

NAM A BANK

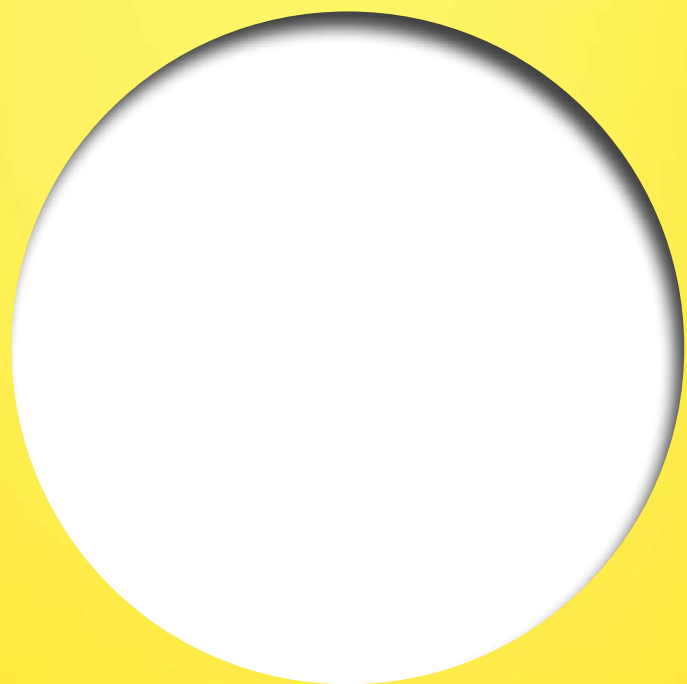
Ngân hàng Đẹp - Dịch vụ Tốt



TÂM THỂ TĨNH

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2025



VỊ THẾ VƯỜN

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải từ ngữ viết tắt
Ngân hàng/ Nam A Bank	Ngân hàng TMCP Nam Á
HĐQT	Hội đồng quản trị
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBNV	Cán bộ nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
CSR	Trách nhiệm Xã hội của Doanh nghiệp
CCCD	Căn cước công dân
DFI	Tổ chức tài chính phát triển
DO	Dầu Diesel
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
ESMS	Hệ thống quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội
E&S	Môi trường và Xã hội
ESAP	Kế hoạch hành động môi trường & xã hội
ESG	Môi trường, Xã hội, Quản trị
GCPF	Quỹ Hợp tác Khí hậu Toàn cầu
GRI	Global Reporting Initiative - Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu
HCQT	Hành chính quản trị

Từ viết tắt	Diễn giải từ ngữ viết tắt
HO	Hội sở
HR	Nhân sự
IFC	International Finance Corporation - Tập đoàn Tài chính Quốc tế
KPMG	Công ty trách nhiệm hữu hạn Thuế và Tư vấn KPMG
KV	Khu vực
KVRR	Khẩu vị rủi ro
MTV	Một thành viên
NDC	Nationally Determined Contribution – Đóng góp do quốc gia tự quyết định
PRA	Pacific Risk Advisors Ltd – Công ty tư vấn rủi ro về môi trường, xã hội và quản trị
PTBV	Phát triển bền vững
QLCL&DVKH	Quản lý chất lượng & dịch vụ khách hàng
QLRR	Quản lý rủi ro
SDGs	Sustainable Development Goals - Mục tiêu phát triển bền vững
TKTT	Tài khoản thanh toán
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
XLNT	Xử lý nước thải

MỤC LỤC

01

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Nguyên tắc xây dựng báo cáo	09
Phạm vi báo cáo	09
Thông tin liên hệ	09
Đảm bảo độc lập có giới hạn	09

**THÔNGIỆP CỦA
TỔNG GIÁM ĐỐC**

10

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

Thông tin cơ bản	16
Các cột mốc ấn tượng của Nam A Bank trên hành trình phát triển bền vững	26
Dấu ấn nổi bật năm 2025	30

02

**HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG**

Định hướng phát triển bền vững của Nam A Bank	38
Quản trị phát triển bền vững	40
Gắn kết với các bên liên quan	44
Lĩnh vực trọng yếu	48

03

QUẢN TRỊ (G)

Phát triển văn hóa doanh nghiệp	62
Chuyển đổi số và an toàn thông tin	68
Quản trị minh bạch, hiệu quả	76
Quản lý rủi ro ESG	84

04

MÔI TRƯỜNG (E)

Tài chính xanh	92
Giảm phát thải	102
Quản lý tác động môi trường	108

05

XÃ HỘI (S)

Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực **118**

Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ cho người lao động **130**

Nâng cao trải nghiệm và dịch vụ Khách hàng **138**

Đóng góp cho kinh tế - xã hội **144**

PHỤ LỤC

Phụ lục 1 - Mục lục GRI	153
Phụ lục 2 - Trình bày lại thông tin	158

TỔNG QUAN

VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

01

NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG BÁO CÁO

Tham chiếu GRI 2-3

Báo cáo được lập nhằm trình bày và công bố các thông tin chính thức liên quan đến định hướng chiến lược, mục tiêu và kết quả triển khai các chương trình hành động, sáng kiến PTBV tại Nam A Bank. Nội dung báo cáo được xây dựng trên cơ sở tham chiếu các nguyên tắc, hướng dẫn của khung tiêu chuẩn chung mới nhất do GRI ban hành (Universal Standards 2021) và 17 mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc (17 SDGs).

Báo cáo được lập hàng năm. Giai đoạn báo cáo của tất cả thông tin, dữ liệu được trình bày tiếp theo đây là năm tài chính bắt đầu từ ngày 01/01/2025 đến ngày 31/12/2025.

02

PHẠM VI BÁO CÁO

Tham chiếu GRI 2-2

Các thông tin, dữ liệu trình bày trong Báo cáo PTBV năm 2025 được tổng hợp từ các đơn vị trực thuộc Nam A Bank bao gồm: một (01) trụ sở chính, một (01) văn phòng đại diện, một (01) trung tâm kinh doanh, một trăm bốn mươi bảy (147) chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc. Các thông tin, dữ liệu trong Báo cáo PTBV này dựa trên hệ thống dữ liệu sẵn có, không bao gồm thông tin, dữ liệu phát sinh tại một (01) công ty con do Nam A Bank sở hữu 100% là Công ty TNHH Một thành viên Quản lý Nợ và Khai thác Tài sản - Ngân hàng TMCP Nam Á. Nam A Bank đang hoàn thiện và bổ sung hệ thống quản trị dữ liệu ESG trên toàn hàng và dự kiến sẽ trình bày đầy đủ thông tin, dữ liệu của các đơn vị trực thuộc và các công ty con trong Báo cáo PTBV riêng của các năm tiếp theo nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu thay đổi ngày càng nhanh chóng và đa dạng của các bên có lợi ích liên quan.

Ngày phát hành Báo cáo: 26/06/2026

03

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Tham chiếu GRI 2-3

Tổ chức và/hoặc cá nhân có ý kiến đóng góp hoặc câu hỏi liên quan đến nội dung của báo cáo xin vui lòng gửi thông tin tới các thành viên chuyên trách thông qua hộp thư điện tử: quanhecodong@namabank.com.vn hoặc esg@namabank.com.vn

04

ĐẢM BẢO ĐỘC LẬP CÓ GIỚI HẠN

Tham chiếu GRI 2-5

Nam A Bank luôn ý thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo tính tin cậy, tính chính xác và tính đầy đủ của các thông tin công bố trong Báo cáo PTBV. Theo đó, một số thông tin, dữ liệu được trình bày trong báo cáo này đã được kiểm tra độc lập bởi các tổ chức bên ngoài bao gồm:

4.1 Các thông tin tài chính được kiểm toán bởi Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam.

4.2 Các thông tin về chất lượng nước thải sau xử lý tại tòa nhà Trụ sở chính được kiểm định hàng quý bởi Công ty TNHH Khoa Học Công Nghệ và Phân Tích Môi Trường Phương Nam.

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính gửi: Các Quý Bền liên quan,

Năm 2025, kinh tế và xã hội toàn cầu tiếp tục vận động trong một môi trường nhiều biến động, đan xen giữa cơ hội và thách thức. Quá trình phục hồi sau các cú sốc kéo dài của những năm trước tuy đã có những tín hiệu tích cực, song vẫn diễn ra không đồng đều giữa các khu vực và quốc gia. Áp lực lạm phát, chính sách tiền tệ thắt chặt kéo dài, cùng với những bất ổn địa chính trị tiếp tục tác động sâu rộng đến chuỗi cung ứng, dòng vốn đầu tư và triển vọng tăng trưởng dài hạn của nền kinh tế thế giới. Các thách thức mang tính toàn cầu như biến đổi khí hậu, suy giảm đa dạng sinh học, cạn kiệt tài nguyên ngày càng trở nên hiện hữu. Các tiêu chuẩn về môi trường, xã hội và quản trị (ESG) ngày càng đóng vai trò then chốt trong đánh giá năng lực cạnh tranh, khả

năng tiếp cận vốn và mức độ tin cậy của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ, đặc biệt là chuyển đổi số và trí tuệ nhân tạo, đang làm thay đổi căn bản cách thức vận hành của nền kinh tế và hệ thống tài chính. Những thay đổi này vừa mở ra cơ hội nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ và khả năng tiếp cận tài chính, vừa đặt ra thách thức mới trong quản trị rủi ro, an ninh thông tin và phát triển nguồn nhân lực bền vững. Đứng trước những thách thức và những thay đổi đó, việc hài hòa giữa mục tiêu tăng trưởng kinh doanh và trách nhiệm đối với môi trường, xã hội và các bên liên quan không còn là một lựa chọn mang tính định hướng nữa mà đã trở thành một yếu tố chiến lược PTBV đối với Nam A Bank.



Việc hài hòa giữa mục tiêu tăng trưởng kinh doanh và trách nhiệm đối với môi trường, xã hội và các bên liên quan không còn là một lựa chọn mang tính định hướng mà đã trở thành một yếu tố chiến lược PTBV đối với Nam A Bank.

01

Tăng trưởng gắn với chuyển đổi xanh

Chúng tôi hiểu rằng hành trình hướng tới Net Zero không đơn thuần là giảm phát thải, mà là một quá trình chuyển đổi toàn diện từ cách vận hành nội bộ đến cách chúng tôi lựa chọn và tài trợ các dự án. Để trở thành một trong những ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực tài chính bền vững tại Việt Nam, Nam A Bank đã không ngừng mở rộng sự hợp tác với các quỹ và tổ chức bền vững trên thế giới để thúc đẩy tối đa tài chính xanh. Với vai trò trung gian tài chính, chúng tôi tạo ra sự chuyển dịch lớn thông qua việc ưu tiên các khoản tín dụng xanh, đồng thời hạn chế tài trợ cho các hoạt động gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường. Chúng tôi ưu tiên tài trợ cho các dự án xanh như điện mặt trời, điện gió, hệ thống tiết kiệm năng lượng và các giải pháp giúp giảm phát thải khí nhà kính hay nông nghiệp bền vững. Đây chính là nền tảng quan trọng để đóng góp vào mục tiêu Net Zero của nền kinh tế trong dài hạn và hạn chế tối đa các tác động lên môi trường trong phạm vi ngành tài chính mà Nam A Bank đang hoạt động. Sự nỗ lực được minh chứng rõ nét nhất qua việc Nam A Bank đã vinh dự nhận danh hiệu Ngân hàng Số tiêu biểu và Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh do IDG trao tặng.

Ở cấp độ vận hành nội bộ, chúng tôi cũng triển khai nhiều giải pháp nhằm giảm thiểu tác động môi trường và tiến gần hơn đến mục tiêu Net Zero. Các chương trình tiết kiệm năng lượng được áp dụng tại hệ thống chi nhánh và văn phòng, bao gồm việc sử dụng thiết bị tiết kiệm điện, tối ưu hóa hệ thống chiếu sáng và điều hòa không khí. Chúng tôi cũng từng bước xây dựng hệ thống đo lường và quản lý phát thải khí nhà kính, bao gồm Phạm vi 1, Phạm vi 2, và hướng tới mở rộng sang Phạm vi 3. Đây là bước đi quan trọng để Nam A Bank có thể thiết lập các mục tiêu giảm phát thải cụ thể, phù hợp với lộ trình Net Zero. Việc đo lường chính xác không chỉ giúp nâng cao tính minh bạch mà còn tạo cơ sở cho việc đưa ra các quyết định chiến lược hiệu quả hơn. Thời gian tới, Nam A Bank sẽ đẩy mạnh việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế trong quản lý và báo cáo ESG, đồng thời đầu tư vào hệ thống dữ liệu và công nghệ để nâng cao khả năng theo dõi và đánh giá hiệu quả. Ngân hàng cũng sẽ nghiên cứu xây dựng các sản phẩm tài chính mới nhằm hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi xanh và thích ứng biến đổi khí hậu.

THÔNG DIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

02

Lấy con người làm trọng tâm cho sự phát triển bền vững

Đối với đội ngũ CBNV, Nam A Bank hướng tới xây dựng một môi trường làm việc công bằng, an toàn và tôn trọng sự đa dạng. Chúng tôi tin rằng mỗi cá nhân đều có giá trị riêng và xứng đáng được trao cơ hội phát triển. Nam A Bank vẫn luôn duy trì triển khai các chính sách tuyển dụng minh bạch, chế độ đãi ngộ cạnh tranh và các chương trình đào tạo liên tục nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cũng như kỹ năng mềm cho nhân viên. Nam A Bank tự hào khi 5 năm liền đạt danh hiệu Nơi làm việc Tốt nhất Châu Á và Nơi làm việc dẫn đầu công nghệ (Tech Empowerment Award) 2025 của HR Asia.

Không chỉ dừng lại ở phát triển nguồn nhân lực, Nam A Bank còn đặt trọng tâm vào việc mang lại giá trị cho khách hàng. Chúng tôi cam kết cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính minh bạch, an toàn và phù hợp với nhu cầu đa dạng của từng nhóm khách hàng. Việc thúc đẩy tài chính toàn diện tại Nam A Bank không chỉ giúp nâng cao chất lượng cuộc sống mà còn góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội. Ngân hàng cũng tích cực tham gia vào các chương trình hỗ trợ giáo dục, an sinh xã hội và phát triển địa phương được triển khai với mong muốn tạo ra những tác động tích cực và lâu dài. Chúng tôi tin rằng một doanh nghiệp thành công là doanh nghiệp biết chia sẻ và đồng hành cùng cộng đồng.

03

Nâng tầm quản trị bền vững

Nam A Bank xác định con người là tài sản chiến lược quan trọng nhất, bởi chính sự phát triển của con người sẽ tạo nên năng lực cạnh tranh và sức bật tăng trưởng bền vững trong dài hạn.

Có thể nói năm 2025 là một năm đầy ấn tượng của Nam A Bank khi ngân hàng ghi nhận sự tăng trưởng vượt bậc về quy mô hoạt động với tổng tài sản vượt mốc 400 nghìn tỷ đồng, tăng 70,7% so với năm 2024 và lợi nhuận trước thuế đạt mức kỷ lục, vượt 5.000 tỷ đồng. Sự đột phá trong kinh doanh đã giúp Nam A Bank chính thức lọt top 15 ngân hàng có tổng tài sản lớn nhất hệ thống tại Việt Nam. Chính sức mạnh “Số hóa và Xanh hóa” làm nền tảng PTBV đã giúp Ngân hàng liên tục bứt phá tăng trưởng và đạt được những thành tựu, giải thưởng uy tín như Ngân hàng quản trị rủi ro sáng tạo nhất Việt Nam 2025; Top 30 Thương hiệu Ngân hàng mạnh nhất; Top 5 Ngân hàng tăng trưởng đột phá về sức khỏe thương

hiệu; Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á - Fortune 500 cùng nhiều giải thưởng PTBV khác.

Nam A Bank luôn duy trì tinh thần thượng tôn pháp luật, đồng thời áp dụng các chuẩn mực quản trị tiên tiến nhằm nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình. Chúng tôi tiếp tục triển khai báo cáo tài chính theo tiêu chuẩn quốc tế IFRS và áp dụng các chuẩn mực Basel II nâng cao, Basel III vào quản trị hệ thống. Đặc biệt, Nam A Bank rất chú trọng xây dựng hệ thống quản lý rủi ro toàn diện, trong đó công tác phòng, chống rửa tiền (AML) và phòng, chống tham nhũng được xem là những trụ cột quan trọng. Nam A Bank đề cao văn hóa liêm chính, minh bạch trong mọi hoạt động, với cơ chế kiểm soát nội bộ chặt chẽ và hệ thống tiếp nhận tố cáo bảo mật nhằm khuyến khích CBNV và các bên liên quan phản ánh các hành vi vi phạm. Điều này đã góp phần xây dựng môi trường làm việc công bằng, chuyên nghiệp và đáng tin cậy tại Nam A Bank.



Nam A Bank tích hợp triết lý “Văn hóa mời trà” vào cốt lõi văn hóa doanh nghiệp và dịch vụ khách hàng. Hoạt động này nhằm tôn vinh di sản trà Việt, mang đến sự chân thành và nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng trong từng điểm chạm giao dịch.



04

Phát triển văn hóa doanh nghiệp qua Bản sắc Ngân hàng Trà

Tại Nam A Bank, văn hóa doanh nghiệp được coi là “lõi mềm” nội lực giúp chuyển đổi các nguồn lực tinh thành động lực phát triển mạnh mẽ. Nam A Bank tích hợp triết lý “Văn hóa mời trà” vào cốt lõi văn hóa doanh nghiệp và dịch vụ khách hàng. Hoạt động này nhằm tôn vinh di sản trà Việt, mang đến sự chân thành, ấm áp và nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng trong từng điểm chạm giao dịch. Việc lựa chọn xây dựng mô hình “Ngân hàng Trà” không phải là một lựa chọn hình ảnh đơn thuần mà là một quyết định mang tính cấu trúc: “Lấy tinh thần trà Việt làm nền móng triết lý vận hành và làm trục liên kết giữa bản sắc văn hóa và năng lực tài chính hiện đại.” Đã từ rất lâu, trà không chỉ đơn thuần là thức uống mà còn được xem như nghi thức mở đầu cho cuộc đối thoại, là sự tinh tế trong từng quyết định và không gian của sự tôn trọng thấu hiểu.

