệt đối. Ngân hàng cũng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo đa dạng (trực tiếp, trực tuyến, e-learning) về an toàn thông tin để duy trì môi trường làm việc an toàn và đáng tin cậy.

### Số lượt nhân viên được đào tạo an toàn thông tin

DVT: Lượt đào tạo



Ngân hàng đặc biệt chú trọng phát triển năng lực đội ngũ nhân sự chuyên trách về CNTT qua đào tạo nội bộ và bên ngoài. Ngân hàng luôn khuyến khích CBNV tham gia các khóa học nhằm đạt được các chứng chỉ bảo mật quốc tế uy tín. Hiện tại, 100% nhân sự thuộc bộ phận điều hành an ninh thông tin đã sở hữu các chứng nhận an ninh mạng quốc tế như CISSP, CISM hoặc CEH.

Truyền thông về rủi ro liên quan đến các sự kiện an ninh thông tin được OCB triển khai thường xuyên nhằm nâng cao nhận thức và khả năng ứng phó của CBNV. Các bản tin được gửi định kỳ hoặc ngay khi phát sinh sự cố, cung cấp hướng dẫn tuân thủ về quản lý tài khoản, mật khẩu, quy trình giao dịch đồng thời nêu rõ rủi ro và hậu quả vi phạm.

OCB đồng thời thực hiện các đánh giá nhận thức và triển khai các kịch bản giả lập an toàn thông tin như lừa đảo (Phishing), chống tấn công/xâm nhập, ...Bên cạnh đó, Ngân hàng triển khai các hoạt động kiểm thử xâm nhập (Pentest), vận hành trung tâm điều hành an ninh mạng SOC và hệ thống quản lý thông tin và sự kiện bảo mật SIEM cũng nhằm nâng cấp hệ thống điều hành an ninh thông tin, đảm bảo an toàn bảo mật trong toàn bộ hoạt động.



### Khách hàng

Đối với khách hàng, Ngân hàng triển khai các kênh cảnh báo như email, thông báo trên ứng dụng khi phát sinh sự kiện an ninh thông tin nhằm cung cấp thông tin kịp thời về các mối đe dọa và hướng dẫn các biện pháp bảo vệ cần thiết. Ví dụ: khi phát hiện tài khoản khách hàng được yêu cầu truy cập trên một thiết bị khác với thông thường, hệ thống sẽ tự động gửi email và tin nhắn popup trên ứng dụng OCB OMNI để cảnh báo và yêu cầu khách hàng xác thực bảo mật 2 lớp nhằm đăng ký thiết bị sử dụng mới và đảm bảo an toàn.

Ngân hàng cũng thường xuyên cập nhật và truyền thông 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 thông qua các giải pháp công nghệ hiện đại như IBM Data Guardium. Giải pháp này giúp kiểm soát truy cập, đảm bảo chỉ người dùng được ủy quyền có thể truy cập dữ liệu, đồng thời theo dõi và ghi nhận mọi hoạt động truy cập nhằm phát hiện và ngăn chặn các hành vi xâm nhập trái phép.

Ngoài ra, Ngân hàng 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 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, qua đó giảm thiểu nguy cơ sao chép hoặc lấy cắp dữ liệu nhạy cảm.

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. Đồng thời, hệ thống Email DLP (Data Loss Prevention) được áp dụng để kiểm soát và ngăn chặn rò rỉ dữ liệu qua email, với cơ chế 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 toàn diện, Ngân hàng liên tục thực hiện các biện pháp tình báo an ninh mạng 24/7 đối với các tài nguyên trực tuyến bao gồm thương hiệu, cơ sở dữ liệu tên miền v.v. trên các nền tảng như mạng xã hội, công cụ tìm kiếm, kênh quảng cáo và ứng dụng di động. Các biện pháp này giúp giám sát và phát hiện những hành vi giả mạo thương hiệu, đồng thời thực hiện ngăn chặn và xử lý các trường hợp sử dụng trái phép. Ngoài ra, Ngân hàng cũng chủ động kiểm tra thông tin trên trang web đen để nhận diện sớm các rủi ro và cảnh báo các hành vi lừa đảo nhằm vào khách hàng.

**Trong năm 2025, dịch vụ tình báo an ninh mạng giúp OCB nhận diện và xử lý kịp thời tất cả trường hợp giả mạo thương hiệu và lừa đảo khách hàng:**

**~100%**

các thông tin giả mạo thương hiệu OCB trên các nền tảng trực tuyến được ngăn chặn & loại bỏ



**Hơn 1.000**

trường hợp lừa đảo nhằm trực tiếp vào khách hàng



Trong năm 2025, OCB tăng cường các giải pháp tình báo an ninh mạng:

### ASM – Attack Surface Management (Quản lý bề mặt tấn công)

Nhận diện, phân loại và giám sát các dịch vụ/ tài sản CNTT, phòng chống tấn công từ bên ngoài

### Threat actor, threat campaign (Tác nhân đe dọa, chiến dịch tấn công)

Cảnh báo sớm các chiến dịch tấn công sắp xảy ra & các tổ chức nguy hại



Trong năm 2026, OCB cam kết tiếp tục duy trì & nâng cao năng lực phòng thủ nhằm tăng cường khả năng nhận diện sớm và chủ động ứng phó với các rủi ro trên môi trường số.

OCB triển khai 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. Cơ chế này giúp giảm thiểu rủi ro tài chính từ các sự cố như tấn công mạng, gián đoạn hoạt động, tổn thất tài sản dữ liệu đồng thời đảm bảo khả năng khôi phục nhanh chóng và hiệu quả sau sự cố.

## 2.4.6

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



Lãnh đạo OCB giới thiệu các sản phẩm số đến Thủ tướng Chính phủ, Thống đốc NHNN và các cấp Lãnh đạo

## 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 xây dựng kế hoạch đầu tư công nghệ bao gồm vận hành hệ thống hiện hữu và triển khai các giải pháp mới nhằm hiện đại hóa hạ tầng CNTT, nâng cao năng lực quản trị và cung ứng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0.

Cụ thể, OCB đã triển khai các hạng mục hạ tầng công nghệ trọng yếu như sau:

- Thiết kế và phân tách vùng mạng theo đối tượng và mục đích sử dụng, bao gồm: phân vùng mạng riêng cho hệ thống thông tin cấp độ 3; phân vùng mạng trung gian (DMZ) phục vụ kết nối bên ngoài; phân vùng mạng không dây cho khách hàng
- Triển khai các giải pháp bảo mật như hệ thống tường lửa (Firewall) và hệ thống phát hiện/ngăn chặn xâm nhập (IPS) nhằm kiểm soát kết nối và truy cập giữa các vùng mạng
- Xây dựng và triển khai phương án ứng phó tấn công từ chối dịch vụ (DDoS) đối với các hệ thống thông tin cấp độ 3 cung cấp dịch vụ trên môi trường Internet
- Triển khai hạ tầng điện toán đám mây trên nền tảng Amazon Web Services phục vụ các hệ thống như website, Internet Banking,...

Trong năm 2026, OCB tiếp tục định hướng mở rộng hạ tầng điện toán đám mây, nền tảng dữ liệu và trí tuệ nhân tạo nhằm:

- Đáp ứng nhanh nhu cầu triển khai mới và mở rộng ứng dụng
- Tăng tốc độ cung cấp sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng
- Nâng cao năng lực phân tích dữ liệu và hỗ trợ ra quyết định

## 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...

### OCB OMNI

- Triển khai các dịch vụ thanh toán thông qua hệ thống OPEN API
- Kết nối đa dạng phương thức thanh toán như QR; Google Pay, Apple Pay, Deeplink, kết nối đối tác trong lĩnh vực giải trí, ecommerce, dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán/thẻ nội địa OCB vào Ví điện tử, nạp/rút Ví điện tử...
- Tăng cường an toàn và áp dụng các tiêu chuẩn cao trong hoạt động thanh toán, sử dụng công nghệ bảo mật FIDO

### NGÂN HÀNG SỐ LIOBANK

- 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, tiết kiệm "Ổng heo" và tiết kiệm có kỳ hạn;
- Tính năng đăng ký trả góp cho thẻ tín dụng và cho vay tiền mặt trên ứng dụng Liobank;
- Triển khai mô hình ChatGPT;
- Phát triển, duy trì các tiện ích thanh toán, nạp tiền điện thoại, quét mã QR...

## DỊCH VỤ THANH TOÁN VÀ TÀI TRỢ CHUỖI

- Phát triển dịch vụ thanh toán xuyên biên giới Cross Border cho mảng ngành logistic
- Giải pháp 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 như PCI DSS, ISO 27001:2013, nhằm đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật hệ thống thông tin và ngăn ngừa các rủi ro phát sinh. Bên cạnh đó, Ngân hàng áp dụng các giải pháp, công nghệ bảo mật như phòng chống tấn công DDoS, tường lửa thế hệ mới, tường lửa ứng dụng Web, bảo vệ đầu cuối mở rộng, công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật hệ thống và ứng dụng, hệ thống quản lý sự kiện bảo mật, hệ thống phản ứng sự cố bảo mật, dịch vụ SOC 24/7.

Trong năm 2025, OCB nâng cấp và kiện toàn hệ thống tường lửa; tăng cường các giải pháp chống thất thoát dữ liệu; mở rộng hoạt động đánh giá, kiểm thử bảo mật và an ninh mạng; bổ sung các nguồn tình báo an ninh nhằm tăng cường khả năng phòng thủ.

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

- Áp dụng phương thức xác thực sinh trắc học tiên tiến, đối chiếu dữ liệu 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 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.
- Cung cấp 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 vào PTBV, OCB xác định nền tảng tài chính vững chắc và ổn định là yếu tố cốt lõi. Do đó, Ngân hàng đặt trọng tâm vào tăng trưởng kinh doanh bền vững gắn với QLRR trong chiến lược hoạt động.

Bên cạnh việc tạo giá trị kinh tế, Ngân hàng hướng tới việc mang lại giá trị bền vững cho các bên hữu quan thông qua đảm bảo thu nhập cho người lao động, 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.

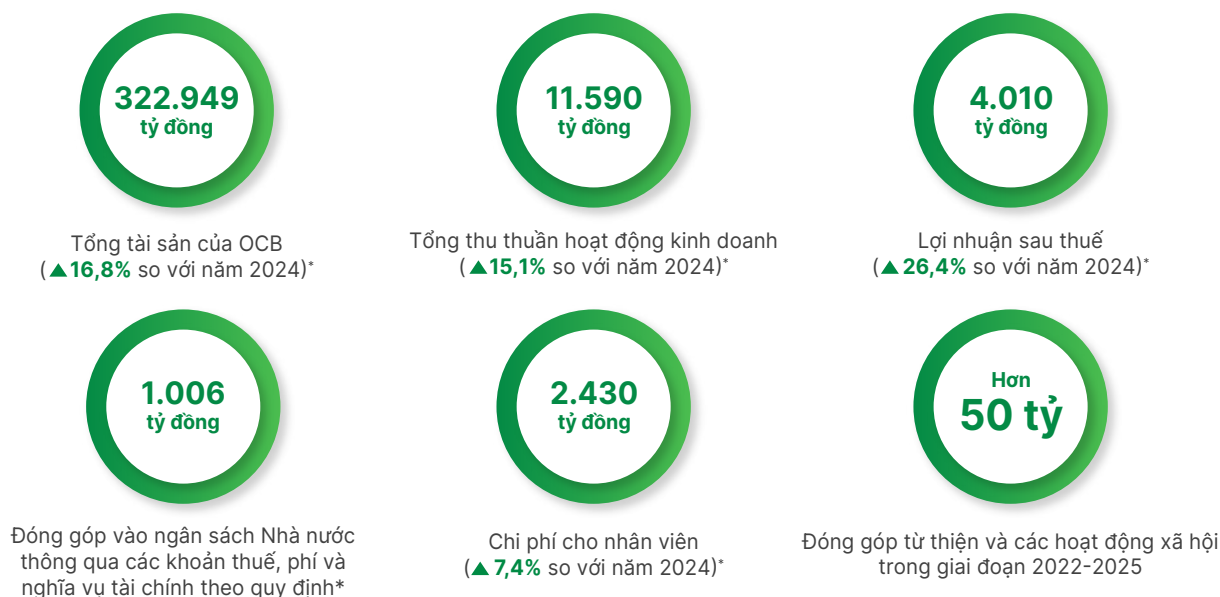


#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

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



(\*) Số liệu theo Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2025

## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 3.1.1

### Tăng trưởng bền vững mang lại giá trị cho kinh tế địa phương I GRI 201-1

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2025, tổng tài sản của OCB đạt 322.949 tỷ đồng, tăng 16,8% so với đầu năm. Ngân hàng ghi nhận mức tăng trưởng tín dụng đạt 13,9%, tập trung vào các phân khúc ưu tiên chiến lược như tín dụng xanh, khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ ... góp phần đáp ứng nhu cầu vốn cho tiêu dùng và sản xuất kinh doanh. Danh mục tín dụng tiếp tục chuyển dịch tích cực theo hướng hỗ trợ các lĩnh vực bền vững như NLTT, nông nghiệp thông minh, xử lý nước sạch, nước thải và công trình xanh. Năm 2025, quy mô tín dụng xanh tại OCB tăng hơn 10% so với năm trước, chiếm tỷ trọng 10,7% tổng dư nợ cho vay.

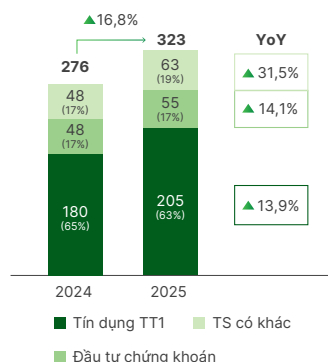
Bên cạnh các đóng góp về giá trị kinh tế, OCB nỗ lực đồng hành cùng Chính phủ trong chiến lược thúc đẩy tài chính toàn diện thông qua:

- Hỗ trợ tài chính các lĩnh vực giáo dục, cơ sở hạ tầng thiết yếu, nông nghiệp, SME, WSME
- Phát triển các giải pháp ngân hàng số tập trung phát triển cơ sở khách hàng thông qua nền tảng ngân hàng hợp kênh - OCB OMNI và ngân hàng số Liobank
- Đa dạng hóa danh mục sản phẩm

Chi tiết tham chiếu tại Chủ đề tài chính toàn diện

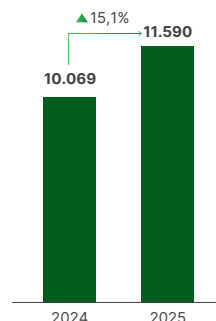
**Tổng tài sản**

DVT: Nghìn tỷ đồng, %



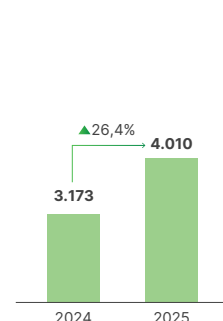
**Tổng thu thuần (TOI)**

DVT: Tỷ đồng, %



**Lợi nhuận sau thuế**

DVT: Tỷ đồng, %



Các hoạt động này góp phần mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng đến khách hàng ở khắp vùng miền trên lãnh thổ Việt Nam. Kết quả kinh doanh năm 2025 của Ngân hàng ghi nhận sự cải thiện mạnh mẽ nhờ đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hiệu quả hoạt động.

Doanh thu của OCB đạt 11.590 tỷ đồng, tăng 15,1%, lợi nhuận sau thuế đạt 4.010 tỷ đồng, tăng 26,4% so với năm 2024. Những kết quả này góp phần gia tăng nguồn thu cho ngân sách nhà nước, đồng thời tạo giá trị bền vững cho cổ đông, nhà đầu tư, người lao động và các bên hữu quan.

### 3.1.2

### Đảm bảo ổn định công việc, đem lại giá trị bền vững cho CBNV I GRI 2-7, 202-1

OCB cam kết đầu tư dài hạn vào phát triển nguồn nhân lực và xây dựng môi trường làm việc an toàn, hiệu quả. Ngân hàng triển khai nhiều chính sách phúc lợi, hoạt động gắn kết (team building, văn nghệ, thể thao), chương trình ghi nhận nhân sự và cơ hội thăng tiến đồng thời chú trọng đào tạo nhằm nâng cao năng lực để cải thiện năng suất lao động.

Hàng năm, OCB rà soát, điều chỉnh chính sách lương thưởng để đảm bảo sự cạnh tranh. Năm 2025, thu nhập bình quân của CBNV đạt 29,1 triệu đồng/tháng, tăng hơn 5% so với 2024.

Song song đó, OCB mở rộng cơ hội việc làm với hơn 2.460 nhân sự tuyển mới trong năm 2025. Ngân hàng cũng ghi dấu ấn qua các thứ hạng nổi bật tại Employer of Choice 2025 (Careerviet): Top 9 ngành Tài chính – Ngân hàng – Chứng khoán (Khối Doanh nghiệp Lớn), Top 30 Doanh nghiệp Phát triển Bền vững (Khối Doanh nghiệp Lớn), Top 33 Doanh nghiệp Được Yêu Thích Nhất (Khối Doanh nghiệp Lớn). Những kết quả này phản ánh nỗ lực của Ngân hàng trong việc phát triển nguồn nhân lực và mở rộng cơ hội nghề nghiệp cho người lao động.

Cụ thể vui lòng tham chiếu 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 I GRI 201-1

Với mục tiêu tạo ra giá trị bền vững 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.

Năm 2025, OCB đã phát hành hơn 197 triệu cổ phiếu để chi trả cổ tức, tương đương với tỷ lệ 8% và qua đó tăng vốn điều lệ từ 24.658 tỷ đồng lên 26.631 tỷ đồng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đồng thời thực hiện chi trả 7% cổ tức bằng tiền mặt và đây là năm đầu tiên OCB áp dụng chính sách này. Theo đó, tổng mức cổ tức trong năm 2025 đạt 15%, thể hiện cam kết của OCB trong việc chia sẻ thành quả tăng trưởng với cổ đông.

Bên cạnh chính sách cổ tức ổn định, OCB tiếp tục duy trì nền tảng tài chính vững mạnh và hiệu quả hoạt động tích cực nhằm gia tăng giá trị lâu dài cho cổ đông, nhà đầu tư và các bên hữu quan.

Theo phương án đã được ĐHĐCĐ thông qua, trong năm 2026, OCB dự kiến phát hành cổ phiếu để trả cổ tức với tỷ lệ 15%, tăng vốn điều lệ lên 30.625 tỷ đồng. Số tiền thu được từ tăng vốn sẽ được sử dụng để bổ sung nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh, đầu tư, cho vay và mua sắm, xây dựng cơ sở vật chất theo định hướng PTBV của Ngân hàng.

## 3.1.4

## Đóng góp tích cực vào ngân sách Nhà nước I GRI 207

OCB xác định tăng trưởng kinh tế hiệu quả cân song hành với PTBV. Do đó, công tác quản lý và thực hiện nghĩa vụ thuế minh bạch, đầy đủ được xem là nền tảng trong các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm của OCB. Quản trị thuế được quy định rõ ràng trong vai trò và trách nhiệm của HĐQT đối với sự PTBV. Theo phân công, Người đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện được ủy quyền của Ngân hàng chịu trách nhiệm giám sát tuân thủ thuế và QLRR về thuế.

Trong năm 2025, OCB đã ban hành hướng dẫn kê khai và nộp thuế nhà thầu nước ngoài nhằm chuẩn hóa quy trình và đảm bảo tuân thủ quy định hiện hành. Bên cạnh đó, Ngân hàng duy trì tuân thủ chặt chẽ các quy định về thuế, kiểm soát rủi ro liên quan đến hóa đơn đầu vào, cập nhật quy định về thanh toán, hoàn ứng và hướng dẫn kiểm tra hồ sơ nhằm đảm bảo ghi nhận chi phí/doanh thu chính xác, minh bạch và đúng pháp luật.



### Các biện pháp cụ thể được triển khai bao gồm:

- Kiểm tra chặt chẽ hóa đơn đầu vào trước khi thanh toán
- Phát hành hóa đơn điện tử và kiểm tra số liệu liên quan đến xuất hóa đơn
- Phân công trách nhiệm CBNV lập và kiểm tra tờ khai thuế trước khi gửi Cơ quan thuế
- Thường xuyên, chủ động cập nhật các văn bản và quy định về thuế

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 2025 đăng tải tại website: [www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)

## 3.1.5

## Nâng cao trách nhiệm xã hội của Ngân hàng I GRI 413-1

OCB xác định phát triển cộng đồng là một phần trong cam kết tạo ra giá trị bền vững cho các bên hữu quan. Trong năm 2025, Ngân hàng tiếp tục triển khai các chương trình an sinh xã hội và phát triển cộng đồng trên phạm vi cả nước, tập trung vào các lĩnh vực:

- Nâng cao sức khỏe cộng đồng
- Giáo dục & Phát triển nguồn nhân lực
- Bảo vệ môi trường & Nâng cao nhận thức cộng đồng
- Văn hóa – Quốc gia – Giá trị cộng đồng
- An sinh xã hội & Hỗ trợ nhóm yếu thế

*Tổng kinh phí dành cho các hoạt động cộng đồng và an sinh xã hội trong năm 2025 đạt hơn 12 tỷ đồng, nâng tổng giá trị đóng góp cho các hoạt động này trong giai đoạn 2022-2025 lên trên 50 tỷ đồng.*

*Chi tiết về các chương trình, kết quả triển khai và tác động đối với cộng đồng được trình bày tại, chủ đề Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững.*



## 3.2 TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN | GRI 203

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Kiến tạo một xã hội tốt đẹp hơn đối với OCB không chỉ là trách nhiệm được chủ động thực hiện mà còn là nền tảng cho chiến lược PTBV. OCB luôn đồng hành cùng các địa phương, doanh nghiệp trong việc mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính, phù hợp với Kế hoạch Hành động của Ngành Ngân hàng triển khai Chiến lược Tài chính Toàn diện Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

OCB cam kết đẩy mạnh tài chính toàn diện nhằm đảm bảo mọi người dân, bao gồm khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa, đều có cơ hội tiếp cận các dịch vụ tài chính cơ bản. Đồng thời, OCB phát triển các sáng kiến, sản phẩm và giải pháp tài chính toàn diện dành cho SMEs, WSMEs, doanh nghiệp khởi nghiệp, hộ kinh doanh, đồng hành cùng quá trình phát triển hạ tầng xã hội theo hướng bền vững và toàn diện hơn.



#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU



Phát triển các sản phẩm, dịch vụ và giải pháp tài chính phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bao trùm

Mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho các nhóm khách hàng mục tiêu



Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, nâng cao trải nghiệm khách hàng nhằm cung cấp các dịch vụ tài chính an toàn, thuận tiện và hiệu quả trên phạm vi toàn quốc

### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



Dư nợ cho SME\*



Dư nợ cho WSME\*



Quy mô dư nợ Startup so với năm 2024



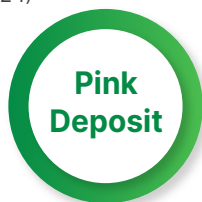
Quy mô dư nợ cho lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn  
(▲ 80% so với năm 2024)



Ngân hàng số Liobank



Số lượng khách hàng được cấp hạn mức qua Liobank so với năm 2024



Ra mắt chương trình huy động Tiền gửi hồng



Ra mắt OCB Smart Merchant

(\*) Bao gồm khách hàng SME và MSME theo định nghĩa của OCB

## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

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

**An ninh lương thực  
và phát triển nông nghiệp**

**Đồng hành cùng  
doanh nghiệp vừa và nhỏ**

**Ngân hàng số Liobank -  
Mở rộng tiếp cận tài chính số  
cho thế hệ trẻ**

**Đồng hành cùng  
doanh nghiệp Startup**

**Đồng hành cùng  
hệ kinh doanh và doanh nghiệp  
siêu nhỏ (MSME)**

**Tài chính vì  
cộng đồng yếu thế**

### 3.2.1

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

OCB xác định phát triển cơ sở hạ tầng và dịch vụ thiết yếu là một trọng tâm trong định hướng phân bổ nguồn vốn. Ngân hàng thiết kế và điều chỉnh các chính sách tài chính theo hướng linh hoạt, phù hợp với đặc thù từng ngành, lĩnh vực, qua đó thúc đẩy dòng vốn vào các lĩnh vực như y tế, giáo dục đào tạo, hạ tầng xã hội cũng như các dịch vụ thiết yếu. Qua đó, OCB góp phần nâng cao khả năng tiếp cận và chất lượng dịch vụ cho người dân và đồng hành cùng quá trình phát triển hạ tầng xã hội theo hướng bền vững và toàn diện hơn.

Trong năm 2025, OCB tiếp tục ưu tiên phân bổ tín dụng triển khai các dự án và hoạt động thuộc các lĩnh vực:

- Xây dựng hạ tầng cơ sở như giao thông, cấp điện
- Xử lý, cung cấp nước sạch và xử lý nước thải
- Xây dựng nhà ở xã hội
- Xây dựng bệnh viện, phát triển dịch vụ y tế chất lượng cao
- Hỗ trợ phát triển giáo dục đào tạo và nâng cao chất lượng cuộc sống giáo viên, nhân viên phục vụ trong lĩnh vực giáo dục

Bên cạnh đó, Ngân hàng tiếp tục phát triển các chương trình, sản phẩm tài chính và thiết lập các thỏa thuận hợp tác nhằm thúc đẩy đầu tư vào hạ tầng và dịch vụ thiết yếu phục vụ cộng đồng.

Bước sang năm 2026, OCB định hướng tiếp tục ưu tiên nguồn lực cho các lĩnh vực hạ tầng thiết yếu, đồng hành cùng các chương trình phát triển hạ tầng trọng điểm của Chính phủ và NHNN như năng lượng, giao thông, công nghệ chiến lược. Đồng thời, OCB sẽ tiếp tục hoàn thiện các chính sách tài chính và bố trí nguồn lực cho các lĩnh vực như y tế, giáo dục, nước sạch, năng lượng, logistics, nhà ở và các tiện ích dân sinh, nhằm nâng cao chất lượng sống của cộng đồng và thúc đẩy PTBV.

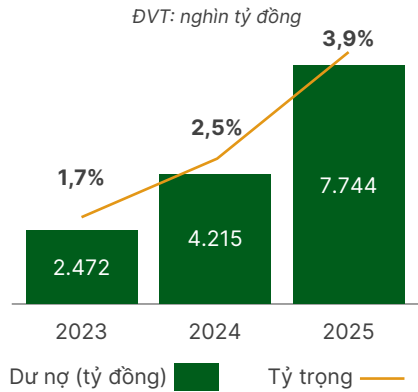




## 3.2.2

## An ninh lương thực và phát triển nông nghiệp

**Dư nợ và tỷ trọng ngành nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản so với tổng dư nợ**



An ninh lương thực là một trong những nền tảng quan trọng đối với PTBV, đặc biệt trong bối cảnh BĐKH, thiên tai và dịch bệnh ngày càng ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất nông nghiệp và chuỗi cung ứng thực phẩm. Những thách thức này không chỉ tác động đến nguồn cung lương thực mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến sinh kế của hàng triệu người dân và cộng đồng nông thôn.

Nhận thức rõ vai trò của ngành tài chính trong việc hỗ trợ phát triển nông nghiệp bền vững, OCB luôn chủ trương đồng hành cùng doanh nghiệp nông nghiệp và công nghiệp hỗ trợ, cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện, linh hoạt, hiệu quả, góp phần nâng cao giá trị và năng lực cạnh tranh của ngành. Ngân hàng ưu tiên định hướng tín dụng nhằm thúc đẩy nông nghiệp thông minh, bền vững và có khả năng chống chịu cao, đồng thời hỗ trợ doanh nghiệp và người dân trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm sản và thủy sản, góp phần nâng cao cơ hội tiếp cận thực phẩm đầy đủ, dinh dưỡng, an toàn và giảm thiểu tác động đến môi trường.

Trong năm 2025, OCB triển khai nhiều giải pháp nhằm phát triển dịch vụ tài chính phục vụ sản xuất – kinh doanh nông nghiệp và nông thôn, bao gồm:

- Cải tiến sản phẩm tín dụng với thủ tục hồ sơ tinh gọn, phù hợp với từng loại ngành nghề;
- Đào tạo và trang bị kiến thức cho các ĐVKD về quy định, đặc thù và xu hướng phát triển nông nghiệp bền vững;
- Linh hoạt phương thức trả nợ phù hợp theo nhu cầu và nguồn thu của khách hàng,
- Ban hành các chương trình ưu đãi lãi suất, giúp người dân và doanh nghiệp giảm chi phí đầu tư ban đầu;
- Cập nhật kịp thời và triển khai đầy đủ các chính sách ưu đãi của NHNN đối với lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn;
- Tích cực tham gia các chương trình ưu đãi lãi suất theo dự án VnSAT, RDFIL.

Nhờ các giải pháp trên, trong năm 2025, dư nợ cho vay lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn của OCB đạt gần 7.744 tỷ đồng, tăng trên 80% so với cùng kỳ năm 2024. Kết quả này là nền tảng quan trọng để OCB tiếp tục mở rộng hỗ trợ cho các mô hình nông nghiệp thông minh, nông nghiệp thích ứng với BĐKH và các chuỗi giá trị nông nghiệp bền vững trong thời gian tới.



## 3.2.3

## Đồng hành cùng doanh nghiệp vừa và nhỏ

### SME

OCB xác định SME là một phân khúc trọng tâm trong cơ cấu danh mục tín dụng của Ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong tạo việc làm, gia tăng giá trị kinh tế và thúc đẩy tăng trưởng bao trùm. Ngân hàng chủ trương xây dựng chiến lược đối với SME phù hợp với mục tiêu thúc đẩy tài chính toàn diện và tăng cường khả năng chống chịu của nền kinh tế trong dài hạn.

#### Một số giải pháp tài chính hỗ trợ SME:



Sản phẩm bổ sung vốn kinh doanh dưới 10 tỷ đồng đáp ứng nhu cầu vốn linh hoạt của doanh nghiệp nhỏ

Trong năm 2025, OCB tiếp tục ưu tiên phân bổ nguồn lực tín dụng cho SME và triển khai các giải pháp tài chính phù hợp nhằm hỗ trợ nhu cầu vốn lưu động, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh và duy trì ổn định vận hành doanh nghiệp.