Và tất nhiên, sự PTBV và thành công của Nam A Bank ngày hôm nay không chỉ đến từ nội lực văn hóa doanh nghiệp mà còn là sự đồng hành, sẻ chia của các Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và các CBNV. Chặng đường phía trước chắc chắn không bằng phẳng, nhưng chính niềm tin và sự đồng hành bền chặt từ Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác và Quý Khách hàng, cùng tinh thần dẫn thân không ngừng của đội ngũ CBNV, đã tạo nên động lực để Nam A Bank vững vàng tiến bước. Trên nền tảng đó, Nam A Bank sẽ tiếp tục kiên trì xây dựng giá trị lâu dài, hiện thực hóa định hướng PTBV và nhất quán với sứ mệnh mà mình đã lựa chọn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thành viên HĐQT
kiêm Quyền Tổng Giám đốc


TRẦN KHẢI HOÀN

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK



🌿 Thông tin cơ bản	16
🌿 Các cột mốc ấn tượng của Nam A Bank trên hành trình phát triển bền vững	26
🌿 Dấu ấn nổi bật năm 2025	30

THÔNG TIN CƠ BẢN

Tham chiếu GRI 2-1, 2-2, 2-6



Tên giao dịch đầy đủ tiếng Việt:
**NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN NAM Á**



Tên giao dịch đầy đủ tiếng Anh:
**NAM A COMMERCIAL
JOINT STOCK BANK**



Tên giao dịch viết tắt:
NAM A BANK



Mã cổ phiếu:
NAB



Địa chỉ trụ sở chính:
**201 - 203 Cách Mạng Tháng Tám,
Phường Bàn Cờ, Tp. HCM**



Điện thoại:
(028) 3929 6699



Fax:
(028) 3929 6688



Website:
www.namabank.com.vn



Mã số thuế:
0300872315



Vốn điều lệ:
17.157 tỷ đồng



Xếp hạng tín nhiệm Moody's
Triển vọng – “Ổn định”

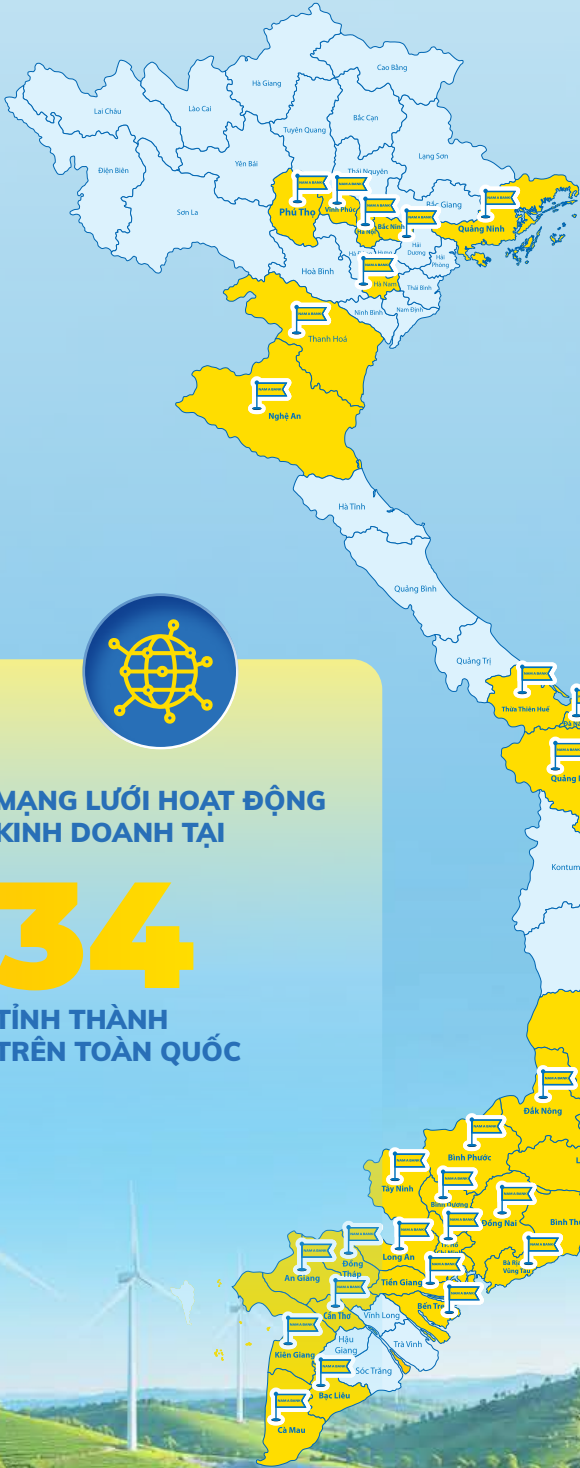


Xếp hạng tín nhiệm Fitch Ratings:
Triển vọng – “Ổn định”



THÔNG TIN CƠ BẢN

Tham chiếu GRI 2-1, 2-2, 2-6



MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI

34

TỈNH THÀNH TRÊN TOÀN QUỐC

MẠNG LƯỚI QUAN HỆ ĐỐI TÁC VỚI

147

NGÂN HÀNG ĐẠI LÝ TẠI

31

QUỐC GIA VÀ VÙNG LÃNH THỔ TRÊN TOÀN THẾ GIỚI

TRUNG TÂM KINH DOANH

- ✓ 01 Chi nhánh
- ✓ 03 Onebank

KHU VỰC TÂY TP. HỒ CHÍ MINH

- ✓ 06 Chi nhánh
- ✓ 18 Phòng giao dịch
- ✓ 25 Onebank

KHU VỰC ĐÔNG TP. HỒ CHÍ MINH

- ✓ 07 Chi nhánh
- ✓ 15 Phòng giao dịch
- ✓ 22 Onebank

KHU VỰC MIỀN BẮC

- ✓ 09 Chi nhánh
- ✓ 15 Phòng giao dịch
- ✓ 36 Onebank
- ✓ 01 Văn phòng đại diện

KHU VỰC MIỀN TRUNG

- ✓ 11 Chi nhánh
- ✓ 29 Phòng giao dịch
- ✓ 28 Onebank

KHU VỰC MIỀN TÂY

- ✓ 10 Chi nhánh
- ✓ 27 Phòng giao dịch
- ✓ 23 Onebank

44

CHI NHÁNH

104

PHÒNG GIAO DỊCH

137

ONEBANK

01

VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

THÔNG TIN CƠ BẢN

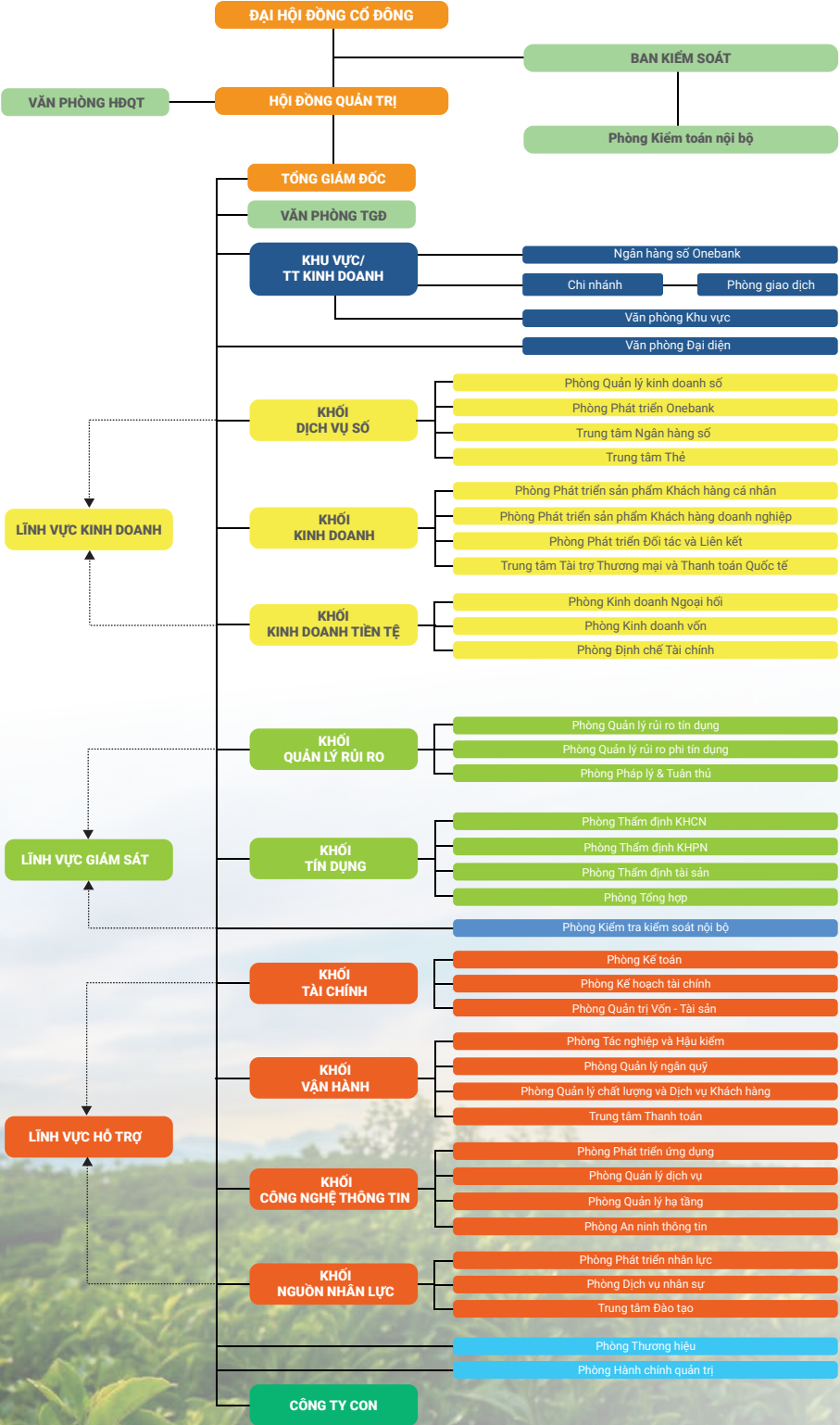
Tham chiếu GRI 2-1, 2-2, 2-6

SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG

Tại ngày 31/12/2025, Nam A Bank có 1 công ty con với thông tin chi tiết như sau:

Tên giao dịch đầy đủ tiếng Việt:	Công ty TNHH MTV Quản lý Nợ và Khai thác Tài sản - Ngân hàng TMCP Nam Á
Tên giao dịch viết tắt:	AMC - NAM A BANK
Địa chỉ trụ sở chính:	SR18-SR19 Trung tâm Thương mại Quy Nhơn, Số 07 Nguyễn Tất Thành, Phường Lý Thường Kiệt, Thành phố Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định
Địa chỉ Văn phòng đại diện:	Lầu 6, Số 489 Lý Thường Kiệt, Phường 8, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh
Mã số thuế:	0304691951
Vốn điều lệ:	500 tỷ đồng
Tỷ lệ sở hữu của Nam A Bank:	100%
Lĩnh vực hoạt động kinh doanh:	Quản lý nợ và khai thác tài sản

SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC



THÔNG TIN CƠ BẢN

Tham chiếu GRI 2-1, 2-2, 2-6

SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỐT LÕI



Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn

- ✓ Tiền gửi không kỳ hạn
- ✓ Tiền gửi có kỳ hạn
- ✓ Chứng chỉ tiền gửi
- ✓ Tiếp nhận vốn đầu tư phát triển
- ✓ Vay các tổ chức tín dụng khác



Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn

- ✓ Cho vay các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân (sản xuất kinh doanh, tiêu dùng,...)
- ✓ Hoạt động bao thanh toán
- ✓ Cho vay ủy thác
- ✓ Bảo lãnh
- ✓ Mua nợ



Trung gian thanh toán và kinh doanh ngoại tệ

- ✓ Ủy nhiệm thu
- ✓ Ủy nhiệm chi
- ✓ Thanh toán quốc tế
- ✓ Kinh doanh ngoại hối, vàng miếng
- ✓ Ngân hàng đại lý



Đầu tư

- ✓ Đầu tư chứng khoán
- ✓ Góp vốn liên doanh, liên kết
- ✓ Mua bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp



Quản lý tài sản

- ✓ Quản lý tiền mặt
- ✓ Tư vấn dịch vụ ngân hàng - tài chính
- ✓ Bảo quản tài sản
- ✓ Cho thuê một phần trụ sở kinh doanh chưa sử dụng thuộc sở hữu của ngân hàng
- ✓ Cho thuê tủ két, két an toàn



Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá



Đại lý bảo hiểm



SỨ MỆNH - TÂM NHÌN - GIÁ TRỊ CỐT LỖI



SỨ MỆNH

“Ngân hàng hạnh phúc” - Đồng hành và Thấu cảm trong các mối quan hệ với khách hàng, người lao động, cổ đông cũng như cộng đồng.



TÂM NHÌN

Trở thành Ngân hàng Thương mại hàng đầu tại Việt Nam trong việc triển khai mô hình **Tài chính toàn diện** với hai trụ cột là **Ngân hàng Xanh** và **Ngân hàng Số**.



GIÁ TRỊ CỐT LỖI



TIỀN PHONG



Chủ động

Luôn trong tâm thế của người dẫn đầu, sẵn sàng dẫn dắt sự đổi mới bằng tất cả sự dũng mãnh, bản lĩnh và mưu lược của một chiến binh Samurai thực thụ.



Sáng tạo

Tiếp cận và giải quyết vấn đề một cách độc đáo và hiệu quả trên cơ sở nền tảng kiến thức vững chắc kết hợp với những trải nghiệm thực tiễn quý báu.



LỊCH THIỆP



Gương mẫu

Tuân thủ quy định, giao tiếp chân thành, cởi mở và đúng mực trong các mối quan hệ, ý thức các hành vi ứng xử để được lãnh đạo quý, nhân viên trọng và khách hàng mến.



Tích cực

Luôn tự động viên và khích lệ bản thân, nhìn nhận thế giới bên ngoài bằng lăng kính chân thiện mỹ và chủ động lan tỏa, những suy nghĩ và hành động tích cực đến người khác.



CHÍNH TRỰC



Đạo đức

Có ý thức rèn luyện, tu dưỡng, tôn trọng và tuân thủ các chuẩn mực và giá trị của cộng đồng, tổ chức khi suy nghĩ, hành động.

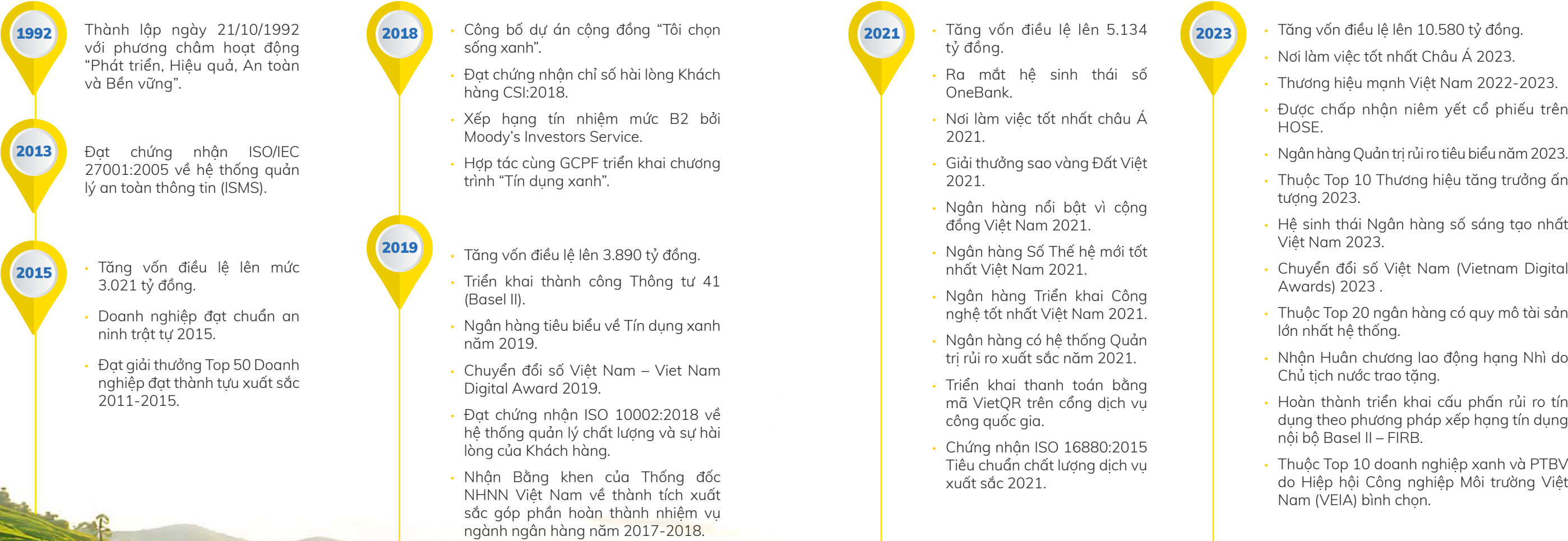


Tận tâm

Tự giác và nỗ lực hoàn thành công việc được giao, sẵn sàng đi đến tận cùng của vấn đề với tinh thần cầu thị, hợp tác và trách nhiệm cao nhất.

CÁC CỘT MỐC ẤN TƯỢNG CỦA NAM A BANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tham chiếu GRI 2-6, 2-28



TỔNG QUAN VỀ
BÁO CÁO PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA
TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ
NAM A BANK

HÀNH TRÌNH
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

CÁC CỘT MỐC ẤN TƯỢNG CỦA NAM A BANK
TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tham chiếu GRI 2-6, 2-28

2024

- Tăng vốn điều lệ lên gần 14.000 tỷ đồng.
Ngày 8/3/2024, hơn 1 tỷ cổ phiếu NAB chính thức niêm yết trên sàn HOSE.
Moody's nâng bậc tín nhiệm nhiều chỉ số: chất lượng tài sản từ B3 lên B2; lợi nhuận và các chỉ số về khả năng sinh lời từ B2 lên B1.
Giải thưởng "Ngân hàng Xanh tốt nhất Việt Nam 2024" do tạp chí Global Brands Magazines trao tặng.
"Top 10 Doanh nghiệp tiêu biểu ASEAN 2024" tại lễ trao giải ASEAN Award 2024 trong khuôn khổ Diễn đàn Kinh tế ASEAN 2024.
Giải thưởng "Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á" tại Lễ trao giải Asia Pacific Enterprise Award 2024.
"Giải thưởng "Hệ sinh thái Ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam" và "Ứng dụng Open Banking sáng tạo nhất Việt Nam" năm 2024 do Tạp chí Asian Banking & Finance bình chọn.
"Ngân hàng tiêu biểu về Tín dụng Xanh" và "Ngân hàng bán lẻ tiêu biểu" do Diễn đàn ngân hàng Bán lẻ Việt Nam 2024 trao tặng.
"Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2024" và "Nơi làm việc có chế độ chăm sóc nhân viên tốt nhất 2024" do HR Asia trao tặng.
Giải thưởng "Sao Vàng Đất Việt" năm 2024 do Trung ương Hội liên hiệp Thanh niên Việt Nam phối hợp với Trung ương Hội các nhà doanh nghiệp trẻ Việt Nam tổ chức.
"Ngân hàng tiêu biểu với dịch vụ sáng tạo" và "Ngân hàng Năng động tiêu biểu" năm 2024 do Napas bình chọn.
Giải thưởng "Chuyển đổi số Việt Nam 2024" do Hội Truyền thông số Việt Nam trao tặng.
"Ngân hàng Quản trị Rủi ro tốt nhất Việt Nam 2024" do Global Banking and Finance Review tổ chức.

2025

- Tăng vốn điều lệ lên mức 17.157 tỷ đồng.
Tổng tài sản vượt mốc 400 nghìn tỷ đồng, tăng 70,7% so với năm 2024, lợi nhuận trước thuế đạt mức kỷ lục, vượt 5.000 tỷ đồng.
Từng bước định hình bản sắc thương hiệu với mô hình "Ngân hàng Trà" trở thành nền tảng giá trị văn hóa doanh nghiệp.
Moody's duy trì xếp hạng B2, triển vọng ổn định và nâng 1 hạng sức mạnh vốn; cùng với việc Fitch Ratings lần đầu xếp hạng B+.
Hợp tác và huy động thành công hơn 160 triệu USD từ các quỹ và định chế tài chính quốc tế.
Ngân hàng nổi bật gắn kết nhân viên trong triển khai ESG tại giải thưởng Vietnam ESG Awards 2024 do báo Dân trí tổ chức (04/2025).
Top 30 Thương hiệu ngân hàng mạnh nhất 2025 và Top 5 ngân hàng tăng trưởng đột phá về thứ hạng sức khỏe thương hiệu do Mibrand trao tặng.
Các giải thưởng Ngân hàng dẫn đầu về "Phát hành thẻ mới", "Phát hành thẻ mới phân khúc cao cấp", "Doanh số giao dịch thẻ tại nước ngoài" và "Tốc độ tăng trưởng Doanh số giao dịch thẻ" do tổ chức thẻ JCB trao tặng.
Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á - Fortune 500 do tạp chí Fortune (Hoa Kỳ) trao tặng.
Thẻ tín dụng sáng tạo của năm 2025, Ứng dụng di động & Thanh toán Sáng tạo của năm 2025 do tạp chí Asian Banking & Finance trao tặng.
5 năm liên tiếp Nơi làm việc Tốt nhất Châu Á và Nơi làm việc dẫn đầu công nghệ (Tech Empowerment Award) 2025 do HR Asia trao tặng.
Thương hiệu mạnh Việt Nam - hạng mục Thương hiệu mạnh PTBV 2025 do VNEconomy trao tặng.
Ngân hàng Số tiêu biểu và Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh do IDG trao tặng.
Vietnam Digital Award 2025 - Hạng mục Sản phẩm, giải pháp chuyển đổi số vì cộng đồng cho Bộ giải pháp QR cho Bệnh viện, Trường học, kết nối VNEID và Etax mobile do Hội truyền thông số trao tặng.
Top 50 công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam do tạp chí Nhịp cầu Đầu tư phối hợp cùng Công ty Chứng khoán Thiên Việt trao tặng.

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

DẤU ẤN NỔI BẬT 2025

MÔI TRƯỜNG



100%

tuân thủ quy định
của pháp luật về
bảo vệ môi trường
trong năm 2025



100%

nước thải tại các
tòa nhà được xử lý
đúng quy định
pháp luật



100%

chất thải được thu
gom, phân loại và
xử lý đúng quy định
pháp luật



↓ 29%

số lượng nhựa cứng
so với năm 2024 và
↓ 54%
so với năm 2023



Công trình xây dựng xanh **2.974 tỷ đồng**



Nông nghiệp xanh **5.533 tỷ đồng**



Năng lượng tái tạo,
năng lượng sạch **6.677 tỷ đồng**



Giao thông bền vững **172 tỷ đồng**



Xử lý chất thải và phòng
chống ô nhiễm **104 tỷ đồng**



12.367
tỷ đồng

dư nợ cho vay
các Dự án được
đánh giá rủi ro
môi trường và xã hội
trong năm 2025.



0%

phân loại rủi ro
E&S cao theo quy
định nội bộ của
Nam A Bank trong
danh mục cấp tín
dụng năm 2025.



47
triệu USD

được tài trợ từ các
Quỹ quốc tế cho
mục đích cấp tín
dụng bền vững và
tín dụng xanh.

XÃ HỘI



99,7%
khách hàng tham gia khảo sát hài lòng với chất lượng dịch vụ của Nam A Bank



97,8%
CBNV cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank



100%
CBNV được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp



100%
CBNV được tham gia các khóa đào tạo do Nam A Bank tổ chức



100%
CBNV được bảo đảm an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp



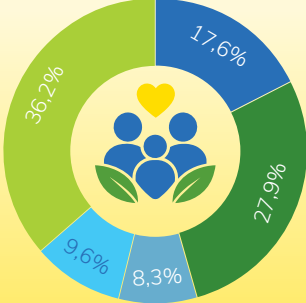
372.367 giờ
Tổng số giờ đào tạo trong năm 2025

68 giờ/CBNV
bình quân trên mỗi CBNV



>1.000 tỷ đồng
thực nộp vào Ngân sách nhà nước trong năm 2025

31,2 tỷ đồng
Đóng góp cho cộng đồng trong năm 2025





Tài trợ cho giáo dục

5,5 tỷ đồng



Hỗ trợ các hộ nghèo và gia đình có hoàn cảnh khó khăn

8,7 tỷ đồng



Tài trợ khắc phục hậu quả thiên tai

2,6 tỷ đồng



Tài trợ tổ chức các chương trình, sự kiện gắn kết

3,0 tỷ đồng



Các hoạt động an sinh xã hội khác

11,4 tỷ đồng

QUẢN TRỊ



Phát triển văn hóa doanh nghiệp với **Bản sắc Ngân hàng Trà**



Top 15
ngân hàng có tổng tài sản lớn nhất hệ thống tại Việt Nam



Không phát sinh
vụ tham nhũng nào trong năm 2025



Không phát sinh
vụ rửa tiền nào trong năm 2025



100%
tỷ lệ biểu quyết đồng ý từ các thành viên HĐQT về tất cả các nội dung và quyết sách sau khi thảo luận trong năm 2025 của Nam A Bank



Triển khai thành công Dự án ESG trong năm 2025



Tích hợp rủi ro ESG vào khung quản lý rủi ro của Ngân hàng



Triển khai thành công Dự án Basel II nâng cao và đưa vào áp dụng trong toàn hệ thống



Triển khai thử nghiệm Basel III theo quy định nội bộ



Hoàn thành triển khai hệ thống SIMO – hệ thống dữ liệu quản lý tập trung tài khoản thanh toán nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật,...



4.182 tỷ đồng
Tổng lợi nhuận sau thuế toàn hàng tăng gần **16%** so với năm 2024 (**3.607 tỷ đồng**)



198.263 tỷ đồng
Tổng dư nợ cho vay Khách hàng tại ngày 31/12/2025 tăng gần **18,2 %** so với 31/12/2024: **167.738 tỷ đồng**

DẤU ẤN NỔI BẬT NĂM 2025

CÁC GIẢI THƯỞNG, DANH HIỆU VỀ PTBV ĐƯỢC VINH DANH, TRAO TẶNG

TOP 50

CÔNG TY KINH DOANH
HIỆU QUẢ NHẤT VIỆT NAM

do tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
phối hợp cùng Công ty
Chứng khoán Thiên Việt
trao tặng

TOP 30

THƯƠNG HIỆU NGÂN HÀNG
MẠNH NHẤT 2025

VÀ

TOP 5

NGÂN HÀNG TĂNG TRƯỞNG
ĐỘT PHÁ VỀ THỨ HẠNG
SỨC KHỎE THƯƠNG HIỆU

do Mibrand trao tặng

TOP 500

DOANH NGHIỆP
LỚN NHẤT ĐÔNG NAM Á
- FORTUNE 500

do tạp chí Fortune
(Hoa Kỳ) trao tặng



THẺ TÍN DỤNG SÁNG TẠO CỦA NĂM 2025

(Credit Card Initiative
Of The Year 2025),

ỨNG DỤNG DI ĐỘNG & THANH TOÁN SÁNG TẠO CỦA NĂM 2025

(Mobile Banking &
Payment Initiative
Of The Year 2025)
do tạp chí Asian Banking
& Finance trao tặng

5 NĂM LIÊN TIẾP NƠI LÀM VIỆC TỐT NHẤT CHÂU Á VÀ NƠI LÀM VIỆC DẪN ĐẦU CÔNG NGHỆ (TECH EMPOWERMENT AWARD) 2025

do HR Asia trao tặng

THƯƠNG HIỆU MẠNH VIỆT NAM

hạng mục Thương hiệu
mạnh phát triển
bền vững 2025
do VNEconomy trao tặng

VIETNAM DIGITAL AWARD 2025

hạng mục Sản phẩm,
giải pháp chuyển đổi
số vì cộng đồng
cho Bộ giải pháp QR
cho Bệnh viện, Trường học,
kết nối VNEID và Etax mobile
do Hội truyền thông số
trao tặng

VIETNAM ESG AWARDS

hạng mục Ngân hàng nổi
bật gắn kết nhân viên trong
triển khai ESG do báo Dân
Trí tổ chức trao tặng

NGÂN HÀNG SỐ TIÊU BIỂU VÀ NGÂN HÀNG TIÊU BIỂU VỀ TÍN DỤNG XANH

do IDG trao tặng

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



02

✔ Định hướng phát triển bền vững của Nam A Bank	38
✔ Quản trị phát triển bền vững	40
✔ Gắn kết với các bên liên quan	44
✔ Lĩnh vực trọng yếu	48

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
CỦA NAM A BANK

Tham chiếu GRI 2-22, 2-23, 2-24



Khi biến đổi khí hậu ngày càng gia tăng và nhiều giới hạn hành tinh đã bị vượt ngưỡng an toàn, các hệ thống kinh tế và xã hội trên toàn cầu phải đối mặt với rủi ro ngày càng lớn. Là một trong những quốc gia chịu tác động nặng nề nhất bởi các hiện tượng thời tiết cực đoan, Việt Nam đã thể hiện quyết tâm mạnh mẽ tại COP26 khi cam kết đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, đồng thời cập nhật đóng góp do quốc gia tự quyết định (NDC) vào năm 2022 với mục tiêu giảm 15,8% phát thải bằng nguồn lực trong nước và lên đến 43,5% khi có hỗ trợ quốc tế vào năm 2030. Trước những cam kết cấp quốc gia này, ngành ngân hàng giữ vai trò trung tâm trong việc định hướng dòng vốn theo hướng xanh và bền vững.

Đồng hành cùng Chính phủ và các tổ chức, doanh nghiệp trên con đường tiến tới mục tiêu Net Zero năm 2050, Nam A Bank chủ động tích hợp các yếu tố khí hậu và môi trường vào chiến lược phát triển của mình để không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro hoạt động mà còn hỗ trợ các bên liên quan thực thi các ưu tiên giảm phát thải và thích ứng mà NDC đã xác lập. Điều này đòi hỏi Nam A Bank tập trung hoàn thiện khung quản trị rủi ro ESG và ESMS, lồng ghép các tiêu chí bền vững “S” và “Xanh” vào quy trình cấp tín dụng và quản trị danh mục đầu tư. Đồng thời ưu tiên tài trợ cho các lĩnh vực đóng góp tích cực vào tăng trưởng xanh như năng lượng tái tạo, sản xuất sạch, nông nghiệp bền vững và doanh nghiệp chuyển đổi theo hướng phát thải thấp. Ngoài ra, Nam A Bank cũng tăng cường minh bạch thông tin thông qua việc từng bước áp dụng các chuẩn mực báo cáo quốc tế như IFRS, Basel, GRI,... Trước những thách thức và xu hướng quốc tế, Nam A Bank không chỉ góp phần quan trọng vào mục tiêu quốc gia về tăng cường khả năng chống chịu mà còn củng cố vai trò tiên phong trong nền kinh tế xanh đang hình thành.

Để kiến tạo mô hình ngân hàng phát triển toàn diện, Nam A Bank đặt yếu tố con người và quản trị làm trọng tâm, xem đây là nền tảng để tạo dựng giá trị lâu dài cho khách hàng, cộng đồng và toàn bộ hệ sinh thái tài chính của mình. Từ các năm trước, Nam A Bank đã luôn duy trì triển khai các chương trình hỗ trợ giáo dục, y tế và các hoạt động an sinh xã hội nhằm nâng cao cuộc sống cho các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương và lan tỏa tinh thần trách nhiệm cộng đồng. Bên trong tổ chức, nếu hệ thống quản trị chuẩn mực là “khung xương”, thì văn hóa doanh nghiệp chính là “tâm hồn” tạo nên sự khác biệt. Một trong những biểu tượng tinh tế của văn hoá ấy chính là mô hình “Ngân hàng Trà”, nơi mỗi nhân sự được truyền cảm hứng để phát triển và gắn kết lâu dài, mỗi giao dịch của khách hàng đều đi kèm sự an toàn và được trân trọng.

Chính những định hướng chiến lược nhất quán và cam kết mạnh mẽ đối với PTBV đã giúp Nam A Bank tạo dựng những giá trị thiết thực cả về kinh tế lẫn xã hội. Những nỗ lực này không chỉ đóng góp cho sự thịnh vượng của Việt Nam mà còn hòa nhịp cùng xu hướng PTBV của cộng đồng quốc tế, khẳng định vai trò của ngân hàng như một thành viên có trách nhiệm trong hệ sinh thái tài chính toàn cầu.

TỔNG QUAN VỀ
BÁO CÁO PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA
TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ
NAM A BANK

HÀNH TRÌNH
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

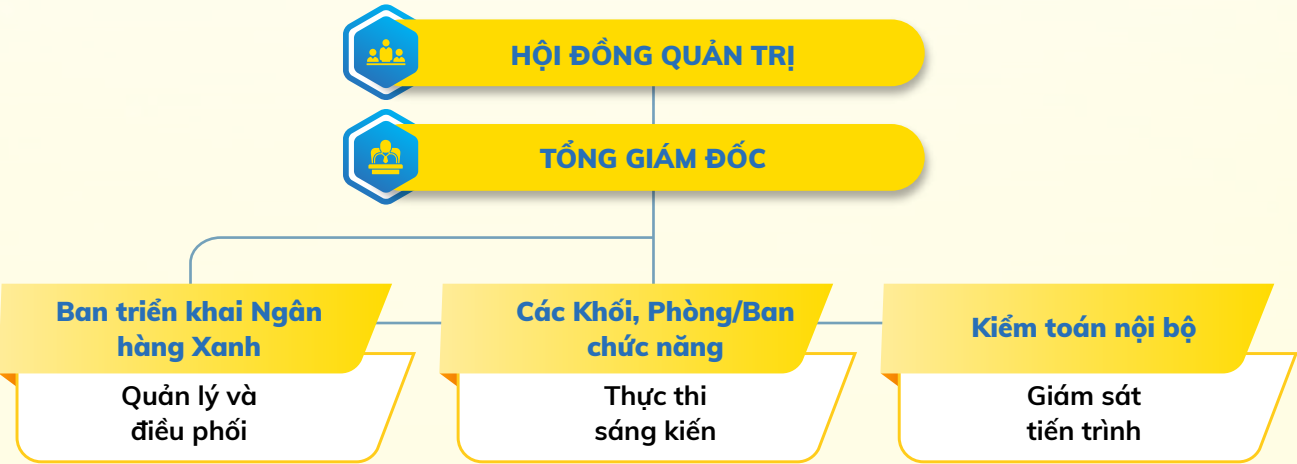
ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
CỦA NAM A BANK

Tham chiếu GRI 2-22, 2-23, 2-24

CAM KẾT	MỤC TIÊU	SDGs
MÔI TRƯỜNG (E) Nam A Bank tin rằng khí hậu và môi trường tự nhiên luôn là yếu tố quan trọng hàng đầu để đảm bảo hành trình PTBV trong dài hạn. Ngân hàng thực hiện các sáng kiến nội bộ và thông qua cung cấp các giải pháp tài chính xanh sẽ góp phần vào việc giảm thiểu lượng phát thải khí nhà kính và gia tăng khả năng ứng phó với tác động của biến đổi khí hậu. Bên cạnh đó, Nam A Bank cam kết lựa chọn các ứng dụng công nghệ hiện đại thân thiện với môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng trên lộ trình số hóa Ngân hàng Xanh và quản lý tác động môi trường cả trực tiếp lẫn gián tiếp trong từng hoạt động kinh doanh.	- Giảm lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2. - Xanh hóa hoạt động kinh doanh và vận hành tại ngân hàng. - Tăng quy mô tín dụng xanh dành cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch và nông nghiệp bền vững. - Mở rộng sản phẩm tín dụng cho các hoạt động sản xuất và tiêu dùng carbon thấp. - Giảm thiểu tác động môi trường của danh mục tín dụng. - Tham gia vào thị trường tín chỉ carbon theo quy định tại Việt Nam. - Tìm kiếm và nghiên cứu các giải pháp hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý rủi ro môi trường. - Thúc đẩy mua sắm bền vững.	6 7 12 13 14 15