Ngân hàng triển khai nhiều giải pháp tài chính để hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh, kinh doanh ổn định.



Chương trình ưu đãi lãi suất chỉ từ 2%/năm dành cho doanh nghiệp có nguồn tiền gửi USD vay VND, giúp giảm chi phí vốn và tăng khả năng mở rộng sản xuất

Song song với việc đa dạng hóa sản phẩm, OCB đẩy mạnh cải tiến quy trình và chính sách để tăng khả năng tiếp cận vốn cho SME như:

- Đơn giản hóa thủ tục vay vốn;
- Tinh gọn hồ sơ so với khoản vay thông thường;
- Thực hiện thẩm định dựa trên hoạt động kinh doanh thực tế, rút ngắn thời gian tiếp cận vốn.

Ngân hàng đồng thời đẩy mạnh nâng cấp hạ tầng công nghệ, mở rộng hệ sinh thái ngân hàng số dành cho SME, bao gồm các công cụ quản lý tài chính trực tuyến, giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, nền tảng ngân hàng điện tử và dịch vụ chuyển tiền quốc tế trực tuyến.



#### O-PAY - GÓI TÀI KHOẢN “ZERO PHÍ” DÀNH CHO DOANH NGHIỆP

Đối tượng: Khách hàng hộ kinh doanh, Startup và SME

- Không giới hạn giao dịch
- Miễn 100% chuyển tiền, nộp thuế, quản lý tài khoản
- Không yêu cầu số dư tối thiểu và số dư duy trì

Những cải tiến này góp phần hỗ trợ hoạt động của SME vượt qua các khó khăn ngắn hạn và nâng cao năng lực tài chính và thúc đẩy phát triển ổn định trong dài hạn.

Tính đến ngày 31/12/2025, dư nợ phân khúc SME đạt hơn 13.500 tỷ đồng, phản ánh nỗ lực của OCB trong việc hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa vượt qua bối cảnh thị trường trong nước và quốc tế nhiều biến động, đồng thời khẳng định hiệu quả của các giải pháp sản phẩm và chính sách kinh doanh mà Ngân hàng đã triển khai.

### WSME

OCB xác định doanh nghiệp WSME là một phân khúc quan trọng trong chiến lược tài chính toàn diện và thúc đẩy bình đẳng giới trong hoạt động kinh tế.

Nhằm hỗ trợ phân khúc này, OCB duy trì chính sách cấp tín dụng ổn định và thiết kế các giải pháp tài chính phù hợp. Tính đến ngày 31/12/2025, dư nợ dành cho WSMEs đạt trên 3.300 tỷ đồng, chiếm gần 25% tổng dư nợ SME, cho thấy sự hiện diện và tầm quan trọng của phân khúc này trong danh mục tín dụng của OCB.

## 3.2.4

## Đồng hành cùng doanh nghiệp Startup

“Điều tôi đánh giá cao ở OCB là tinh thần đồng hành và tìm kiếm giải pháp cùng doanh nghiệp. Mọi người luôn chủ động đề xuất phương án phù hợp để chúng tôi tiếp cận vốn thay vì áp đặt. Đó là cách làm thiện chí, hướng đến mục tiêu chung.”

Khách hàng Startup chia sẻ

OCB cam kết đồng hành cùng hệ sinh thái khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo tại Việt Nam thông qua việc cung cấp các giải pháp tài chính phù hợp với đặc thù giai đoạn đầu của doanh nghiệp. Ngân hàng áp dụng phương pháp thẩm định tín dụng dựa trên dòng tiền, mô hình kinh doanh và năng lực thực thi của doanh nghiệp, thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào tài sản bảo đảm. Trong năm 2025, OCB đã giải ngân gần 900 tỷ đồng cho phân khúc Startup, ghi nhận mức tăng trưởng dư nợ gần 25% so với năm trước.



Tháng 10/2024, OCB đã ra mắt Sản phẩm Cho vay không tài sản bảo đảm dành riêng cho Startup, nhằm tháo gỡ rào cản tiếp cận vốn trong giai đoạn đầu phát triển doanh nghiệp với chi phí hợp lý và điều kiện linh hoạt.

Bên cạnh sản phẩm vốn lưu động, OCB cung cấp danh mục giải pháp tài chính đa dạng hơn bao gồm tài trợ cho vay đầu tư tài sản cố định, tài trợ thương mại, phát hành bảo lãnh,... nhằm đáp ứng nhu cầu theo từng giai đoạn phát triển của doanh nghiệp.

So với hình thức huy động vốn từ các quỹ đầu tư với chi phí vốn cao và áp lực pha loãng cổ phần, giải pháp tài chính từ OCB mang lại lựa chọn bền vững và chủ động hơn cho doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, hướng ứng tinh thần Nghị quyết 68-NQ/TW năm 2025 về phát triển kinh tế tư nhân do Ban Chấp hành Trung ương ban hành, OCB là một trong những ngân hàng tiên phong tại Việt Nam xây dựng hệ sinh thái sản phẩm tài chính chuyên biệt dành cho các công ty khởi nghiệp. Ngân hàng đã hợp tác cùng nhiều quỹ đầu tư và tổ chức uy tín trong hệ sinh thái khởi nghiệp như Genesis Ventures, Do Ventures, Daiwa Corporate Investment, Vertex, BSSC – Trung tâm Hỗ trợ Thanh niên Khởi nghiệp, Endeavour..., nhằm mở rộng mạng lưới hỗ trợ, khả năng tiếp cận vốn và mang lại nhiều giá trị gia tăng cho doanh nghiệp.



Thấu hiểu những thách thức đặc thù của doanh nghiệp khởi nghiệp, OCB song song mở rộng quy mô, cải tiến quy trình và tối ưu hóa hồ sơ, giúp giảm thiểu thủ tục nhưng vẫn đảm bảo quản trị rủi ro hiệu quả. OCB cũng cung cấp hạ tầng giải pháp tài chính số toàn diện như Open API, virtual account, thanh toán, chi lương, dịch vụ ngoại hối... giúp doanh nghiệp tăng lực, tăng tốc, tập trung vào tăng trưởng kinh doanh.

Trong giai đoạn tiếp theo, Ngân hàng dự kiến tiếp tục mở rộng hệ sinh thái hỗ trợ Startup tại Việt Nam, góp phần củng cố hệ sinh thái đổi mới sáng tạo quốc gia. Dự kiến từ năm 2026, Ngân hàng tiếp tục ra mắt Sản phẩm Cho vay không tài sản bảo đảm dành cho SME có thời gian hoạt động từ 3 năm trở lên, nhằm hỗ trợ quá trình chuyển đổi từ giai đoạn khởi nghiệp sang tăng trưởng bền vững.



## 3.2.5

## Ngân hàng số Liobank - Mở rộng tiếp cận tài chính số cho thế hệ trẻ

Liobank được OCB ra mắt vào đầu năm 2023, như một ngân hàng số hướng đến nhóm khách hàng trẻ và khách hàng ưu tiên trải nghiệm số.

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 Liobank được thiết kế theo hướng đơn giản hóa trải nghiệm người dùng, tích hợp nhiều trải nghiệm độc đáo như Shake to pay - lắc điện thoại để chuyển tiền, chuyển tiền, quản lý tài chính cá nhân trên một ứng dụng duy nhất.

Tính đến năm 2025, sau hơn 3 năm ra mắt thị trường, Liobank ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng với hơn 1 triệu khách hàng mới và hơn 1,6 triệu lượt tải ứng dụng, cho thấy mức độ chấp nhận ngày càng tăng của dịch vụ ngân hàng số.

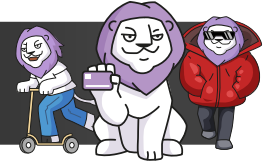
Trong giai đoạn tiếp theo, OCB định hướng tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm cá nhân hóa dịch vụ tài chính và mở rộng khả năng tiếp cận đến các khu vực chưa được phục vụ đầy đủ.

>1 triệu

Số lượng khách hàng

▲ 162% YOY

Số lượng khách hàng  
được cấp hạn mức qua Liobank



## 3.2.6

## Đồng hành cùng hệ kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ (MSME)

OCB tiếp tục triển khai các sáng kiến hỗ trợ hệ kinh doanh và MSME thông qua chuyển đổi số, nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện và nâng cao hiệu quả vận hành.

### ĐẶC ĐIỂM GIẢI PHÁP



- **Gói tài khoản:** số đẹp trị giá đến 300 triệu đồng. Hạn mức chuyển khoản ngày lên đến 30 tỷ đồng
- **Quản lý bán hàng đơn giản:** công cụ quản lý doanh thu bán hàng, xuất hóa đơn điện tử, hỗ trợ kê khai thuế.
- **Bộ giải pháp thanh toán số:** nhận thanh toán qua mã QR, Thẻ nội địa/Quốc tế qua POS và ứng dụng Phonepos, Loa thông báo biến động số dư

Từ năm 2024, OCB triển khai dự án Cung cấp giải pháp thanh toán và số hóa cho nhà bán hàng (Merchant Platform) nhằm hỗ trợ số hóa toàn bộ quy trình bán hàng và thanh toán, qua đó giảm phụ thuộc vào tiền mặt và tăng tính minh bạch trong giao dịch. Giải pháp mang lại các lợi ích như:

- Giảm sử dụng tiền mặt và chứng từ giấy
- Tăng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính chính thức cho hệ kinh doanh
- Nâng cao hiệu quả quản lý thông qua tự động hóa và quản lý dữ liệu hiệu quả

Trong năm 2025, OCB tiếp tục hoàn thiện giải pháp này để phù hợp với nhu cầu của hệ kinh doanh và MSME chuyển đổi từ mô hình vận hành thủ công sang số hóa, tuân thủ quy định mới, bao gồm Nghị định 70/2025/NĐ-CP.

Giải pháp OCB Smart Merchant được phát triển theo hướng tích hợp các chức năng bán hàng, thanh toán và xuất hóa đơn trên một nền tảng duy nhất, hỗ trợ tuân thủ nghĩa vụ thuế đồng thời tối ưu hiệu quả quản lý doanh thu và dòng tiền.

Dự kiến trong năm 2026, OCB sẽ chính thức triển khai OCB Smart Merchant như một giải pháp toàn diện cho hệ kinh doanh và MSME.

## 3.2.7

## Tài chính vì cộng đồng yếu thế

OCB cam kết thúc đẩy tài chính bao trùm thông qua các sáng kiến gắn tài chính bền vững với tác động xã hội và phát triển cộng đồng. Trong năm 2025, OCB đã triển khai Chương trình Tiền Gửi Hồng nhằm huy động sự tham gia của khách hàng vào các hoạt động đóng góp xã hội thông qua sản phẩm tiền gửi. Sau khi chương trình kết thúc vào cuối năm 2025, toàn bộ số tiền từ Quỹ Tiền Gửi Hồng được chuyển đến Quỹ Trò Nghèo

Vùng Cao nhằm hỗ trợ học sinh có hoàn cảnh khó khăn tại các khu vực vùng sâu, vùng xa, vùng cao.

Chương trình thể hiện cách tiếp cận của OCB trong việc tích hợp yếu tố xã hội vào sản phẩm tài chính, qua đó tạo ra giá trị cộng đồng thông qua hoạt động ngân hàng. OCB đóng vai trò là nhà tài trợ, Doanh nghiệp tham gia với vai trò đơn vị đồng hành, góp phần huy động nguồn lực bảo trợ các nhóm cộng đồng yếu thế.



Tiền gửi hồng - Pink Deposit



Ủng hộ Quỹ Trò Nghèo Vùng Cao

### 3.3 TÀI CHÍNH XANH

#### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Trong bối cảnh “xanh hóa nền kinh tế” đã trở thành xu hướng phát triển toàn cầu, các quốc gia và tổ chức tài chính đang tăng cường chuyển dịch sang mô hình tăng trưởng giảm phát thải và giảm tác động tiêu cực của tăng trưởng kinh tế đến MT&XH. Tài chính xanh đóng vai trò quan trọng trong việc huy động và phân bổ nguồn lực nhằm hỗ trợ Việt Nam thực hiện cam kết phát thải ròng bằng “0” vào năm 2050, đồng thời triển khai Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh.

OCB định hướng trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, đồng hành cùng Chính phủ trong quá trình chuyển đổi xanh. Ngân hàng phát triển tài chính xanh thông qua việc từng bước phân bổ dòng vốn tín dụng vào các lĩnh vực xanh, thân thiện với môi trường, đồng thời hỗ trợ khách hàng trong các

ngành sản xuất, dịch vụ và tiêu dùng chuyển đổi sang mô hình PTBV, sử dụng năng lượng sạch, NLTT.

Trong quá trình triển khai, OCB đặc biệt chú trọng tích hợp QLRR MT&XH vào hoạt động CTD, bao gồm sàng lọc, thẩm định, phê duyệt và giám sát khoản CTD. Đồng thời, Ngân hàng quan tâm nâng cao năng lực cho đội ngũ CBNV thông qua đào tạo chuyên sâu về tài chính xanh, ESG, và quản trị rủi ro MT&XH và khí hậu.

OCB cũng nghiên cứu mở rộng hợp tác với các định chế tài chính trong và ngoài nước nhằm huy động nguồn vốn xanh và nâng cao năng lực triển khai các giải pháp tài chính bền vững theo thông lệ quốc tế và tuân thủ quy định của NHNN.

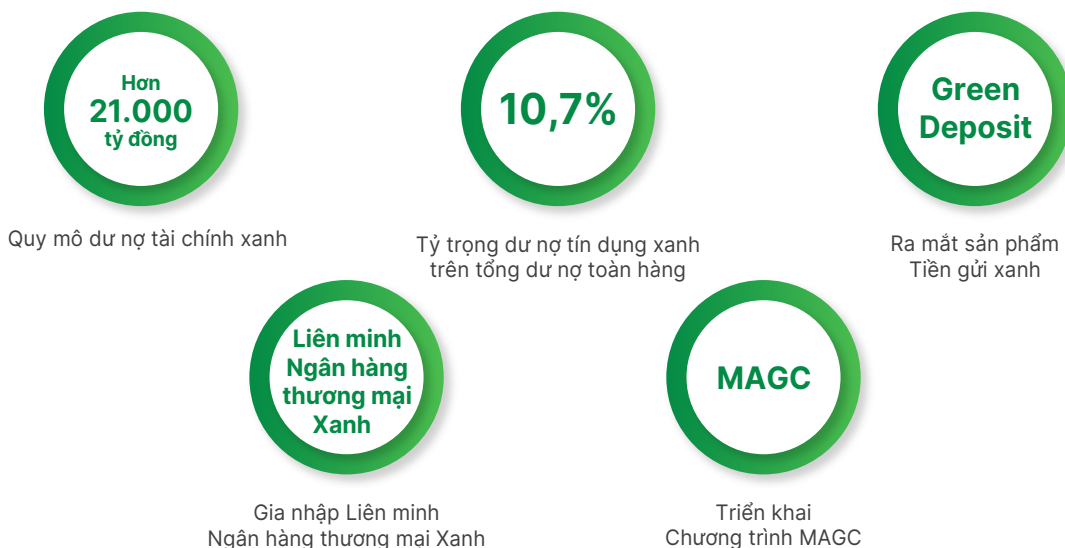


#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB định hướng phát triển tài chính xanh thông qua các trụ cột chính:



#### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

3.3.1

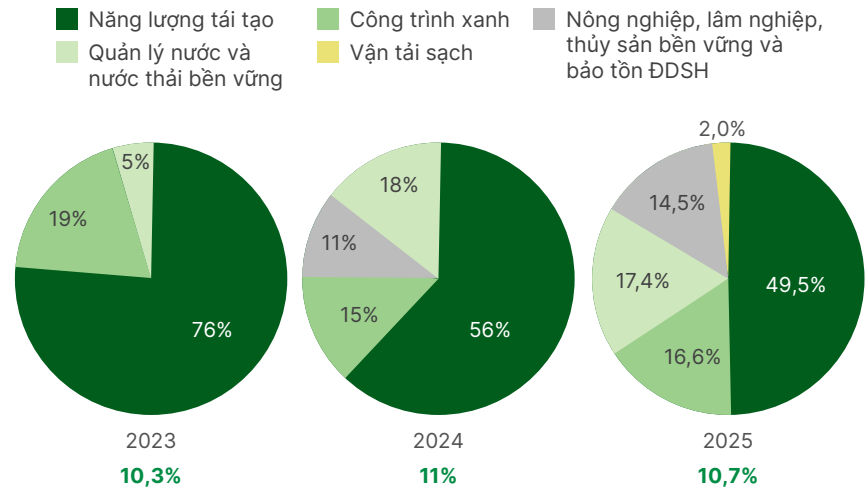
Tổng quan  
tài chính xanh

OCB luôn ưu tiên triển khai tín dụng xanh cho các doanh nghiệp (bao gồm doanh nghiệp lớn, SME và FDI) có hoạt động kinh doanh bền vững và BVMT. Ngân hàng đồng thời cũng cung cấp các sản phẩm tài chính cho khách hàng cá nhân nhằm tài trợ mua sắm tài sản xanh, thân thiện với môi trường và phát triển kinh tế khu vực nông thôn.

Từ năm 2025, OCB đã tích hợp chỉ tiêu phát triển tín dụng xanh vào hệ thống KPIs kinh doanh của Ngân hàng, nhằm tăng cường tính cam kết trong triển khai chiến lược tài chính bền vững.

Tính đến ngày 31/12/2025, dư nợ tín dụng xanh đạt hơn 21.000 tỷ đồng, tương đương 10,7% tổng dư nợ toàn hàng, tăng hơn 10% so với năm 2024. Danh mục tín dụng xanh được đa dạng hóa theo nhiều lĩnh vực, bao gồm Năng lượng tái tạo; Công trình xanh; Quản lý nước và nước thải bền vững; Nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản bền vững và bảo tồn ĐDSH; Vận tải sạch.

Tỷ trọng tín dụng xanh trong tổng dư nợ tín dụng



Kết quả năm 2025 cho thấy OCB tiếp tục duy trì đà tăng trưởng tích cực trong hoạt động tín dụng xanh, đa dạng hóa các lĩnh vực tài trợ, đồng hành cùng khách hàng trong quá trình chuyển đổi xanh toàn diện. Trong cơ cấu danh mục, NLTT chiếm tỷ trọng lớn nhất (gần 50% tổng dư nợ tín dụng xanh), tiếp đến là các lĩnh vực như Công trình xanh (16,6%); Quản lý nước và nước thải bền vững (17,4%); Nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản bền vững và bảo tồn ĐDSH (14,5%). Đáng chú ý, trong năm 2025, OCB đã mở rộng CTD sang lĩnh vực vận tải sạch, qua đó khẳng định vai trò tiên phong trong việc thúc đẩy các mô hình kinh tế phát thải thấp.

Trong năm, OCB đã chính thức ban hành Quy định quản lý tín dụng xanh tạo cơ sở thống nhất cho việc nhận diện, thẩm định, quản lý và giám sát các khoản CTD xanh. Quy định được xây dựng trên cơ sở tham chiếu các thông lệ quốc tế về tài chính xanh, đồng thời bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam, bao gồm Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ quy định tiêu chí môi trường và xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh.



| LĨNH VỰC CẤP TÍN DỤNG XANH CỦA OCB                                            | LIÊN KẾT VỚI CÁC SDGs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NĂNG LƯỢNG TÁI TẠO</b>                                                     |                                                                                                                                                                           |
| <b>GIAO THÔNG SẠCH</b>                                                        |     |
| <b>CÔNG TRÌNH XANH</b>                                                        |     |
| <b>QUẢN LÝ NƯỚC VÀ NƯỚC THẢI BỀN VỮNG</b>                                     |                                                                                                                                                                           |
| <b>NÔNG NGHIỆP, LÂM NGHIỆP, THỦY SẢN BỀN VỮNG VÀ BẢO TỒN ĐA DẠNG SINH HỌC</b> |                                                                                        |
| <b>CÔNG NGHIỆP CHẾ BIẾN, CHẾ TẠO BỀN VỮNG</b>                                 |                                                                                                                                                                           |
| <b>PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT Ô NHIỄM</b>                                        |                                                                                     |
| <b>HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG</b>                                                    |                                                                                                                                                                       |

### 3.3.2

## Tăng cường hợp tác với định chế tài chính

OCB xác định hợp tác với các định chế tài chính phát triển và tổ chức quốc tế là một trong những động lực quan trọng để thúc đẩy chiến lược tài chính bền vững. Theo đó, Ngân hàng chủ động mở rộng hợp tác với các định chế tài chính quốc tế nhằm huy động vốn trung – dài hạn, phục vụ phát triển tín dụng bền vững, tài trợ chuỗi và tín dụng xanh. Các hợp tác này hỗ trợ Ngân hàng huy động nguồn vốn trung và dài hạn, tiếp cận hỗ trợ kỹ thuật và chia sẻ kinh nghiệm quốc tế, từng bước nâng cao năng lực quản trị ESG, quản lý rủi ro MT&XH, chuẩn hóa các giải pháp tài chính theo thông lệ quốc tế, đáp ứng nhu cầu chuyển đổi bền vững của khách hàng.

Trên cơ sở đó, trong năm 2025, OCB tập trung triển khai các hành động trọng tâm sau:

- Tập trung triển khai hiệu quả các thỏa thuận hợp tác hiện hữu với các tổ chức tài chính phát triển và đối tác quốc tế nhằm mở rộng quy mô danh mục tín dụng xanh, tín dụng xã hội và các sản phẩm tài chính bền vững.
- Chủ động làm việc với các tổ chức tài chính quốc tế và nhà tài trợ để huy động nguồn vốn ưu đãi, tiếp cận các chương trình hỗ trợ kỹ thuật, đồng thời nâng cao năng lực nội bộ về quản trị ESG, quản lý rủi ro môi trường – xã hội và đo lường tác động phát triển.
- Tiếp tục đồng hành cùng Chính phủ thông qua các dự án RDFII và VnSAT của World Bank, góp phần mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho cá nhân, hộ gia đình và doanh nghiệp trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn; đồng thời thúc đẩy áp dụng các mô hình sản xuất bền vững, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên và khả năng thích ứng với BĐKH.

## 3.3.3

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

OCB định hướng ưu tiên phân bổ vốn vào các lĩnh vực, dự án tạo tác động tích cực tới MT&XH, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên và khả năng thích ứng với BĐKH. Chiến lược này được triển khai thông qua việc tích hợp các tiêu chí MT&XH trong quá trình CTD, cùng với việc phát triển danh mục sản phẩm tài chính xanh dành cho cả khách hàng doanh nghiệp và cá nhân.

Ngân hàng áp dụng phương pháp tiếp cận dựa trên mức độ rủi ro, nhu cầu vốn và mức độ sẵn sàng chuyển đổi xanh của khách hàng, qua đó hỗ trợ quá trình tiếp cận vốn đồng thời thúc đẩy chuyển dịch sang mô hình kinh doanh bền vững.

### HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM NĂM 2025

#### Khách hàng doanh nghiệp

- Mở rộng tài trợ tín dụng xanh sang các ngành, lĩnh vực mới bên cạnh NLTT như công trình xanh, nông nghiệp thông minh, thích ứng BĐKH
- Phát triển và duy trì các sản phẩm tài chính bền vững và các chương trình ưu đãi tài chính xanh
- Tăng cường hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi xanh thông qua các giải pháp tài chính phù hợp theo từng giai đoạn phát triển

#### Khách hàng cá nhân

- Tiếp tục triển khai các sản phẩm, chương trình tín dụng xanh phục vụ nhu cầu nhà ở và tiêu dùng bền vững
- Mở rộng giải pháp tài chính hỗ trợ khách hàng cá nhân tiếp cận cơ hội sở hữu nhà ở đạt tiêu chuẩn công trình xanh thông qua Chương trình MAGC

**Giải pháp xuyên suốt:** Tích hợp QLRR MT&XH trong toàn bộ quy trình phát triển sản phẩm, thẩm định và quản lý danh mục tín dụng nhằm đảm bảo tăng trưởng gắn với kiểm soát rủi ro bền vững

### GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH XANH TIÊU BIỂU

#### TIỀN GỬI XANH – GREEN DEPOSIT

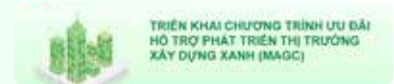


**Đối tượng:** Khách hàng doanh nghiệp

**Cơ chế sử dụng vốn:** Toàn bộ nguồn tiền huy động được Ngân hàng cam kết phân bổ tài trợ cho các dự án xanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng bền vững và giảm phát thải

**Mục tiêu:** Thiết lập cơ chế gắn kết giữa nguồn vốn huy động và việc phân bổ cho các dự án xanh, góp phần thúc đẩy chuyển dịch sang nền kinh tế phát thải thấp

#### CHƯƠNG TRÌNH MAGC



**Đối tượng:** Khách hàng cá nhân và doanh nghiệp phát triển các công trình đạt chuẩn xanh

**Cơ chế hỗ trợ tài chính:** Ưu đãi dựa trên tổng giá trị khoản vay đủ điều kiện

**Mục tiêu:**

- Thúc đẩy phát triển thị trường bất động sản và công trình xây dựng bền vững
- Nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho các dự án với giá phải chăng đạt chuẩn xanh
- Góp phần cải thiện hiệu quả năng lượng và giảm phát thải trong lĩnh vực xây dựng

## 3.3.4

## Thúc đẩy nâng cao năng lực xanh

Phát triển năng lực ESG tại OCB được triển khai một cách có hệ thống, từ HĐQT, BDH đến toàn bộ đội ngũ CBNV, nhằm đảm bảo các yếu tố ESG được tích hợp hiệu quả và có hệ thống xuyên suốt các hoạt động của Ngân hàng, từ cấp quản trị chiến lược đến cấp vận hành, qua đó nâng cao hiệu quả triển khai Chiến lược PTBV và quản trị rủi ro toàn diện.

### Cấp HĐQT

Chiến lược ngân hàng xanh, quản trị rủi ro khí hậu và tích hợp ESG trong định hướng phát triển dài hạn

### Cấp BDH

Lộ trình triển khai ESG, xu hướng tín dụng xanh, tài chính chuyển dịch, thúc đẩy tích hợp ESG vào vận hành

### Cấp đơn vị chức năng/ khối nghiệp vụ

Đào tạo chuyên sâu về hệ thống QLRR MT&XH (ESMS), taxonomy, rủi ro khí hậu, phát triển và triển khai giải pháp tài chính xanh

### Toàn bộ CBNV

Nâng cao nhận thức ESG & thúc đẩy lan tỏa văn hóa PTBV

## Nâng cao năng lực ở quản lý cấp cao

HĐQT và BDH tham gia các chương trình đào tạo, cập nhật kiến thức về ESG và PTBV, tập trung vào các nội dung như rủi ro môi trường, xã hội, rủi ro khí hậu và các xu hướng quản trị mới. Hoạt động này góp phần nâng cao năng lực giám sát, hỗ trợ quá trình ra quyết định theo hướng chủ động, thận trọng và phù hợp với khẩu vị rủi ro của Ngân hàng.

## Nâng cao năng lực cho các đơn vị chuyên môn

Các đơn vị chuyên môn như kinh doanh, quản lý rủi ro và các bộ phận liên quan được đào tạo chuyên sâu về ESG, nhằm tích hợp các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị vào hoạt động kinh doanh, thẩm định tín dụng, đầu tư và quản trị danh mục.

Để thúc đẩy phát triển quy mô danh mục tín dụng xanh, trong năm 2025 OCB đã tổ chức hàng loạt các chương trình đào tạo về PTBV với các chủ đề như QLRR MT&XH, công trình xanh, nông nghiệp thông minh,... Các chương trình được triển khai dưới nhiều hình thức như trực tiếp, trực tuyến, qua đó, thu hút sự tham gia của đông đảo CBNV và các cấp quản lý. Song song đó, Ngân hàng còn cử các cán bộ tại những vị trí trọng yếu tham gia hội thảo chuyên đề, chương trình chia sẻ kiến thức từ các tổ chức trong ngành, đối tác quốc tế và các định chế tài chính phát triển nhằm nâng cao năng lực chuyên môn về ESG.



Gần **3.800 lượt CBNV** tham gia các chương trình đào tạo về PTBV

## Đào tạo ESG trên toàn hệ thống

Ở cấp độ toàn Ngân hàng, OCB triển khai chương trình Green Academy theo hình thức E-Learning như một nền tảng đào tạo trọng yếu nhằm xây dựng văn hóa ESG và phát triển năng lực bền vững trong toàn hệ thống. Đây là chương trình đào tạo bắt buộc về ESG và PTBV cho CBNV, bao gồm nhân sự mới bắt đầu từ năm 2026. Chương trình được thiết kế nhằm chuẩn hóa nhận thức, nâng cao năng lực thực thi và thúc đẩy việc tích hợp các nguyên tắc ESG vào hoạt động.

Công tác đào tạo về tín dụng xanh và QLRR MT&XH cho các ĐVKD, thẩm định, quản trị rủi ro và các bộ phận kiểm soát liên quan vẫn tiếp tục được duy trì nhằm nâng cao nhận thức của CBNV trong việc đảm bảo tuân thủ và hỗ trợ triển khai Chiến lược PTBV của OCB. Năm 2025, Ngân hàng triển khai chương trình đào tạo E-learning về nội dung này, bao gồm các quy định nội bộ, quy trình sàng lọc và phân loại rủi ro, yêu cầu thẩm định, điều kiện giải ngân và giám sát sau CTD.

Trong khuôn khổ hợp tác với IFC, OCB triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu nhằm cập nhật thông lệ quốc tế, nâng cao năng lực áp dụng ESMS. Hoạt động này góp phần tăng cường khả năng nhận diện, đánh giá và giám sát sớm rủi ro trong toàn bộ vòng đời khoản CTD.



## Định hướng mục tiêu

Trong thời gian tới, OCB sẽ tiếp tục hoàn thiện hệ thống đào tạo về PTBV theo hướng chuẩn hóa, chuyên sâu và bám sát nhu cầu triển khai thực tiễn. Nội dung đào tạo sẽ được cập nhật thường xuyên bao gồm QLRR MT&XH, rủi ro khí hậu, tín dụng xanh và tài chính chuyển dịch.