CAM KẾT	MỤC TIÊU	SDGs
XÃ HỘI (S) Nam A Bank không ngừng đổi mới, sáng tạo và tiên phong trong việc kiến tạo giá trị, chia sẻ thịnh vượng với các bên liên quan nhằm hướng tới một xã hội gắn kết và “không một ai bị bỏ lại phía sau”. Với tôn chỉ xuyên suốt quá trình hình thành và phát triển của Nam A Bank là chất lượng dịch vụ luôn được ưu tiên hàng đầu, Nam A Bank hướng đến mục tiêu mang lại dịch vụ tài chính tiện ích, an toàn, và hiệu quả. Các bên liên quan của Nam A Bank cả bên trong lẫn bên ngoài luôn luôn được lắng nghe và thấu hiểu để cùng nhau, chung sức với Nam A Bank tiến bước tới mục tiêu vì cuộc sống tốt đẹp hơn.	- Người lao động hài lòng với môi trường làm việc tại Nam A Bank và gắn bó trong dài hạn. - Nhân tài không phân biệt lứa tuổi được trọng dụng và có lộ trình thăng tiến rõ ràng, minh bạch. - Tôn trọng sự đa dạng và bình đẳng. - An toàn và sức khỏe của người lao động cũng như Khách hàng. - Liên tục đào tạo và tái đào tạo, nâng cao năng lực của người lao động. 99% Khách hàng hài lòng/rất hài lòng khi sử dụng sản phẩm với dịch vụ trực tiếp tại quầy giao dịch/điểm OneBank của Nam A Bank. - Gia tăng số lượng thành viên trong cộng đồng được chia sẻ giá trị từ Nam A Bank để cải thiện chất lượng cuộc sống và khả năng tiếp cận các dịch vụ thiết yếu.	1 2 3 4 5 11

QUẢN TRỊ (G) PTBV không thể không nhắc đến tính minh bạch và trách nhiệm giải trình, không thể dung thứ cho các hành vi tham nhũng, hối lộ hay rửa tiền và không thể thiếu an toàn khi sử dụng công nghệ số trong giao dịch tài chính. Hiểu rõ nguyên tắc đó, Nam A Bank luôn kiên định với việc lựa chọn các mô hình quản trị doanh nghiệp tân tiến, thiết lập và vận hành hệ thống quản trị rủi ro hiệu quả, duy trì văn hóa doanh nghiệp và các mối quan hệ đối tác kinh doanh liên chính nhằm góp phần xây dựng nền kinh tế trong sạch và phát triển lành mạnh.	- Đóng góp vào tăng trưởng và phát triển kinh tế của quốc gia. - Đảm bảo quyền lợi cho các cổ đông thiểu số. - Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động kinh doanh. - Không phát sinh sự vụ vi phạm về an toàn thông tin và an ninh mạng. - Gia tăng mức độ số hóa trong giao dịch tài chính và vận hành hoạt động kinh doanh. - Không phát sinh hậu quả nghiêm trọng từ các sự kiện rủi ro liên quan đến ESG.	8 9 16 17
---	---	---



Để bảo đảm tính hệ thống, Nam A Bank phân cấp quản trị theo mô hình đa tầng, trong đó HĐQT giữ vai trò hoạch định chiến lược và giám sát; Ban triển khai Ngân hàng Xanh chịu trách nhiệm triển khai; và các phòng ban chuyên môn thực thi nhiệm vụ theo từng phạm vi được phân rõ ràng. Cách vận hành này được tăng cường bằng mô hình quản lý rủi ro ESG. Đồng thời, Nam A Bank

đang phát triển nền tảng dữ liệu ESG để theo dõi liên tục các chỉ số bền vững, từ đó tăng cường năng lực nhận diện rủi ro và lập kế hoạch giảm thiểu tác động trong dài hạn. Với cách tiếp cận bài bản, Nam A Bank định vị mình như một tổ chức tài chính tiên phong về quản trị bền vững, luôn duy trì chuẩn mực cao trong quản lý rủi ro, minh bạch và trách nhiệm.

BỘ PHẬN	VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM
Hội đồng quản trị	- Xây dựng và phê duyệt định hướng, chiến lược PTBV. - Hoạch định và phê duyệt các văn bản, chính sách và tuyên bố chung về chiến lược PTBV trong trung và dài hạn. - Giám sát việc xây dựng và triển khai các kế hoạch hành động để thực thi chiến lược PTBV.
Tổng Giám đốc	- Thúc đẩy việc triển khai theo đúng lộ trình định hướng chiến lược đã được HĐQT phê duyệt. - Đảm bảo tính hiệu quả của các chương trình hành động hướng tới PTBV theo chiến lược dài hạn đã được HĐQT phê duyệt. - Xây dựng các kế hoạch, chủ trương, chính sách chi tiết và xác lập mục tiêu cụ thể cho từng hoạt động, nhằm đảm bảo tính khả thi của tiến trình đạt mục tiêu PTBV đề ra trong ngắn và trung hạn. - Truyền thông mục tiêu và kế hoạch tới tất cả các đơn vị trong toàn hệ thống.

BỘ PHẬN	VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM
Ban triển khai Ngân hàng Xanh	Quản lý và điều phối tiến trình triển khai chiến lược PTBV: - Tiếp nhận và thực hiện các kế hoạch và chương trình hành động về PTBV từ HĐQT và Tổng Giám đốc. - Rà soát các sáng kiến liên quan đến các khía cạnh Môi trường - Kinh tế và trình các sáng kiến PTBV phù hợp với lĩnh vực chuyên môn của các bộ phận nghiệp vụ trong Ngân hàng, đảm bảo phù hợp với văn hóa doanh nghiệp và cách thức vận hành của Nam A Bank, đồng thời mang tính thực tiễn cao. - Triển khai các giải pháp thúc đẩy tín dụng xanh, Ngân hàng Xanh, tăng cường quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng theo quy định. - Theo dõi và giám sát việc thực thi các sáng kiến PTBV để đề xuất các điều chỉnh, bổ sung kịp thời nhằm đảm bảo tính hiệu quả và khả năng cải tiến liên tục. - Đảm bảo các báo cáo kết quả và đánh giá hiệu quả thực thi được lập và đệ trình đúng thời hạn, các vấn đề phát sinh được báo cáo kịp thời với độ chính xác của thông tin, dữ liệu luôn ở mức cao. - Tổ chức khóa đào tạo tăng cường nhận thức cho CBNV về PTBV, tăng trưởng xanh, tín dụng xanh và Ngân hàng Xanh.
Các Khối, Phòng/Ban chức năng	Thực thi các chương trình hành động và sáng kiến ESG: - Thực hiện các sáng kiến PTBV đã được phê duyệt và phân bổ cho bộ phận chuyên môn. - Lập báo cáo về kết quả thực thi các sáng kiến và chương trình hành động PTBV để trình Cấp quản lý xem xét và phê duyệt.
Kiểm toán nội bộ	Giám sát tiến trình thực thi chiến lược: - Đảm bảo cơ cấu quản lý việc thực thi các chương trình hành động, sáng kiến PTBV phù hợp và nhất quán với các mục tiêu chiến lược đã được phê duyệt. - Giám sát và triển khai các biện pháp kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả thực thi các chương trình hành động, sáng kiến ESG. - Tổng hợp thông tin từ các phòng ban chức năng và bộ phận nghiệp vụ để lập báo cáo tổng kết hoạt động PTBV trên toàn hàng để trình các cấp lãnh đạo phê duyệt. - Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo về PTBV chung và các chủ đề cụ thể phù hợp xu hướng toàn cầu và quốc gia theo từng giai đoạn cụ thể. - Quản lý việc xây dựng và truyền thông báo cáo PTBV định kỳ theo tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế hiện hành.

GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

Tham chiếu GRI 2-29

Gắn kết các bên liên quan đóng vai trò then chốt trong quá trình triển khai ESG, giúp Nam A Bank xây dựng nền tảng quản trị hiệu quả và phù hợp với kỳ vọng của xã hội. Việc chủ động lắng nghe, đối thoại và thấu hiểu nhu cầu của các nhóm như người lao động, khách hàng, nhà đầu tư, đối tác cung ứng, cộng đồng địa phương hay cơ quan quản lý giúp Nam A Bank nhận diện sớm các vấn đề trọng yếu và xây dựng chiến lược ứng phó phù hợp. Thực hành này không chỉ nâng cao sự tin cậy và uy tín của ngân hàng, mà còn tạo điều kiện thúc đẩy đổi mới, tối ưu hóa quy trình và hình thành giá trị dài hạn với các bên liên quan. Qua cơ chế tương tác thường xuyên, minh bạch và đa chiều, Nam A Bank có thể củng cố chiến lược PTBV, giảm thiểu rủi ro và tăng cường khả năng thích ứng trong bối cảnh biến động ngày nay.



Người lao động



Cổ đông / Nhà đầu tư



Khách hàng

PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT	CHỦ ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA NAM A BANK
Cuộc họp định kỳ và hội thảo nội bộ Khảo sát sự hài lòng và ý kiến từ nhân viên Các cuộc gặp gỡ không chính thức để khuyến khích trao đổi ý tưởng Các kênh truyền thông nội bộ như email, bản tin và mạng xã hội nội bộ	Hàng tháng Hàng năm Khi phát sinh Thường xuyên	- Môi trường làm việc và các chính sách về thu nhập, phúc lợi - Quy trình làm việc - Lộ trình đào tạo và thăng tiến - Mức độ gắn kết - Quản trị nhân sự bền vững gắn liền thực hành ESG	- Tổ chức Đại hội công đoàn hàng năm - Cải tiến chính sách nhân sự dựa trên phản hồi của người lao động - Tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, chương trình bảo hiểm sức khỏe cho CBNV và người thân của CBNV - Tổ chức các khóa đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên phù hợp nhu cầu và mong muốn thăng tiến trong nghề nghiệp - Tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ nhằm nâng cao thể chất và tinh thần, gắn kết người lao động - Khuyến khích sự tham gia của nhân viên vào các quyết định quan trọng của tổ chức
Đại hội cổ đông định kỳ Báo cáo tài chính định kỳ Thông cáo báo chí và bản tin trên trang web chính thức Các kênh truyền thông xã hội và email để cung cấp cập nhật nhanh chóng	Hàng năm Hàng quý Khi phát sinh sự kiện quan trọng và/hoặc hàng tháng Thường xuyên	- Kết quả hoạt động kinh doanh và tài chính - Kế hoạch phát triển và chiến lược dài hạn - Các vấn đề quản trị công ty và các rủi ro tiềm ẩn - Báo cáo kịp thời và minh bạch thông tin	- Đảm bảo tính minh bạch trong báo cáo tài chính và thông tin công ty - Thực hiện các biện pháp cần thiết để tăng cường quản trị công ty - Cải tiến quy trình giao tiếp với cổ đông và nhà đầu tư dựa trên ý kiến phản hồi - Đưa ra các quyết định chiến lược dựa trên lợi ích của cổ đông và nhà đầu tư - Xác định các vấn đề tiềm ẩn và điều chỉnh kịp thời - Phản hồi và giải đáp thắc mắc từ cổ đông và nhà đầu tư
Khảo sát trực tuyến và phỏng vấn Khách hàng Hội thảo và sự kiện gặp gỡ Khách hàng Các cuộc gọi hỗ trợ Khách hàng và dịch vụ trực tuyến Mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến khác	Thường xuyên Tối thiểu 2 lần/năm 24/7 24/7	- Chất lượng sản phẩm và dịch vụ - Dịch vụ Khách hàng và hỗ trợ xử lý sự cố - Đổi mới và cải tiến sản phẩm - Bảo mật thông tin và quyền riêng tư - Cạnh tranh lành mạnh	- Điều chỉnh chính sách và quy trình liên quan đến cung cấp sản phẩm và dịch vụ dựa trên phản hồi về nhu cầu và mong đợi của Khách hàng - Tổ chức các chương trình đào tạo cho nhân viên để nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện chỉ số hài lòng của Khách hàng - Thực hiện các sáng kiến nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng và củng cố mối quan hệ lâu dài - Xác định các vấn đề tiềm ẩn và giải quyết kịp thời

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

Tham chiếu GRI 2-29



	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT		CHỦ ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA NAM A BANK
 Đối tác và nhà cung cấp	Các cuộc họp định kỳ để thảo luận về tiến độ và vấn đề hợp tác	Hàng quý hoặc theo hợp đồng			- Điều chỉnh/ cập nhật phù hợp quy trình làm việc và yêu cầu dựa trên phản hồi từ nhà cung cấp - Yêu cầu đối tác thực hiện các biện pháp cải tiến để nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ - Khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới từ các đối tác kinh doanh - Nhận diện và giải quyết kịp thời các vấn đề trong chuỗi cung ứng - Tổ chức các chương trình đào tạo để nâng cao nhận thức cho các nhà cung cấp về các vấn đề liên quan đến PTBV
	Hợp thương thảo về các điều khoản cung cấp dịch vụ và sản phẩm	Khi phát sinh		- Chất lượng và độ tin cậy của sản phẩm/ dịch vụ - Điều khoản hợp đồng và giao dịch công bằng - Công bằng và minh bạch trong đánh giá nhà thầu - Quan hệ đối tác lâu dài và bền vững - Quản lý tác động đối với môi trường và xã hội	
	Email và nền tảng quản lý dự án	Thường xuyên			
	Các sự kiện giao lưu và hội thảo để tăng cường mối quan hệ	Khi phát sinh			
 Cơ quan quản lý nhà nước và ban hành chính sách	Các cuộc họp định kỳ và hội thảo để thảo luận về chính sách và quy định mới	Hàng quý hoặc theo yêu cầu		- Tuân thủ quy định và luật pháp - Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với ngân sách nhà nước - Quản lý tác động đối với môi trường và xã hội - Cạnh tranh lành mạnh - Trách nhiệm giải trình và minh bạch thông tin - Phát triển tài chính xanh và bền vững - Giảm phát thải và trung hòa carbon - Chiến lược chuyển đổi số và chương trình số hóa - Phòng, chống tham nhũng, hối lộ và phòng, chống rửa tiền	- Cải tiến quy trình nội bộ để đảm bảo tuân thủ các quy định mới - Thực hiện các biện pháp cần thiết để nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình - Tích cực tham gia vào các hoạt động xây dựng chính sách và chia sẻ kinh nghiệm - Định kỳ đánh giá và cập nhật các chính sách nội bộ theo quy định của cơ quan quản lý
	Nộp báo cáo định kỳ và tài liệu cần thiết theo yêu cầu	Hàng tháng/quý/năm			
	Tham gia vào các cuộc khảo sát và đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng chính sách	Khi phát sinh			
	Tham gia các diễn đàn và sự kiện liên quan đến ngành	Khi phát sinh			
 Cộng đồng	Các chương trình tài trợ và hỗ trợ cộng đồng	Khi phát sinh		- Quản lý tác động đối với môi trường và xã hội - Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp - Hỗ trợ phát triển cộng đồng địa phương - Biến đổi khí hậu và giảm phát thải - Lan tỏa các hoạt động bảo vệ môi trường và hướng tới cộng đồng	- Chủ động triển khai và tham gia vào các chương trình hỗ trợ cộng đồng, các hoạt động xã hội và thiện nguyện - Phát triển các sáng kiến có tác động tích cực đến cộng đồng - Cung cấp báo cáo minh bạch về các hoạt động và tác động của Nam A Bank đối với cộng đồng - Nhận diện và giải quyết các vấn đề xã hội cụ thể
	Tham gia vào các hoạt động tình nguyện và sự kiện cộng đồng	Thường xuyên			
	Tổ chức các buổi hội thảo và hội nghị để lắng nghe ý kiến của cộng đồng	Hàng quý hoặc theo nhu cầu			
	Các kênh truyền thông xã hội và website để cập nhật thông tin và nhận phản hồi	Thường xuyên			

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

Tham chiếu GRI 3-1, 3-2



Việc thực hiện đánh giá lĩnh vực trọng yếu định kỳ hàng năm là một yếu tố then chốt giúp Nam A Bank xác định và ưu tiên các chủ đề môi trường, xã hội và quản trị (ESG) có mức độ ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động kinh doanh, chuỗi giá trị và các bên liên quan. Năm 2025, Nam A Bank tiếp tục tiến hành rà soát và đánh giá lại tính trọng yếu để kịp thời nhận diện các rủi ro tiềm ẩn và cơ hội chiến lược để từ đó có thể xây dựng các biện pháp quản lý phù hợp, phân bổ nguồn lực hiệu quả và nâng cao các định hướng chiến lược PTBV. Quy trình phân tích tính trọng yếu được Nam A Bank thực hiện dựa trên tiêu chuẩn GRI 3 thuộc bộ tiêu chuẩn GRI Universal Standard 2021.

PHƯƠNG THỨC XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

1 Bước 1 – Phân tích bối cảnh

Phân tích bối cảnh giúp xác định những yếu tố bên ngoài và bên trong có khả năng tác động đáng kể đến hoạt động, chiến lược và định hướng PTBV của Nam A Bank. Quá trình này bao gồm:

- **Phân tích bối cảnh bên ngoài:** Các xu hướng pháp lý, nhu cầu thị trường, kỳ vọng của nhà đầu tư và yêu cầu của các chuẩn mực quốc tế như GRI 2021, ESRS (CSRD), SDGs, TCFD, ISSB, SASB và các phân tích ngành.
- **Phân tích bối cảnh nội bộ:** Chiến lược hiện tại và định hướng tương lai của Nam A Bank, tài liệu của Hội đồng quản trị, các chính sách nội bộ, mức độ trưởng thành của hệ thống quản lý và hiệu quả hoạt động của các ĐVKD.

2 Bước 2 – Xác định các tác động thực tế và tiềm tàng

Các phân tích bối cảnh được tổng hợp lại thành nhóm chủ đề trọng yếu của ngành tài chính. Căn cứ kết quả phân tích bối cảnh ở Bước 1 và chiến lược phát triển kinh doanh theo từng thời kỳ, Nam A Bank xem xét các tác động hiện hữu và tiềm tàng theo từng khía cạnh về Môi trường, Xã hội và Quản trị, bao gồm các tác động tích cực lẫn tiêu cực trong dài hạn và ngắn hạn trên toàn chuỗi giá trị. Để đưa ra nhận định chính xác và phù hợp nhất, Nam A Bank cũng tiến hành tham vấn các bên liên quan cũng như các chuyên gia nội bộ và bên ngoài về mức độ quan trọng của từng lĩnh vực đối với họ và tổng hợp ý kiến của các bên làm cơ sở thực hiện bước tiếp theo.