Đặc biệt, thông qua các hoạt động phối hợp cùng Liên minh Ngân hàng Thương mại Xanh do IFC khởi xướng, OCB dự kiến sẽ mở rộng các hoạt động đào tạo và học tập chuyên sâu với sự tham gia của cấp quản trị gồm HĐQT, BDH và các đơn vị triển khai.

OCB tiếp tục tăng phạm vi đào tạo bắt buộc cho các nhóm nhân sự trọng yếu, tăng cường ứng dụng nền tảng số và học tập cá nhân hóa thông qua Green Academy, qua đó nâng cao năng lực tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động tín dụng, quản trị rủi ro và vận hành trên toàn hệ thống.

### 3.3.5

## Thúc đẩy phát triển hệ sinh thái tài chính bền vững

Bên cạnh việc nâng cao năng lực nội bộ, OCB triển khai các sáng kiến lan tỏa chuyển đổi xanh ra cộng đồng thông qua việc tham gia và đồng tổ chức các diễn đàn, hội thảo, hội nghị chuyên đề trong lĩnh vực tài chính bền vững nhằm chia sẻ kinh nghiệm triển khai ESG và thúc đẩy hợp tác giữa các bên liên quan. Tại các diễn đàn này, OCB chia sẻ những kinh nghiệm trong quá trình triển khai ESG và đóng góp các góc nhìn thực tiễn về vai trò của tài chính bền vững trong việc thúc đẩy quá trình chuyển đổi xanh của nền kinh tế. Thông qua các hoạt động này, OCB khẳng định vai trò là một tổ chức tài chính tiên phong trong việc lan tỏa tri thức, kết nối các bên hữu quan và thúc đẩy hệ sinh thái tài chính bền vững tại Việt Nam.



Lãnh đạo OCB tham dự với vai trò diễn giả tại Hội nghị Tài chính thường niên do Moody's tổ chức



Lãnh đạo OCB tham gia phiên thảo luận Sản xuất bền vững và Tài chính xanh tại Sự kiện Vietnam Innovation Summit 2025

OCB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam tiên phong gia nhập Liên minh Ngân hàng Thương mại Xanh, sáng kiến toàn cầu do IFC khởi xướng nhằm thúc đẩy vai trò của hệ thống ngân hàng thương mại trong quá trình chuyển đổi xanh. Với tính minh bạch, Liên minh đã và đang quy tụ các ngân hàng, định chế tài chính trong khu vực và thế giới. Tại châu Á, Liên minh được đồng sáng lập bởi IFC và Cơ quan tiền tệ Hồng Kông (HKMA) từ năm 2020. Việc tham gia Liên minh giúp OCB mở rộng cơ hội kết nối quốc tế, tiếp cận các thông lệ tiên tiến, mô hình kinh doanh đổi mới và nguồn lực tri thức toàn cầu, qua đó tăng tốc quá trình chuyển đổi ngân hàng xanh.





## 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







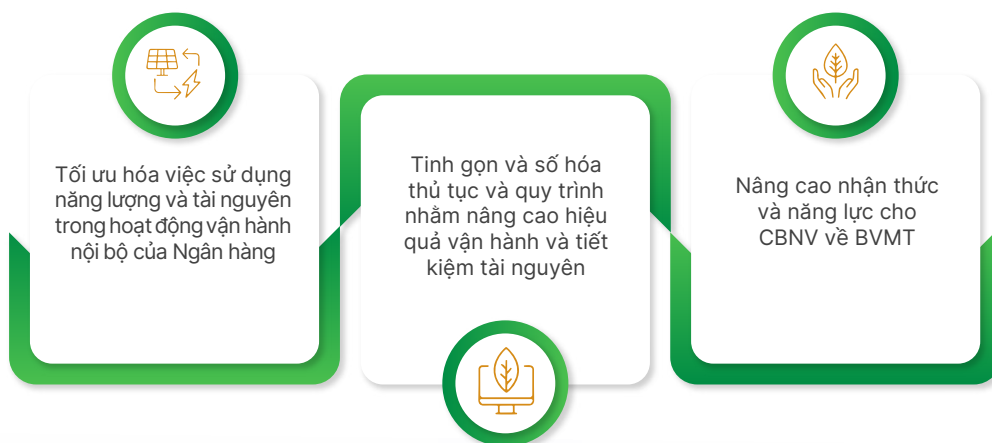
## 4.1 TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG VÀ TÀI NGUYÊN | GRI 301, 302

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng có mức tiêu thụ năng lượng và tài nguyên thấp hơn so với nhiều ngành nghề khác. Tuy nhiên, OCB vẫn chú trọng quản lý việc sử dụng theo hướng tiết kiệm và có trách nhiệm. Cách tiếp cận này không chỉ góp phần BVMT, tối ưu chi phí hay giảm thiểu sự phụ thuộc vào nguồn tài nguyên hữu hạn ngày càng khan hiếm mà còn là nền tảng cho PTBV, thể hiện sự tiên phong và đồng hành cùng hành trình thực hiện cam kết quốc gia.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

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



## B. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 4.1.1

## Tiêu thụ năng lượng

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:



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

#### Thiết bị chiếu sáng

- Sử dụng hệ thống chiếu sáng tiết kiệm năng lượng (đèn LED)
- Ứng dụng công nghệ cảm biến chuyển động để tắt đèn tự động tại khu vực không có người sử dụng
- Thiết lập chế độ hẹn giờ cho hệ thống chiếu sáng và thiết bị hiển thị (poster, màn hình, bảng hiệu, quảng cáo)

#### Thiết bị vận hành

- Ưu tiên sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng với công suất và công năng phù hợp
- Thực hiện bảo trì định kỳ và thay thế thiết bị cũ bằng thiết bị hiệu suất cao để tối ưu chi phí vận hành.



### Tiết kiệm năng lượng tòa nhà

- Tăng cường cách nhiệt cho công trình nhằm hạn chế thất thoát nhiệt, điều hòa nhiệt độ tự nhiên.
- Ưu tiên hệ thống thông gió và điều hòa hiệu suất cao
- Sử dụng cửa sổ kính hiệu suất cao (low-e) giúp giảm nhiệt và tia cực tím.
- Lắp kính phản quang Hội sở và CN/PGD để cách nhiệt.

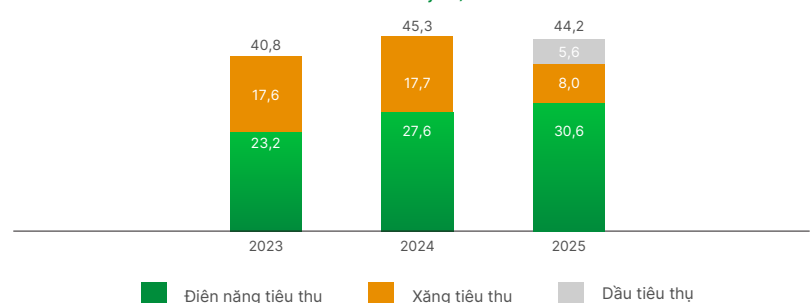


### Quản lý phương tiện vận chuyển

- Ưu tiên sử dụng các phương tiện tiết kiệm nhiên liệu (xe điện, hybrid) cho xe công vụ và vận chuyển, đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật.
- Tối ưu lộ trình vận chuyển thông qua việc lựa chọn tuyến đường ngắn nhất và cố định cho phương tiện vận chuyển.

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

**Năng lượng tiêu thụ tại OCB giai đoạn 2023-2025\***  
(ĐVT: Têrajun)



(\*) Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

Trong giai đoạn 2023-2025, mức tiêu thụ năng lượng từ việc sử dụng xăng dầu có xu hướng giảm nhờ việc triển khai các chính sách quản lý phương tiện và kiểm soát di chuyển công tác. Tuy nhiên, mức tiêu thụ điện năng có xu hướng tăng do nhu cầu vận hành mở rộng, bao gồm tăng cường hạ tầng công nghệ, hệ thống

dữ liệu và mạng lưới hoạt động. Diễn biến này phản ánh nỗ lực của Ngân hàng trong quá trình chuyển dịch cơ cấu năng lượng theo hướng giảm dần phụ thuộc vào nhiên liệu hóa thạch trực tiếp, đồng thời đặt ra yêu cầu tiếp tục nâng cao hiệu quả sử dụng điện và nghiên cứu các giải pháp NLTT trong thời gian tới.



Mặc dù điện năng tiêu thụ tăng do mở rộng hoạt động và hạ tầng công nghệ, mức giảm đáng kể trong tiêu thụ nhiên liệu xăng dầu đã giúp tổng năng lượng tiêu thụ của Ngân hàng giảm hơn 2% so với năm 2024. Cường độ tiêu thụ trên mỗi CBNV và trên tổng thu nhập hoạt động cũng giảm tương ứng là 1% và 15%. Kết quả này cho thấy những cải thiện bước đầu trong công tác quản lý năng lượng.

| Hạng mục                                                      | Đơn vị     | 2023 | 2024 | 2025* | Biến động 2025 so với 2024 |       |
|---------------------------------------------------------------|------------|------|------|-------|----------------------------|-------|
|                                                               |            |      |      |       | Giá trị tuyệt đối          | Tỷ lệ |
| Cường độ tiêu thụ năng lượng trên mỗi CBNV **                 | GJ/người   | 6,0  | 6,5  | 6,4   | ↓ 0,1                      | ↓ 1%  |
| Cường độ tiêu thụ năng lượng trên tổng thu nhập hoạt động *** | GJ/tỷ đồng | 4,6  | 4,5  | 3,8   | ↓ 0,7                      | ↓ 15% |

(\*) Điều chỉnh phương pháp ước tính từ phương pháp dựa trên chi phí hạch toán sang phương pháp dựa trên dữ liệu hoạt động, theo Quyết định số 571.01/2025/QĐ-TGD về việc Ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường

(\*\*) Số liệu CBNV theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*) Số liệu tổng thu nhập hoạt động theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

Hành động triển khai trong năm 2025 nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng trên toàn hệ thống:

- Ban hành chính sách giảm thời gian hoạt động của các bảng điện quảng cáo nhằm tối ưu mức tiêu thụ điện ngoài giờ cao điểm.
- Tắt hệ thống bảng điện quảng cáo trong Giờ Trái Đất nhằm nâng cao nhận thức về tiết kiệm năng lượng và BVMT.
- Nghiên cứu triển khai điện mặt trời áp mái tại các tòa nhà thuộc sở hữu của OCB.
- Đẩy mạnh truyền thông nội bộ nhằm tăng cường ý thức tiết kiệm điện trên toàn hệ thống.



## 4.1.2

## Tiêu thụ nước

Bên cạnh việc quản lý năng lượng, sử dụng nước hiệu quả cũng là một trong những mối quan tâm trong công tác kiểm soát vận hành tại OCB. Nhận thức được vai trò của quản lý tài nguyên nước trong bối cảnh biến đổi khí hậu và áp lực hạ tầng đô thị ngày càng gia tăng, Ngân hàng đã chủ động triển khai các giải pháp sau:

**Nâng cấp thiết bị tiết kiệm nước**

- Lắp đặt thiết bị có lưu lượng thấp như vòi hoa sen, bồn vệ sinh, v.v. để giảm lượng nước tiêu thụ và chi phí năng lượng.
- Ứng dụng thiết bị cảm biến tự động hoặc vòi tự ngắt nhằm kiểm soát lưu lượng và hạn chế lãng phí trong quá trình sử dụng

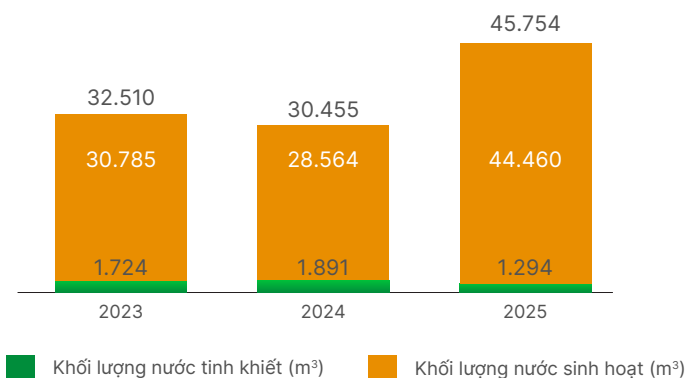
**Tuyên truyền nâng cao nhận thức**

- Khuyến khích và thực hiện nâng cao ý thức tiết kiệm tài nguyên trong hoạt động hàng ngày
- Tích hợp tuyên truyền sử dụng hiệu quả tài nguyên vào chương trình đào tạo

**Kiểm tra định kỳ và khắc phục kịp thời sự cố rò rỉ nước**

- Rà soát, giám sát định kỳ việc sử dụng nước để phát hiện sớm rò rỉ, sự cố và kịp thời khắc phục, hạn chế thất thoát.
- Trong thời gian tới, OCB sẽ nhân rộng triển khai các biện pháp tiết kiệm nước trên toàn hệ thống, xây dựng bổ sung đội ngũ nhằm nâng cao năng lực kiểm tra và kịp thời khắc phục các sự cố.

Nguồn nước tại OCB được cung cấp bởi các đơn vị cấp nước địa phương, đảm bảo tuân thủ Quy chuẩn QCVN 01-1:2018/BYT về chất lượng nước sạch sinh hoạt. Nguồn nước này được sử dụng chủ yếu cho nhu cầu sinh hoạt, vệ sinh và vận hành hàng ngày. Nguồn nước uống cho CBNV và khách hàng là nước khoáng, nước tinh khiết đảm bảo chất lượng.

**Lượng nước tiêu thụ tại OCB giai đoạn 2023-2025\***  
(ĐVT: m<sup>3</sup>)


(\*) Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

Trong năm 2025, để nâng cao độ chính xác và tăng tính chủ động trong quản lý tài nguyên nước, OCB đã ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường và triển khai phương pháp theo dõi mới. Theo đó, Ngân hàng chuyển từ ước tính dựa trên kết quả hạch toán chi

phí sang thu thập trực tiếp số liệu thực tế trên hóa đơn của các đơn vị cấp nước. Đồng thời, OCB triển khai thí điểm phần mềm tổng hợp dữ liệu tiêu thụ nước tại các đơn vị liên quan, tạo nền tảng cho việc tích hợp vào hệ thống quản lý ESG tập trung trong tương lai.

| Hạng mục                                               | Đơn vị     | 2023 | 2024 | 2025* | Biến động 2025 so với 2024 |       |
|--------------------------------------------------------|------------|------|------|-------|----------------------------|-------|
|                                                        |            |      |      |       | Giá trị tuyệt đối          | Tỷ lệ |
| Cường độ tiêu thụ nước trên mỗi CBNV**                 | m³/người   | 4,8  | 4,3  | 6,6   | ↑ 2,3                      | ↑ 53% |
| Cường độ tiêu thụ nước trên tổng thu nhập hoạt động*** | m³/tỷ đồng | 3,6  | 3,0  | 3,9   | ↑ 0,9                      | ↑ 31% |

(\*) Điều chỉnh phương pháp ước tính từ phương pháp dựa trên chi phí hạch toán sang phương pháp dựa trên dữ liệu hoạt động, theo Quyết định số 571.01/2025/QĐ-TGD về việc Ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường

(\*\*) Số liệu CBNV theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*) Số liệu tổng thu nhập hoạt động theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

Do sự thay đổi trong phương pháp ghi nhận, tổng lượng nước tiêu thụ trong năm 2025 tăng đáng kể so với các năm trước. Tuy nhiên, mức tăng này chủ yếu phản ánh việc cải thiện về tính đầy đủ và chính xác và minh bạch của dữ liệu báo cáo, hơn là sự gia tăng tương ứng về nhu cầu sử dụng nước thực tế. Do đó, số liệu năm 2025 được xem là năm cơ sở mới phục vụ theo dõi và đánh giá xu hướng sử dụng nước trong các kỳ báo cáo tiếp theo.

Bên cạnh yếu tố phương pháp luận, mức tiêu thụ nước cũng chịu tác động từ nhu cầu vận hành và phục vụ khách hàng gia tăng. Trong thời gian tới, Ngân hàng sẽ tiếp tục triển khai các giải pháp tối ưu sử dụng nước, nâng cao nhận thức nội bộ nhằm sử dụng hiệu quả tài nguyên nước cũng như giảm thiểu tác động môi trường.





## 4.1.3

## Tiêu thụ tài nguyên giấy, mực in

Giấy và mực in là những vật liệu được sử dụng chính trong hoạt động vận hành tại OCB, phục vụ cho việc in ấn tài liệu, văn bản, chứng từ, v.v. Do đó, sử dụng hiệu quả các vật tư này được xác định là một trong những nội dung trọng tâm trong kiểm soát chi phí và quản lý tác động môi trường.

Để sử dụng hiệu quả các nguồn tài nguyên và tối ưu chi phí vận hành, OCB ưu tiên số hóa quy trình nghiệp vụ và tự động hóa vận hành. Từ năm 2021, OCB đã triển khai đồng loạt các giải pháp như sau:



### Tự động hóa quy trình nghiệp vụ và số hóa biểu mẫu, tài liệu, chứng từ

- Thực hiện phê duyệt hồ sơ bằng phần mềm giúp giảm giấy và mực dùng để in ấn bản cứng khi trình hồ sơ, góp phần tiết kiệm tài nguyên sản xuất giấy, tối ưu không gian lưu trữ và phòng chống rủi ro cháy nổ, BVMT.



### Sử dụng giấy hiệu quả

- Khuyến khích in 02 mặt đối với tài liệu nội bộ, các nội dung không quan trọng, không phải hồ sơ trình đặc thù lên cấp lãnh đạo hoặc hồ sơ in bản cứng cần lưu trữ theo quy định.



### Tuyên truyền nâng cao nhận thức

- Truyền thông và nâng cao ý thức CBNV trong việc sử dụng tiết kiệm giấy.
- Tích hợp tuyên truyền sử dụng hiệu quả tài nguyên vào chương trình đào tạo.

Các giải pháp này giúp giảm chi phí vận hành, hạn chế tiêu thụ tài nguyên rừng, giảm phát sinh chất thải và phát thải gián tiếp liên quan đến chuỗi cung ứng vật tư văn phòng. Đây là một phần trong định hướng chuyển đổi vận hành theo hướng sử dụng số hóa và PTBV tại OCB. Trong thời gian tới, Ngân hàng cam kết tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số và hoàn thiện quy trình theo hướng giảm dần sự phụ thuộc vào tài liệu giấy.

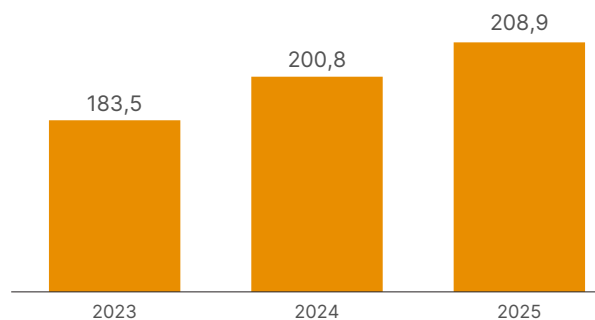
Bên cạnh đó, OCB áp dụng các chính sách về chọn lựa vật tư có nguồn gốc tái chế, tái sử dụng để tối đa hóa hiệu quả sử dụng vật liệu với các biện pháp như sử dụng hộp mực có dung lượng lớn, hộp mực tái sử dụng giúp giảm lượng hộp mực cùng cường độ sử dụng mực in nhưng vẫn đảm bảo hiệu suất in trong mỗi chu kỳ.

## Gần 80%

hộp mực tại Hội sở có nguồn gốc tái sử dụng

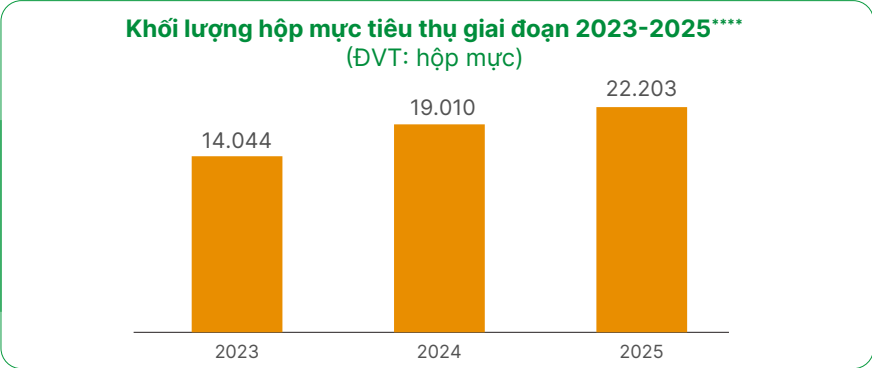
Trong năm 2025, 7.167 hộp mực được tái sử dụng tại Hội sở và các CN/PGD ở khu vực thành phố Hồ Chí Minh, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vật liệu và giảm phát sinh chất thải.

### Khối lượng giấy in tiêu thụ giai đoạn 2023-2025\* (ĐVT: tấn)



(\*) Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

| Hạng mục                                                 | Đơn vị     | 2023 | 2024 | 2025* | Biến động 2025 so với 2024 |       |
|----------------------------------------------------------|------------|------|------|-------|----------------------------|-------|
|                                                          |            |      |      |       | Giá trị tuyệt đối          | Tỷ lệ |
| Cường độ sử dụng giấy in trên CBNV**                     | kg/người   | 26,9 | 28,6 | 30,3  | ↑1,7                       | ↑6%   |
| Cường độ sử dụng giấy in trên tổng thu nhập hoạt động*** | kg/tỷ đồng | 20,5 | 19,9 | 18,0  | ↓1,9                       | ↓10%  |



(\*) Điều chỉnh phương pháp ước tính từ phương pháp dựa trên chi phí hạch toán sang phương pháp dựa trên dữ liệu hoạt động, theo Quyết định số 571.01/2025/QĐ-TGD về việc Ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường

(\*\*) Số liệu CBNV theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*) Số liệu tổng thu nhập hoạt động theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*\*) Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

| Hạng mục                                                 | Đơn vị          | 2023 | 2024 | 2025* | Biến động 2025 so với 2024 |       |
|----------------------------------------------------------|-----------------|------|------|-------|----------------------------|-------|
|                                                          |                 |      |      |       | Giá trị tuyệt đối          | Tỷ lệ |
| Cường độ sử dụng giấy in trên CBNV**                     | hộp mực/người   | 2,1  | 2,7  | 3,2   | ↑0,5                       | ↑19%  |
| Cường độ sử dụng giấy in trên tổng thu nhập hoạt động*** | hộp mực/tỷ đồng | 1,6  | 1,9  | 1,9   | -                          | -     |

(\*) Điều chỉnh phương pháp ước tính từ phương pháp dựa trên chi phí hạch toán sang phương pháp dựa trên dữ liệu hoạt động, theo Quyết định số 571.01/2025/QĐ-TGD về việc Ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường

(\*\*) Số liệu CBNV theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*) Số liệu tổng thu nhập hoạt động theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

Theo số liệu thống kê, tổng lượng giấy và mực in có xu hướng tăng trong giai đoạn 2023 - 2025. Nguyên nhân chủ yếu do mức tiêu thụ giấy và mực in vẫn chịu ảnh hưởng bởi việc mở rộng quy mô hoạt động, gia tăng số lượng khách hàng và yêu cầu lưu trữ hồ sơ giấy đối với một số nghiệp vụ đặc thù. Tuy nhiên, cường độ sử dụng giấy trên tổng thu nhập hoạt động đã giảm 10%, cho thấy hiệu quả bước đầu của các sáng kiến số hóa và tối ưu vận hành.

Bên cạnh đó, việc chuyển từ phương pháp ước tính dựa trên chi phí hạch toán sang ghi nhận số liệu thực tế tại đơn vị cũng góp phần làm tăng mức ghi nhận. Nhằm đảm bảo tính chính xác cho các kỳ báo cáo tiếp theo, OCB sẽ tiếp tục nỗ lực hoàn thiện công tác thu thập số liệu, đồng thời thực hiện các biện pháp tối ưu hiệu suất sử dụng tài nguyên, nâng cao nhận thức về tiết kiệm, sử dụng hiệu quả trong nội bộ.

## C. HOẠT ĐỘNG TIÊU BIỂU

### DỰ ÁN TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH THANH TOÁN

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành tài chính – ngân hàng, OCB đã triển khai dự án Tự động hóa quy trình trình ký hồ sơ và hạch toán kế toán trên hệ thống BPM. Sáng kiến này nhằm tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ kế toán, nâng cao năng suất lao động và góp phần giảm thiểu tác động đến môi trường thông qua việc hạn chế sử dụng giấy và mực in.

Dự án không chỉ dừng lại ở việc thay thế các biểu mẫu giấy truyền thống bằng hệ thống điện tử, mà còn tích hợp các giải pháp công nghệ nhằm tự động hóa toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ. Qua đó, chương trình giúp nâng cao tính chính xác trong hạch toán, rút ngắn thời gian xử lý nghiệp vụ và cải thiện hiệu quả vận hành.

#### Dự án được triển khai đồng bộ thông qua 04 nội dung trọng tâm:

- Quy trình xử lý hồ sơ kế toán khép kín
  - Tích hợp khai báo thông tin đề nghị thanh toán, tạm ứng với việc lập biểu mẫu tự động
  - Tự động hóa quá trình phát sinh bút toán kế toán
  - Lưu trữ và truy xuất hồ sơ điện tử
- **Những cải tiến này góp phần giảm thiểu tiêu thụ tài nguyên, tối ưu hóa chi phí hoạt động, đồng thời hướng đến xây dựng mô hình ngân hàng hiện đại, thân thiện với môi trường và PTBV.**





## 4.2

## QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN HÀNH | GRI 304, 305, 306

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Với cam kết PTBV và trách nhiệm với môi trường, OCB chủ động quản lý các tác động môi trường từ hoạt động vận hành nội bộ của Ngân hàng, song song đồng hành cùng nỗ lực của Việt Nam trong hành trình thực hiện cam kết đạt phát

thải ròng bằng “0” (Net Zero) vào năm 2050. OCB triển khai các giải pháp nhằm sử dụng hiệu quả tài nguyên, giảm phát thải KNK, kiểm soát nước thải và chất thải, qua đó từng bước giảm thiểu dấu chân môi trường trong toàn hệ thống.

Trong quá trình thực hiện, OCB tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật về môi trường, đồng thời từng bước áp dụng các tiêu chuẩn, thông lệ và sáng kiến tiên tiến nhằm nâng cao hiệu quả quản lý môi trường và đóng góp vào mục tiêu PTBV của quốc gia.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB hướng tới các mục tiêu môi trường dài hạn thông qua các định hướng sau:



### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT

**Không  
phát sinh**

Các vi phạm liên quan đến môi trường

**Giảm hơn  
250 tấn  
CO<sub>2</sub>tđ**

Lượng phát thải KNK Phạm vi 1 so với năm 2024

# ESG

## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 4.2.1

### Tuân thủ pháp luật môi trường

Tuân thủ pháp luật và đáp ứng yêu cầu của các bên hữu quan luôn là nguyên tắc xuyên suốt trong hoạt động vận hành của OCB. Theo đó, Ngân hàng thường xuyên rà soát, đánh giá, cập nhật các quy định pháp luật về BVMT, đối chiếu với thực tiễn triển khai tại ĐVKD để đảm bảo tuân thủ đầy đủ, kịp thời và phù hợp theo từng giai đoạn phát triển.

OCB duy trì thực hiện các yêu cầu về hồ sơ môi trường đối với các địa điểm kinh doanh thuộc diện quy định. Ngân hàng cũng thiết lập chính sách yêu cầu đối tác cung ứng tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật hiện hành và thực hiện giám sát trong quá trình hợp tác. Từ năm 2025, OCB chính thức tích hợp các tiêu chí về

MT&XH vào quy trình đánh giá nhà cung cấp ngay từ giai đoạn chào thầu nhằm nâng cao tiêu chuẩn lựa chọn và quản lý chuỗi cung ứng có trách nhiệm. Bên cạnh đó, các đối tác cho thuê mặt bằng được yêu cầu cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý liên quan đến BVMT và được rà soát định kỳ trong quá trình hợp tác.

Hàng năm, OCB triển khai kiểm tra tại các ĐVKD nhằm đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về HSE (Sức khỏe – An toàn – Môi trường) và các tiêu chuẩn vận hành nội bộ. Hoạt động này giúp Ngân hàng kịp thời nhận diện, xử lý các vấn đề phát sinh và duy trì môi trường làm việc an toàn, tuân thủ và chuyên nghiệp trên toàn hệ thống.

Đến nay, OCB **không phát sinh** bất cứ vụ việc vi phạm luật BVMT

### 4.2.2

### Khí nhà kính

Giảm phát thải KNK trong hoạt động vận hành và CTD là một trong những trọng tâm trong lộ trình PTBV của OCB. Ngân hàng từng bước tăng cường năng lực đo lường, quản lý và kiểm soát phát thải nhằm hỗ trợ mục tiêu giảm thiểu tác động môi trường, đồng thời đóng góp vào cam kết đạt phát thải ròng bằng “0” (Net Zero) của Việt Nam vào năm 2050.

Để quản lý hiệu quả dấu chân carbon, OCB thực hiện kiểm kê, đo lường và công bố phát thải KNK theo 3 phạm vi (Scope 1, Scope 2 và Scope 3) phù hợp với hướng dẫn của Giao thức báo cáo KNK (Greenhouse Gas Protocol) của Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Thế giới (WBCSD), đồng thời tham chiếu tiêu chuẩn ISO 14064. Các nguồn phát thải chính theo từng phạm vi được Ngân hàng xác định, theo dõi và công bố định kỳ trong Báo cáo PTBV độc lập này, làm cơ sở để xây dựng các giải pháp giảm phát thải và nâng cao hiệu quả quản lý môi trường trong dài hạn.