3 Bước 3 – Đánh giá mức độ trọng yếu của các tác động

Kết quả thu được tại Bước 2 giúp Nam A Bank xếp hạng sơ bộ các yếu tố bền vững quan trọng nhất nhằm ưu tiên các mục tiêu định hướng PTBV cần tập trung trong ngắn hạn và định hướng chiến lược cho dài hạn. Để đánh giá mức độ trọng yếu của từng tác động, Nam A Bank tiến hành thực hiện nguyên tắc trọng yếu kép, kết hợp giữa đo lường tác động tài chính của các rủi ro chính được xác định trong quản trị rủi ro doanh nghiệp và mức độ tác động ESG đối với các bên liên quan.

4 Bước 4 – Xác nhận các lĩnh vực ưu tiên nhất để báo cáo

Nam A Bank thiết lập được bảng xếp hạng các lĩnh vực trọng yếu theo thứ tự mức độ ưu tiên từ cao xuống thấp và sàng lọc được 11 lĩnh vực trọng yếu cần báo cáo. Tiếp theo, nhóm chuyên trách tiến hành xin ý kiến xác nhận danh sách lĩnh vực trọng yếu từ Ban Lãnh đạo, các chuyên gia và người dùng thông tin quan trọng của Nam A Bank, đồng thời đối chiếu mức độ phù hợp của danh sách này với các chủ đề trọng tiêu chuẩn ngành có liên quan cũng như xu hướng PTBV của ngành trên toàn cầu. Trên cơ sở nội dung đã được phê duyệt, nhóm chuyên trách tại Nam A Bank triển khai các công tác quản lý, giám sát và lập báo cáo PTBV cho từng năm tài chính.

DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU VÀ ĐỊNH HƯỚNG THEO SDGs

		KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC 2025	SDGs
 MÔI TRƯỜNG (E)	E.1 TÀI CHÍNH XANH E.1.1 Ngân hàng Xanh - Toàn diện từ vận hành đến kinh doanh E.1.2 Tín dụng Xanh - Khởi thông nguồn vốn xanh	- Nam A Bank ưu tiên cho vay các dự án đầu tư xây dựng các nguồn năng lượng xanh và sạch bằng các nguồn vốn ưu đãi với tổng dư nợ tại thời điểm 31/12/2025 là 6.677 tỷ đồng chiếm tỷ trọng cao nhất trong danh mục Tín dụng xanh. - Tổng dư nợ Tín dụng xanh tính đến cuối năm 2025 là 15.460 tỷ đồng, chiếm 7,8% tổng dư nợ toàn ngành. - Nam A Bank huy động được 47 triệu USD nguồn vốn xanh để triển khai chương trình Tín dụng xanh.	
	E.2 GIẢM PHÁT THẢI E.2.1 Sử dụng hiệu quả nguồn năng lượng E.2.2 Phát triển bền vững tiến đến Net Zero	- Nam A Bank đã triển khai nhiều sáng kiến, giải pháp nhằm tiết kiệm và sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng tại các tòa nhà và đơn vị trực thuộc. - Nam A Bank đang trong quá trình kiểm kê phát thải khí nhà kính phạm vi 1 và phạm vi 2 và xây dựng lộ trình giảm thải cụ thể theo định hướng Net Zero năm 2050. Nam A Bank cũng có định hướng mở rộng phạm vi kiểm kê khí nhà kính lên phạm vi 3 trong tương lai gần.	
	E.3 QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG E.3.1 Quản lý nguyên vật liệu - Sống xanh từ những điều nhỏ nhất E.3.2 Quản lý nước và nước thải - Sử dụng tài nguyên hiệu quả E.3.3 Quản lý chất thải - Bảo vệ môi trường cùng Nam A Bank	- Số lượng nhựa cứng năm 2025 giảm 29% so với năm 2024 và giảm 54% so với năm 2023. - Nam A Bank đảm bảo 100% chất thải rắn được thu gom, phân loại và xử lý đúng quy định. - Nam A Bank không ghi nhận trường hợp vi phạm nào liên quan đến quản lý tác động môi trường hoặc xả thải trong năm 2025. - Nam A Bank đảm bảo 100% nước thải tại các tòa nhà lớn được kiểm nghiệm và báo cáo đạt tiêu chuẩn môi trường định kỳ.	

DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU VÀ ĐỊNH HƯỚNG THEO SDGs

		KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC 2025	SDGs
 XÃ HỘI (S)	S.1 ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC S.1.1 Bình đẳng và đa dạng trong cơ cấu nhân sự S.1.2 Thu hút và giữ chân nhân tài	- Nam A Bank chú trọng triển khai các công tác đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng cho người lao động với tổng số giờ cung cấp cho người lao động là 372.367 giờ, tăng 132.235 giờ, tương ứng mức tăng khoảng 55,1% so với năm 2024. - Số lượng lao động nữ ở Nam A Bank chiếm 55%. 3/7 thành viên HĐQT là nữ giới. - Mức lương khởi điểm của Nam A Bank tại các khu vực không có sự khác biệt giữa nam và nữ hay giữa các các vùng miền và đều cao hơn so với mức lương tối thiểu theo quy định của pháp luật hiện hành.	
	S.2 ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG S.2.1 Chế độ phúc lợi toàn diện S.2.2 Môi trường làm việc an toàn, hiệu quả	97,8% CBNV cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank. 87,8% CBNV hài lòng với thu nhập và phúc lợi tại Nam A Bank. - Nam A Bank duy trì đảm bảo quyền lợi về Bảo hiểm y tế bắt buộc cho 100% CBNV. Nam A Bank có bổ sung quyền lợi về Bảo hiểm sức khỏe cho một số đối tượng theo từng thời kỳ. - Nam A Bank không xảy ra sự cố liên quan đến an toàn lao động trong năm 2025.	
	S.3 NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG S.3.1 Chăm sóc khách hàng toàn diện S.3.2 Bảo mật thông tin khách hàng	99,7% khách hàng tham gia khảo sát hài lòng với chất lượng dịch vụ của Nam A Bank. - Nam A Bank không phát sinh bất kỳ vụ vi phạm nào về truyền thông, quảng cáo cũng như không có sự vụ khiếu nại từ khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ hoặc sản phẩm, dịch vụ cung cấp trong năm 2025. 100% cuộc gọi của Khách hàng được tiếp nhận và xử lý. 100% dữ liệu của Khách hàng được bảo mật. - Nam A Bank không phát sinh bất kỳ sự cố nào vi phạm liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng trong năm 2025.	
	S.4 ĐÓNG GÓP KINH TẾ - XÃ HỘI S.4.1 Đóng góp cho nền kinh tế S.4.2 Gắn kết với cộng đồng	- Nam A Bank đóng góp hơn 1.000 tỷ đồng vào ngân sách nhà nước. - Nam A Bank có tổng dư nợ cho vay toàn ngành tính đến thời điểm 31/12/2025 là 198.263 tỷ đồng. - Nam A Bank có 502.123 khách hàng mới trong năm 2025, trong đó bao gồm 491.919 khách hàng cá nhân và 10.204 khách hàng doanh nghiệp. - Nam A Bank đang hợp tác với 8.451 nhà cung cấp địa phương. Nam A Bank đã chi 1.758 tỷ đồng cho các nhà cung cấp địa phương. - Nam A Bank đã tài trợ tổng 31,2 tỷ đồng cho các chương trình hỗ trợ y tế, giáo dục, hỗ trợ các hộ gia đình khó khăn và các chương trình an sinh xã hội khác.	

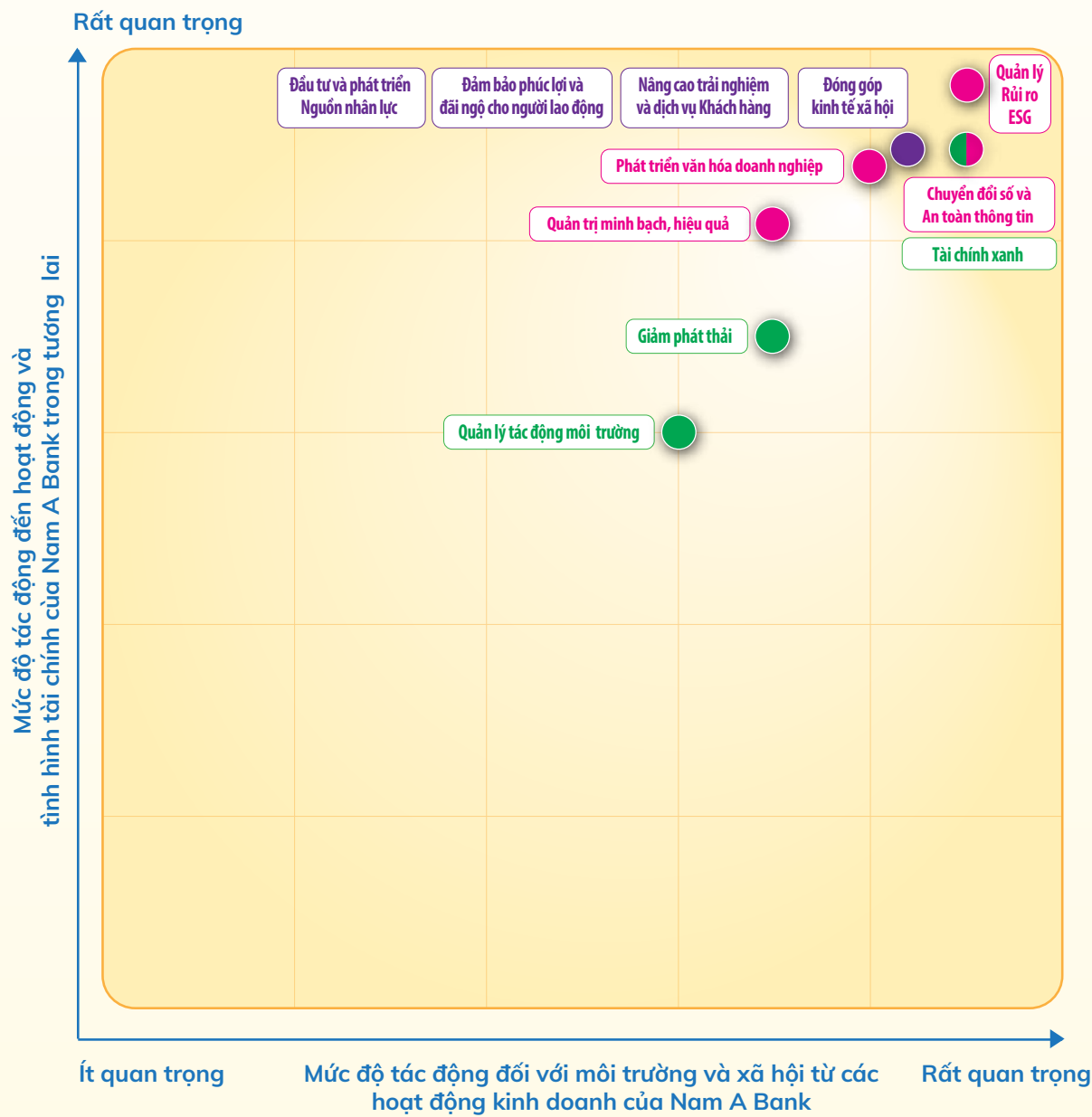
DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU VÀ ĐỊNH HƯỚNG THEO SDGs

		KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC 2025	SDGs
QUẢN TRỊ (G)	G.1 PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP G.1.1 Ngân hàng Trà - Khi văn hóa doanh nghiệp kiến tạo nền tảng quản trị minh bạch và bền vững G.1.2 Bản sắc Người Nam Á	88,5% CBNV phản hồi về Mức độ gắn kết đối với nội bộ, tổ chức. - Nam A Bank triển khai Ngân hàng Trà với 5 giá trị cốt lõi là Cung - Khoan - Tín - Mẫn - Huệ. - Nam A Bank trở thành ngân hàng chính thức cho Lễ hội Trà quốc tế 2025. - Nam A Bank tổ chức Hội thao Nam A Bank Tea Champion 2025 cho toàn thể CBNV để khuyến khích tinh thần đoàn kết, gắn bó. - Nam A Bank vinh danh top 120 vận động viên giải chạy Tea Run Online 2025. - Nam A Bank duy trì triển khai các chương trình mang đậm nét Nam Á như Trạng Nguyên Nam A Bank với chủ đề Tea – Thủ lĩnh số và xanh hay chương trình Tea Star 2025.	8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 9 CÔNG NGHIỆP, SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG
	G.2 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN G.2.1 Định hình tương lai xanh qua lăng kính số G.2.2 Bảo vệ an toàn thông tin trên nền tảng số	- Nam A Bank triển khai Chiến lược Chuyển đổi số với Microsoft Việt Nam và Công ty Cổ phần phát triển Công nghệ viễn thông tin học Sun Việt (SVTECH). - Nam A Bank triển khai nâng cấp hạ tầng công nghệ, an toàn bảo mật đảm bảo quy định thông tư 50/2024 và 17/2024. - Nam A Bank triển khai dự án Data Model nhằm chuẩn hóa dữ liệu và xây dựng khung quản trị để ứng dụng AI/Machine Learning. - Nam A Bank triển khai 2 tính năng thông báo biến động số dư bằng giọng nói Happy Voice trên Open Banking và Loa Thần tài Happy Box giúp nhận thông tin số dư thay đổi mà không cần mở ứng dụng. - Nam A Bank nâng cấp hệ thống lõi Corebanking phiên bản 14.7. - Nam A Bank không xảy ra sự cố gián đoạn hệ thống CNTT nghiêm trọng nào trong năm 2025.	8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ
	G.3 QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ G.3.1 Nguyên tắc quản trị của Nam A Bank G.3.2 Phòng chống tham nhũng, hối lộ và phòng, chống rửa tiền	- Nam A Bank không phát sinh vụ vi phạm pháp luật nghiêm trọng nào trong năm 2025. 100% báo cáo tài chính được công bố đúng thời hạn với đầy đủ thông tin theo yêu cầu, báo cáo bán niên được soát xét và báo cáo năm được kiểm toán bởi đơn vị kiểm toán độc lập uy tín toàn cầu. 100% tin tức cần công bố được cập nhật trên website của Nam A Bank trong vòng 24 giờ kể từ lúc phát sinh. - Nam A Bank không ghi nhận bất cứ rủi ro cũng như vi phạm nào liên quan đến hành vi rửa tiền hay tham nhũng tại ngân hàng.	8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ
	G.4 QUẢN LÝ RỦI RO ESG G.4.1 Cơ chế quản lý rủi ro tại Nam A Bank G.4.2 Quản lý rủi ro ESG	- Nam A Bank vận hành mô hình Ba tuyến phòng thủ nhằm đảm bảo tính độc lập, minh bạch và hiệu quả trong kiểm soát rủi ro. - Nam A Bank đã tích hợp ESG vào khung quản lý rủi ro của ngân hàng. - Thiết lập Báo cáo PTBV định kỳ hàng năm nhằm công bố minh bạch thông tin liên quan đến ESG. 0% phân loại rủi ro E&S cao theo quy định nội bộ của Nam A Bank trong danh mục cấp tín dụng năm 2025.	6 MƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH 7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VÀ GIẢ THANH HỢP LÝ 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU 14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIỂN 15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN BỜ LƯỚI

LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

Tham chiếu GRI 3-1, 3-2

MA TRẬN MỨC ĐỘ TRỌNG YẾU CỦA CÁC LĨNH VỰC



Nam A Bank rà soát, cập nhật danh mục các lĩnh vực trọng yếu và mức độ tác động đối với môi trường, xã hội từ các hoạt động kinh doanh định kỳ hàng năm nhằm phù hợp với bối cảnh thị trường và sự quan tâm của các bên liên quan.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC
GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK
HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
QUẢN TRỊ (G)
MÔI TRƯỜNG (E)
XÃ HỘI (S)



03

Phát triển văn hóa doanh nghiệp	62
Chuyển đổi số và an toàn thông tin	68
Quản trị minh bạch và hiệu quả	76
Quản lý rủi ro ESG	84

QUẢN TRỊ (G)

PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Không chỉ hướng đến sự chuyên nghiệp trong công việc, Ngân hàng còn nuôi dưỡng những giá trị văn hóa mang tính bản sắc như văn hóa thưởng trà, một nét đẹp dung dị tượng trưng cho sự tĩnh tại và tinh thần hướng lại cội nguồn. Nỗ lực lan tỏa niềm tự hào về con người Nam A Bank có tâm và có tầm song hành cùng các chiến lược phát triển bền vững để mang lại giá trị tốt đẹp đến xã hội.



CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Chuyển đổi số giúp tối ưu hóa quy trình, nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường bằng việc cắt giảm các giao dịch thủ công và sử dụng nguồn tài nguyên hiệu quả hơn; đồng thời, cũng tạo cơ hội cho việc cải thiện sự công bằng xã hội bằng cách cung cấp những dịch vụ tài chính dễ tiếp cận và phù hợp hơn với nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng.



QUẢN LÝ RỦI RO ESG

Xây dựng cơ chế quản lý ESG, chiến lược QLRR ESG trên cơ sở tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến QLRR ESG, đồng thời tích hợp QLRR ESG vào khung QLRR hiện hành của Ngân hàng, bao gồm tích hợp các yếu tố KVRR ESG vào KVRR của Ngân hàng và duy trì thực hành QLRR ESG trong hoạt động kinh doanh và vận hành của Ngân hàng, từ đó giảm thiểu các tác động tiêu cực và gia tăng các tác động tích cực tới nền kinh tế, môi trường và xã hội cũng như phòng ngừa các thiệt hại tiềm ẩn do các sự kiện rủi ro về ESG tác động tới hoạt động của Ngân hàng.



QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

Kiên toàn và nâng cao năng lực quản trị công ty nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh được vận hành hiệu quả, minh bạch; tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và thông lệ quốc tế tốt về quản trị công ty cũng như quản trị rủi ro tổng thể. Nói "Không" với các hành vi tham nhũng, hối lộ và rửa tiền.

G.1

PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

- G.1.1 Ngân hàng Trà - Khi văn hóa doanh nghiệp kiến tạo nền tảng quản trị minh bạch và bền vững
- G.1.2 Bản sắc Người Nam Á



G.2

CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

- G.2.1 Định hình tương lai xanh qua lăng kính số
- G.2.2 Bảo vệ an toàn thông tin trên nền tảng số



G.3

QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

- G.3.1 Nguyên tắc quản trị của Nam A Bank
- G.3.2 Phòng, chống tham nhũng, hối lộ và phòng, chống rửa tiền



G.4

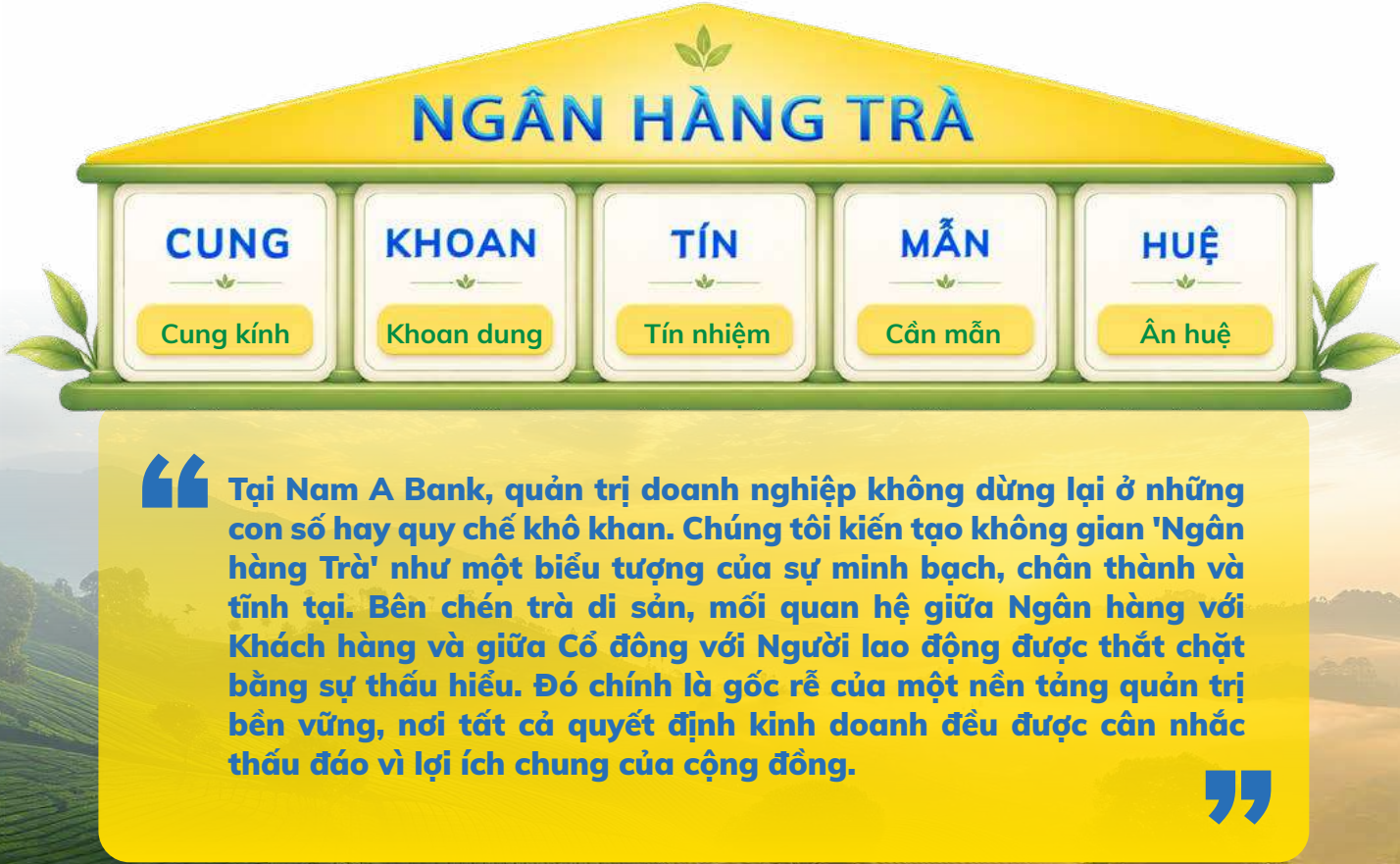
QUẢN LÝ RỦI RO ESG

- G.4.1 Cơ chế quản lý rủi ro tại Nam A Bank
- G.4.2 Quản lý rủi ro ESG



G.1.1 NGÂN HÀNG TRÀ – KHI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP KIẾN TẠO NỀN TẢNG QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ BỀN VỮNG

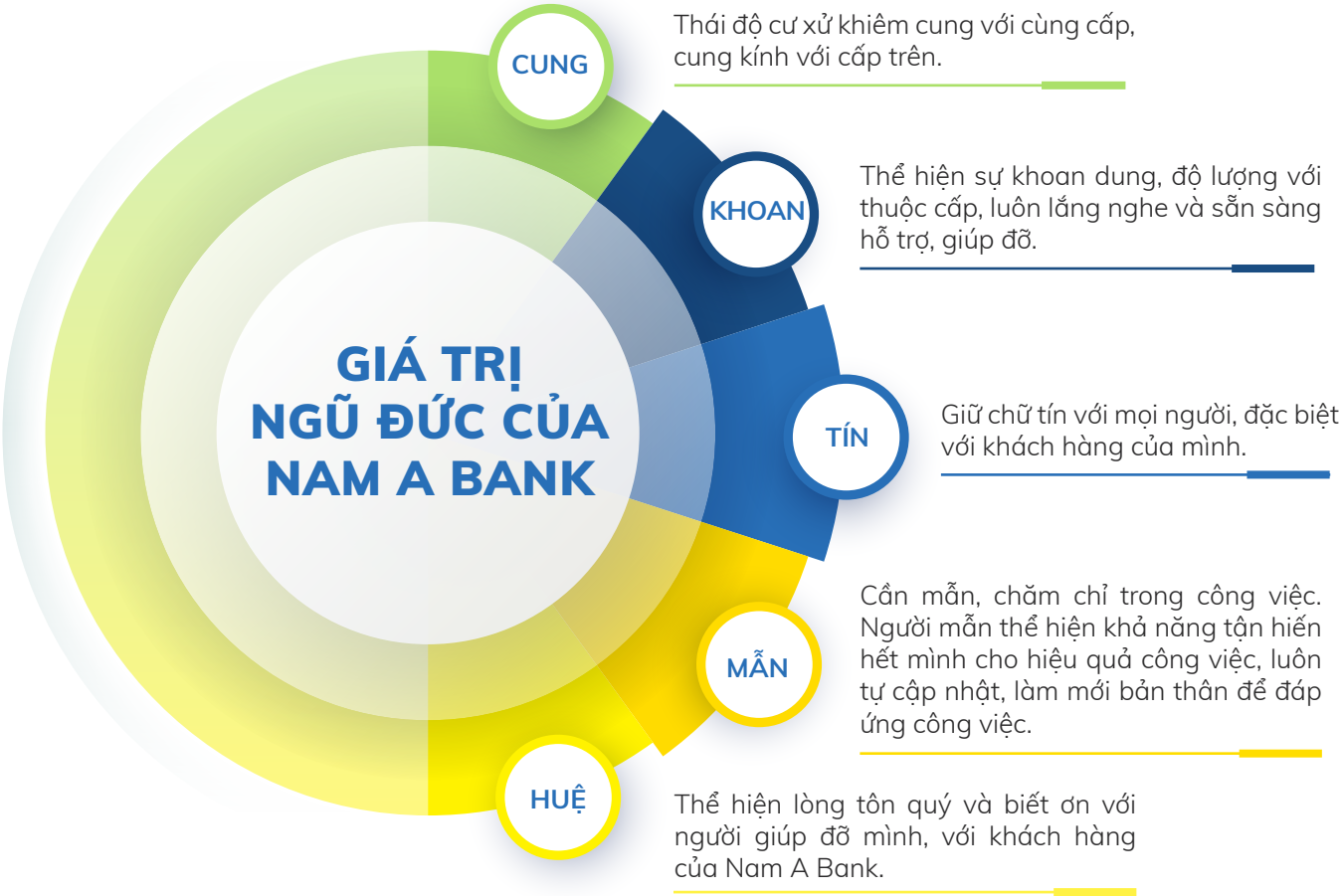
Thị trường ngân hàng hiện nay đang bước vào kỷ nguyên số, nơi những thuật toán và sản phẩm công nghệ dường như trở thành điều kiện tiên quyết. Trong “cuộc chiến” khốc liệt về thị phần, Nam A Bank tin rằng công nghệ và thuật toán có thể sao chép, nhưng bản sắc văn hóa thì không. Chính vì vậy, Nam A Bank chọn cho mình một khoảng lặng đầy tinh tế, một hình ảnh định vị cốt cách riêng biệt mang tên Bản sắc Ngân hàng Trà.



Trong văn hóa trà Việt, thưởng trà không chỉ dừng lại ở việc thưởng thức một loại đồ uống mà còn là một hành trình lắng nghe và thấu hiểu. Khi CBNV Nam A Bank dành thời gian để hiểu rõ câu chuyện phía sau mỗi nhu cầu tài chính của khách hàng thì những giải pháp đưa ra sẽ phù hợp, chính xác hơn. Theo đó, Nam A Bank không chỉ đồng hành cùng khách hàng trong các giao dịch thường nhật mà còn trong những quyết định tài chính của họ. Với Nam A Bank, bản sắc Ngân hàng Trà giúp khách hàng muốn gắn bó lâu dài hơn, CBNV cảm thấy công việc của mình có giá trị hơn và thương hiệu của ngân hàng mang một bản sắc riêng biệt hơn. Việc khách hàng lựa chọn đồng hành lâu dài cùng ngân hàng không chỉ bắt nguồn từ việc lựa chọn sản phẩm, dịch vụ tối ưu mà còn đến từ sự tin tưởng, cảm giác an toàn mà ngân hàng đó mang lại.

Ngũ Đức **Cung - Khoan - Tín - Mẫn - Huệ** là kim chỉ nam giúp người Nam Á tu dưỡng bản thân, đạt đến sự hòa hợp và thấu cảm. Những đức tính tốt đẹp này là nền tảng để tạo niềm tin vững chắc cho khách hàng, một niềm tin không chỉ xây dựng bằng những con số hay những bản hợp đồng mà còn là những cuộc trò chuyện thường nhật. Chén trà không quyết định một giao dịch nhưng nó tạo ra bầu không khí mà ở đó các cơ hội được hình thành.

Những giá trị của Ngũ Đức: **Cung - Khoan - Tín - Mẫn - Huệ** đã trở thành kim chỉ nam cho chiến lược “Số hóa” đầy khát vọng trên hành trình “Xanh hóa” của Nam A Bank.



G.1. PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

G.1.1 NGÂN HÀNG TRÀ – KHI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP KIẾN TẠO NỀN TẢNG QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ BỀN VỮNG

Nam A Bank đã chủ động đưa văn hóa trà Việt vào nhiều hoạt động và sự kiện mang tầm quốc gia và quốc tế nhằm kết nối con người, kết nối cộng đồng và vươn ra thế giới. Nam A Bank hướng tới việc định vị thương hiệu gắn liền với hồn trà Việt, khẳng định vai trò tổ chức tiên phong bảo tồn và lan tỏa tinh hoa văn hóa dân tộc trong tâm trí mỗi người thưởng trà.

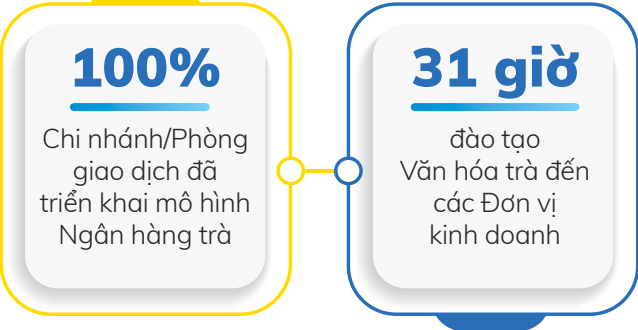
Ngân hàng chính thức của Lễ hội Trà Quốc tế – World T.E.A Fest 2025

Lễ hội Trà Quốc tế là sự kiện có quy mô lớn nhất Việt Nam từ trước đến nay của ngành Trà, kéo dài gần 1 tháng từ ngày 11/11/2025 đến 07/12/2025. Chuỗi lễ hội đã thu hút gần 60.000 du khách trong nước và quốc tế, với hơn 10 hoạt động văn hóa, kinh tế và đối ngoại mang ý nghĩa thiết thực. Sự kiện quy tụ gần 80 thí sinh Miss Cosmo đến từ nhiều quốc gia, cùng hơn 60 đại sứ, tham tán thương mại và lãnh sự của hơn 60 nước. Điểm nhấn đặc biệt của lễ hội là màn trình diễn hòa âm của 1.111 nghệ nhân trà và triển lãm 1.000 cây trà cổ thụ, góp phần tôn vinh giá trị văn hóa trà truyền thống. Lễ hội không chỉ tôn vinh “di sản” truyền thống hàng trăm năm của cây trà, bảo

tồn các kỹ thuật canh tác và nghệ thuật thưởng trà mà còn thúc đẩy mạnh mẽ các hoạt động “kinh tế”, xúc tiến thương mại quốc tế, mở rộng thị trường xuất khẩu, và nâng cao giá trị kinh tế cho sản phẩm trà. Song song đó, chương trình cũng nhấn mạnh yếu tố PTBV, khuyến khích các tổ chức và cá nhân áp dụng nông nghiệp hữu cơ, công nghệ xanh, và các mô hình sản xuất thân thiện với môi trường, đảm bảo sự “phát triển bền vững” của ngành trà. Nam A Bank vinh dự khi trở thành ngân hàng chính thức đồng hành cùng Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng, Thương hiệu Đôi Dép, Công ty Cổ phần chè Lâm Đồng và Tổ chức Miss Cosmo để triển khai chuỗi sự kiện này.



Nam A Bank cũng đã xây dựng văn hóa doanh nghiệp độc đáo, lấy tinh hoa trà Việt làm giá trị xuyên suốt. Triết lý văn hóa Trà được xem là nguồn cảm hứng để truyền tải biểu tượng của sự bền bỉ, lấy con người làm nguồn gốc và nền tảng cho mọi hoạt động, tạo nên nét riêng biệt của Nam A Bank trong hệ thống các tổ chức tín dụng.



Chuỗi chương trình Tea & Talk – kết hợp văn hóa trà trong hoạt động kinh doanh và vận hành. Đây cũng là không gian đối thoại phẳng, cởi mở giữa Ban điều hành và các cấp nhân viên. Từ đó, các rủi ro trong kinh doanh và vận hành được phát hiện sớm, tinh thần chính trực được đề cao và văn hóa tuân thủ được xây dựng tự nguyện từ gốc, giảm thiểu tối đa các xung đột lợi ích nội bộ.

Chuỗi chương trình đào tạo “Nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng Văn hóa mời trà”.

“Mô hình “Ngân hàng Trà” chính là lời giải của Nam A Bank cho bài toán quản trị hiện đại: Biến những cam kết ESG trừu tượng thành những hành động chạm đến cảm xúc. Văn hóa hữu hình từ chén trà đã và đang kiến tạo nên một hệ thống quản trị vô hình nhưng vững chắc, nơi sự minh bạch, chính trực và trách nhiệm xã hội trở thành kim chỉ nam cho mọi quyết định phát triển.”

G.1. PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

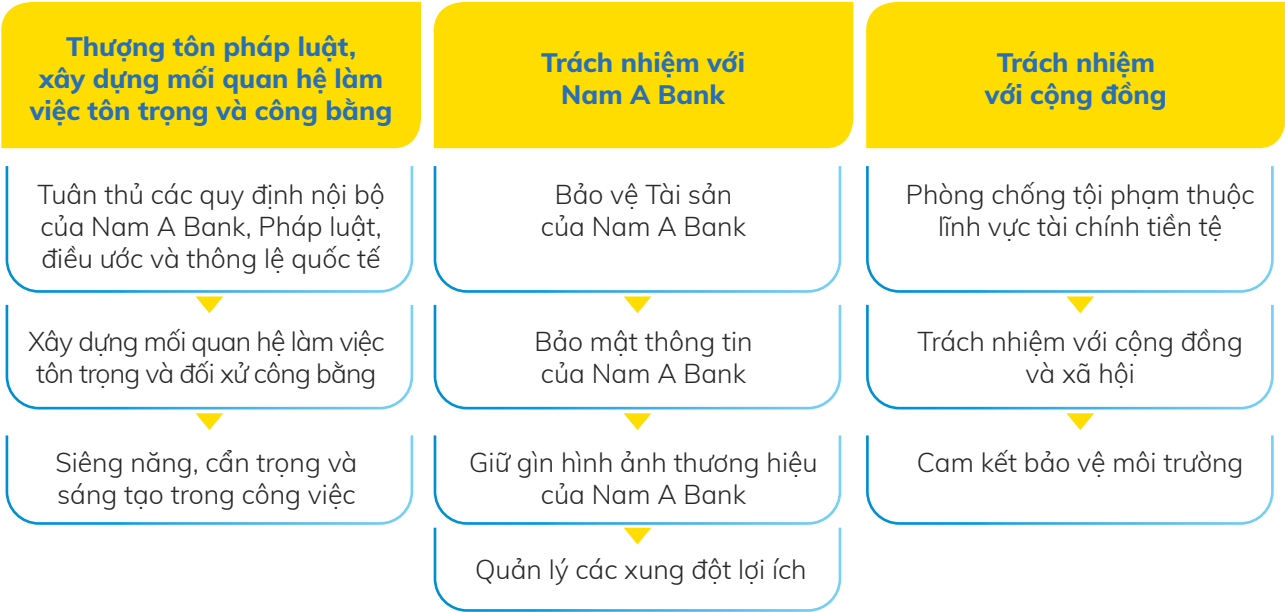
G.1.2 BẢN SẮC NGƯỜI NAM Á

Tại Nam A Bank, “Con người” không chỉ được định hình bởi năng lực chuyên môn mà còn bởi nền tảng đạo đức nghề nghiệp, tinh thần thượng tôn pháp luật và ý thức trách nhiệm đối với khách hàng, tổ chức và xã hội. Đây chính là giá trị cốt lõi giúp ngân hàng tạo dựng niềm tin và khẳng định vị thế trên thị trường tài chính.