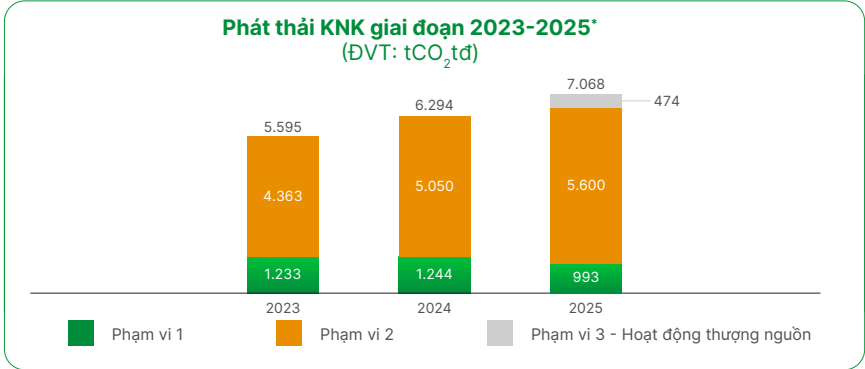


\* Kết quả tính kiểm kê phát thải tài trợ (đầu tư) được công bố mục 4.3.3 Tính toán phát thải tài trợ

| Loại phát thải                               | 2025                                       |              |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|
|                                              | Tổng lượng phát thải (tCO <sub>2</sub> td) | Tỷ trọng (%) |
| <b>Phạm vi 1</b>                             | <b>993</b>                                 | <b>0,02</b>  |
| <b>Phạm vi 2</b>                             | <b>5.600</b>                               | <b>0,13</b>  |
| Tiêu thụ điện năng <sup>5</sup>              | 5.600                                      | 0,13         |
| <b>Phạm vi 3 - Hoạt động thượng nguồn</b>    | <b>474</b>                                 | <b>0,01</b>  |
| Nhóm 1: Hàng hóa & dịch vụ mua vào (Giấy in) | 218                                        | 0,005        |
| Nhóm 6: Di chuyển công tác (Máy bay)         | 256                                        | 0,005        |
| <b>Phạm vi 3 - Hoạt động hạ nguồn</b>        | <b>4.332.368</b>                           | <b>99,84</b> |
| Nhóm 15: Đầu tư (Phát thải tài trợ)          | 4.332.368                                  | 99,84        |
| <b>Tổng</b>                                  | <b>4.339.436</b>                           | <b>100</b>   |

<sup>5</sup> Mua từ Tập đoàn điện lực Việt Nam (EVN). OCB hiện công bố phát thải Scope 2 theo phương pháp Location-based. Do Ngân hàng chưa tham gia các cơ chế mua điện xanh hoặc sở hữu chứng chỉ năng lượng tái tạo, phương pháp Market-based chưa được áp dụng trong kỳ báo cáo.

Năm 2025, OCB tiếp tục mở rộng phạm vi kiểm kê KNK và nâng cao chất lượng dữ liệu phục vụ công tác đo lường phát thải. Bên cạnh các nguồn phát thải trực tiếp và gián tiếp từ hoạt động vận hành, Ngân hàng đã từng bước hoàn thiện dữ liệu đối với các nguồn phát thải thuộc chuỗi giá trị, bao gồm phát thải từ hàng hóa và dịch vụ mua vào, hoạt động di chuyển công tác và phát thải tài trợ. Việc mở rộng phạm vi và cải thiện chất lượng dữ liệu giúp OCB tăng cường năng lực quản lý phát thải, đồng thời tạo nền tảng cho việc xây dựng các mục tiêu giảm phát thải và lộ trình chuyển đổi phù hợp trong tương lai.



Ghi chú: Năm 2023-2024 công bố phát thải KNK Phạm vi 1 và 2; năm 2025 công bố phát thải KNK Phạm vi 1, 2 và 3

| Hạng mục                                                 | Đơn vị                         | 2023 | 2024 | 2025** | Biến động 2025 so với 2024 |       |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|------|------|--------|----------------------------|-------|
|                                                          |                                |      |      |        | Giá trị tuyệt đối          | Tỷ lệ |
| Thâm dụng phát thải KNK trên CBNV***                     | kgCO <sub>2</sub> td / người   | 821  | 896  | 1.024  | ↑ 128                      | ↑ 14% |
| Thâm dụng phát thải KNK trên tổng thu nhập hoạt động**** | kgCO <sub>2</sub> td / tỷ đồng | 626  | 625  | 610    | ↓ 15                       | ↓ 2%  |

Ghi chú: Nguồn hệ số phát thải sử dụng trong tính toán:

- (1) Hệ số phát thải đối với xăng áp dụng theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường;
- (2) Hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam theo Công văn của Cục BDKH, Bộ Tài nguyên và Môi trường;
- (3) Hệ số phát thải của tiêu thụ giấy in theo công bố của Vương quốc Anh;
- (4) Hệ số phát thải các chuyến công tác bằng máy bay dựa trên ICAO Carbon Emissions Calculator (ICEC)

(\*) Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

(\*\*) Năm 2025 thay đổi phương pháp thu thập dữ liệu từ việc ước tính khối lượng từ chi phí hạch toán sang thu thập số liệu hoạt động theo Quyết định số 571.01/2025/QĐ-TGĐ về việc Ban hành Quy định thu thập dữ liệu các chỉ số môi trường

(\*\*\*) Số liệu CBNV theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

(\*\*\*\*) Số liệu tổng thu nhập hoạt động theo số liệu BCTC riêng lẻ được kiểm toán

Trong giai đoạn 2023 - 2025, tổng lượng phát thải KNK có xu hướng tăng, tập trung chủ yếu tại Phạm vi 2 (phát thải gián tiếp từ tiêu thụ điện năng), nguyên nhân đến từ việc đảm bảo hoạt động các hệ thống dữ liệu và gia tăng nhu cầu vận hành.

Ngược lại, lượng phát thải phạm vi 1 giảm hơn 20% so với năm 2024 nhờ việc giảm tiêu thụ xăng, dầu. Kết quả này phản ánh hiệu quả bước đầu của các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng và kiểm soát phát thải tại OCB.

**Giảm hơn 250 tấn CO<sub>2</sub>td** lượng phát thải KNK Phạm vi 1 so với năm 2024

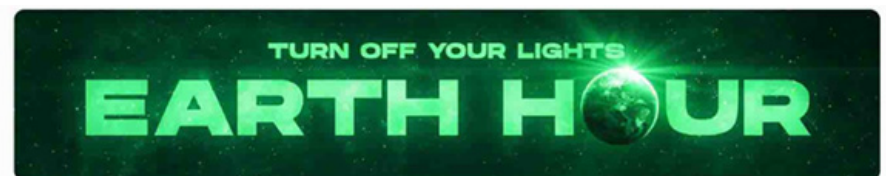


## Hành động trọng tâm

Để kiểm soát và từng bước giảm phát thải KNK từ hoạt động vận hành, OCB triển khai đồng bộ các giải pháp tiết kiệm năng lượng và sử dụng tài nguyên hiệu quả trên toàn hệ thống, bao gồm:

### Giải pháp giảm phát thải KNK

- Ưu tiên lựa chọn sử dụng phương tiện vận chuyển phục vụ công việc đáp ứng các tiêu chuẩn phát thải hiện hành (EURO 4 và EURO 5) và từng bước giảm phát thải từ hoạt động di chuyển.
- Khuyến khích CBNV sử dụng các phương thức di chuyển thân thiện môi trường như đi bộ, xe đạp, xe điện hoặc giao thông công cộng khi phù hợp.
- Thực hiện các biện pháp tiết kiệm điện tại nơi làm việc như tắt thiết bị điện khi không sử dụng; tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa, chiếu sáng; ưu tiên tận dụng nguồn ánh sáng tự nhiên.
- Phối hợp với đơn vị quản lý tòa nhà thực hiện bảo trì, kiểm định định hệ thống kỹ thuật nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng năng lượng và hạn chế phát sinh rủi ro môi trường.
- Triển khai các sáng kiến tiết kiệm điện năng trên toàn hệ thống, bao gồm tối ưu thời gian vận hành bảng hiệu, biển quảng cáo và các thiết bị tiêu thụ điện tại đơn vị kinh doanh.
- Thúc đẩy số hóa quy trình và gia tăng sử dụng chứng từ điện tử nhằm giảm tiêu thụ giấy, qua đó góp phần giảm phát thải gián tiếp trong chuỗi giá trị.



### 4.2.3

## Nước thải

Tại OCB, nước thải chủ yếu phát sinh từ các hoạt động sinh hoạt của CBNV, khách hàng và công tác vệ sinh văn phòng. Ngân hàng thực hiện quản lý nước thải theo nguyên tắc tuân thủ pháp luật và giảm thiểu tác động đến môi trường thông qua việc kiểm soát thu gom, xử lý và xả thải phù hợp với đặc thù của từng cơ sở.

Đối với các địa điểm do OCB sở hữu hoặc thuê nguyên căn, Ngân hàng từng bước đầu tư, xây dựng hoặc nâng cấp hệ thống xử lý nước thải, đồng thời thực hiện công tác quan trắc và báo cáo môi trường theo quy định. Các hệ thống xử lý được vận hành nhằm đáp ứng các yêu cầu của quy chuẩn kỹ thuật quốc gia hiện hành về nước thải sinh hoạt trước khi xả ra môi trường.

Đối với các địa điểm thuê một phần làm chi nhánh, phòng giao dịch, OCB cũng yêu cầu đơn vị cho thuê chịu trách nhiệm trong việc xử lý và xả thải theo quy định của pháp luật.

**43.795** m<sup>3</sup>

nước thải phát sinh từ hoạt động kinh doanh và vận hành được thu gom xử lý theo quy định

### Không ghi nhận

sự cố liên quan đến quản lý, xử lý nước thải và xả thải trong hoạt động vận hành của các ĐVKD.



4.2.4

Chất thải rắn I GRI 306-1, 306-2

Phân loại và xử lý chất thải

OCB thực hiện quản lý chất thải theo nguyên tắc tuân thủ pháp luật, giảm thiểu phát sinh và tăng cường tái sử dụng, tái chế trong hoạt động vận hành. Ngân hàng đã ban hành hướng dẫn phân loại chất thải áp dụng đối với các chi nhánh, phòng giao dịch và các cơ sở thuê ngoài, đồng thời phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm trong công tác

BVMT. Đối với các địa điểm thuê ngoài, OCB yêu cầu đơn vị cho thuê chịu trách nhiệm thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải theo đúng quy định của pháp luật. Tại Hội sở, công tác phân loại chất thải được thực hiện với sự phối hợp giữa OCB và Ban Quản lý tòa nhà nhằm đảm bảo chất thải được quản lý phù hợp theo từng nhóm.

Theo Báo cáo giám sát môi trường, lượng chất thải sinh hoạt và nguy hại được ghi nhận như sau:

| Năm  | Chất thải sinh hoạt<br>(ĐVT: tấn) | Chất thải tái chế<br>(ĐVT: tấn) | Chất thải nguy hại<br>(bóng đèn, pin thải)<br>(ĐVT: kg) |
|------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2024 | 18                                | 7,9                             | 3                                                       |
| 2025 | 50,4                              | 17,5                            | 14,9                                                    |

Ghi chú: Số liệu được tính toán theo tỷ lệ diện tích sử dụng của OCB tại Hội sở trên tổng diện tích của Tòa nhà The HallMark theo Báo cáo giám sát môi trường của Tòa nhà HallMark năm 2024, 2025

Đối với rác thải nguy hại phát sinh từ hoạt động văn phòng (chủ yếu là mực in), OCB thực hiện thu gom và chuyển giao cho các đơn vị có chức năng xử lý theo quy định. Năm 2025, Hội sở OCB đã sử dụng hộp mực tái sử dụng với tỷ lệ đạt gần 80%, góp phần kéo dài vòng đời sản phẩm và giảm phát sinh chất thải nhựa, chất thải nguy hại ra môi trường.

Hạn chế rác thải nhựa

Trong năm 2025, OCB tiếp tục triển khai các biện pháp giảm rác thải nhựa dùng một lần trên toàn hệ thống. Ngân hàng thay thế chai nước nhựa tại các cuộc họp bằng bình và ly thủy tinh. Sáng kiến này đã được áp dụng trên toàn hàng, theo đó các ĐVKD sẽ chỉ dùng bình, ly thủy tinh cho các cuộc họp và tiếp khách. Hoạt động thể hiện sự tham gia tích cực của toàn thể CBNV trong Chiến lược chuyển đổi xanh của Ngân hàng.

Mặt khác, OCB còn định hướng ưu tiên sử dụng các sản phẩm quà tặng thân thiện với môi trường như cốc sứ, bình giữ nhiệt, túi vải tái sử dụng trong những chương trình chăm sóc khách hàng. Các hoạt động này góp phần hình thành thói quen tiêu dùng bền vững trong nội bộ Ngân hàng và giảm lượng chất thải nhựa phát sinh trong quá trình vận hành, kinh doanh.



## 4.3 QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG TRONG CHUỖI CUNG ỨNG BỀN VỮNG I GRI 308

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

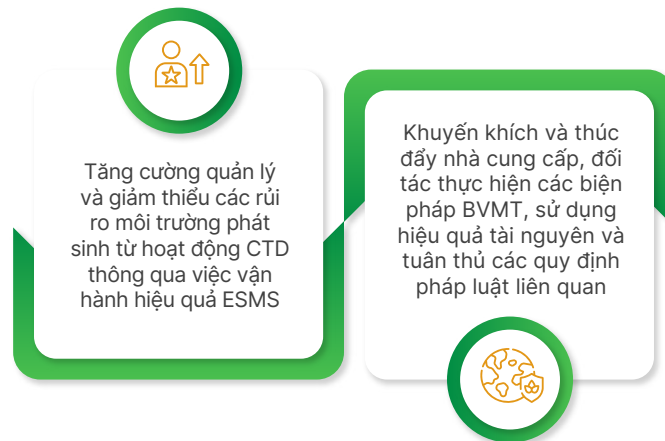
OCB định hướng quản lý các tác động môi trường gián tiếp phát sinh từ hoạt động CTD và mua sắm, nhằm giảm thiểu các rủi ro môi trường tiềm ẩn và thúc đẩy các thực hành kinh doanh có trách nhiệm. Ngân hàng triển khai các

quy trình đánh giá nhà cung cấp cũng như các gói thầu trên cơ sở xem xét các yếu tố môi trường nhằm đảm bảo lựa chọn đối tác phù hợp. Đồng thời, đối với hoạt động CTD, các yếu tố MT&XH được quản lý qua ESMS, giúp

OCB nhận diện, đánh giá và kiểm soát các rủi ro tiềm ẩn phát sinh từ các khoản CTD. Những hành động này góp phần giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và hướng tới tạo ra giá trị bền vững trong dài hạn.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB hướng tới tăng cường quản lý các tác động môi trường trong chuỗi giá trị thông qua các định hướng sau:



### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT

100%

Hoạt động mua sắm cung ứng đã áp dụng yêu cầu đánh giá tiêu chí MT&XH đối với các nhà cung cấp thuộc phạm vi điều chỉnh theo quy định





## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 4.3.1

#### Quản lý tác động môi trường nhà cung cấp

OCB cam kết quản lý bền vững dấu chân môi trường không chỉ trong hoạt động nội bộ của ngân hàng mà còn hạn chế các tác động trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Theo đó, Ngân hàng đã thực hiện lồng ghép các tiêu chí MT&XH vào quá trình lựa chọn và đánh giá nhà cung cấp từ năm 2024 nhằm đảm bảo các đơn vị này đáp ứng yêu cầu về chất

lượng, chi phí và tuân thủ các tiêu chuẩn về môi trường.

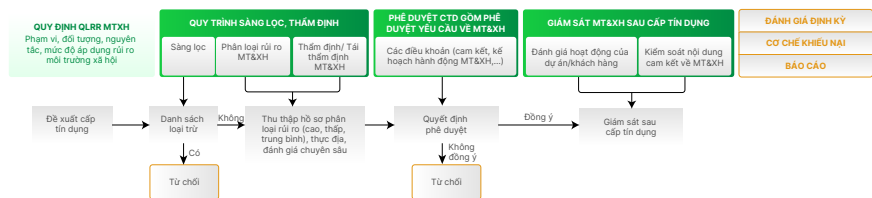
Trong năm 2025, 100% hoạt động mua sắm cung ứng thuộc phạm vi áp dụng đã thực hiện đánh giá tiêu chí MT&XH, góp phần sàng lọc và lựa chọn đối tác phù hợp với định hướng PTBV của OCB.

### 4.3.2

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

OCB xác định việc quản lý hiệu quả các tác động môi trường cần được triển khai đồng bộ trên cả ba khía cạnh bao gồm hoạt động vận hành, chuỗi cung ứng và hoạt động CTD.

Trên cơ sở đó, Ngân hàng đã xây dựng quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD từ năm 2012 và liên tục rà soát, cập nhật nhằm phù hợp với yêu cầu thực tiễn và các thông lệ quốc tế. OCB duy trì thực hiện thẩm định QLRR MT&XH đối với các khoản CTD theo quy định nội bộ, đảm bảo tuân thủ thông tư 17/2022/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước, bao gồm các bước nhận diện, thu thập thông tin, đánh giá, thẩm định, phê duyệt và giám sát rủi ro.



Đối với các khoản CTD đáp ứng tiêu chí áp dụng Tiêu chuẩn hoạt động của IFC (IFC PS), OCB áp dụng quy trình thẩm định chuyên sâu theo Bộ 8 tiêu chuẩn này. Cách tiếp cận này giúp OCB nâng cao chất lượng thẩm định, giảm thiểu các tác động tiêu cực đến môi trường phát sinh trong quá trình triển khai dự án, đồng thời tăng cường khả năng quản lý rủi ro tín dụng dài hạn.

Chi tiết tham khảo tại mục Phát triển bền vững trên website OCB

### 4.3.3

#### Quản lý phát thải tài trợ

Quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp nhằm thực hiện Hiệp định Paris và mục tiêu Net Zero 2050 đòi hỏi vai trò dẫn dắt của ngành tài chính trong việc điều hướng dòng vốn sang các hoạt động phát thải thấp. Để thực hiện vai trò này, các tổ chức tài chính cần xây dựng năng lực đo lường, theo dõi và quản lý phát thải KNK phát sinh từ các hoạt động được tài trợ. Bên cạnh thúc đẩy tín dụng xanh và các sản phẩm tài chính bền vững, OCB xác định đo lường phát thải tài trợ là một trong những nền tảng quan trọng để đánh giá tác động môi trường

của danh mục tín dụng và hỗ trợ xây dựng lộ trình giảm phát thải trong dài hạn. Trong năm 2025, OCB triển khai dự án thí điểm kiểm kê phát thải tài trợ với sự hỗ trợ kỹ thuật của Chương trình Business Support Services (BSS) của DEG Impulse – một đơn vị trực thuộc DEG, được triển khai bởi JIM Foundation<sup>6</sup>. Dự án hỗ trợ kỹ thuật bao gồm tư vấn phương pháp luận, xây dựng năng lực nội bộ và hỗ trợ áp dụng Mô hình JIM vào danh mục tín dụng của OCB, góp phần nâng cao tính nhất quán, minh bạch và khả năng so sánh của dữ liệu phát thải tài trợ.

Ngân hàng sử dụng Mô hình JIM để tính toán phát thải tài trợ đối với danh mục tài sản liên quan trong danh mục tín dụng của Ngân hàng. Phương pháp luận của Mô hình JIM được xây dựng phù hợp và có sự liên kết với các nguyên tắc của PCAF nhằm hỗ trợ các tổ chức tài chính trong việc đo lường và công bố phát thải KNK từ hoạt động cấp tín dụng và đầu tư.

<sup>6</sup> Chi tiết tham khảo tại <https://www.jointimpactmodel.org/methodology-1>



## Tính chính xác

Phát thải tài trợ được tính toán và phân loại theo 3 phạm vi theo Mô hình JIM bao gồm:

| Phạm vi   | Định nghĩa                                                                                                                          | Chú thích                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Phạm vi 1 | Phát thải trực tiếp từ các nguồn thuộc sở hữu hoặc nằm dưới sự kiểm soát                                                            | Phát thải KNK trực tiếp của khách hàng của Ngân hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Phạm vi 2 | Phát thải gián tiếp phát sinh từ quá trình sản xuất năng lượng được mua                                                             | Phát thải KNK trong chuỗi cung ứng liên quan đến các nhà cung cấp điện, hơi nước, nhiệt và làm mát trực tiếp cho khách hàng của Ngân hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Phạm vi 3 | Tất cả các phát thải gián tiếp khác (không có trong phát thải Phạm vi 2) phát sinh trong chuỗi giá trị của khách hàng của Ngân hàng | <p>Phát thải KNK trong chuỗi cung ứng của các nhà cung cấp của khách hàng của Ngân hàng (ngoại trừ các nhà cung cấp năng lượng trực tiếp), bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát thải Phạm vi 3 liên quan đến chuỗi cung ứng thượng nguồn nội địa của khách hàng của Ngân hàng</li> <li>- Phát thải Phạm vi 3 liên quan đến chuỗi cung ứng hạ nguồn nội địa của khách hàng của Ngân hàng</li> <li>- Phát thải Phạm vi 3 liên quan đến chuỗi cung ứng thượng nguồn quốc tế của khách hàng của Ngân hàng</li> </ul> <p>Số liệu bao gồm cả phát thải tài trợ</p> <p>Số liệu không bao gồm các loại phát thải sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Một phần phát thải thuộc Nhóm 11 (Category 11): Sử dụng các sản phẩm đã bán (bởi khách hàng; dữ liệu bao gồm phát thải từ việc sử dụng các sản phẩm đã bán bởi doanh nghiệp).</li> <li>- Phát thải thuộc Nhóm 12 (Category 12): Xử lý cuối vòng đời của các sản phẩm</li> </ul> |

- Tại thời điểm báo cáo, do hạn chế về khả năng tiếp cận dữ liệu phát thải, việc tính toán phát thải tài trợ dựa trên dữ liệu tài chính của khách hàng, hệ số phát thải trung bình theo ngành và các giả định tích hợp trong Mô hình JIM.
- OCB đang tiếp tục cải thiện quy trình thu thập dữ liệu và tăng cường phối hợp với khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dữ liệu trong tương lai.
- Tính đến kỳ báo cáo hiện tại, dữ liệu và phương pháp tính phát thải tài trợ chưa được xác minh độc lập bởi bên thứ ba.

## Tính đầy đủ

- Phát thải tài trợ tín dụng bán lẻ và trái phiếu hiện chưa được báo cáo trong phạm vi kiểm kê.
- OCB hướng đến việc từng bước mở rộng phạm vi bao phủ danh mục và hoàn thiện phương pháp ước tính phát thải phù hợp với thông lệ quốc tế và năng lực dữ liệu nội bộ.
- Trong kỳ báo cáo, toàn bộ dư nợ thuộc các nhóm tài sản nằm trong phạm vi đánh giá và có dữ liệu phù hợp đã được tính toán theo phương pháp áp dụng của Mô hình JIM và được báo cáo tại mục Kết quả tính toán.

Tính nhất quán

- OCB nỗ lực tối đa áp dụng nhất quán phương pháp kiểm kê phát thải tài trợ giữa các kỳ báo cáo nhằm đảm bảo tính so sánh và minh bạch của dữ liệu.
- Ngân hàng sẽ tiếp tục tham chiếu và cập nhật phương pháp luận theo các tiêu chuẩn và hướng dẫn quốc tế có liên quan.
- Trong trường hợp có thay đổi đáng kể về giả định, phương pháp tính hoặc nguồn dữ liệu sử dụng, OCB sẽ thực hiện công bố nhằm đảm bảo tính minh bạch và khả năng so sánh giữa các kỳ báo cáo.

Tính minh bạch

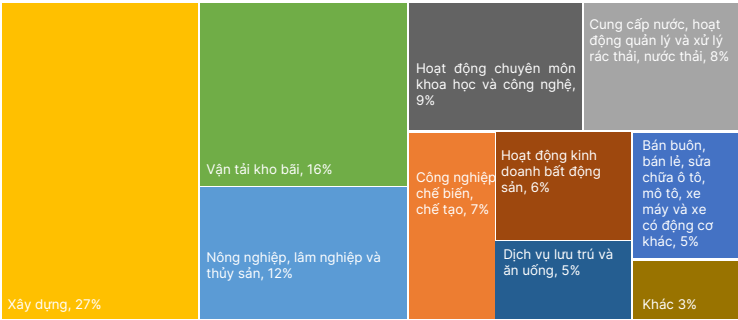
- OCB sử dụng Mô hình JIM để tính toán phát thải tài trợ cho danh mục tín dụng của Ngân hàng.
- Do hạn chế về dữ liệu, một số giả định và dữ liệu thay thế được sử dụng trong quá trình tính toán. Kết quả tính toán có thể chưa phản ánh đầy đủ hiệu quả hoạt động hoặc các nỗ lực giảm phát thải của từng khách hàng riêng lẻ.
- Các giả định chính bao gồm:
  - Sử dụng dữ liệu dư nợ tín dụng tại thời điểm 31/12 của năm báo cáo làm chỉ số hoạt động kinh tế phục vụ tính toán;
  - Phân loại ngành phục vụ tính toán dựa trên hệ thống mã ngành VSIC cấp 4 của khoản cấp tín dụng và thực hiện ánh xạ sang các hệ thống mã ngành ISIC Rev.4, NACE, GTAP để xác định hệ số phát thải của Mô hình JIM theo danh mục tín dụng;
  - Sử dụng hệ số phát thải trung bình ngành tại Việt Nam theo Mô hình JIM;
  - Sử dụng hệ số phát thải khu vực Đông Nam Á đối với các khoản vay điện mặt trời làm dữ liệu đại diện. Phát thải Phạm vi 1 và Phạm vi 2 được giả định bằng 0.
  - Kết quả phát thải được tổng hợp và báo cáo theo các nhóm mã ngành VSIC.
- Phát thải KNK được báo cáo theo đơn vị tCO<sub>2</sub>tđ (tấn CO<sub>2</sub> tương đương), là đơn vị chuẩn hóa nhằm quy đổi tác động nóng lên toàn cầu của các loại KNK khác nhau về giá trị tương đương với khí CO<sub>2</sub> dựa trên chỉ số Tiềm năng nóng lên toàn cầu (GWP).

Kết quả tính toán

| Hạng mục                                                 | 2023      | 2024      | 2025      |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Tổng phát thải tài trợ (tCO <sub>2</sub> tđ)             | 2.601.636 | 3.076.261 | 4.332.368 |
| Phạm vi 1 (tCO <sub>2</sub> tđ)                          | 601.925   | 899.467   | 1.134.378 |
| Phạm vi 2 (tCO <sub>2</sub> tđ)                          | 102.816   | 132.874   | 145.668   |
| Phạm vi 3 (hoạt động thượng nguồn) (tCO <sub>2</sub> tđ) | 1.144.731 | 1.249.482 | 1.895.140 |
| Phạm vi 3 (hoạt động hạ nguồn) (tCO <sub>2</sub> tđ)     | 752.165   | 794.438   | 1.157.182 |
| Tỷ lệ bao phủ danh mục tín dụng trong phạm vi tính toán  | 63%       | 69%       | 73%       |
| Điểm chất lượng dữ liệu                                  | 5         | 5         | 5         |
| Phương pháp ước tính theo PCAF                           | 3c        | 3c        | 3c        |



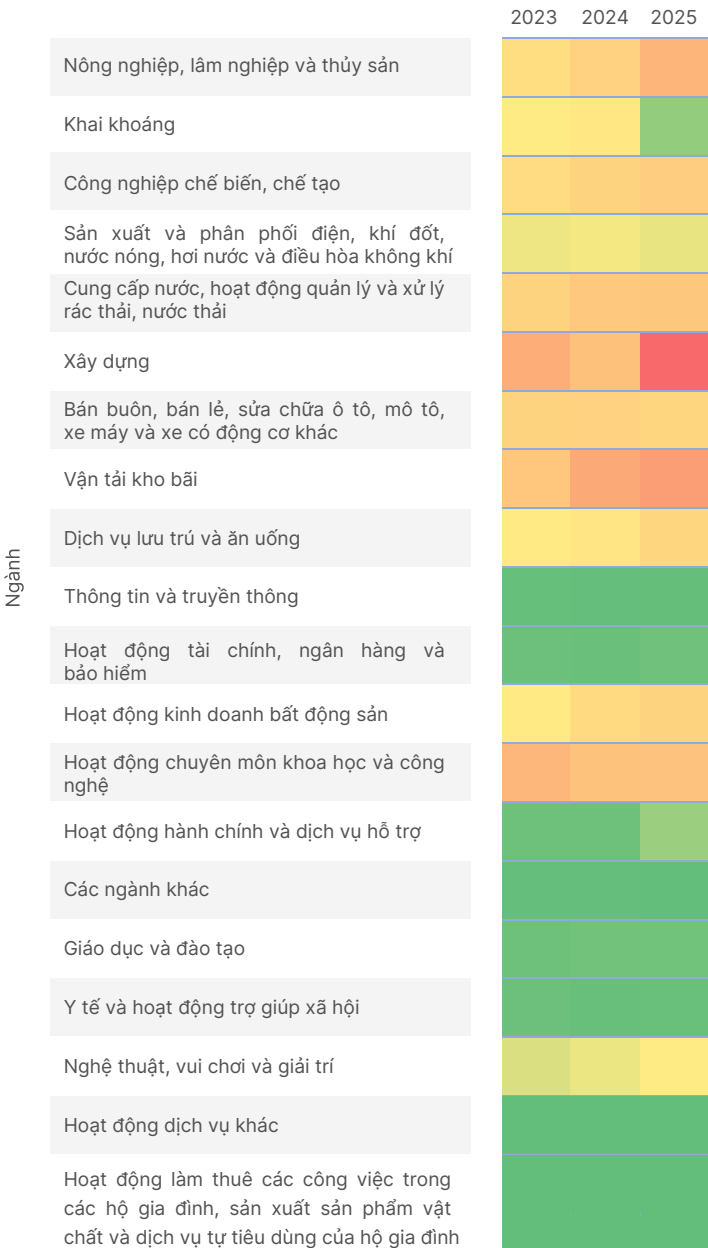
Phân tích về phát thải tài trợ theo ngành nghề kinh doanh năm 2025



Phân tích về xu hướng chuyển dịch phát thải tài trợ theo ngành nghề kinh doanh giai đoạn 2023-2025

Kết quả tính toán cho thấy, cơ cấu phát thải tài trợ của OCB trong giai đoạn 2023-2024 có xu hướng dịch chuyển và tập trung nhiều hơn vào các hoạt động kinh tế như như xây dựng, vận tải kho bãi, nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản. Đây cũng là nhóm mà OCB đang tích cực phát triển sản phẩm xanh phù hợp nhằm hỗ trợ doanh nghiệp từng bước chuyển đổi xanh bền vững.