Khi văn hóa được đặt trong một khuôn khổ chính sách phù hợp, các chuẩn mực đạo đức và hành vi sẽ dần trở thành một phần của trách nhiệm, góp phần nâng cao chất lượng phát triển và củng cố niềm tin trong môi trường kinh doanh. Việc trau dồi kiến thức vững vàng giúp CBNV của Nam A Bank có thể giải quyết những bài toán phức tạp. Giao tiếp chuyên nghiệp lại đóng vai trò cầu nối then chốt giữa ngân hàng với các bên liên quan. Và quan trọng hơn hết,

đạo đức nghề nghiệp là tiêu chuẩn hàng đầu trong hành vi và quyết định của mỗi CBNV Nam A Bank. Nhân sự tại Nam A Bank được yêu cầu hành động trung thực, minh bạch, không lợi dụng vị trí công việc để trục lợi cá nhân. Việc bảo mật thông tin khách hàng, tuân thủ quy trình nghiệp vụ và đặt lợi ích của khách hàng lên trên lợi ích cá nhân là những nguyên tắc cơ bản tại Nam A Bank. Trong môi trường ngân hàng, nơi một sai sót dù nhỏ cũng có thể gây ra hậu quả lớn thì việc giữ vững đạo đức nghề nghiệp không chỉ là nghĩa vụ mà còn là trách nhiệm nghề nghiệp cốt lõi. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro, phòng chống gian lận và nâng cao chất lượng dịch vụ.



Bên cạnh đó, tinh thần thượng tôn pháp luật cũng được xem là kim chỉ nam trong mọi hoạt động của Nam A Bank. Mỗi nhân viên đều phải hiểu rõ và tuân thủ nghiêm túc các quy định của pháp luật, cũng như các quy định nội bộ của ngân hàng. Điều này bao gồm việc tuân thủ các quy định về phòng chống rửa tiền, quản lý rủi ro, bảo vệ quyền lợi khách hàng và các chuẩn mực trong hoạt động tài chính ngân hàng. Thượng tôn pháp luật không chỉ giúp ngân hàng hoạt động đúng quy định mà còn góp phần xây dựng môi trường làm việc minh bạch, công bằng và chuyên nghiệp. Đối với Nam A Bank, việc tuân thủ pháp luật không mang tính hình thức mà được triển khai một cách hệ thống, gắn liền với từng vị trí và chức năng công việc. Để cụ thể hóa những giá trị này, Nam A Bank đã xây dựng và áp dụng các văn bản:

- Sổ tay đạo đức Nam A Bank
- Sổ tay nghiệp vụ
- Sổ tay văn hóa
- Sổ tay phòng chống tham nhũng
- Cẩm nang tuân thủ trong quá trình tác nghiệp
- Chuẩn mực Đơn vị và Người Nam A Bank

Đây không chỉ là những tài liệu hướng dẫn mà còn là cam kết về văn hóa doanh nghiệp, trong đó quy định rõ các chuẩn mực về hành vi, giao tiếp, xử lý tình huống và trách nhiệm của mỗi đơn vị hoặc cá nhân. Thông qua các sổ tay và cẩm nang này, mỗi cá nhân có thể hiểu rõ những điều nên làm và không nên làm trong quá trình công tác, từ đó nâng cao ý thức tự giác và tinh thần kỷ luật. Đây cũng là công cụ quan trọng giúp ngân hàng thống nhất văn hóa nội bộ, đảm bảo mọi nhân viên đều hành xử theo cùng một chuẩn mực đạo đức.

Không chỉ dừng lại ở việc ban hành quy định, Nam A Bank còn chú trọng đào tạo và nâng cao nhận thức về đạo đức nghề nghiệp cho nhân viên thông qua các chương trình huấn luyện định kỳ. Điều này giúp mỗi cá nhân không ngừng hoàn thiện bản thân, nâng cao năng lực và ý thức trách nhiệm trong công việc. Đồng thời, ngân hàng cũng xây dựng cơ chế giám sát và xử lý vi phạm rõ ràng nhằm đảm bảo các nguyên tắc đạo đức và pháp luật được thực thi nghiêm túc.

Có thể nói “Con người Nam A Bank” là sự kết hợp hài hòa giữa năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức. Với nền tảng đạo đức nghề nghiệp vững chắc, tinh thần thượng tôn pháp luật, Nam A Bank không chỉ xây dựng được đội ngũ nhân sự chất lượng cao mà còn tạo dựng niềm tin bền vững với khách hàng và xã hội, qua đó giúp ngân hàng phát triển ổn định và hướng tới những mục tiêu dài hạn trong tương lai.

G.2 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Tham chiếu: GRI 2-25

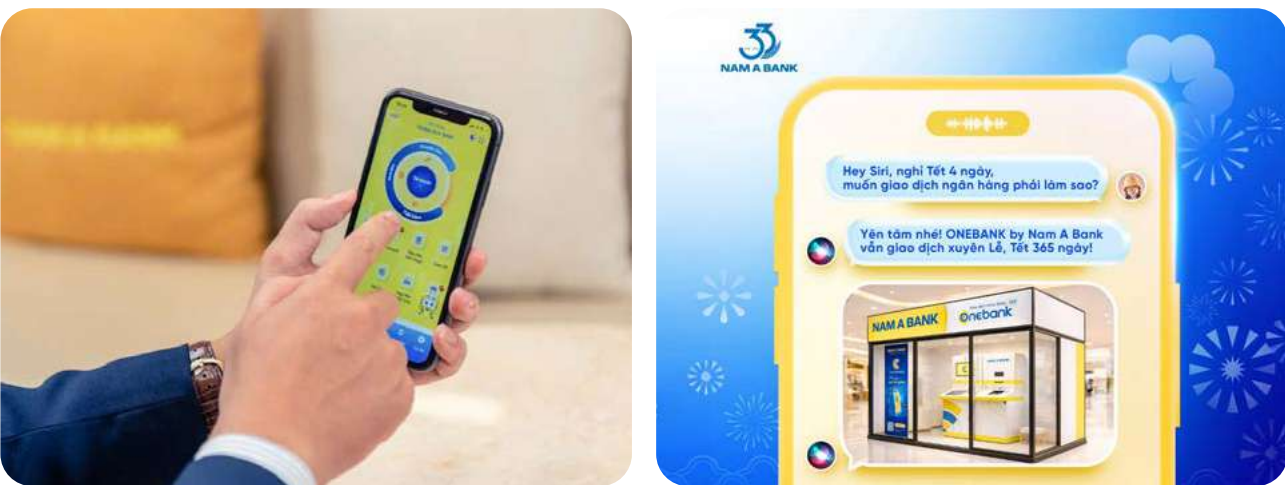
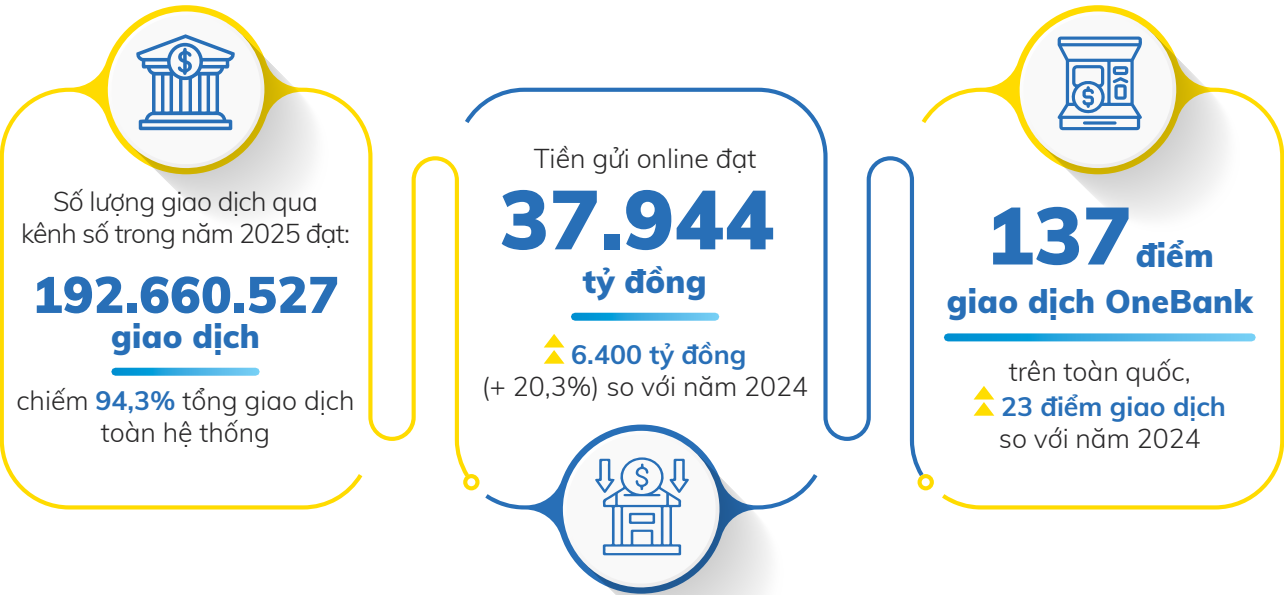


Trong thập kỷ vừa qua, chuyển đổi số đã trở thành một trong những xu thế quan trọng nhất để định hình lại cách doanh nghiệp vận hành và tạo ra giá trị mới để sau cùng có thể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Không chỉ là ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số là một hành trình có thể thay đổi toàn bộ mô hình kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp và cách ra quyết định dựa trên dữ liệu. Tuy nhiên, chính sự phụ thuộc ngày càng lớn vào công nghệ và dữ liệu đã làm gia tăng các rủi ro liên quan đến an ninh thông tin. Chính vì vậy, Nam A Bank luôn đặt chiến lược chuyển đổi số song hành với an ninh thông tin để đảm bảo hệ thống có thể phát triển một cách toàn diện.

G.2.1 ĐỊNH HÌNH TƯƠNG LAI XANH QUA LĂNG KÍNH SỐ

Cuối năm 2024, lãnh đạo NHNN nhấn mạnh quan điểm "chuyển đổi số không còn là lựa chọn, mà là lẽ sống còn" được thể hiện quyết tâm chính trị ở cấp cao nhất thông qua việc ban hành Nghị quyết 57-NQ/TW, khẳng định tầm quan trọng của phát triển khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo trong kỷ nguyên số. Để vượt qua các thách thức và tiếp tục đẩy nhanh chuyển đổi số, các ngân hàng Việt Nam nói chung và Nam A Bank nói riêng đã được kỳ vọng tiếp tục đóng vai trò tiên phong trong chuyển đổi số quốc gia. Với chiến lược thúc đẩy tự động hóa quy trình, khai thác dữ liệu mở và phát triển hệ sinh thái tài chính số tích hợp, Nam A Bank tự hào khi là ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực chuyển đổi số với các thành tựu ấn tượng gặt hái được trong năm 2025.

Tính đến 31/12/2025, các chỉ tiêu số hóa có mức tăng trưởng bứt phá:



Hiện nay, tỷ lệ sử dụng các sản phẩm, dịch vụ số của Nam A Bank ngày càng tăng cao theo xu hướng chuyển đổi số và công nghệ AI đang diễn ra trên toàn cầu. Theo đà phát triển đó, Nam A Bank đã liên tục mở rộng quy mô với các điểm giao dịch số phục vụ xuyên suốt 365+ ngày, bao gồm cả ngày nghỉ, Lễ và Tết. Tại OneBank, khách hàng có thể tự trải nghiệm các giao dịch như: gửi tiền tiết kiệm, mở tài khoản, thanh toán hóa đơn, thanh toán thẻ, chuyển khoản 365+ không giới hạn thời gian hay không gian, giao dịch và chuyển chứng từ tự động thông qua ứng dụng công nghệ Video Teller Machine (VTM). Ngoài ra, khi đến OneBank, khách hàng còn được chào đón và hướng dẫn bởi robot OPBA sử dụng AI, có khả năng nhận diện khuôn mặt và tương tác bằng giọng nói. OneBank của Nam A Bank cũng cho phép khách hàng nộp hoặc rút tiền từ tài khoản của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam bằng QRCode theo tiêu chuẩn VIETQR.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

G.2 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Tham chiếu: GRI 2-25



G.2.1 ĐỊNH HÌNH TƯƠNG LAI XANH QUA LÃNG KÍNH SỐ

Và tất nhiên, khi nhắc đến chiến lược chuyển đổi số của Nam A Bank, chúng ta không thể không kể đến ứng dụng Open Banking. Có thể nói, hiện nay Open Banking chính là hạt nhân trong hệ sinh thái số của Nam A Bank, đóng vai trò nền tảng kết nối toàn diện mọi nhu cầu tài chính của khách hàng trên một giao diện duy nhất. Trong năm 2025, Nam A Bank đã có những dấu ấn nổi bật với ứng dụng Open Banking:

- Thanh toán QR xuyên biên giới:** Nam A Bank đã hoàn tất kết nối, cho phép khách hàng thanh toán qua mã QR ngay trên Open Banking tại Thái Lan, Campuchia và Lào.
- Gia hạn thẻ Online:** Khách hàng có thể gia hạn thẻ tín dụng sắp hết hạn trực tiếp trên ứng dụng và nhận thẻ tại nhà.
- Thay thẻ SMS Banking:** Từ tháng 03/2025, người dùng có thể chủ động hủy SMS Banking ngay trên ứng dụng để tiết kiệm chi phí, thay bằng thông báo biến động số dư miễn phí trên ứng dụng.
- Tích điểm đổi quà:** Triển khai chương trình tích điểm từ các giao dịch (nạp tiền, thanh toán hóa đơn, đăng nhập) để đổi voucher mua sắm, ẩm thực qua đối tác Urbox.
- Nộp thuế qua eTax Mobile:** Hộ kinh doanh có thể chủ động nộp thuế mọi lúc mọi nơi trên điện thoại thông qua liên kết tài khoản thanh toán với ứng dụng eTax Mobile.
- Vay cầm cố trực tuyến:** khách hàng có thể vay vốn 100% online trên Open Banking nhằm phục vụ nhu cầu đời sống có tài sản bảo đảm là sổ tiết kiệm Online tại Nam A Bank.



02

An toàn tuyệt đối

- Cập nhật sinh trắc học:** Bắt buộc cập nhật thông tin sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay) khớp với dữ liệu CCCD gắn chip để thực hiện các giao dịch giá trị cao, tuân thủ quy định của NHNN.
- Liên kết với VNEID:** Tính năng app-to-app cho phép khách hàng xác minh danh tính với “3 không”: không cần quét chip CCCD, không cần điện thoại hỗ trợ NFC và không cần đến quầy giao dịch.
- Cập nhật giấy tờ tùy thân:** Bắt buộc cập nhật Giấy tờ tùy thân (CCCD/Thẻ căn cước, giấy tờ cư trú...) đã hoặc sắp hết hiệu lực.
- Kiểm soát thiết bị truy cập:** Hệ thống tự động từ chối truy cập đối với các thiết bị đã bị root, jailbreak hoặc cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc nhằm bảo vệ tài sản khách hàng.
- Thời hạn mật khẩu:** Áp dụng thời hạn mật khẩu đăng nhập tối đa 12 tháng; hệ thống sẽ yêu cầu đổi mật khẩu định kỳ để tăng cường bảo mật.

03

Tầm vóc dẫn đầu

Đạt giải thưởng quốc tế từ tạp chí Asian Banking & Finance:

“Ứng dụng Di động & Thanh toán Sáng tạo của năm 2025” và “Thẻ Tín dụng Sáng tạo của năm 2025”

Được vinh danh là: “Ngân hàng Số tiêu biểu” tại lễ trao giải Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu 2025 do IDG và VNBA tổ chức.

Nhận 5 giải thưởng từ tổ chức thẻ quốc tế JCB vào tháng 5/2025 bao gồm:

- “Dẫn đầu về Phát hành thẻ mới”.
- “Dẫn đầu về Phát hành thẻ mới phân khúc cao cấp”.
- “Dẫn đầu về Doanh số giao dịch thẻ tại nước ngoài”.
- Dẫn đầu về Tốc độ tăng trưởng Doanh số giao dịch thẻ”.
- ”Dẫn đầu về Tổng doanh số giao dịch thẻ”.

Tỷ lệ giao dịch trên kênh số (Open Banking, OneBank) đạt:

> 94,3% tổng lượng giao dịch của ngân hàng

Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á (Fortune Southeast Asia 500)

Top 30 Thương hiệu ngân hàng mạnh nhất Việt Nam 2025

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GÓI THIẾT VẾ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

G.2 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Tham chiếu: GRI 2-25



G.2.1 ĐỊNH HÌNH TƯƠNG LAI XANH QUA LĂNG KÍNH SỐ

Sự nỗ lực của chúng tôi được ghi nhận khi nhiều năm liên tục Nam A Bank nằm trong top ngân hàng dẫn đầu ở các tiêu chí như xếp hạng hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng nhân lực, ứng dụng công nghệ thông tin nội bộ (core banking, thanh toán điện tử) do Vietnam ICT Index xếp hạng. Để duy trì định hướng “Số hóa” và “Xanh hóa”, chúng tôi tiếp tục liên kết với Tổng Công ty Viễn thông MobiFone (MobiFone) với vai trò là đối tác chiến lược trong công cuộc chuyển đổi số toàn diện. Thông qua sự hợp tác này, khách hàng có thể mở tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng và sử dụng các dịch vụ thanh toán của Nam A Bank ngay trên các ứng dụng của MobiFone và ngược lại có thể trải nghiệm nhiều tiện ích của MobiFone trực tiếp trên Open Banking. Bên cạnh đó, Nam A Bank và Mobifone cùng đồng hành với các giải pháp hạ tầng và công nghệ như cung cấp các dịch vụ đường truyền dự phòng (backup), trung tâm dữ liệu dự phòng (DR site), dịch vụ điện toán đám mây (Cloud), các bộ giải pháp trí tuệ nhân tạo (AI) và cung cấp Sim/eSim, gói dịch vụ data cho cán bộ nhân viên Nam A Bank. Mới đây nhất, trong năm 2025, MobiFone và Nam A Bank đã phối hợp triển khai dự án “Loa thần tài – Happy Box” kết hợp với

Happy Voice trên ứng dụng Open Banking giúp các chủ cửa hàng hoặc người dùng nhận được thông báo thanh toán QR thành công mà không cần mở ứng dụng hoặc điện thoại. Hai bên cũng tiếp tục phát triển khách hàng trên các ứng dụng MobiFone Money và My MobiFone.