Do việc tính toán phát thải tài trợ có sử dụng phương pháp ước tính trên cơ sở phát thải trung bình theo ngành và khu vực, kết quả ước tính có thể chưa phản ánh đầy đủ các đặc thù hoạt động, hiệu quả vận hành hoặc kết quả giảm phát thải của từng khách hàng, đặc biệt đối với các khách hàng có hiệu quả hoạt động bền vững cao hơn mức trung bình của ngành. Phân tích phát thải tài trợ cần được tham chiếu cùng với các thông tin về danh mục tín dụng xanh, tài trợ cho chuyển đổi và các sáng kiến hỗ trợ khách hàng giảm phát thải được trình bày tại Chương 3.3. Tài chính xanh của Báo cáo này để có bức tranh tổng quan về tác động môi trường của danh mục tín dụng tại OCB.



## 4.4 BẢO VỆ ĐA DẠNG SINH HỌC | GRI 101

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

ĐDSH đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của các hệ sinh thái, cung cấp dịch vụ thiết yếu như thực phẩm, nước sạch, điều hòa khí hậu và nhiều yếu tố khác, qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống. Nhận thức được tầm quan trọng của ĐDSH đối với phát triển bền vững, OCB chủ động quản lý các tác động tiềm ẩn đến hệ sinh thái thông qua hoạt động vận hành và đặc biệt là hoạt động CTD.



#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB hướng tới các mục tiêu về bảo tồn ĐDSH thông qua:



### B. 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 vận hành nội bộ theo hướng giảm thiểu các tác động tiêu cực đến hệ sinh thái và ĐDSH. OCB xem xét các yếu tố môi trường và đặc điểm khu vực trong quá trình lựa chọn địa điểm kinh doanh, nhằm hạn chế các tác động tiêu cực đến môi trường và hệ sinh thái địa phương.

Bên cạnh đó, các hoạt động vận hành khác như phát thải, tiêu thụ tài nguyên và mua sắm được quản lý theo hướng bền vững, góp phần giảm dấu chân môi trường và hạn chế tác động gián tiếp đến hệ sinh thái.

Đồng thời, OCB cũng thúc đẩy các sáng kiến BVMT gắn với sự tham gia của CBNV và khách hàng. Với thông điệp "Pin cũ hóa xanh – Trái đất thêm lành", Chiến dịch OCB PIN Hunter được triển khai nhằm thu gom và bàn giao pin đã qua sử dụng đến đơn vị có chuyên môn xử lý. Hoạt động này góp phần ngăn ngừa nguy cơ rò rỉ kim loại nặng và các chất độc hại ra môi trường, từ đó hỗ trợ bảo vệ hệ sinh thái và ĐDSH.

*Chi tiết tham chiếu tại Mục 5.3. Xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững*

## 4.4.2

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

**Trong hoạt động CTD, OCB hướng tới các mục tiêu bảo tồn ĐDSH thông qua:**

- Lồng ghép các tiêu chí bảo vệ ĐDSH vào ESMS
- Không tài trợ các hoạt động có nguy cơ gây suy thoái nghiêm trọng hệ sinh thái tự nhiên hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến các khu vực có giá trị ĐDSH cao
- Quản lý và giảm thiểu các tác động tiềm ẩn đến ĐDSH phát sinh từ hoạt động cấp tín dụng và tài trợ dự án

Nhằm quản lý hiệu quả các tác động đến ĐDSH, OCB đã lồng ghép các tiêu chí liên quan vào Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD. Theo Danh mục loại trừ của Ngân hàng, OCB không xem xét CTD đối với các hoạt động bị pháp luật cấm hoặc có nguy cơ gây tác động tiêu cực đáng kể đến môi trường, hệ sinh thái và ĐDSH. Cơ chế này giúp Ngân hàng loại trừ các rủi ro trọng yếu ngay từ giai đoạn tiếp nhận và xem xét nhu cầu CTD.

Đối với các khoản CTD thuộc phạm vi áp dụng, OCB tiếp tục thực hiện sàng lọc và đánh giá rủi ro MT&XH, bao gồm các yếu tố liên quan đến ĐDSH và hệ sinh thái tự nhiên. Bên cạnh các tiêu chí tín dụng, các dự án và khách hàng doanh nghiệp được xem xét về nguy cơ tác động đến môi trường sống của các loài động, thực vật, khu vực bảo tồn và các khu vực nhạy cảm về sinh thái. Thông qua cơ chế sàng lọc và thẩm định này, OCB chủ động nhận diện, đánh giá và quản lý các rủi ro tiềm ẩn ngay từ giai đoạn xem xét cấp tín dụng, góp phần hạn chế các tác động tiêu cực đến môi trường và ĐDSH, đồng thời nâng cao chất lượng quản trị rủi ro trong hoạt động tài trợ và đầu tư.

*Chi tiết tham khảo tại mục Phát triển bền vững trên website OCB*





## 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 xác định nguồn nhân lực là yếu tố trọng yếu cho sự thành công của Ngân hàng. Theo đó, OCB chú trọng thu hút và tuyển dụng nhân sự có năng lực, phù hợp văn hóa tổ chức cùng tinh thần nhiệt huyết, sáng tạo để thúc đẩy quá trình đổi mới và đóng góp vào sự phát triển của Ngân hàng.

Bên cạnh việc thu hút nhân tài, đào tạo và phát triển CBNV là một trọng tâm trong chiến lược nhân sự tại OCB. Công tác này được định hướng và chỉ đạo sát sao từ HĐQT, TGD và BDH, cũng như sự tham gia phối hợp trực tiếp từ đội ngũ quản lý đến nhân sự chuyên môn của tất cả các khối phòng ban. Văn hóa

học tập được thúc đẩy trên toàn hệ thống, khuyến khích CBNV chủ động nâng cao năng lực và kỹ năng chuyên môn của bản thân. Ngân hàng cũng triển khai quy hoạch phát triển nhân sự tiềm năng nhằm tạo cơ hội phát triển cho CBNV, đồng thời xây dựng nguồn lực kế cận chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển của Ngân hàng.

OCB cam kết tạo điều kiện để CBNV phát huy năng lực trong công việc đồng thời tiếp cận các cơ hội phát triển và thử thách mới, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả cá nhân, đội nhóm cùng sự phát triển chung 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



được tổ chức trong năm 2025  
▲ 17% so với năm 2024



▲ 48% so với năm 2024



Bình quân thời gian đào tạo mỗi CBNV



đủ điều kiện của OCB đã được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp



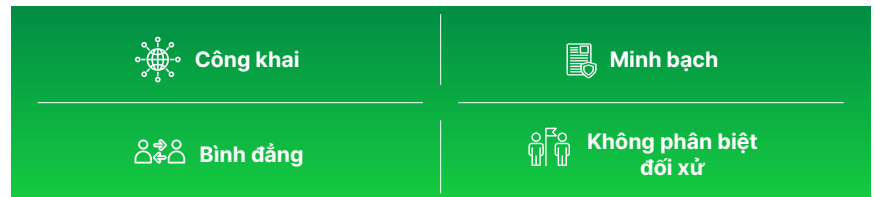


## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 5.1.1

### Tuyển dụng công khai và minh bạch

Nguyên tắc tuyển dụng được áp dụng thống nhất trên toàn hệ thống



Quy trình tuyển dụng được xây dựng với tiêu chuẩn, điều kiện tuyển dụng và phân định rõ vai trò, trách nhiệm của các bên liên quan. Ứng viên được đánh giá qua nhiều vòng gồm sàng lọc hồ sơ, kiểm tra năng lực và phỏng vấn, đảm bảo đánh giá toàn diện về chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng và phẩm chất đạo đức. Việc lựa chọn nhân sự không chỉ dựa trên năng lực chuyên môn mà còn xem xét mức độ phù hợp với văn hóa và giá trị cốt lõi của Ngân hàng.

OCB ưu tiên phát triển nguồn nhân lực nội bộ thông qua cơ chế tự ứng cử và đề cử minh bạch. Thông tin tuyển dụng nội bộ được công bố công khai trên hệ thống, tạo điều kiện thúc đẩy lộ trình nghề nghiệp và gia tăng mức độ gắn kết

của CBNV. OCB cũng duy trì các kênh truyền thông tuyển dụng trên nền tảng số nhằm nâng cao tính minh bạch, khả năng tiếp cận thông tin và thu hút nguồn nhân lực trẻ phù hợp với định hướng phát triển của Ngân hàng.

Trong năm 2025, OCB tiếp tục triển khai các chương trình kết nối sinh viên và xây dựng thương hiệu nhà tuyển dụng như OCB Fresh Bankers, Office Tour và tài trợ các cuộc thi, ngày hội việc làm (Career Fair) tại các trường đại học hàng đầu: UEH, BUH, Văn Lang, Ngoại thương... nhằm góp phần đồng hành phát triển nguồn nhân lực chất lượng trẻ cho ngành ngân hàng.



OCB Fresh Banker

Các chương trình được triển khai nhằm tăng cường cơ hội tiếp cận thông tin nghề nghiệp, hỗ trợ định hướng và kết nối sinh viên với môi trường làm việc thực tế trong ngành ngân hàng. Thông qua các hoạt động tham quan văn phòng làm việc tại Chi nhánh và Hội sở, giao lưu cùng lãnh đạo, chuyên gia của OCB và các buổi chia sẻ chuyên đề, sinh viên có cơ hội tiếp cận kiến thức thực tiễn, hiểu rõ hơn về hoạt động ngân hàng cũng như



Career Fair

các yêu cầu nghề nghiệp trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

Trong giai đoạn 2023–2025, OCB đã tổ chức 18 chương trình giao lưu và Office Tour, thu hút khoảng 1.400 sinh viên tham gia, góp phần kết nối nhà trường với doanh nghiệp và hỗ trợ định hướng nghề nghiệp cho thế hệ nhân lực trẻ trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.



Trong năm 2026, OCB định hướng tiếp tục đẩy mạnh tuyển dụng những nhân sự 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. Qua đó, Ngân hàng hướng tới xây dựng một đội ngũ CBNV trẻ, 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 chú trọng xây dựng trải nghiệm hội nhập hiệu quả nhằm hỗ trợ CBNV mới nhanh chóng thích nghi từ những ngày đầu làm việc. Ngân hàng đã xây dựng và triển khai Quy trình tiếp nhận và đào tạo hội nhập cho nhân sự mới đồng thời quy định rõ vai trò, trách nhiệm của các bên liên quan trong quá trình này. Các công tác chuẩn bị được thực hiện trước khi nhân sự nhận việc để đảm bảo tính chuyên nghiệp và sẵn sàng trong quá trình tiếp nhận.

#### HỖ TRỢ TRONG GIAI ĐOẠN HỘI NHẬP BAN ĐẦU

- Hướng dẫn từ đội ngũ nhân sự kết hợp với Sổ tay nhân sự tân tuyển cung cấp tất cả các nội dung và công việc cần thực hiện trong 02 tháng đầu tiên;
- Chương trình đào tạo hội nhập được triển khai bài bản với sự tham gia từ Nhân sự, Trưởng Đơn vị và Người đồng hành;
- Trang thiết bị và công cụ làm việc được chuẩn bị nhằm đảm bảo điều kiện làm việc cho CBNV.

Cùng với đó, các chương trình đào tạo hội nhập 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 hoạt động như hội thảo văn hóa, giải đáp chính sách nhân sự, hướng dẫn quy trình làm việc cũng được triển khai nhằm giúp nhân sự mới nắm bắt các nguyên tắc và yêu cầu công việc.

Người đồng hành đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nhân sự mới thích nghi, bắt nhịp được với công việc. OCB đã triển khai các chương trình định hướng, chia sẻ cách thức hỗ trợ, đồng hành cùng nhân sự mới cũng như ban hành Cẩm nang hướng dẫn để người đồng hành thực hiện việc kèm cặp một cách bài bản, chuyên nghiệp và phù hợp thực tế.

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

“Lộ trình phát triển nghề nghiệp chính là chặng đường nghề nghiệp mà cá nhân dự kiến sẽ phát triển trong tương lai hay nói cách khác đó là kế hoạch tương lai nghề nghiệp của mỗi người.”

Tại OCB, mỗi CBNV được thiết lập lộ trình đào tạo theo từng chức danh, gắn với yêu cầu năng lực của từng vị trí. Bên cạnh quy trình đánh giá, quản lý trực tiếp thực hiện trao đổi với CBNV nhằm đưa ra định hướng, lộ trình phát triển nghề nghiệp phù hợp. Lộ trình này được thiết kế dựa trên năng lực, tiềm năng của từng người và định hướng phát triển của Ngân hàng. CBNV được hướng dẫn để xác định mục tiêu nghề nghiệp cũng như xây dựng kế hoạch phát triển cụ thể, khả thi và đóng góp vào mục tiêu chung của tổ chức. Kế hoạch phát triển này cũng sẽ được đánh giá định kỳ, kết hợp phản hồi từ quản lý để điều chỉnh phù hợp với nhu cầu thực tế, qua đó đảm bảo quá trình phát triển sự nghiệp của mỗi CBNV đều được theo dõi, hỗ trợ một cách kịp thời và hiệu quả.



## 5.1.3

## Đào tạo và phát triển toàn diện

### Đào tạo đa dạng, toàn diện

Nhằm phát triển toàn diện cho CBNV, OCB đẩy mạnh xây dựng lộ trình học tập theo từng chức danh. Lộ trình học tập này được thiết lập và cập nhật định kỳ hàng năm hoặc khi phát sinh nhu cầu mới với sự phối hợp của các phòng ban nghiệp vụ chuyên môn, quản lý ngành dọc và bộ phận đào tạo. Nội dung đào tạo được thiết kế nhằm trang bị kiến thức và kỹ năng để đáp ứng yêu cầu công việc, đồng thời hỗ trợ CBNV thích ứng với những thay đổi và xu hướng mới trong ngành.

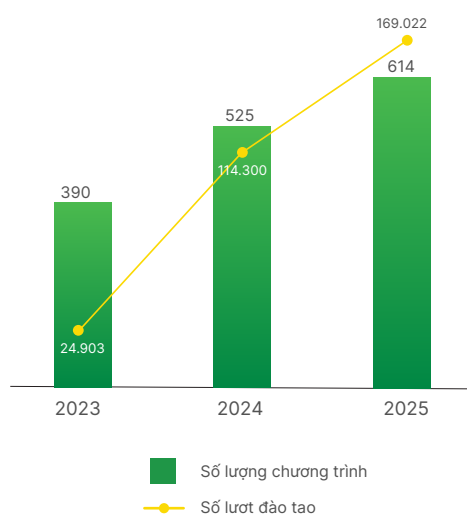
Các khóa đào tạo tại OCB bao gồm đào tạo nội bộ và bên ngoài, đều được thiết kế phong phú, khoa học về nội dung và phù hợp với từng cấp độ năng lực của CBNV. Chương trình học tập không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn mà còn bao gồm các kỹ năng mềm quan trọng, với đa dạng hình thức như đào tạo trực tiếp, trực tuyến (blended, hybrid learning) và bài giảng điện tử (e-learning) nhằm góp phần gia tăng trải nghiệm, nâng cao khả năng áp dụng vào công việc.

Thư viện nội dung số trên hệ thống E-learning cũng được cập nhật định kỳ với nhiều chủ đề, giúp CBNV chủ động học tập, phát triển năng lực phù hợp với mục tiêu của từng cá nhân. Nội dung chương trình đào tạo đa dạng bao gồm:

| Hạng mục             | Nghiệp vụ chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kỹ năng mềm và năng lực lãnh đạo                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Đối tượng            | Cấp nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cấp quản lý                                                                                                                                                                                                       |
| Chương trình đào tạo | Sản phẩm tín dụng và phi tín dụng, OMNI, Quản lý vận hành, Kiến thức pháp lý, Chính sách và quy trình CTD, các quy định, nghiệp vụ nội bộ, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, Chính sách KPI, Kiểm soát tuân thủ, Thẩm định tài sản bảo đảm, Tài chính xanh, các khóa học ESG, và các chương trình nâng cao năng lực về tài chính ngân hàng khác | Nền tảng (tổng quan về văn hóa, con người), Kỹ năng bán hàng; Chăm sóc khách hàng, Phát triển kinh doanh, Phát triển danh mục khác hàng, Năng lực quản lý, lãnh đạo và các khóa học nâng cao năng lực số cho CBNV |

Bên cạnh đó, trong năm 2025 để nâng cao năng lực mới cho CBNV, phù hợp với định hướng và mục tiêu chiến lược của Ngân hàng, OCB đã triển khai các hành động:

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



#### 1. Phát triển năng lực chuyên môn & kỹ năng số

Ngân hàng triển khai chương trình Digital Academy để phát triển năng lực số chuyên sâu, phù hợp với định hướng chiến lược. Trong năm 2025, các khóa học về dữ liệu và phân tích dữ liệu đạt 100% tỷ lệ hoàn thành.

#### 3. Quy hoạch và phát triển nhân sự tiềm năng

Ngân hàng chú trọng các chương trình quy hoạch nhằm chuẩn bị đội ngũ kế cận cho vị trí quản lý trong tương lai. Quy trình tuyển chọn và đào tạo được nâng cấp, mở rộng cơ hội cho CBNV. Với kết quả đạt được:

- 207 CBNV tham gia đào tạo nền tảng
- 134 CBNV tham gia đào tạo chuyên sâu

#### 2. Nâng cao năng lực ngoại ngữ

OCB đẩy mạnh đào tạo tiếng Anh thông qua:

- Chương trình Micro-learning với mẹo học hằng ngày
- Các khóa E-learning: tiếng Anh cơ bản, nâng cao và tiếng Anh chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng

#### 4. Nâng cao năng lực quản lý – lãnh đạo

Trong năm 2025, OCB triển khai chương trình nâng cao năng lực quản lý lãnh đạo cho cả OCB Management 1 (Quản lý cấp cơ sở) và OCB Management 2 (Quản lý cấp trung). Chương trình thu hút 876 CBQL học E-learning và 222 CBQL tham gia đào tạo trực tiếp



Ngoài ra trong năm OCB còn cử cán bộ quản lý và CBNV tiêu biểu tham gia các khóa đào tạo bên ngoài (nghệ thuật ngân hàng, AI trong tài chính, bảo vệ dữ liệu cá nhân...), cũng như tạo điều kiện cho CBNV tham gia các dự án thực tế để học hỏi và áp dụng kiến thức vào công việc.

| Số liệu đào tạo giai đoạn 2023-2025                   |          |         |         |         |                            |
|-------------------------------------------------------|----------|---------|---------|---------|----------------------------|
| Hạng mục                                              | Đơn vị   | 2023    | 2023    | 2023    | Biến động 2025 so với 2024 |
| Tổng số khóa học                                      | khóa học | 390     | 525     | 614     | ▲ 17%                      |
| Tổng số lượt tham gia đào tạo                         | lượt     | 24.903  | 114.300 | 169.022 | ▲ 48%                      |
| Tổng thời lượng đào tạo trên toàn hệ thống            | giờ      | 184.360 | 255.062 | 264.607 | ▲ 4%                       |
| Số khóa học cung cấp kiến thức về kỹ năng             | khóa học | 145     | 170     | 259     | ▲ 52%                      |
| Số khóa học đào tạo về sản phẩm, nghiệp vụ, quy trình | khóa học | 245     | 355     | 355     | Duy trì                    |
| Số giờ đào tạo bình quân cho CBNV                     | giờ      | 27,8    | 37      | 37,5    | ▲ 1%                       |

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 được triển khai nhằm tạo động lực cho CBNV chủ động nâng cao năng lực và góp phần xây dựng một môi trường học tập tích cực trên toàn hệ thống. Một trong những chương trình thi đua nổi bật trong năm 2025 của Ngân hàng là “Quán quân học tập” với tiêu chí khuyến khích CBNV tham gia các khóa học ngoài lộ trình bắt buộc, chương trình sẽ đánh giá và ghi nhận theo số lượng khóa học hoàn thành cũng như số giờ tự học nhiều nhất.

|                                                                                     |                                          |                                        |                                        |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
|  | Chương trình <b>QUÁN QUÂN HỌC TẬP</b>    | Số lượng CBNV tham gia<br><b>1.453</b> | Tổng số giờ tự học<br><b>6.051</b> giờ | Trung bình số giờ tự học<br><b>4</b> giờ |
|  | Chương trình <b>LEARN &amp; SHARE</b>    | Thu hút <b>2.156</b> CBNV              |                                        |                                          |
|  | Chương trình <b>TEAM ACTIVE LEARNING</b> | Thu hút <b>405</b> CBNV                |                                        |                                          |

Trong năm 2026, với mục tiêu gắn học tập với kết quả kinh doanh, xây dựng nguồn lực nhân sự kế cận cho những vị trí chủ chốt, nâng cao tinh thần học tập chủ động của toàn bộ CBNV, OCB tiếp tục triển khai các chương trình đào tạo như:

|                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                   |
| Nâng cao năng lực bán hàng cho đội ngũ bán hàng tại ĐVKD                            | Nâng cao Trải nghiệm Khách hàng cho nhóm ĐVKH                                        | Nâng cao năng lực quản lý, lãnh đạo, đẩy mạnh quy hoạch nhân sự tiềm năng toàn diện trên toàn hệ thống |

Bên cạnh đó, việc số hóa các khóa học, gia tăng thư viện nội dung số hay các chương trình, dự án thúc đẩy văn hóa học tập sẽ tiếp tục được triển khai để giúp nâng cao năng lực CBNV, theo chiến lược PTBV của OCB.

#### 5.1.4

### Đánh giá hiệu quả làm việc công bằng và minh bạch | GRI 404-3

**100% CBNV**

đủ điều kiện của OCB đã được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp trong năm 2025.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> CBNV đủ điều kiện đánh giá là CBNV có thời gian làm việc chính thức trên 2 tháng

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.

Bên cạnh đó, 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:



## 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

#### Giá trị OCB FRESH BANKERS 2025 mang đến cho các bạn trẻ

- Cơ hội tiếp cận kiến thức chuyên môn thực tiễn
- Lắng nghe chia sẻ giá trị từ Ban lãnh đạo OCB
- Chinh phục cơ hội nghề nghiệp chỉ với một chạm phỏng vấn

## Kết quả chương trình

Trong khuôn khổ **OCB FRESH BANKERS 2025**, Chương trình đã đi qua nhiều trường Đại học trọng điểm trên cả nước, thu hút đông đảo các bạn trẻ tài năng tham gia và để lại nhiều dấu ấn tích cực. Tổng kết, OCB đã chào đón hơn 150 gương mặt xuất sắc tại Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Thanh Hóa và Hà Nội - đánh dấu cột mốc khởi đầu cho hành trình đầy hứa hẹn tại đại gia đình OCB để đồng hành xây dựng và phát triển Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam.

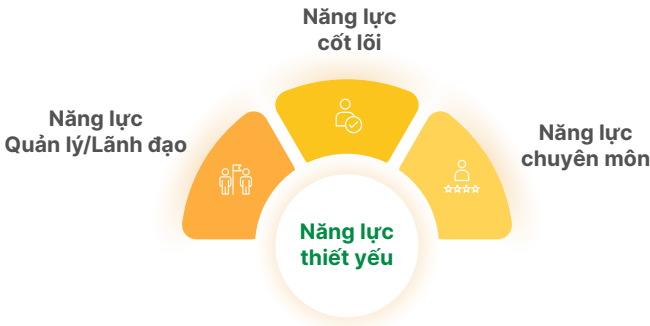
CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ TIỀM NĂNG



Chương trình này được tổ chức định kỳ hằng năm nhằm xây dựng đội ngũ kế cận có nền tảng vững chắc và mức độ sẵn sàng cao, góp phần phát triển nhân sự tiềm năng và đảm bảo sự ổn định, hiệu quả của Tổ chức.

Tiếp nối những thành công của chương trình qua từng năm triển khai, năm 2025, chương trình được cải tiến với lộ trình đào tạo hai giai đoạn từ nền tảng đến chuyên sâu, kết hợp thử thách tập sự tại Đơn vị, chú trọng phát triển kỹ năng quản lý và xây dựng đội ngũ, giúp nhân sự sẵn sàng chuyển đổi sang vai trò quản lý.

Khung đào tạo được thiết kế dựa trên các nhóm năng lực thiết yếu và tương ứng với từng giai đoạn



| NĂM 2025                             | CHƯƠNG TRÌNH CHUYÊN SÂU                            |    | CHƯƠNG TRÌNH NỀN TẢNG                            |    |                          |    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------|----|--------------------------|----|
| 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 |    |
| Đối tượng                            | Giám đốc Quan hệ khách hàng/Tín dụng (Quản lý đội) |    | Giám đốc/Chuyên viên Quan hệ khách hàng/Tín dụng |    | Giao dịch viên           |    |
| Cán bộ kế thừa được đào tạo năm 2025 | Nam                                                | Nữ | Nam                                              | Nữ | Nam                      | Nữ |
|                                      | 31                                                 | 22 | 37                                               | 25 | 0                        | 41 |





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

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Ngân hàng xác định môi trường làm việc là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự gắn kết và hiệu quả làm việc của CBNV. Theo đó, OCB triển khai các chính sách và hành động bao gồm:

- Xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu quả thông qua cơ chế lương thưởng cạnh tranh, công bằng và cập nhật các chế độ đãi ngộ.
- Đảm bảo quyền lợi của CBNV theo quy định, đồng thời thúc đẩy động lực làm việc.
- 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 tăng cường gắn kết và hợp tác, giúp Ngân hàng thu hút và giữ chân nhân tài, hỗ trợ mục tiêu PTBV.

Thông qua những nỗ lực này, OCB đã đạt được sự ghi nhận trên thị trường về thương hiệu tuyển dụng và gia tăng mức độ gắn kết nhân viên, từ đó thu hút, duy trì nguồn nhân lực, cũng như đóng góp vào mục tiêu PTBV và thành công dài hạn 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



Tỷ lệ CBNV nữ/tổng số CBNV



Thu nhập bình quân hằng tháng/nhân viên



Tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc thai sản



Doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn An toàn về an ninh trật tự



## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 5.2.1

### Đa dạng các chính sách phúc lợi, đãi ngộ

Trong năm 2025, OCB tiếp tục thực hiện các chính sách phúc lợi theo hướng 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 chính sách tiền lương và tiền thưởng minh bạch, rõ ràng và công bằng, gắn liền với hiệu quả làm việc của CBNV. Mức chi trả được đánh giá và điều chỉnh dựa trên năng suất công việc và mức độ đóng góp 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.

#### Chính sách phúc lợi

- Chính sách cho vay ưu đãi CBNV
- Chính sách thâm niên
- Chính sách ngày nghỉ phép tăng thêm
- Chính sách bảo hiểm sức khỏe mở rộng
- Chính sách khám sức khỏe định kỳ
- Chính sách nghỉ mát

#### Hoạt động ghi nhận - khen thưởng

- Chương trình OCB Star of the Quarter và OCB Star of the Year
- Hoạt động ghi nhận thâm niên tròn năm của CBNV. Đồng thời, năm 2025, 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" cho 95 CBNV thỏa điều kiện.
- Chính sách tặng quà sinh nhật dành cho mỗi CBNV



#### Xây dựng và phát triển nhân sự tiềm năng

- Chương trình quy hoạch nhân sự tiềm năng
- Đánh giá nhân sự tiềm năng định kỳ

*Chi tiết tham chiếu tại 5.1 Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực*

#### Công tác chăm lo cho CBNV, đặc biệt là CBNV nữ

- 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 như trao học bổng khuyến học, tặng quà ngày Quốc tế Thiếu nhi (1/6), Trung thu.
- Quà Tết cho CBNV: tặng quà Tết cho CBNV, hỗ trợ vé tàu xe, giúp CBNV có một cái Tết đầy đủ và ấm áp.



Năm 2025, OCB tiếp tục duy trì và phát triển các chính sách phúc lợi toàn diện và công bằng, tập trung vào cải thiện chất lượng cuộc sống, thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp và gắn bó lâu dài với Ngân hàng. Các chương trình phúc lợi này góp phần 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 hoàn thiện và duy trì những chính sách này nhằm hỗ trợ mục tiêu PTBV và xây dựng một đội ngũ CBNV xuất sắc, giàu tiềm năng, gắn kết và hạnh phúc.

Bên cạnh những hỗ trợ cho lực lượng CBNV nữ, thì năm 2025 được đánh dấu là năm đầu tiên OCB chính thức triển khai hoạt động tôn vinh CBNV nam vào ngày Quốc tế Phái mạnh 19/11.

Những hành động này thể hiện tinh thần thúc đẩy bình đẳng giới trong môi trường làm việc ngân hàng- nơi mà mỗi CBNV đều được trao quyền và trách nhiệm để làm việc và cần được quan tâm hỗ trợ như nhau.

### Tình hình thu nhập cho CBNV tại OCB từ năm 2023 – 2025

|                                                  | ĐVT        | 2023  | 2024  | 2025  |
|--------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|
| <b>Tổng số nhân viên bình quân</b>               | người      | 6.347 | 6.894 | 7.050 |
| <b>Tổng quỹ lương (1)</b>                        | tỷ đồng    | 1.697 | 1.976 | 2.140 |
| <b>Thưởng (2)</b>                                | tỷ đồng    | 241   | 321   | 320   |
| <b>Tổng thu nhập (1+2)</b>                       | tỷ đồng    | 1.938 | 2.297 | 2.460 |
| <b>Tiền lương bình quân hằng tháng/nhân viên</b> | triệu đồng | 22,3  | 23,9  | 25,3  |
| <b>Thu nhập bình quân hằng tháng/nhân viên</b>   | triệu đồng | 25,5  | 27,8  | 29,1  |

Nguồn: Theo BCTC tài chính riêng lẻ được kiểm toán năm 2023-2025

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 (triệu đồng/người/tháng)  
 ■ Tiền lương bình quân tháng (triệu đồng/người/tháng)

### Thu nhập của CBNV tại OCB giai đoạn 2023 – 2025





5.2.2

Đa dạng, bình đẳng, đảm bảo quyền con người trong toàn thể CBNV  
| GRI 2-30, 401, 402, 405, 406, 407, 408, 409

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 và 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.”

Tại OCB các chính sách bảo vệ quyền lợi của CBNV được cụ thể hóa thành các quy định và ban hành trên toàn hệ thống, bên cạnh đó các nội dung này còn được tích hợp vào các chương trình đào tạo nhằm phổ biến rộng rãi đến CBNV. Một số quy định tiêu biểu tại OCB như:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Quy định tuyển dụng</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Quy trình tuyển dụng được thiết kế minh bạch, có cơ chế kiểm tra và giám sát nhằm đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật</li><li>Hợp đồng lao động được tạo lập bằng văn bản, rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của các bên</li><li>Mọi điều khoản trong hợp đồng đều được giải thích cụ thể trước khi ký kết</li></ul>                                                                         | <p><b>Quy chế dân chủ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Được thực hiện thông qua hình thức như đối thoại tại nơi làm việc, thương lượng tập thể bao gồm Hội nghị Người Lao động và các hình thức thực hiện dân chủ khác</li><li>Nhằm thúc đẩy môi trường làm việc dân chủ, tăng cường sự tham gia của CBNV vào các quyết định quan trọng</li></ul>                                      |
| <p><b>Thỏa ước lao động tập thể</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>OCB thực hiện thông báo và trao đổi với CBNV minh bạch khi có thay đổi liên quan đến điều kiện làm việc, đảm bảo CBNV hiểu rõ và có đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định</li><li>Thực hiện thông báo trước ít nhất 10 ngày đối với các thay đổi về cách thức trả lương</li><li>Các quyết định được xem xét trên cơ sở tham vấn ý kiến và đồng thuận từ phía người lao động</li></ul> | <p><b>Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Được ban hành và truyền thông toàn hệ thống</li><li>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.</li><li>Ngân hàng cương quyết xử lý mọi hành vi quấy rối tình dục, tạo môi trường làm việc an toàn và tôn trọng</li></ul> |

Trong năm 2025, **100% CBNV** được truyền thông và đào tạo về các quy định nêu trên và 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.

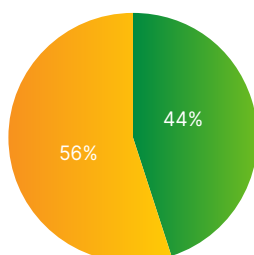
*Khi phát hiện các hành vi vi phạm hoặc các vụ việc đáng ngờ, CBNV được khuyến khích báo cáo, liên hệ thông qua các kênh tiếp nhận (email/điện thoại/trao đổi trực tiếp/...)*

| PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT      |                                                                                                                          |                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Tiếp nhận thông tin báo cáo | 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 | Bảo mật thông tin và danh tính của người khiếu nại |

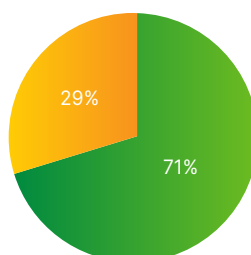
Bên cạnh đó, Ngân hàng duy trì tổ chức Công đoàn, nhằm đảm bảo tiếng nói của người lao động luôn được lắng nghe và quyền lợi của họ luôn được bảo vệ. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp lao động, Công đoàn sẽ đóng vai trò là cầu nối giữa người lao động và Ngân hàng, đại diện cho CBNV trong các cuộc 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.

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

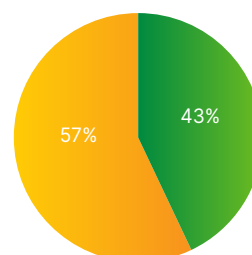
Tại OCB, tất cả CBNV đều có cơ hội bình đẳng để phát triển sự nghiệp, được đánh giá và thăng tiến dựa trên năng lực và hiệu quả công việc. Ngân hàng cam kết xây dựng một môi trường làm việc công bằng, đa dạng, không phân biệt đối xử dựa trên giới tính, tuổi tác, chủng tộc, tôn giáo, xuất xứ hoặc bất kỳ yếu tố cá nhân nào khác. Chính sách tuyển dụng khuyến khích sự đa dạng từ nền tảng văn hóa và kinh nghiệm, nhằm tạo nên một đội ngũ nhân sự có nhiều góc nhìn. Chính sách đa dạng và bình đẳng đồng thời thúc đẩy môi trường làm việc tôn trọng sự khác biệt, không gian làm việc đa dạng về văn hóa, nâng cao tư duy và kỹ năng.



**Cơ cấu cán bộ nhân viên theo giới năm 2025**



**Cơ cấu cấp quản lý theo giới năm 2025 \***

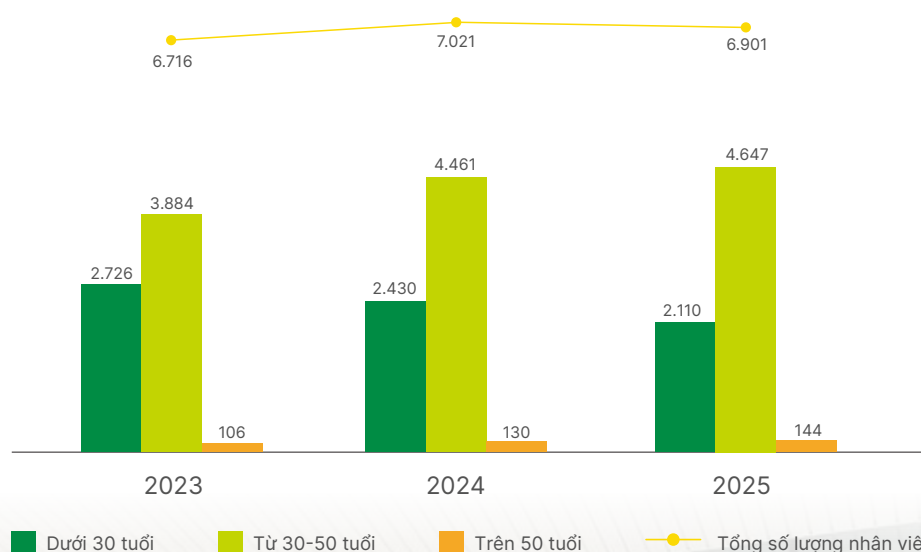


**Cơ cấu nhân viên theo giới năm 2025**

■ Nam  
■ Nữ

Ghi chú: \* Cấp quản lý được tính gồm trưởng phòng, phó phòng tại HO, Giám đốc chi nhánh tại ĐVKD trở lên

### Số lượng nhân viên phân loại theo độ tuổi giai đoạn 2023-2025 (ĐVT: người)



## Tăng cường gắn kết CBNV

OCB chú trọng triển khai các hoạt động nhằm tăng cường gắn kết và phát triển văn hóa doanh nghiệp bao gồm xây dựng đội nhóm, câu lạc bộ, chương trình hội thao và hội diễn văn nghệ cùng các hoạt động phong trào.

Hằng năm, Ngân hàng tổ chức các chương trình tham quan, nghỉ dưỡng nhằm tăng cường thể chất, tinh thần gắn kết tập thể. Bên cạnh đó, chương trình OCB Appreciation được triển khai để lan tỏa văn hóa tri ân, khuyến khích CBNV bày tỏ sự trân trọng với đồng nghiệp, qua đó củng cố mối quan hệ làm việc tích cực;

trong năm 2025 chương trình đã thu hút gần 6.000 thông điệp Appreciation được gửi. Ngoài ra, OCB thường xuyên tổ chức các hoạt động lan tỏa giá trị cốt lõi như Sổ tay Giá trị cốt lõi, Culture Nudge, video chia sẻ từ CBNV và BDH, các sân chơi thi đua học tập, thể thao và hoạt động dành cho gia đình CBNV.

Các hoạt động này không chỉ giúp củng cố tinh thần tập thể, mà còn thúc đẩy sự đồng hành, gắn kết nội bộ, góp phần tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả và hạnh phúc.

### Tổ chức tham quan, nghỉ mát



### OCB Appreciation Fill the Bucket- Spread the Smile



### Culture Nudge



### Hội thao OCB



### Chương trình trung thu

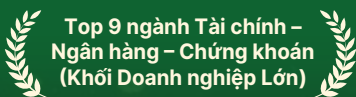


### Chương trình 20/10

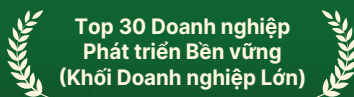


## Những con số ấn tượng

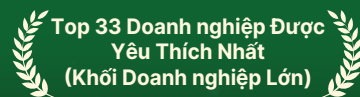
Đáp lại những nỗ lực, OCB tự hào khi tiếp tục khẳng định vị thế trong cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam với các thứ hạng ấn tượng tại **Employer of Choice 2025** (Careerviet):



Top 9 ngành Tài chính –  
Ngân hàng – Chứng khoán  
(Khối Doanh nghiệp Lớn)



Top 30 Doanh nghiệp  
Phát triển Bền vững  
(Khối Doanh nghiệp Lớn)



Top 33 Doanh nghiệp Được  
Yêu Thích Nhất  
(Khối Doanh nghiệp Lớn)

ENTERPRISE OF CHOICE  
WINNER 2025  
by careerviet  
LARGE ENTERPRISE  
TOP ENTERPRISE OF CHOICE





Bên cạnh đó, OCB tiếp tục khẳng định cam kết xây dựng môi trường làm việc chú trọng phúc lợi và sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân của CBNV. Điều này được thể hiện qua tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản luôn duy trì ở mức cao, đạt trên 95% trong nhiều năm, phản ánh hiệu quả của các chính sách hỗ trợ và khả năng giữ chân người lao động sau giai đoạn nghỉ thai sản. Cụ thể:

| Năm 2025                                                           | Kết quả      |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Tỷ lệ nhân sự hưởng chế độ thai sản (*)</b>                     | <b>100%</b>  |
| Số lượng nhân viên được hưởng nghỉ thai sản                        | 344          |
| Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc trong năm 2025        | 241          |
| Số lượng nhân viên trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản | 230          |
| <b>Tỷ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc thai sản</b>   | <b>95,4%</b> |

\* Chỉ bao gồm nhân sự đủ điều kiện hưởng chế độ tai sản theo quy định nội bộ OCB

### Tiếng nói Công đoàn

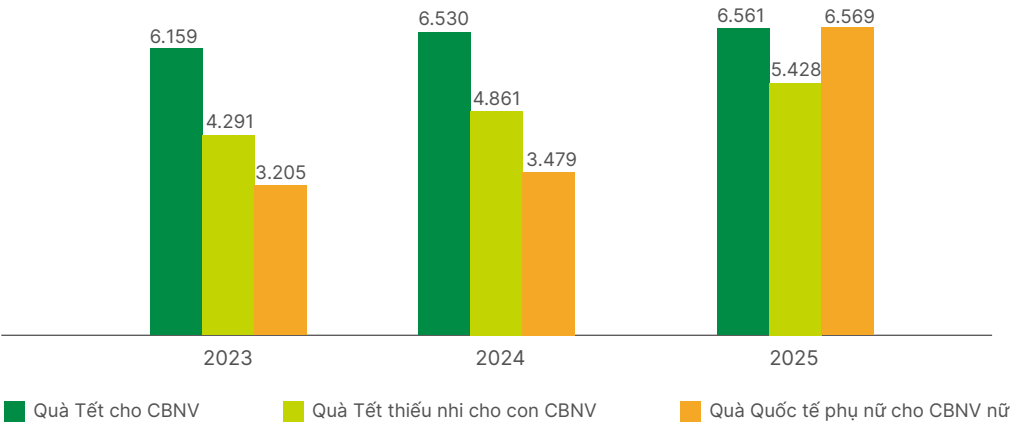
Công đoàn OCB là tổ chức đại diện người lao động, đóng vai trò quan trọng trong việc chăm lo, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của người lao động; đồng thời phối hợp với Ngân hàng xây dựng quan hệ lao động hài hòa, ổn định và môi trường làm việc công bằng, dân chủ. Trong quá trình hoạt động, Công đoàn OCB đã tham gia xây dựng, góp ý và giám sát thực hiện các quy định liên quan đến đối thoại tại nơi làm việc, Hội nghị Người Lao động, thang bảng lương, chế độ bảo hiểm xã hội, Quy chế nhân sự, Quy tắc đạo đức nghề nghiệp và Thỏa ước Lao động tập thể. Bên cạnh đó, Công đoàn còn triển khai các công tác tổ chức, phong trào cũng như các công tác khác.

Trong năm 2025, Công đoàn tập trung triển khai các hoạt động liên quan đến

lao động nữ và phúc lợi người lao động bao gồm thành lập Ban Nữ công, tổ chức chương trình nâng cao đời sống tinh thần và phối hợp thực hiện chế độ chăm sóc sức khỏe định kỳ cho toàn thể CBNV. Ngoài ra, các chương trình khám sức khỏe và tầm soát chuyên sâu dành cho lao động nữ cũng được triển khai thể hiện sự quan tâm của OCB đối với sức khỏe, sự an tâm và gắn bó lâu dài của người lao động.

Hàng năm, Công đoàn OCB duy trì triển khai các chương trình, hành động hướng về người lao động như: Quà tết cho CBNV; tặng quà cho con CBNV vào các dịp lễ Tết; tôn vinh CBNV nữ vào các dịp như 8/3, 20/10; Hỗ trợ CBNV mắc bệnh hiểm nghèo; ... và các chương trình ý nghĩa khác.

Số trường hợp được hưởng các chương trình hỗ trợ tiêu biểu của Công đoàn OCB giai đoạn 2023-2025 (ĐVT: người)



Ngoài ra, với tinh thần tương thân tương ái, sẻ chia những khó khăn mà đồng bào, các O-Banker vùng mưa lũ đang phải gánh chịu, năm 2025, Ban Chấp hành Công đoàn OCB đã tổ chức 02 đợt vận động gây quỹ “Tiếp sức đồng bào vùng bão lũ 2025”. Chương trình đã được lan tỏa mạnh mẽ trên toàn hệ thống thu hút hơn 500 lượt CBNV tham gia đóng góp nhằm tiếp thêm nghị lực và niềm tin để các đồng nghiệp sớm vượt qua khó khăn, sớm ổn định cuộc sống.



### 5.2.3

## Đề cao an toàn và chăm sóc sức khỏe toàn diện | GRI 403, 410



Diễn tập phương án chữa cháy và cứu nạn cứu hộ tại OCB - Chi nhánh Quảng Ninh

Trong năm 2025, OCB không ghi nhận trường hợp tử vong hoặc tai nạn lao động nghiêm trọng liên quan đến công việc. Ngân hàng tiếp tục duy trì môi trường làm việc an toàn, lành mạnh và tuân thủ các yêu cầu về sức khỏe, an toàn nghề nghiệp trên toàn hệ thống.

OCB luôn chú trọng đảm bảo an toàn và sức khỏe của CBNV trong quá trình làm việc. Các yêu cầu về an toàn, vệ sinh lao động được lồng ghép trong hệ thống quy định nội bộ và được triển khai đồng bộ tại các đơn vị trên toàn hệ thống. Ngân hàng thực hiện đầy đủ các biện pháp phòng ngừa rủi ro liên quan đến an toàn vệ sinh lao động bao gồm phòng cháy chữa cháy, an toàn điện, an ninh trật tự và ứng phó tình huống khẩn cấp

tại nơi làm việc. Các yêu cầu về an toàn này còn được quy định cụ thể trong Nội quy lao động áp dụng trên toàn hệ thống.

Hàng năm, OCB tổ chức các chương trình đào tạo, tuyên truyền và diễn tập giúp nâng cao nhận thức, kỹ năng phòng ngừa rủi ro và khả năng ứng phó của CBNV trước các tình huống khẩn cấp như cháy nổ, sự cố an toàn hoặc các tình huống đe dọa an ninh tại ĐVKD.

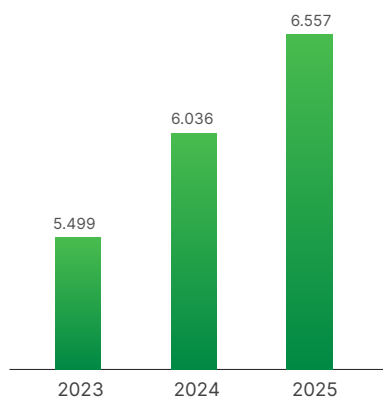
Bên cạnh đó, CBNV được khuyến khích chủ động báo cáo các sự cố, thương tích, nguy cơ mất an toàn hoặc điều kiện làm việc không đảm bảo để Ngân hàng kịp thời xử lý, khắc phục và thực hiện các biện pháp phòng ngừa phù hợp.

Ngoài các chương trình khám sức khỏe định kỳ hàng năm, OCB đã triển khai các chính sách bảo hiểm y tế và bảo hiểm tai nạn, nhằm tạo điều kiện để CBNV được theo dõi tình trạng sức khỏe thường xuyên, giúp phát hiện sớm các vấn đề và có phương án can thiệp phù hợp.

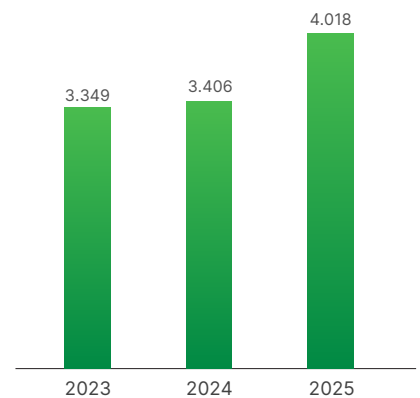
Gần **13** tỷ đồng

đã được OCB đầu tư để khám sức khỏe định kỳ và mua bảo hiểm sức khỏe, tai nạn cho CBNV trong năm 2025

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)





Workshop “Tư thế đúng - Chạm đến đỉnh cao sức khỏe”

Đối với các vị trí công việc có yếu tố rủi ro hoặc điều kiện làm việc đặc thù như giao dịch viên, CBNV kho quỹ thường xuyên tiếp xúc với tiền và các chất độc hại, hoặc CBNV công nghệ làm việc trong phòng máy chủ, OCB áp dụng chính sách phụ cấp và chế độ bồi dưỡng đặc biệt bằng hiện vật trong suốt thời gian làm việc để đảm bảo sức khỏe và duy trì 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 thông qua các chương trình hỗ trợ tâm lý, hoạt động cải thiện sức khỏe tinh thần nhằm hỗ trợ CBNV thư giãn và giảm áp lực trong công việc.

Ngân hàng cam kết duy trì một môi trường làm việc an toàn cho CBNV, trong các kỳ báo cáo, không ghi nhận bất kỳ trường hợp gặp sự cố sức khỏe nghề nghiệp bao gồm chấn thương hay tử vong nào liên quan đến công việc.

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



Tại OCB, công tác bảo đảm an ninh, an toàn và trật tự tại nơi làm việc luôn được ưu tiên nhằm bảo vệ CBNV, khách hàng, đối tác và cộng đồng tại các địa điểm hoạt động. OCB duy trì hợp tác với các đơn vị cung cấp dịch vụ bảo vệ uy tín, đồng thời áp dụng các tiêu chí đánh giá nhà cung cấp về XH&MT trong quá trình lựa chọn đối tác. Theo đó, các đơn vị bảo vệ được yêu cầu tuân thủ các chuẩn mực liên quan đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp, ứng xử phù hợp cũng như thực hiện các quy trình xử lý tình huống tại điểm giao dịch. Đội ngũ nhân viên an ninh được phổ biến đầy đủ các quy trình

nội bộ và nguyên tắc ứng xử nhằm bảo đảm an toàn cho bản thân, khách hàng và các bên hữu quan trong mọi tình huống.

OCB tin rằng việc duy trì môi trường làm việc và giao dịch an toàn không chỉ là yêu cầu tuân thủ, mà còn thể hiện trách nhiệm của Ngân hàng trong việc đóng góp vào sự ổn định, an ninh và PTBV của cộng đồng.

## D. HOẠT ĐỘNG TIÊU BIỂU

Nhằm kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và gắn kết, bên cạnh các chính sách phúc lợi được duy trì thường niên, trong năm 2025, OCB đã chính thức triển khai chuỗi talkshow “O! GREEN TALK”, thu hút gần 7.000 cán bộ nhân viên quan tâm và tham gia.

Chương trình đóng vai trò là cầu nối hiệu quả giữa Ban Lãnh đạo và đội ngũ nhân sự, nơi các định hướng phát triển của Ngân hàng, những kinh nghiệm thực tiễn và bài học thành công được chia sẻ một cách trực tiếp, cởi mở. Đồng thời, đây cũng là diễn đàn để CBNV bày tỏ ý kiến, tâm tư và kỳ vọng, từ đó giúp Ban Lãnh đạo có thêm cơ sở để điều chỉnh, hoàn thiện các chính sách nhằm hướng tới sự phát triển ổn định và bền vững của toàn hệ thống.



Hơn cả những buổi chia sẻ, chương trình còn tạo cơ hội để mỗi O-Banker nhìn lại hành trình cá nhân, ghi nhận những thành tựu đã đạt được và định hướng rõ hơn cho chặng đường phía trước, góp phần cùng Ngân hàng kiến tạo giá trị bền vững trong dài hạn.



## 5.3 XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

OCB xác định việc đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng không chỉ là trách nhiệm xã hội mà còn là nền tảng quan trọng cho chiến lược PTBV. Ngân hàng chủ động đồng hành cùng các địa phương nhằm tạo ra những giá trị thiết thực và lâu dài cho xã hội.

Trong đó, thúc đẩy tài chính toàn diện là một trong những trọng tâm chiến lược. OCB tập trung mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho người dân, đặc

biệt tại khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa thông qua các giải pháp phù hợp như phát triển mạng lưới, cung cấp các gói tài chính ưu đãi cho nhóm khách hàng thu nhập thấp.

Song song đó, Ngân hàng tích cực triển khai các hoạt động thiện nguyện và tài trợ cho các dự án trong lĩnh vực y tế, giáo dục và phát triển hạ tầng, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và điều kiện sinh hoạt của người dân.

Thông qua những nỗ lực này, OCB kỳ vọng lan tỏa tinh thần sẻ chia, đóng góp vào việc xây dựng một xã hội phát triển công bằng, bao trùm và bền vững. Ngân hàng cam kết tiếp tục đầu tư cho các chương trình trách nhiệm xã hội, đồng thời lắng nghe nhu cầu của cộng đồng để không ngừng nâng cao hiệu quả và tính phù hợp của các hoạt động trong tương lai.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Hướng đến mục tiêu xây dựng và phát triển cộng đồng bền vững, OCB tập trung triển khai các định hướng chính sau:



### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



tài trợ cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng trong giai đoạn 2022-2025



Chiến dịch OCB Pin Hunter



## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

Trên hành trình 30 năm phát triển, OCB kiên định theo đuổi mục tiêu tăng trưởng gắn liền với trách nhiệm xã hội và các giá trị bền vững. Ngân hàng xác định hoạt động cộng đồng không chỉ là nghĩa vụ mà còn là một phần cốt lõi trong chiến lược phát triển dài hạn, nhằm tạo ra những tác động tích cực và bền vững cho xã hội.

OCB chủ động hợp tác với các tổ chức xã hội và cơ quan quản lý để triển khai các chương trình hỗ trợ thiết thực trong các

lĩnh vực trọng điểm như giáo dục, môi trường, y tế và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong năm 2025, Ngân hàng đã dành hơn 12 tỷ đồng cho các hoạt động trách nhiệm xã hội, nâng tổng ngân sách giai đoạn 2022–2025 lên hơn 50 tỷ đồng. Nguồn lực này được phân bổ có trọng tâm, ưu tiên các lĩnh vực tạo ra giá trị thiết thực và tác động lâu dài đối với cộng đồng, bao gồm:



Chi tiết vui lòng xem tại Chương 6. Báo cáo thường niên 2025



## 5.4 GIA TĂNG GIÁ TRỊ VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG | GRI 416, 417, 418

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

OCB xác định khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động và sự hài lòng của khách hàng là thước đo quan trọng nhất cho việc đánh giá chất lượng và thành công của Ngân hàng. Vì vậy, OCB chú trọng lắng nghe, thấu hiểu và ưu tiên đáp ứng nhu cầu của khách hàng thông qua việc cải tiến sản phẩm, dịch vụ.

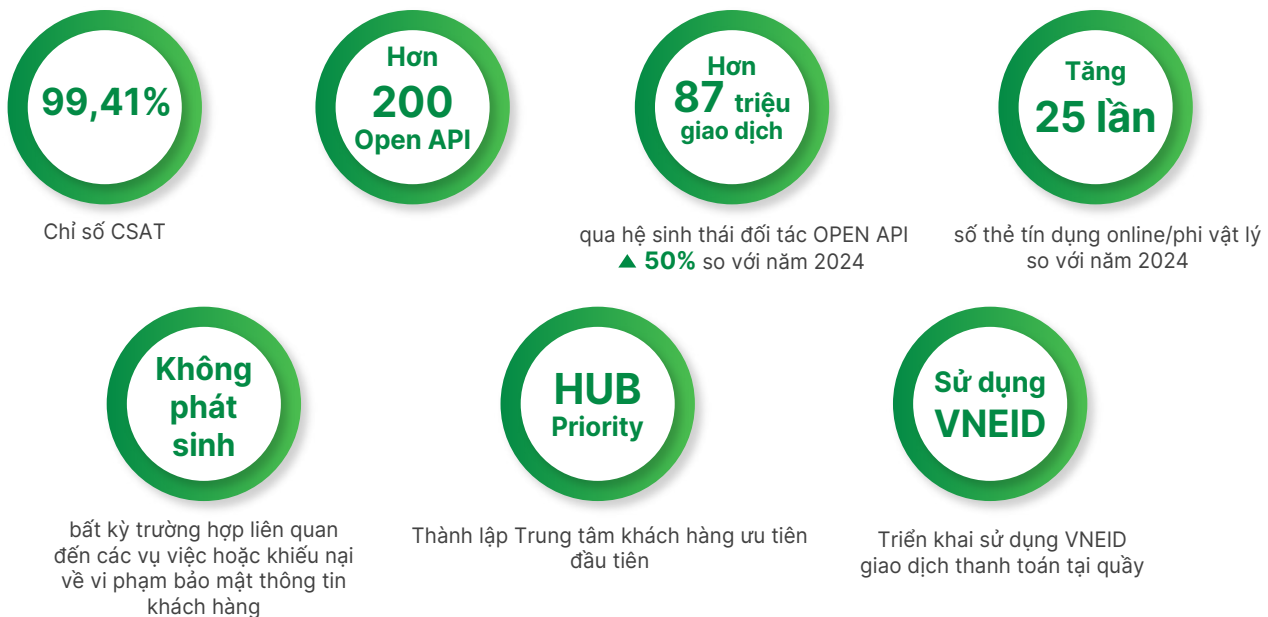
Ngân hàng đẩy mạnh số hóa và ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và thuận tiện trong giao dịch. Tất cả kênh dịch vụ đều vận hành trên chính sách và dữ liệu thống nhất, góp phần mang lại trải nghiệm đồng bộ cho khách hàng. Bên cạnh hiệu quả kinh doanh, OCB cam kết tạo giá trị bền vững cho khách hàng, đảm bảo minh bạch thông tin và tăng cường bảo mật dữ liệu trong mọi hoạt động.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Nhằm gia tăng giá trị và nâng cao trải nghiệm khách hàng, OCB định hướng các nội dung trọng tâm như sau:



### B. THÀNH TỰU NỔI BẬT



**Ngân hàng số tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam 2025**  
theo công bố của Global Banking and Finance Review

**Ngân hàng có Sản phẩm Dịch vụ Sáng tạo tiêu biểu 2025**  
tại Lễ Công bố vinh danh Ngân hàng Việt Nam Tiêu biểu 2025 (VOBA)



## C. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

### 5.4.1

#### Đảm bảo giá trị bền vững cho khách hàng | GRI 417

Bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của khách hàng luôn là ưu tiên hàng đầu trong mọi hoạt động của OCB, trong đó bao gồm cả việc đảm bảo an toàn thông tin cá nhân trong môi trường giao dịch. Trong năm 2025, Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ sự cố nào gây ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc an toàn thông tin của khách hàng, qua đó củng cố niềm tin và khẳng định năng lực kiểm soát rủi ro cũng như cam kết duy trì một hệ sinh thái tài chính an toàn, bảo mật.

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



**OCB nhất quán theo đuổi nguyên tắc minh bạch** trong toàn bộ quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ, nhằm đảm bảo khách hàng có đầy đủ cơ sở để đưa ra quyết định tài chính phù hợp.



Ngân hàng **không phát sinh** bất kỳ vi phạm trọng yếu nào liên quan đến hoạt động truyền thông, tiếp thị hoặc thông tin nhãn hiệu, thể hiện sự tuân thủ nghiêm túc các quy định pháp luật hiện hành.

Toàn bộ thông tin về sản phẩm – bao gồm điều kiện, điều khoản và biểu phí – được công bố một cách rõ ràng, dễ tiếp cận và nhất quán trên các kênh chính thức như website, email và các nền tảng giao tiếp với khách hàng. Song song đó, OCB chủ động đồng hành cùng khách hàng thông qua việc tư vấn minh bạch, cung cấp thông tin chính xác theo từng nhu cầu cụ thể, giúp khách hàng dễ dàng so sánh và lựa chọn giải pháp tài chính phù hợp.

Khi có sự điều chỉnh về chính sách hoặc sản phẩm, Ngân hàng thực hiện cập nhật kịp thời và truyền thông đầy đủ, đảm bảo khách hàng luôn được tiếp cận với thông tin mới nhất. Minh bạch thông tin không chỉ là nguyên tắc vận hành mà còn là một trong những chuẩn mực cốt lõi trong Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử của OCB. Đội ngũ nhân sự tư vấn được đào tạo bài bản và cập nhật thường xuyên về sản phẩm, quy định và chính sách mới, nhằm nâng cao chất lượng tư vấn và mang đến trải nghiệm tài chính an tâm, hiệu quả cho khách hàng.

#### Nâng cao hiểu biết tài chính và bảo vệ người tiêu dùng

Bên cạnh việc phát triển các sản phẩm tài chính phù hợp với nhiều phân khúc khách hàng, OCB còn chú trọng thúc đẩy hiểu biết tài chính trong cộng đồng như một phần của trách nhiệm xã hội.

Trong năm 2025, Ngân hàng tiếp tục triển khai các hoạt động chia sẻ kiến thức thông qua các chương trình hội thảo, tọa đàm chuyên đề, nơi OCB tham gia với vai trò diễn giả, góp phần cung cấp thông tin hữu ích về quản lý tài chính cá nhân, sử dụng sản phẩm ngân hàng an toàn và tuân thủ các quy định bảo vệ người tiêu dùng tài chính.



Lãnh đạo OCB tham gia làm diễn giả phiên thảo luận với chủ đề “Tài chính toàn cầu - Sân chơi của người dẫn đầu” tại GO GLOBAL 2025 - KHÁT VỌNG TOÀN CẦU



OCB tại Sự kiện Chuyển đổi số ngành Ngân hàng

OCB không chỉ triển khai các hoạt động hướng đến khách hàng mà còn chú trọng nâng cao năng lực nội bộ, xem cán bộ nhân viên là cầu nối quan trọng trong việc cung cấp thông tin minh bạch và hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ an toàn, hiệu quả. Năm 2025, Ngân hàng tổ chức các chương trình đào tạo toàn diện về sản phẩm, chất lượng dịch vụ, pháp lý, QLRR và

vận hành với nhiều hình thức linh hoạt; đồng thời đảm bảo 100% nhân viên được đào tạo về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Bên cạnh đó, OCB đẩy mạnh truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của khách hàng về an toàn thông tin và phòng chống gian lận, giúp khách hàng chủ động bảo vệ dữ liệu và hạn chế rủi ro khi giao dịch, cụ thể như:

| TRUYỀN THÔNG                                                                                                                                      | KÊNH TIẾP NHẬN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CHỨC NĂNG CẢNH BÁO                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Truyền thông đến khách hàng các chiêu thức lừa đảo tinh vi của các nhóm đối tượng trên website <a href="http://www.ocb.com.vn">www.ocb.com.vn</a> | Cung cấp các kênh tiếp nhận thông tin hành vi lừa đảo <ul style="list-style-type: none"> <li>» Tổng đài (VN): 1900 1846</li> <li>» Tổng đài (Quốc tế): (84) 28 73056678</li> <li>» Email: <a href="mailto:dvkh@ocb.com.vn">dvkh@ocb.com.vn</a></li> <li>» Website: <a href="https://omni.ocb.com.vn">https://omni.ocb.com.vn</a><br/><a href="https://www.ocb.com.vn">https://www.ocb.com.vn</a></li> <li>» CN/PGD gần nhất của OCB trên toàn quốc</li> </ul> | Triển khai tính năng cảnh báo giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ trên ứng dụng OCB OMNI |

## 5.4.2

### Nâng tầm trải nghiệm khách hàng | GRI 418

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.



#### Nền tảng Ngân hàng mở (Open Banking)

Mở ra khả năng kết nối và tích hợp không giới hạn



#### Ứng dụng OCB OMNI

Trải nghiệm ngân hàng hợp kênh, tiện lợi và thông minh



#### Thẻ tín dụng OCB và các tiện ích số

Đa nhiệm thông minh, tự tin kiến tạo phong cách sống



#### Ngân hàng số cho giới trẻ Liobank

Phá vỡ mọi giới hạn, đáp ứng phong cách sống năng động

### Đầu tư và đổi mới công nghệ

Năm 2025, OCB tiếp tục khẳng định vai trò tiên phong trong hành trình chuyển đổi số cho khách hàng nhóm ngành tài chính ngân hàng, đưa công nghệ hiện đại vào mọi sản phẩm, dịch vụ và quy trình vận hành. Các chương trình, sáng kiến công nghệ được triển khai đồng bộ, bám sát định hướng chuyển đổi số và PTBV của Ngân hàng, cụ thể:



Phát triển và hoàn thiện nền tảng Ngân hàng



Phát triển sản phẩm, tiện ích số và số hóa hành trình khách hàng



Tăng cường an toàn bảo mật và quản trị rủi ro



Số hóa quy trình, nâng cao hiệu quả vận hành và đầu tư nền tảng công nghệ

Chi tiết vui lòng xem tại Chương 3. Báo cáo kết quả hoạt động - Báo cáo thường niên 2025

Năm 2026, OCB tiếp tục triển khai chiến lược chuyển đổi số toàn diện nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, tăng cường trải nghiệm khách hàng và đảm bảo tuân thủ các chuẩn mực quản trị rủi ro quốc tế. Các định hướng trọng tâm bao gồm:



OCB cam kết đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và dữ liệu, đảm bảo duy trì vị thế tiên phong trong chuyển đổi số, đồng thời đáp ứng yêu cầu quản trị rủi ro theo chuẩn Basel III, hướng tới mục tiêu tăng trưởng bền vững và trải nghiệm khách hàng vượt trội.



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

Với định hướng không ngừng mở rộng và đa dạng các kênh phân phối “trở thành Advisory Hub hàng đầu Việt Nam, giúp khách hàng tối ưu, gia tăng tài sản thông qua các giải pháp của hệ sinh thái OCB trên cơ hội mà khách hàng đang có”.

Ngân hàng đẩy mạnh phát triển các kênh phân phối số với Ngân hàng số làm trọng tâm thông qua việc triển khai chuyển đổi các dịch vụ, tiện ích tại quầy sang kênh online. Chiến lược Ngân hàng bán lẻ giai đoạn 2025 - 2027, tầm nhìn đến năm 2030 tập trung:

| TIẾP CẬN & THU HÚT                                                                                                                              |                      | CHĂM SÓC & THÚC ĐẨY                                                                                                                                                                                             |             | TẠO GIÁ TRỊ                                                                                                                                                                          |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gia tăng mức độ sử dụng kênh số</li> <li>Online to Offline và ngược lại</li> <li>B2C và B2B2C</li> </ul> |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Real-time offers</li> <li>Cá nhân hóa các điểm chạm qua data-driven</li> <li>Giữ chân, gia tăng gắn kết &amp; cross-sale với nguồn lực tối ưu qua nền tảng số</li> </ul> |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ra mắt các sản phẩm có giá trị cao</li> <li>Package tối đa lợi ích cho từng phân khúc</li> <li>Giải pháp trên Ecosystem và đối tác</li> </ul> |                         |
| Khách hàng                                                                                                                                      | Hệ sinh thái đối tác | Cá nhân hóa qua data-driven                                                                                                                                                                                     | Tự động hóa | Sản phẩm unique                                                                                                                                                                      | Giải pháp với bên thứ 3 |
| KÊNH PHÂN PHỐI                                                                                                                                  |                      |                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                      |                         |

Chi nhánh, ATM, Mobile, Agent apps, Web, Email, Contact Center, Video tellers, Chatbot, IVR, Social media

Bên cạnh đó, ứng dụng OCB OMNI được phát triển trên nền tảng công nghệ của Backbase, một trong những Engagement Digital Banking hàng đầu thế giới, hỗ trợ OCB triển khai nhanh chóng sản phẩm dịch vụ, tính năng số, đáp ứng đúng và kịp thời nhu cầu đa dạng của Khách hàng, tối ưu hóa trải nghiệm trên kênh số. Theo đó, gói tài khoản thanh toán mở bằng phương thức điện tử qua công nghệ eKYC, với chính sách không yêu cầu số dư tối thiểu, miễn phí dịch vụ quản lý giúp tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính số cho khách hàng, đặc biệt đối với khách hàng tại khu vực 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 liên tục cải tiến và ra mắt các sản phẩm hiện đại, linh hoạt nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, đồng thời góp phần BVMT.

### HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM NĂM 2025

- Triển khai phê duyệt thẻ tự động 100%, giúp cho khách hàng nhận kết quả phê duyệt chỉ trong vòng vài phút, tối ưu hóa trải nghiệm và giảm thiểu rủi ro trong quá trình thẩm định thủ công
- Đẩy mạnh số hóa vận hành và trang bị các công cụ điện tử cho đội ngũ bán hàng
- Mở rộng phương thức thanh toán Apple Pay cho thẻ nội địa Napas và duy trì đối với thẻ OCB Mastercard, cho phép khách hàng thanh toán nhanh chóng và an toàn tại các điểm chấp nhận thanh toán chạm (contactless) mà không cần mang theo thẻ vật lý
- Triển khai dịch vụ thanh toán thẻ trực tuyến E-commerce (Ecom)
- Triển khai tính năng rút tiền bằng mã QR tại tất cả các ATM trên toàn quốc



Trong năm 2025, OCB tiếp tục nâng cấp toàn diện dịch vụ thẻ và tối ưu trải nghiệm thanh toán số. Tính năng "Ví hoàn tiền" giúp khách hàng chủ động theo dõi và linh hoạt sử dụng tiền hoàn cho nhiều mục đích như chuyển về tài khoản thanh toán, nạp vào tài khoản thẻ hoặc thanh toán phí thường niên.

Bên cạnh đó, AI Chatbot hỗ trợ 24/7 sẽ đồng hành xuyên suốt quá trình sử dụng thẻ, hỗ trợ cung cấp các thông tin chi tiết, giải đáp thắc mắc và xử lý các yêu cầu nhanh chóng hiệu quả, mang đến trải nghiệm liền mạch và tiện lợi hơn cho khách hàng. Việc đưa AI Chatbot vào vận hành không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian chờ đợi của khách hàng mà còn tối ưu nguồn lực vận hành. Đồng thời, công nghệ của AI Chatbot sẽ liên tục cải thiện chất lượng dựa trên dữ liệu tương tác thực tế, từ đó từng bước nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm người dùng.

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, dư 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.

Bên cạnh đó, để hạn chế những tác động môi trường từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng, trong năm 2025 OCB đã triển khai các chương trình thúc đẩy việc sử dụng thẻ online/phi vật lý, với kết quả mang lại khả quan đóng góp vào tăng trưởng hoạt động phát hành thẻ hơn 26% so với năm 2024. Đây chính là minh chứng thiết thực cho sự tin tưởng, ủng hộ của khách hàng đối với các hành động PTBV của OCB các năm qua.

| Mức độ tăng trưởng       | Biến động 2025 so với 2024 |
|--------------------------|----------------------------|
| Phát hành thẻ            | ▲ Hơn 26%                  |
| Phát hành thẻ phi vật lý | ▲ Hơn 25 lần               |

Trong thời gian tới, OCB tiếp tục nâng cao trải nghiệm và gia tăng tiện ích cho khách hàng thông qua việc cải tiến liên tục, tối ưu quy trình đăng ký và quản lý thẻ, đồng thời phát triển các giải pháp thanh toán hiện đại, tích hợp đa phương thức, qua đó củng cố vị thế trong hệ sinh thái thanh toán số tại Việt Nam.



## 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.”

### ĐƠN GIẢN – MƯỢT – TIỆN DỤNG – CÁ NHÂN HÓA

**91%** khách hàng được tiếp nhận qua kênh số

**94%** tỷ lệ giao dịch qua kênh số

**▲94%** số lượng giao dịch online so với cùng kỳ

**▲107%** giá trị giao dịch online so với cùng kỳ

Không chỉ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng đa dạng hơn mà còn giúp cải thiện tốc độ giao dịch và tối ưu hóa trải nghiệm trên các kênh khi đồng bộ dữ liệu, sự kiện giữa các kênh. Với nền tảng số được cải tiến không ngừng, ứng dụng OCB OMNI triển khai đa dạng sản phẩm từ truyền thống đến hiện đại mang đến nhiều ưu đãi thiết thực cho khách hàng. Đồng thời, các sản phẩm, dịch vụ liên tục được cải tiến, nhằm gia tăng tiện ích và đáp ứng nhu cầu thay đổi của khách hàng:



Lấy việc phát triển các kênh số, đặc biệt là Ngân hàng số làm trọng tâm, OCB đã và đang tiếp tục đẩy mạnh kênh phân phối trên các nền tảng số nhờ đó lượng giao dịch trên OCB OMNI tiếp tục tăng trưởng gần gấp đôi so với cùng kỳ 2024. Nhờ đó, OCB vinh dự được nhận giải Ngân hàng số tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam 2025 theo công bố của Global Banking and Finance Review, khẳng định vị thế OCB trong xu hướng ngân hàng số hiện đại.

Thành công đạt được này không chỉ đến từ việc tăng cường quảng bá, giới thiệu

OCB OMNI tới khách hàng, mà còn là sự đầu tư nền tảng công nghệ, tăng hạ tầng hiện đại cho nền tảng Ngân hàng số, gia tăng tốc độ giao dịch nhanh chóng, ổn định, an toàn và bảo mật giúp tối ưu hóa trải nghiệm cho khách hàng trên kênh số.

Bên cạnh những giải pháp nâng cấp phát triển kênh số, OCB không ngừng sáng tạo sản phẩm mới và nâng cấp cải thiện các sản phẩm hiện hữu nhằm mang lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

### Cộng thêm lãi suất tiết kiệm



### Thành lập Trung tâm khách hàng ưu tiên (HUB Priority) đầu tiên



### SMART HOME LOAN



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

Vui lòng xem chi tiết tại 3.2.3 Doanh nghiệp vừa và nhỏ

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

Tiếp tục với định hướng đồng hành cùng cộng đồng doanh nghiệp trong hành trình chuyển đổi số, OCB không ngừng đầu tư phát triển hệ sinh thái giải pháp tài chính số toàn diện, bao gồm:

### Nền tảng Open API



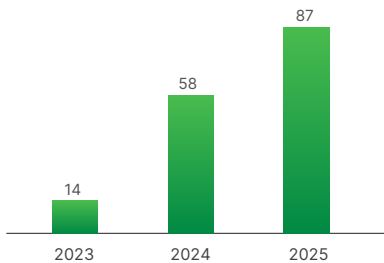
### Ngân hàng số doanh nghiệp OMNI Corp



### Sản phẩm dịch vụ tài khoản doanh nghiệp



Số lượng giao dịch qua hệ sinh thái đối tác Open API (ĐVT: triệu giao dịch)



Các giải pháp này góp phần mở rộng khả năng kết nối hệ sinh thái tài chính số, nâng cao trải nghiệm giao dịch liền mạch và hỗ trợ doanh nghiệp tối ưu hiệu quả vận hành.

Trong chiến lược phát triển dài hạn, OCB xác định các nền tảng ngân hàng số và ngân hàng mở là động lực trọng tâm nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và thúc đẩy chuyển đổi số doanh nghiệp.

Song song với phát triển dịch vụ, OCB tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ, đưa tỷ lệ duy trì hoạt động hệ thống từ mức 99,98% lên 99,99%, qua đó củng cố tính ổn định, khả năng sẵn sàng cao và năng lực đáp ứng liên tục cho các hoạt động giao dịch của khách hàng doanh nghiệp. Nhờ nền tảng công nghệ được tối ưu, tỷ lệ giao dịch qua kênh số tại OCB đã đạt mức 94% trong năm 2025.

Trong năm 2025, OCB tiếp tục cải tiến và mở rộng danh mục với hơn **200 Open API**, đồng thời **phát triển các tiện ích ngân hàng số trên OMNI Corp** và hệ sinh thái dịch vụ tài khoản thanh toán doanh nghiệp. Qua đó, OCB đáp ứng toàn diện các nhu cầu tài chính của doanh nghiệp từ quản lý tài khoản, thu hộ, ghi nhận giao dịch, đối soát dòng tiền đến thanh toán, chuyển tiền và quản trị tài chính.

Năm 2025 cũng ghi nhận sự tăng trưởng tích cực về khách hàng doanh nghiệp với mức tăng khoảng 30%, đến từ hệ sinh thái đối tác Open API và sự mở rộng đa dạng các phân khúc khách hàng. Đồng thời, số lượng giao dịch phát sinh thông qua hệ sinh thái đối tác Open API tăng 50% so với năm 2024, phản ánh xu hướng ứng dụng ngày càng sâu rộng của các giải pháp số trong hoạt động doanh nghiệp.



### O-MAX TÀI KHOẢN ĐẶC QUYỀN - ƯU ĐÃI TRỌN GÓI CHO DOANH NGHIỆP

Giúp doanh nghiệp **tiết kiệm 30%** tổng phí dịch vụ/năm

Gồm 02 gói linh hoạt và phù hợp với nhiều loại hình doanh nghiệp:

- **O-MAX:** sử dụng trọn gói tất cả giao dịch ngân hàng trong nước
- **O-MAX PRO:** Mở rộng thêm dịch vụ bảo lãnh, bao thanh toán và tài trợ thương mại

Phát triển các giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp tối ưu hành trình tài chính trực tuyến với các tính năng nổi bật như giải ngân trực tuyến, quản lý chứng chỉ tiền gửi và tra cứu chi tiết giao dịch tài trợ thương mại

Nâng cấp hệ thống nhằm cải thiện tốc độ xử lý, đảm bảo hiệu suất giao dịch ổn định và nâng cao trải nghiệm khách hàng

### NỀN TẢNG NGÂN HÀNG SỐ DOANH NGHIỆP OMNI CORP

Định hướng năm 2026, OCB tiếp tục thúc đẩy chuẩn hóa các giải pháp số dành cho doanh nghiệp, đồng thời tập trung nâng cấp và phát triển các tính năng mới nhằm gia tăng tính linh hoạt, khả năng kết nối và hiệu quả vận hành. Qua đó, Ngân hàng tiếp tục củng cố vai trò trong hệ sinh thái tài chính số, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và đồng hành cùng doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và PTBV.



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

Việt Nam tiếp tục là điểm đến quan trọng trong chiến lược dịch chuyển chuỗi cung ứng và đa dạng hóa kênh sản xuất trên toàn cầu, cụ thể là các công ty công nghệ, điện và điện tử. Bên cạnh những thuận lợi, lợi thế có sẵn thì các doanh nghiệp FDI vẫn còn đối mặt với một số khó khăn. Nhận thức được điều này vì thế OCB luôn chủ trương đồng hành cùng các nhà đầu tư xuyên suốt vòng đời doanh nghiệp bằng các giải pháp tài chính toàn diện thông qua gói dịch vụ “hỗ trợ một cửa” như:

### GIẢI PHÁP KẾT HỢP TOÀN DIỆN - TỐI ƯU - AN TOÀN - KỊP THỜI CHO KHÁCH HÀNG FDI

- Quản lý tài khoản
- Quản lý dòng tiền
- Quản lý thanh khoản
- Tài trợ thương mại
- Mua bán ngoại hối

Các giải pháp này đan xen hỗ trợ doanh nghiệp FDI xuyên suốt quá trình đầu tư xây dựng và phát triển ổn định tại Việt Nam.

| GIẢI ĐOẠN TRƯỚC ĐẦU TƯ                                                                                                                                                                                                                     | GIẢI ĐOẠN THÀNH LẬP DOANH NGHIỆP<br>(SAU IRC, ERC)                                                                                                                  | GIẢI ĐOẠN VẬN HÀNH                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Tư vấn thủ tục đầu tư</li> <li>Tư vấn cấu trúc vốn, quy định ngoại hối và giải pháp phòng ngừa rủi ro tỷ giá</li> <li>Phát hành Thư hỗ trợ tín dụng/Thư cam kết phục vụ phê duyệt đầu tư</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mở tài khoản</li> <li>Thiết lập Internet Banking và kết nối API</li> <li>Phát hành bảo lãnh</li> <li>Tài trợ xanh</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Open API Banking</li> <li>Tiền gửi xanh</li> <li>Ngoại hối</li> <li>Hạn mức tín dụng xanh</li> <li>Dịch vụ dành cho nhân viên</li> <li>Bảo hiểm</li> <li>Ngân hàng đầu tư/Kết nối kinh doanh</li> </ul> |

Năm 2025, OCB ưu tiên nguồn lực hỗ trợ các doanh nghiệp hoạt động trong chuỗi giá trị ngành điện, điện tử, di động, bán dẫn và công nghệ cao, đồng thời thúc đẩy các giải pháp tài chính xanh, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi theo hướng phát triển bền vững. Lượng CASA của khách hàng FDI trong các lĩnh vực ưu tiên tiếp tục tăng trưởng, phản ánh sự tin tưởng của doanh nghiệp đối với các giải pháp tài chính và dịch vụ ngân hàng của OCB. Trong năm 2026, OCB định hướng tiếp tục tập trung phát triển khách hàng FDI thuộc các ngành thế mạnh, đồng hành cùng doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi xanh, nâng cao trách nhiệm MT&XH, góp phần thúc đẩy tăng trưởng bền vững tại Việt Nam.



5.4.3

Chủ động đồng hành cùng khách hàng

Trong năm 2025, OCB ghi nhận ghi nhận 19.734 phản hồi khách hàng thông qua kênh OMNI và tổng đài.

Chỉ số sẵn lòng giới thiệu (NPS) đạt

66,51%

▲ 36,8% so với năm 2024

Chỉ số CSAT

99,41%

Kết quả này phản ánh hiệu quả các nỗ lực nâng cao trải nghiệm khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ của OCB.

Trong năm 2026, OCB sẽ chú trọng đẩy mạnh nâng cao chất lượng tư vấn của CBNV, 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 CÁC KÊNH GIAO DỊCH                                                                          |                                                                                                                                     | NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, KỸ NĂNG TƯ VẤN SẢN PHẨM DỊCH VỤ                                                                                                                                               | CẢI TIẾN QUY TRÌNH NỘI BỘ                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Giao dịch trên các kênh số OMNI:</b> nâng cấp bảo đảm tính ổn định, bảo mật, an toàn song song với cải thiện tốc độ, sự thuận tiện. | <b>Kênh giao dịch tại quầy:</b> tiếp tục lộ trình số hóa và tự động hóa các giao dịch nhằm giảm thiểu giấy tờ, tiết kiệm tài nguyên | Tăng cường đào tạo CBNV về minh bạch thông tin, giải thích đầy đủ điều khoản – rủi ro – chi phí liên quan, đảm bảo khách hàng hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ trước khi quyết định sử dụng sản phẩm. | 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

OCB duy trì cam kết xử lý

100%

khiếu nại kịp thời, đảm bảo phản hồi nhanh chóng và hiệu quả

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 Tố cáo để chuẩn hóa việc tiếp nhận và xử lý các khiếu nại từ khách hàng. Khách hàng có thể dễ dàng khiếu nại đến OCB qua nhiều kênh như:

- Kênh tiếp nhận thông tin chăm sóc khách hàng 24/7 thông qua điện thoại, email, dịch vụ gọi lại của OCB, mạng xã hội (Zalo, Facebook, Tiktok).
- Kênh tiếp nhận trực tiếp tại địa điểm kinh doanh của OCB trên toàn hệ thống (quét QR code tại quầy, gửi văn bản...)
- 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 áp dụng quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng minh bạch, đa kênh, bảo đảm xử lý công bằng, kịp thời và tuân thủ các quy định hiện hành. Mọi khiếu nại đều được điều tra, xác minh đầy đủ trước khi đưa ra kết luận; đồng thời khách hàng được phản hồi rõ ràng, chi tiết về quá trình và kết quả xử lý. Nhờ đó, tỷ lệ phản ánh, khiếu nại của khách hàng trên tổng số khách hàng hiện hữu đã giảm từ 1,5% trong năm 2024 xuống còn 0,8% trong năm 2025.

Trong năm 2026, 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

## Không phát sinh

bất kỳ trường hợp liên quan đến các vụ việc hoặc khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân khách hàng trong năm 2025

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 đã triển khai, áp dụng và được cấp chứng nhận các tiêu chuẩn quốc tế: PCI DSS, ISO 27001:2013, nhằm đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật hệ thống thông tin OCB và ngăn ngừa các rủi ro phát sinh liên quan.

Các giải pháp, công nghệ tiên tiến và các tiêu chuẩn quốc tế về an ninh, an toàn bảo mật được OCB cập nhật liên tục và kịp thời 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 các thiết bị 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 phản ứng sự cố bảo mật, dịch vụ SOC 24/7.

| 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2025                                                                                                                                                                       | 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nâng cấp và kiện toàn các hệ thống tường lửa</li> <li>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</li> <li>Bổ sung các nguồn tình báo an ninh mạng</li> <li>Tăng cường năng lực phòng thủ</li> </ul> | <p>Bắt đầu chương trình điều tra chuyên sâu về các dấu hiệu xâm nhập nhằm phát hiện sớm và xử lý kịp thời các nguy cơ tấn công, đảm bảo an toàn cho hệ thống thông tin</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kế hoạch nâng cấp &amp; kiện toàn Nền tảng công nghệ bảo mật theo chuẩn NIST từ v1.1 lên NIST v2.0, đồng thời tăng cường các nền tảng phòng thủ mạnh mẽ và chủ động nhận diện ứng phó các chiến dịch tấn công trong kỷ nguyên số mới</li> <li>Bổ sung các kịch bản diễn tập chủ động ứng phó sự cố &amp; tăng khả năng phục hồi của hệ thống</li> </ul> |



## 5.5

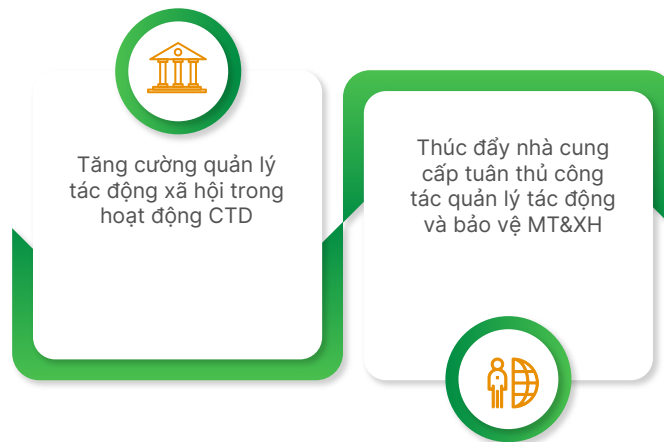
## QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG XÃ HỘI TRONG CHUỖI CUNG ỨNG BỀN VỮNG | GRI 308

### A. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

OCB định hướng quản lý chặt chẽ các tác động xã hội gián tiếp phát sinh trong chuỗi giá trị, bao gồm hoạt động mua sắm, lựa chọn nhà cung cấp và hoạt động CTD. Ngân hàng đã tích hợp đánh giá tác động XH&MT đối với nhà cung cấp và gói thầu vào quy trình mua sắm, đồng thời áp dụng ESMS cho hoạt động CTD từ năm 2012. Thông qua các cơ chế này, OCB chủ động nhận diện, đánh giá và quản lý các rủi ro xã hội tiềm ẩn, góp phần hạn chế các tác động tiêu cực đến người lao động, cộng đồng và các bên liên quan, đồng thời thúc đẩy hoạt động kinh doanh có trách nhiệm và tạo ra giá trị bền vững trong dài hạn.

#### ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

OCB tập trung quản lý tác động xã hội trong chuỗi cung ứng thông qua:



### B. HÀNH ĐỘNG TRỌNG TÂM

#### Quản lý tác động xã hội của nhà cung cấp

Năm 2025, OCB tiếp tục áp dụng Bộ quy định mua sắm được tích hợp các tiêu chí đánh giá MT&XH đối với nhà cung cấp được ban hành năm 2024.

Theo đó, 100% hoạt động mua sắm thuộc phạm vi áp dụng yêu cầu được đánh giá tiêu chí MT&XH, góp phần nâng cao tính minh bạch, công bằng và trách nhiệm trong chuỗi cung ứng.

#### Quản lý tác động xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

OCB duy trì thực hiện thẩm định, quản lý rủi ro xã hội theo Quy định QLRR MT&XH trong hoạt động CTD.

Ngân hàng cam kết không thực hiện CTD đối với các hoạt động có tác động tiêu cực đến xã hội theo Danh sách loại trừ về MT&XH đã được công bố tại mục Phát triển bền vững trên website OCB.

Bên cạnh đó, trong năm 2025, OCB đã ban hành và triển khai Chỉ thị về tuân thủ quy định chống lao động cưỡng bức trong hoạt động CTD đối với các dự án điện năng lượng mặt trời thuộc phạm vi áp dụng. Hoạt động này góp phần tăng cường kiểm soát các rủi ro xã hội trong quá trình chuyển dịch năng lượng, đồng thời phù hợp với các yêu cầu của các định chế tài chính phát triển và thông lệ quốc tế.

Bước sang năm 2026, OCB tiếp tục ưu tiên nâng cao công tác quản lý tác động xã hội trong hoạt động vận hành và đặc biệt trong hoạt động CTD, bảo đảm tuân thủ quy định nội bộ và từng bước hoàn thiện hệ thống quản trị theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế về tài chính bền vững.



PHỤ LỤC

A. THỐNG KÊ SỐ LIỆU

Bảng 1: Tỷ lệ nhân viên cấp quản lý và cấp nhân viên phân loại theo giới tính, độ tuổi và thu nhập I GRI 405-1

| Phân loại                                                         | Năm 2023     |               |       | Năm 2024     |               |       | Năm 2025      |               |       |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------|--------------|---------------|-------|---------------|---------------|-------|
|                                                                   | Cấp quản lý* | Cấp nhân viên | Tổng  | Cấp quản lý* | Cấp nhân viên | Tổng  | Cấp quản lý** | Cấp nhân viên | Tổng  |
| Tổng nhân viên                                                    | 1.265        | 5.551         | 6.816 | 1.182        | 5.839         | 7.021 | 406           | 6.495         | 6.901 |
| Phân loại theo giới tính                                          |              |               |       |              |               |       |               |               |       |
| Nam                                                               | 702          | 2.335         | 3.037 | 664          | 2.493         | 3.157 | 287           | 2.774         | 3.061 |
| Nữ                                                                | 563          | 3.216         | 3.779 | 518          | 3.346         | 3.864 | 119           | 3.721         | 3.840 |
| Phân loại theo độ tuổi                                            |              |               |       |              |               |       |               |               |       |
| Dưới 30 tuổi                                                      | 60           | 2.666         | 2.726 | 31           | 2.399         | 2.430 | 1             | 2.109         | 2.110 |
| Từ 30-50 tuổi                                                     | 1.154        | 2.830         | 3.984 | 1.097        | 3.364         | 4.461 | 367           | 4.280         | 4.467 |
| Trên 50 tuổi                                                      | 51           | 55            | 106   | 54           | 76            | 130   | 38            | 106           | 144   |
| Thu nhập bình quân tháng của CBNV (ĐVT: triệu đồng/người/tháng)   |              |               | 25,5  |              |               | 27,8  |               |               | 29,1  |
| Tiền lương bình quân tháng của CBNV (ĐVT: triệu đồng/người/tháng) |              |               | 22,3  |              |               | 23,9  |               |               | 25,3  |

(\*) Cấp quản lý được định nghĩa từ Trưởng phòng DVKH, Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận trở lên  
(\*\*) Cấp quản lý được tính gồm trưởng phòng, phó phòng tại HO, Giám đốc chi nhánh tại ĐVKD 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 2024-2025 I GRI 401-1, GRI 2-7

| Hạng mục                                 | Năm 2024       |        |                              |                 |                              |                 | Năm 2025       |        |                              |                 |                              |                 |
|------------------------------------------|----------------|--------|------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|----------------|--------|------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
|                                          | 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 | 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                        | 51,60%          | 1.361                        | 51,10%          | 3.061          | 44,40% | 1.331                        | 54,10%          | 1.428                        | 55,40%          |
| Nữ                                       | 3.864          | 55,0%  | 1.394                        | 48,40%          | 1.300                        | 48,90%          | 3.840          | 55,60% | 1.129                        | 45,90%          | 1.150                        | 44,60%          |
| Phân loại theo độ tuổi                   |                |        |                              |                 |                              |                 |                |        |                              |                 |                              |                 |
| Dưới 30 tuổi                             | 2.430          | 34,6%  | 1.310                        | 45,50%          | 1.162                        | 43,70%          | 2.110          | 30,60% | 1.082                        | 44,00%          | 995                          | 38,60%          |
| Từ 30-50 tuổi                            | 4.461          | 63,5%  | 1.559                        | 54,10%          | 1.486                        | 55,80%          | 4.647          | 67,30% | 1.364                        | 54,40%          | 1.557                        | 60,40%          |
| Trên 50 tuổi                             | 130            | 1,9%   | 12                           | 0,40%           | 13                           | 0,50%           | 144            | 2,1%   | 14                           | 0,6%            | 26                           | 1,00%           |
| Phân loại theo quốc tịch                 |                |        |                              |                 |                              |                 |                |        |                              |                 |                              |                 |
| Việt Nam                                 | 7.015          | 99,9%  | 2.880                        | 99,97%          | 2.659                        | 99,90%          | 6.896          | 99,90% | 2.458                        | 99,90%          | 2.573                        | 99,80%          |
| Nước ngoài                               | 6              | 0,1%   | 1                            | 0,01%           | 2                            | 0,03%           | 5              | 0,1%   | 2                            | 0,10%           | 5                            | 0,20%           |
| Phân loại theo vùng lương                |                |        |                              |                 |                              |                 |                |        |                              |                 |                              |                 |
| Vùng 1                                   | 4.884          | 69,6%  | 1.944                        | 67,50%          | 1.890                        | 71,00%          | 4.766          | 69,1%  | 1.728                        | 70,2%           | 1.832                        | 71,1%           |
| Vùng 2                                   | 1.424          | 20,3%  | 640                          | 22,20%          | 586                          | 22,00%          | 1.421          | 20,6%  | 491                          | 20,0%           | 507                          | 19,7%           |
| Vùng 3                                   | 713            | 10,2%  | 297                          | 10,30%          | 185                          | 7,00%           | 714            | 10,3%  | 241                          | 9,8%            | 239                          | 9,3%            |
| Tổng                                     | 7.021          | 100,0% | 2.881                        | 100,0%          | 2.661                        | 100,0%          | 6.901          | 100,0% | 2.460                        | 100,0%          | 2.578                        | 100,0%          |



**Bảng 3. Số lượng lao động thuê ngoài I GRI 2-8**

| Số lượng         | Năm 2023   | Năm 2024   | Năm 2025   |
|------------------|------------|------------|------------|
| Nhân viên bảo vệ | 320        | 543        | 534        |
| Nhân viên tạp vụ | 68         | 75         | 76         |
| <b>Tổng</b>      | <b>388</b> | <b>618</b> | <b>610</b> |

**Bảng 4. Thống kê hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực I GRI 404-1**

| Hạng mục                                              | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025 |
|-------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| Bình quân giờ đào tạo                                 | 27,8     | 37       | 37,5     |
| Tổng số lượt tham gia đào tạo                         | 24.903   | 114.300  | 169.022  |
| Tổng số khóa đào tạo cho toàn thể CBNV                | 390      | 525      | 614      |
| Số khóa học cung cấp kiến thức về kỹ năng             | 145      | 170      | 259      |
| Số khóa học đào tạo về sản phẩm, nghiệp vụ, quy trình | 245      | 355      | 355      |

**Bảng 5: Tổng số giờ đào tạo và nhân viên tham gia đào tạo theo giới tính và cấp bậc I GRI 404-1**

| Hạng mục                             | Năm 2023*      |                               |                                              | Năm 2024*      |                               |                                              | Năm 2025**     |                               |                                              |
|--------------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|
|                                      | Số giờ đào tạo | Số nhân viên tham gia đào tạo | Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên | Số giờ đào tạo | Số nhân viên tham gia đào tạo | Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên | Số giờ đào tạo | Số nhân viên tham gia đào tạo | Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên |
| <b>Theo giới tính</b>                |                |                               |                                              |                |                               |                                              |                |                               |                                              |
| Nam                                  | 82.222         | 2.873                         | 28,6                                         | 111.813        | 4.252                         | 35,4                                         | 115.297        | 4.266                         | 37,7                                         |
| Nữ                                   | 102.138        | 3.764                         | 27,1                                         | 143.250        | 5.033                         | 37,1                                         | 149.310        | 4.966                         | 38,9                                         |
| <b>Theo cấp quản lý và nhân viên</b> |                |                               |                                              |                |                               |                                              |                |                               |                                              |
| Cấp quản lý                          | 33.733         | 1.186                         | 28,4                                         | 53.639         | 1.832                         | 45,8                                         | 51.135         | 1.375                         | 45,2                                         |
| Cấp nhân viên                        | 150.627        | 5.451                         | 26,7                                         | 201.423        | 7.453                         | 34,5                                         | 212.237        | 7.743                         | 36,8                                         |
| <b>Tổng</b>                          | 184.360        | 6.637                         | -                                            | 255.062        | 9.285                         | -                                            | 264.607        | 9.232                         | -                                            |

(\*) Cấp quản lý được định nghĩa từ Trưởng phòng DVKH, Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận trở lên  
(\*\*) Cấp quản lý được tính gồm trưởng phòng, phó phòng tại HO, Giám đốc chi nhánh tại ĐVKD trở lên



B. BỘ NGUYÊN TẮC NGÂN HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA LIÊN HỢP QUỐC

| STT Nguyên tắc                                                                     | Yêu cầu về báo cáo và tự đánh giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Số trang                |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|   | <b>Nguyên tắc 1: Sự phù hợp</b><br>Điều chỉnh chiến lược kinh doanh của mình để đảm bảo phù hợp và đóng góp vào nhu cầu của từng cá nhân cũng như các mục tiêu của xã hội, như được thể hiện trong các Mục tiêu Phát triển Bền vững, Thỏa thuận Khí hậu Paris và các khuôn khổ quốc gia và khu vực có liên quan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
| 1.1                                                                                | <b>Mô hình kinh doanh</b><br>Mô tả (ở cấp độ tổng quan) mô hình kinh doanh của ngân hàng, bao gồm các phân khúc khách hàng chính được phục vụ, các loại sản phẩm và dịch vụ, các ngành/lĩnh vực chủ yếu và các loại hình hoạt động tại những khu vực địa lý chính nơi ngân hàng hoạt động hoặc cung cấp sản phẩm và dịch vụ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10-11                   |
| 1.2                                                                                | <b>Chiến lược</b><br>Mô tả cách ngân hàng đã và/hoặc đang có kế hoạch điều chỉnh chiến lược nhằm đảm bảo phù hợp với các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs), Thỏa thuận Khí hậu Paris và các khuôn khổ quốc gia, khu vực có liên quan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 18-19<br>30-36          |
|  | <b>Nguyên tắc 2: Tác động và thiết lập mục tiêu</b><br>Liên tục gia tăng các tác động tích cực, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực và quản lý các rủi ro đối với con người và môi trường phát sinh từ các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của mình. Để thực hiện điều này, chúng tôi sẽ thiết lập và công bố các mục tiêu tại những lĩnh vực mà chúng tôi có thể tạo ra tác động đáng kể nhất.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
| 2.1                                                                                | <b>Phân tích tác động:</b><br>Chứng minh rằng ngân hàng đã thực hiện phân tích tác động đối với (các) danh mục của mình nhằm xác định các lĩnh vực có tác động đáng kể nhất và xác định các lĩnh vực ưu tiên để thiết lập mục tiêu. Phân tích tác động cần được cập nhật định kỳ và đáp ứng các yêu cầu/yếu tố sau (a-d):<br><b>a. Phạm vi:</b><br>Các lĩnh vực kinh doanh cốt lõi, sản phẩm/dịch vụ trên các khu vực địa lý chính mà ngân hàng hoạt động (như mô tả tại mục 1.1) đã được xem xét trong phân tích tác động.<br><b>b. Cơ cấu danh mục:</b><br>Khi xác định các lĩnh vực có tác động đáng kể nhất, ngân hàng đã xem xét nơi tập trung các hoạt động kinh doanh cốt lõi/hoạt động chủ yếu của mình xét theo ngành, công nghệ và khu vực địa lý.<br><b>c. Bối cảnh:</b><br>Ngân hàng đã cân nhắc các thách thức và ưu tiên liên quan đến phát triển bền vững có tính trọng yếu tại các quốc gia/khu vực mà ngân hàng hoạt động.<br><b>d. Đo lường hiệu quả:</b><br>Khi xác định các lĩnh vực có tác động đáng kể nhất, ngân hàng đã xem xét quy mô và mức độ/độ nổi trội của các tác động (tiềm tàng) về xã hội, kinh tế và môi trường phát sinh từ hoạt động và việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. | 30-36<br>67-72<br>73-78 |
| 2.2                                                                                | <b>Thiết lập mục tiêu</b><br>Chứng minh rằng ngân hàng đã thiết lập và công bố tối thiểu hai mục tiêu theo nguyên tắc SMART — Cụ thể (Specific), Đo lường được (Measurable, có thể là định tính hoặc định lượng), Khả thi (Achievable), Phù hợp (Relevant) và Có thời hạn (Time-bound). Các mục tiêu này phải giải quyết ít nhất hai trong số các "lĩnh vực có tác động đáng kể nhất" đã được xác định, phát sinh từ các hoạt động cũng như việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30-36<br>67-72<br>73-78 |
| 2.3                                                                                | <b>Triển khai và giám sát mục tiêu</b><br>Kế hoạch triển khai và giám sát mục tiêu: Chứng minh rằng ngân hàng đã xác định các hành động và các mốc tiến độ nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 67-72<br>73-78          |



### Nguyên tắc 3: Khách hàng và đối tác

Hợp tác một cách có trách nhiệm với khách hàng và đối tác của mình nhằm khuyến khích các thực hành bền vững và thúc đẩy các hoạt động kinh tế tạo ra sự thịnh vượng chung cho cả hiện tại và các thế hệ tương lai

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 3.1 | <b>Tương tác với khách hàng</b><br>Cung cấp tổng quan về các chính sách và thông lệ mà ngân hàng đã áp dụng và/hoặc đang có kế hoạch triển khai nhằm thúc đẩy các mối quan hệ có trách nhiệm với khách hàng                                                            | 67-72<br>95-99<br>132 |
| 3.2 | <b>Cơ hội kinh doanh</b><br>Mô tả các cơ hội kinh doanh mang tính chiến lược mà ngân hàng đã xác định liên quan đến việc gia tăng các tác động tích cực và giảm thiểu các tác động tiêu cực, và/hoặc cách thức ngân hàng đã triển khai các cơ hội này trong kỳ báo cáo | 62-78                 |



### Nguyên tắc 4: Các bên liên quan

Chủ động và có trách nhiệm tham vấn, tương tác và hợp tác với các bên liên quan phù hợp nhằm đạt được các mục tiêu của xã hội

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.1 | <b>Xác định và tham vấn các bên liên quan</b><br>Mô tả các bên liên quan (hoặc các nhóm/loại bên liên quan) mà ngân hàng đã tham vấn, tương tác, hợp tác hoặc thiết lập quan hệ đối tác nhằm triển khai các Nguyên tắc này và cải thiện các tác động của ngân hàng | 38-41 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|



### Nguyên tắc 5: Quản trị và văn hóa

Triển khai cam kết đối với các Nguyên tắc này thông qua hệ thống quản trị hiệu quả và xây dựng văn hóa ngân hàng có trách nhiệm.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5.1 | <b>Cơ cấu quản trị cho việc triển khai các Nguyên tắc</b><br>Mô tả các cơ cấu quản trị, chính sách và quy trình liên quan mà ngân hàng đã thiết lập và/hoặc đang có kế hoạch triển khai nhằm quản lý các tác động tích cực và tiêu cực (tiềm tàng) có ý nghĩa trọng yếu, đồng thời hỗ trợ việc thực hiện hiệu quả các Nguyên tắc.                                                                                                                                                      | 41-60            |
| 5.2 | <b>Thúc đẩy văn hóa ngân hàng có trách nhiệm</b><br>Mô tả các tiêu chuẩn và biện pháp mà ngân hàng đã triển khai hoặc đang có kế hoạch triển khai nhằm thúc đẩy văn hóa ngân hàng có trách nhiệm trong đội ngũ nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                               | 104-110<br>77-78 |
| 5.3 | <b>Chính sách và quy trình thẩm định</b><br>Mô tả các quy trình thẩm định mà ngân hàng đã thiết lập nhằm nhận diện và quản lý các rủi ro MT&XH liên quan đến danh mục của mình. Nội dung có thể bao gồm các khía cạnh như: xác định các rủi ro trọng yếu/đáng chú ý, biện pháp giảm thiểu rủi ro MT&XH và việc xây dựng kế hoạch hành động, hoạt động giám sát và báo cáo rủi ro, các cơ chế khiếu nại hiện có, cũng như các cơ cấu quản trị được thiết lập để giám sát các rủi ro này | 96               |



### Nguyên tắc 6: Minh bạch và trách nhiệm giải trình

Định kỳ rà soát việc triển khai các Nguyên tắc này ở cả cấp độ cá nhân và tập thể, đồng thời đảm bảo minh bạch và chịu trách nhiệm giải trình về các tác động tích cực và tiêu cực của mình, cũng như về đóng góp đối với các mục tiêu của xã hội

|     |                               |                |
|-----|-------------------------------|----------------|
| 6.1 | <b>Đảm bảo độc lập</b>        | Chưa thực hiện |
| 6.2 | <b>Các khung báo cáo khác</b> | 7              |



C. 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 2025 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 tại nội dung trong báo cáo                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 2: Công bố thông tin chung 2021      |                                                                                           |                                                                                                                                                             |
| Tổ chức và thực hành báo cáo tại tổ chức |                                                                                           |                                                                                                                                                             |
| 2-1                                      | Thông tin Ngân hàng                                                                       | Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông, <i>trang 10</i>                                                                                                   |
| 2-2                                      | Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững của Ngân hàng                   | Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông, <i>trang 10</i>                                                                                                   |
| 2-3                                      | Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ                                                   | Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, <i>trang 07</i>                                                                                                   |
| 2-4                                      | Trình bày lại thông tin                                                                   | Không phát sinh                                                                                                                                             |
| 2-5                                      | Đảm bảo độc lập từ bên thứ ba                                                             | Chưa thực hiện                                                                                                                                              |
| 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, <i>trang 11</i>                                                                                                   |
| 2-7                                      | Nhân viên                                                                                 | Chủ đề 3.1 Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, <i>trang 64-65</i><br>Phụ lục - Thống kê số liệu, <i>trang 134</i>                |
| 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, <i>trang 135</i>                                                                                                                |
| Quản trị                                 |                                                                                           |                                                                                                                                                             |
| 2-9                                      | Cơ cấu quản trị và hợp phần                                                               | Chủ đề 2.1. Mô hình quản trị hiệu quả, <i>trang 44</i><br>Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp<br>Báo cáo tình hình quản trị năm 2025 |
| 2-10                                     | Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất                                                 | Điều lệ Ngân hàng 2025                                                                                                                                      |
| 2-11                                     | Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất                                                         | Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp<br>Báo cáo tình hình quản trị năm 2025                                                           |
| 2-12                                     | Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược | Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp<br>Báo cáo tình hình quản trị năm 2025                                                           |
| 2-13                                     | Phân cấp thẩm quyền                                                                       | Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp<br>Báo cáo tình hình quản trị năm 2025                                                           |
| 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, <i>trang 44</i>                                                                                                      |
| 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, <i>trang 47</i>                             |

|                                             |                                                      |                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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, <i>trang 46</i>    |
| 2-17                                        | Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất          | Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp                                                                         |
| 2-18                                        | Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất | Báo cáo thường niên 2025, Chương 2 - Quản trị doanh nghiệp                                                                         |
| 2-19                                        | Chính sách về thù lao                                | Điều lệ Ngân hàng 2025                                                                                                             |
| 2-22                                        | Quy trình xác định mức thù lao                       | Điều lệ Ngân hàng 2025                                                                                                             |
| 2-21                                        | Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm                          | Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2025 sau kiểm toán                                                                                  |
| <b>Chiến lược, chính sách và thực hành</b>  |                                                      |                                                                                                                                    |
| 2-22                                        | Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững           | Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, <i>trang 18</i>                                                                          |
| 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, <i>trang 47-48</i> |
| 2-24                                        | Thực hiện các cam kết chính sách                     | Gắn kết với các bên hữu quan, <i>trang 38-41</i>                                                                                   |
| 2-25                                        | Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực            | Chủ đề trọng yếu, <i>trang 30-36</i>                                                                                               |
| 2-26                                        | Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại           | Gắn kết với các bên hữu quan, <i>trang 38-41</i>                                                                                   |
| 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, <i>trang 47-48</i> |
| 2-28                                        | Quyền hội viên trong các hiệp hội                    | Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông, <i>trang 10</i>                                                                          |
| <b>Cam kết với các bên hữu quan</b>         |                                                      |                                                                                                                                    |
| 2-29                                        | Danh sách các bên hữu quan                           | Gắn kết với các bên hữu quan, <i>trang 38-41</i>                                                                                   |
| 2-30                                        | Các thỏa ước thương lượng tập thể                    | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 114</i>                                                   |
| <b>GRI 3: Công bố chủ đề trọng yếu 2021</b> |                                                      |                                                                                                                                    |
| 3-1                                         | Quy trình xác định chủ đề trọng yếu                  | Chủ đề trọng yếu, <i>trang 30</i>                                                                                                  |
| 3-2                                         | Danh sách các chủ đề trọng yếu                       | Chủ đề trọng yếu, <i>trang 31-32</i>                                                                                               |
| 3-3                                         | Quản lý về các chủ đề trọng yếu                      | Chủ đề trọng yếu, <i>trang 33-36</i>                                                                                               |

**GRI 101: Đa dạng sinh học 2024**

|              |                                                                             |                                                          |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>101-1</b> | Chính sách nhằm ngăn chặn và đảo ngược tình trạng suy giảm đa dạng sinh học | Chủ đề 4.4 Bảo vệ đa dạng sinh học, <i>trang 100-101</i> |
| <b>101-2</b> | Quản lý các tác động đến đa dạng sinh học                                   | Chủ đề 4.4 Bảo vệ đa dạng sinh học, <i>trang 100-101</i> |
| <b>101-3</b> | Tiếp cận và chia sẻ lợi ích                                                 | Chủ đề 4.4 Bảo vệ đa dạng sinh học, <i>trang 100-101</i> |
| <b>101-4</b> | Nhận diện các tác động đến đa dạng sinh học                                 | Chủ đề 4.4 Bảo vệ đa dạng sinh học, <i>trang 100-101</i> |
| <b>101-5</b> | Các địa điểm có tác động đến đa dạng sinh học                               | Chưa theo dõi đầy đủ dữ liệu                             |
| <b>101-6</b> | Các nguyên nhân trực tiếp gây suy giảm đa dạng sinh học                     | Chưa theo dõi đầy đủ dữ liệu                             |
| <b>101-7</b> | Những thay đổi về hiện trạng đa dạng sinh học                               | Chưa theo dõi đầy đủ dữ liệu                             |
| <b>101-8</b> | Các dịch vụ hệ sinh thái                                                    | Chưa theo dõi đầy đủ dữ liệu                             |

**GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế 2016**

|              |                                                                          |                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>201-1</b> | 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, <i>trang 64-66</i>                                                                                  |
| <b>201-2</b> | 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, <i>trang 49-59</i>                                                                                                                                 |
| <b>201-3</b> | 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, <i>trang 65</i><br>Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 112</i> |
| <b>201-4</b> | Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ                                  | Không phát sinh                                                                                                                                                                |

**GRI 202: Sự hiện diện thị trường 2016**

|              |                                                                                  |                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>202-1</b> | Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng | Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, <i>trang 65</i> |
| <b>202-2</b> | Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương            | Không trọng yếu                                                                            |

**GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016**

|              |                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>203-1</b> | 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, <i>trang 65</i><br>Chủ đề 3.2. Tài chính toàn diện, <i>trang 67-72</i>                                                      |
| <b>203-2</b> | 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, <i>trang 64-66</i><br>Chủ đề 3.2. Tài chính toàn diện, <i>trang 67-72</i><br>Chủ đề 3.3. Tài chính xanh, <i>trang 73-76</i> |

**GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016**

|              |                                                |                       |
|--------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>204-1</b> | Tỷ lệ chỉ tiêu cho các nhà cung cấp địa phương | Chưa theo dõi dữ liệu |
|--------------|------------------------------------------------|-----------------------|



**GRI 205: Phòng chống tham nhũng 2016**

|              |                                                                                |                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>205-1</b> | 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, <i>trang 47-48</i> |
| <b>205-2</b> | 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, <i>trang 47-48</i> |
| <b>205-3</b> | 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, <i>trang 47-48</i> |

**GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh 2016**

|              |                                                                                        |                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>206-1</b> | 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, <i>trang 47</i> |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 207: Thuế 2019**

|              |                                                                                 |                                                                                            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>207-1</b> | Phương pháp tiếp cận thuế                                                       | Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, <i>trang 66</i> |
| <b>207-2</b> | Quản lý thuế, kiểm soát và QLRR                                                 | Chủ đề 3.1. Gia tăng giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan, <i>trang 66</i> |
| <b>207-3</b> | Sự tham gia của các bên hữu 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, <i>trang 66</i> |
| <b>207-4</b> | 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 2016**

|              |                                                           |                                                                    |
|--------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>301-1</b> | Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 87-88</i> |
| <b>301-2</b> | Vật liệu tái chế đã được sử dụng                          | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 87-88</i> |
| <b>301-3</b> | Sản phẩm được tái chế và vật liệu đóng gói sản phẩm       | Không phát sinh                                                    |

**GRI 302: Năng lượng 2016**

|              |                             |                                                                    |
|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>302-1</b> | Lượng tiêu thụ năng lượng   | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 82-84</i> |
| <b>302-3</b> | Cường độ sử dụng năng lượng | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 82-84</i> |
| <b>302-4</b> | Giảm tiêu hao năng lượng    | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 82-84</i> |

**GRI 303: Lượng nước đầu vào 2018**

|              |                                                 |                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>303-1</b> | Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung     | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 85-86</i>                |
| <b>303-2</b> | 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, <i>trang 93</i> |
| <b>303-3</b> | Lượng nước đầu vào                              | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 85-86</i>                |
| <b>303-4</b> | Nước thải                                       | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 93</i> |
| <b>303-5</b> | Nước tiêu thụ                                   | Chủ đề 4.1. Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, <i>trang 85-86</i>                |

**GRI 305: Phát thải 2016**

|              |                                                                              |                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>305-1</b> | 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, <i>trang 91-92</i> |
| <b>305-2</b> | 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, <i>trang 91-92</i> |
| <b>305-3</b> | 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, <i>trang 91-92</i> |
| <b>305-4</b> | Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)                                       | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 91-92</i> |
| <b>305-5</b> | Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)                                            | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 93</i>    |
| <b>305-6</b> | Phát thải chất phá hủy tầng ô-zôn (ODS)                                      | Không phát sinh                                                                      |
| <b>305-7</b> | 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**

|              |                    |                 |
|--------------|--------------------|-----------------|
| <b>306-3</b> | Sự cố tràn đáng kể | Không phát sinh |
|--------------|--------------------|-----------------|

**GRI 306: Chất thải 2020**

|              |                                                                     |                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>306-1</b> | 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, <i>trang 94</i> |
| <b>306-2</b> | 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, <i>trang 94</i> |
| <b>306-3</b> | Chất thải phát sinh                                                 | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 94</i> |
| <b>306-4</b> | Chất thải được chuyển hướng khỏi việc thải bỏ                       | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 94</i> |
| <b>306-5</b> | Chất thải được xử lý                                                | Chủ đề 4.2. Quản lý tác động môi trường trong hoạt động vận hành, <i>trang 94</i> |

**GRI 308: Đánh giá nhà cung cấp về môi trường 2016**

|              |                                                                                          |                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>308-1</b> | 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, <i>trang 96</i> |
| <b>308-2</b> | 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, <i>trang 96</i> |

**GRI 401: Việc làm 2016**

|              |                                                                                                     |                                                                                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>401-1</b> | Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc                                                      | Phụ lục - Thống kê số liệu, <i>trang 134</i>                                         |
| <b>401-2</b> | 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, <i>trang 112-114</i> |
| <b>401-3</b> | Nghỉ thai sản                                                                                       | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 117</i>     |

**GRI 402: Môi quan hệ lao động/ quản lý 2016**

|              |                                                                |                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>402-1</b> | 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, <i>trang 114</i> |
|--------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 403: An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp 2018**

|               |                                                                                                                              |                                                                                                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>403-1</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-2</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-4</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-5</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-6</b>  | Nâng cao sức khỏe người lao động                                                                                             | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-7</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-8</b>  | 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, <i>trang 118-119</i>                    |
| <b>403-9</b>  | Các vụ tai nạn liên quan đến công việc                                                                                       | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 118-119</i><br>Không phát sinh |
| <b>403-10</b> | Bệnh tật liên quan đến công việc                                                                                             | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 118-119</i>                    |

**GRI 404: Giáo dục - Đào tạo 2016**

|              |                                                                                              |                                                                                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>404-1</b> | Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên                                          | Chủ đề 5.1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, <i>trang 107-108</i><br>Phụ lục - <i>Thống kê số liệu, trang 135</i> |
| <b>404-2</b> | 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, <i>trang 107-108</i>                                                 |
| <b>404-3</b> | 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, <i>trang 109</i>                                                     |

**GRI 405: Đa dạng và cơ hội bình đẳng 2016**

|              |                                                          |                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>405-1</b> | 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, <i>trang 115</i><br>Phụ lục - <i>Thống kê số liệu, trang 134</i> |
| <b>405-2</b> | 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, <i>trang 113</i>                                                 |

**GRI 406: Không phân biệt đối xử 2016**

|              |                                                                  |                                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>406-1</b> | Các sự cố phân biệt đối xử và hành động khắc phục được thực hiện | Chủ đề 5.2. Kiến tạo môi trường làm việc hạnh phúc và hiệu quả, <i>trang 114</i><br>Không phát sinh |
|--------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 407: Tự do lập hội và thương lượng tập thể 2016**

|              |                                                                                                                                   |                                                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>407-1</b> | 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, <i>trang 117</i> |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|



**GRI 408: Lao động trẻ em 2016**

|              |                                                                                |                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>408-1</b> | 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, <i>trang 114</i> |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc 2016**

|              |                                                                                                 |                                                                                  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>409-1</b> | 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, <i>trang 114</i> |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 410: Thông lệ về an ninh 2016**

|              |                                                                                               |                                                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>410-1</b> | 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, <i>trang 119</i> |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 411: Quyền của Người Bản địa 2016**

|              |                                                      |                 |
|--------------|------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>411-1</b> | Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người bản địa | Không phát sinh |
|--------------|------------------------------------------------------|-----------------|

**GRI 413: Cộng đồng địa phương 2016**

|              |                                                                                                           |                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>413-1</b> | 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, <i>trang 120-121</i> |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                          |                 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>413-2</b> | 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 2016**

|              |                                                                                          |                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>414-1</b> | 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, <i>trang 132</i> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                 |                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>414-2</b> | 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, <i>trang 132</i> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 415: Chính sách công 2016**

|              |                    |                 |
|--------------|--------------------|-----------------|
| <b>415-1</b> | Đóng góp chính trị | Không phát sinh |
|--------------|--------------------|-----------------|

**GRI 417: Tiếp thị và Nhãn hàng 2016**

|              |                                                              |                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>417-1</b> | 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, <i>trang 123</i> |
|--------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                         |                                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>417-2</b> | 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, <i>trang 123</i><br>Không phát sinh |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                |                                                                                             |
|--------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>417-3</b> | 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, <i>trang 123</i><br>Không phát sinh |
|--------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

**GRI 418: Quyền bảo mật thông tin khách hàng 2016**

|              |                                                                                            |                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>418-1</b> | Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm quyền bảo mật của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng | Chủ đề 2.4 Chuyển đổi số, dữ liệu và AI có trách nhiệm, <i>trang 55-60</i><br>Chủ đề 5.4. Gia tăng giá trị và trải nghiệm khách hàng, <i>trang 131</i> |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG

---

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

📍 Tòa nhà The Hallmark, Số 15 Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

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