Năm 2025, Nam A Bank cũng tiếp tục tăng cường liên kết, hợp tác cùng các đối tác công nghệ lớn như Microsoft, IBM, Oracle, Mobifone, VNPOST, VNpay... để đa dạng hóa các giải pháp tài chính và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Với định hướng sẵn có, Nam A Bank lên kế hoạch thực hiện một số sáng kiến chuyển đổi số trong tương lai:

- Dự kiến ra mắt Open Banking Gen Z với định hướng tập trung vào giới trẻ, mang lại trải nghiệm Ngân hàng số hiện đại và linh hoạt.
- Phát triển hệ sinh thái với Open Banking với mục tiêu duy trì và nâng cao tỉ lệ giao dịch trên kênh số.
- Triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào các hoạt động vận hành và hỗ trợ kinh doanh.
- Tiếp tục phát triển mô hình giao dịch số 24/7 không nhân viên (OneBank).
- Triển khai dự án Cảnh báo tín dụng sớm (EWS) nhằm tự động hóa việc nhận diện rủi ro bằng AI và thuật toán.



G.2.2 BẢO VỆ AN TOÀN THÔNG TIN TRÊN NỀN TẢNG SỐ

Để thích ứng với sự phát triển của công nghệ và chuyển đổi số, Nam A Bank triển khai ứng dụng các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), chuỗi khối (Blockchain) và điện toán đám mây (Cloud Computing) để tối ưu vận hành và cải thiện trải nghiệm khách hàng, tuy nhiên, những công nghệ này cũng mang theo rủi ro bảo mật cao hơn khi khối lượng thông tin được thu thập, xử lý và lưu trữ cực kỳ lớn. Nếu không được bảo vệ tốt, các tài sản thông tin này có nguy cơ bị đánh cắp, phá hoại và có thể dẫn đến tổn thất tài chính rất nghiêm trọng. Do đó, an ninh thông tin được xem như yếu tố cốt lõi, gắn liền với sự an toàn và ổn định của Nam A Bank.



A Đảm bảo an toàn hệ thống thông tin

Trong lĩnh vực ngân hàng, thông tin không chỉ bao gồm dữ liệu khách hàng (thông tin cá nhân, tài khoản, giao dịch) mà còn là dữ liệu tài chính, chiến lược kinh doanh và hệ thống công nghệ cốt lõi. Trước sự gia tăng của các hình thức tấn công mạng ngày càng tinh vi, Nam A Bank đã ban hành và triển khai rất nhiều chính sách hoặc hướng dẫn nhằm bảo vệ dữ liệu như an toàn hệ thống thông tin, bảo mật thông tin liên quan đến dữ liệu trong hoạt động thẻ hoặc quy chế an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ.

Hiện nay, đối với hệ thống thông tin (HTTT) cung cấp dịch vụ trực tuyến cho khách hàng, Nam A Bank thực hiện phân loại với 5 cấp độ HTTT theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ quy định về đảm bảo an toàn HTTT. Nam A Bank vẫn duy trì tuân thủ lập, rà soát và cập nhật danh sách HTTT theo cấp độ ngay sau khi hệ thống được triển khai với định kỳ hàng năm. Tại Nam A Bank, có Phòng An ninh thông tin trực thuộc Khối công nghệ thông tin chuyên trách về quản lý an toàn, bảo mật hệ thống mạng và quyền truy cập theo quy định của pháp luật và của Nam A Bank. Ngân hàng cũng duy trì thực hiện việc kiểm tra và đánh giá an toàn thông tin như sau:

- Kiểm tra việc tuân thủ quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn HTTT theo cấp độ;
- Đánh giá hiệu quả của biện pháp bảo đảm an toàn HTTT;
- Đánh giá, phát hiện mã độc, lỗ hổng, điểm yếu về mặt kỹ thuật theo quy định;
- Kiểm tra cấu hình các thiết bị bảo mật, các hệ thống cấp quyền truy cập tự động, hệ thống quản lý thiết bị đầu cuối, danh sách tài khoản;
- Kiểm tra thử nghiệm cấp độ an toàn mạng, bắt buộc phải thực hiện đối với các HTTT có kết nối và cung cấp thông tin, dịch vụ Internet, kết nối với khách hàng và bên thứ ba.

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

G.2 CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Tham chiếu: GRI 2-25



G.2.2 BẢO VỆ AN TOÀN THÔNG TIN TRÊN NỀN TẢNG SỐ

Ngoài ra, đối với các điểm yếu về mặt kỹ thuật, Nam A Bank cũng chủ động xây dựng các quy định về đánh giá, quản lý và kiểm soát chúng. Đơn vị quản lý HTTT của Nam A Bank thường xuyên thực hiện dò xét và cập nhật thông tin về lỗ hổng, điểm yếu mặt kỹ thuật. Ngân hàng cũng triển khai đánh giá cấp độ tác động, rủi ro của từng lỗ hổng, điểm yếu được phát hiện để kịp thời đưa ra các kế hoạch, giải pháp để xử lý và khắc phục.

Bên cạnh việc đảm bảo an toàn cho HTTT, Nam A Bank còn ban hành Sổ tay Hướng dẫn an toàn bảo mật cho người dùng, giúp cung cấp kiến thức cho CBNV trong việc sử dụng HTTT của Nam A Bank an toàn, hiệu quả và phương pháp xử lý khi xảy ra sự cố. Trong năm 2025, Nam A Bank cũng khởi động dự án nâng cấp hệ thống Core Banking Oracle Flexcube từ phiên bản 10.0.2 lên 14.7. Nam A Bank cũng từng là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam khi triển khai giải pháp nền tảng điện toán Oracle Exadata Cloud at Customer (ExaC@C) vào năm 2023. Việc chuyển đổi sang Oracle Flexcube 14.7 trên nền tảng Exadata Cloud at Customer không chỉ giúp ngân hàng tăng tốc độ xử lý gấp nhiều lần mà còn trực tiếp cắt giảm tiêu thụ năng lượng tại trung tâm dữ liệu nhờ công nghệ nén và tối ưu hóa hạ tầng. Đồng thời, giải pháp Oracle Zero Data Loss Recovery (ZDLRA) thiết lập một tiêu chuẩn mới về quản trị rủi ro đảm bảo an toàn tuyệt đối dữ liệu.

Nhờ chú trọng triển khai đồng bộ và bài bản các giải pháp bảo mật toàn diện, Nam A Bank đã duy trì hệ thống công nghệ thông tin vận hành ổn định, an toàn, không để xảy ra sự cố nghiêm trọng, qua đó đảm bảo hoạt động giao dịch của khách hàng luôn thông suốt trong năm 2025. Việc không ngừng nâng cao tiêu chuẩn an toàn hệ thống đã góp phần củng cố niềm tin của khách hàng đối với môi trường giao dịch số hiện đại, bảo mật và đáng tin cậy của Nam A Bank. Trong thời gian tới, chúng tôi sẽ tiếp tục đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ bảo mật hiện đại, nâng cao năng lực đội ngũ nhân sự chuyên trách, tiếp tục tăng cường hợp tác với các đối tác công nghệ uy tín. Đây là bước đi quan trọng nhằm bảo đảm quá trình chuyển đổi số của ngân hàng được triển khai an toàn và hiệu quả, mang đến cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ thuận tiện, an tâm và chất lượng ngày càng cao.

B

Đảm bảo hệ thống thông tin hoạt động liên tục

Trong ngành ngân hàng, nơi mọi giao dịch đều phụ thuộc vào hệ thống công nghệ, việc đảm bảo tính liên tục của HTTT không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là cam kết về uy tín và niềm tin với khách hàng. Một hệ thống bị gián đoạn, dù chỉ trong thời gian ngắn, cũng có thể gây ra tổn thất tài chính, gián đoạn dịch vụ và ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người dùng. Vì vậy, Nam A Bank luôn chủ động xây dựng một nền tảng vận hành có khả năng “chịu lỗi” cao, thông qua việc thiết lập hạ tầng dự phòng, đồng bộ dữ liệu theo thời gian thực và phân tán rủi ro giữa các trung tâm dữ liệu. Quan trọng hơn, Nam A Bank luôn cho rằng yếu tố con người đóng vai trò thiết yếu nên ngân hàng luôn đẩy mạnh việc đào tạo từ đội ngũ IT đến quản lý rủi ro để nhận diện sớm và phản ứng nhanh với các tình huống bất thường. Khi hệ thống được thiết kế với tư duy “không gián đoạn”, Nam A Bank không chỉ bảo vệ hoạt động cốt lõi mà còn tạo dựng lợi thế cạnh tranh bền vững. Theo đó, Nam A Bank cũng đã xây dựng quy trình thiết lập kế hoạch để đảm bảo cho HTTT hoạt động liên tục, không bị gián đoạn, bao gồm các giai đoạn:

- Xác định HTTT trọng yếu (cấp độ 3 trở lên) và nhận diện rủi ro.
- Phân tích tác động và đánh giá rủi ro.
- Lập kế hoạch duy trì hoạt động liên tục.
- Phê duyệt kế hoạch đảm bảo hoạt động liên tục HTTT.
- Thực hiện kiểm thử, đánh giá và báo cáo kết quả kiểm thử kế hoạch đảm bảo hoạt động liên tục HTTT.
- Báo cáo Ban lãnh đạo về việc hoàn tất thực hiện cập nhật, điều chỉnh.

Năm 2025, Nam A Bank đã chú trọng triển khai các biện pháp khắc phục sự cố HTTT nhằm đảm bảo an toàn, liên tục hoạt động và tuân thủ quy định về an ninh thông tin trong lĩnh vực ngân hàng. Khi phát hiện các sự cố liên quan đến hệ thống mạng và truy cập dữ liệu, Nam A Bank đã thực hiện quy trình xử lý sự cố theo hướng quản lý tập trung. Việc kết hợp giữa biện pháp kỹ thuật và quản lý giúp Nam A Bank nhanh chóng khôi phục hoạt động HTTT và giảm thiểu nguy cơ tái diễn sự cố trong tương lai. Nam A Bank đã chủ động xây dựng và áp dụng quy trình quản lý sự cố HTTT nhằm hạn chế các rủi ro ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh. Theo đó, sau khi tiếp nhận thông tin sự cố từ người phát hiện sự cố, người quản lý sự cố tiến hành:

- Tiếp nhận và cập nhật thông tin đến các nhân sự liên quan để theo dõi.
- Phân loại cấp độ cam kết xử lý theo cấp độ ưu tiên và cấp độ nghiêm trọng.
- Báo cáo cấp quản lý và chỉ định người liên quan theo sự phân công công việc để giải quyết.
- Xem xét mức độ ảnh hưởng đến kinh doanh.
- Đối chiếu kịch bản xử lý. Đối với sự cố chưa có kịch bản thì chỉ định các thành viên tham gia phân tích, tìm giải pháp xử lý sự cố đó.
- Điều tra khắc phục và lập kế hoạch xử lý sự cố.
- Sau khi được phê duyệt kế hoạch xử lý, tiến hành thực hiện xử lý sự cố đó.
- Kiểm tra kết quả để xác định nguyên nhân cốt lõi của sự cố.
- Cập nhật kịch bản xử lý vào chương trình Helpdesk.
- Báo cáo Ban lãnh đạo, thông báo các bên liên quan và đóng sự cố.

Sự nghiêm túc và khắt khe trong việc quản lý dữ liệu và đảm bảo HTTT vận hành liên tục được phản chiếu qua việc trong năm 2025 Nam A Bank không ghi nhận sự cố gián đoạn HTTT nghiêm trọng nào.

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

G.3 QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

Tham chiếu: GRI 2 và GRI 207



Quản trị của Nam A Bank không chỉ dừng lại ở cấu trúc kiểm soát nội bộ, mà được nhìn nhận như nền tảng đảm bảo tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và đạo đức trong toàn bộ hoạt động tài chính. Cụ thể, yếu tố “G” của ngân hàng tập trung vào việc thiết lập một hệ thống quản trị vững chắc từ HĐQT với cơ chế giám sát độc lập, chính sách quản lý xung đột lợi ích, đến các quy trình kiểm soát rủi ro tích hợp nhằm đảm bảo mọi quyết định tín dụng và đầu tư đều phù hợp với khẩu vị rủi ro và định hướng PTBV. Nam A Bank cũng tăng cường công bố thông tin minh bạch, tuân thủ các chuẩn mực quốc tế và xây dựng văn hóa liêm chính, để không chỉ bảo vệ lợi ích của cổ đông mà còn củng cố niềm tin của khách hàng, nhà đầu tư và toàn xã hội.

G.3.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ CỦA NAM A BANK

Tuân thủ quy định có liên quan của pháp luật và Điều lệ Nam A Bank

Nam A Bank đề cao nguyên tắc thượng tôn pháp luật trong toàn bộ hoạt động quản trị và kinh doanh. Ngân hàng coi việc tuân thủ pháp luật là nền tảng cho sự phát triển an toàn, bền vững, đồng thời là yêu cầu xuyên suốt trong công tác hoạch định chiến lược, điều hành và kiểm soát rủi ro. Mọi quyết định quản trị, hoạt động kinh doanh và quan hệ với các bên liên quan đều được triển khai trên cơ sở tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật, Điều lệ Ngân hàng và các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Năm 2025, Ngân hàng không ghi nhận vi phạm nghiêm trọng về pháp luật hay Điều lệ Nam A Bank. Các trường hợp phát hiện ở mức độ nhẹ và trung bình được khắc phục kịp thời và đào tạo lại, bảo đảm duy trì kỷ luật tuân thủ trên toàn hệ thống.

Đảm bảo quyền lợi của cổ đông và những người có liên quan

Nam A Bank cam kết bảo vệ đầy đủ và cân bằng quyền, lợi ích hợp pháp của cổ đông và các bên có liên quan, trên cơ sở tuân thủ pháp luật hiện hành, Điều lệ Ngân hàng và các chuẩn mực quản trị doanh nghiệp. Ngân hàng bảo đảm nguyên tắc đối xử công bằng, không phân biệt quy mô sở hữu cổ phần, trong đó các cổ đông cùng loại cổ phần có quyền, nghĩa vụ và lợi ích ngang nhau. Ngân hàng cũng duy trì minh bạch thông tin trên các nền tảng truyền thông đồng thời ghi nhận và phản hồi ý kiến của cổ đông qua các kênh trao đổi, đối thoại phù hợp để nâng cao trách nhiệm giải trình và niềm tin của các bên liên quan.



Đảm bảo cơ chế quản trị, điều hành Nam A Bank minh bạch, hiệu quả, tuân thủ quy định NHNN và hướng tới thông lệ, chuẩn mực quốc tế

Nam A Bank triển khai cơ chế quản trị và điều hành theo hướng minh bạch, hiệu quả, tuân thủ đầy đủ quy định của NHNN và từng bước tiệm cận các thông lệ, chuẩn mực quốc tế. Các phiên họp HĐQT trong năm có đầy đủ 100% thành viên tham gia. Ngoài ra, Nam A Bank đã chuẩn hóa HTTT kế toán tài chính và kế toán quản trị theo chuẩn mực quốc tế IFRS, từng bước áp dụng chuẩn Basel III theo thông lệ quốc tế, xây dựng tuyến phòng thủ 3 lớp. Việc lập báo cáo tài chính theo tiêu chuẩn IFRS là một bước tiến lớn trong việc nâng cao tính minh bạch của các thông tin tài chính, từ đó gia tăng niềm tin từ các nhà đầu tư.

Đảm bảo cơ cấu quản trị hợp lý

Nam A Bank duy trì cơ cấu quản trị hợp lý, phân định rõ chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm giữa các cấp quản trị và điều hành. HĐQT là cơ quan quản trị cao nhất của Nam A Bank với các quyền, nghĩa vụ theo quy định, đồng thời giám sát và chỉ đạo Ban điều hành. Ban Kiểm soát (BKS) đại diện cổ đông thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ, kiểm soát và đánh giá việc tuân thủ pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ Ngân hàng và các nghị quyết, quyết định của Đại hội đồng cổ đông và HĐQT. Ban Điều hành, đứng đầu là Tổng Giám đốc, chịu trách nhiệm điều hành hoạt động hằng ngày của Nam A Bank, chịu sự giám sát của HĐQT và BKS, đồng thời chịu trách nhiệm trước HĐQT và pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

G.3 QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

Tham chiếu: GRI 2 và GRI 207



G.3.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ CỦA NAM A BANK

Đảm bảo hiệu quả hoạt động của Hội đồng quản trị, Ban Kiểm soát và Ban điều hành

Nam A Bank đảm bảo hiệu quả hoạt động của HĐQT, BKS và Ban Điều hành thông qua việc tuân thủ nghiêm các quy định pháp luật, duy trì nguyên tắc quản trị tập trung, dân chủ và đề cao trách nhiệm vì lợi ích chung của Ngân hàng. Các thành viên HĐQT đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định và được đánh giá năng lực, hiệu quả hoạt động định kỳ hằng năm theo phương pháp đa chiều, bảo đảm tính khách quan và minh bạch. Kết quả đánh giá được công bố tại Đại hội đồng Cổ đông thường niên.

Đảm bảo đối xử công bằng giữa các cổ đông, tránh xung đột lợi ích

Nam A Bank luôn đề cao nguyên tắc đối xử công bằng giữa các cổ đông và chủ động kiểm soát các xung đột lợi ích tiềm ẩn. Theo quy định tại Điều lệ Ngân hàng, các hợp đồng và giao dịch giữa Nam A Bank với thành viên HĐQT, BKS, Tổng Giám đốc, cổ đông lớn, người có liên quan của người quản lý, cũng như công ty con và công ty liên kết chỉ được thực hiện sau khi được Đại hội đồng cổ đông hoặc HĐQT phê duyệt. Trong các trường hợp này, cổ đông hoặc thành viên có lợi ích liên quan không tham gia biểu quyết. Bên cạnh đó, Nam A Bank đã ban hành các quy định nội bộ và thực hiện giám sát chặt chẽ hoạt động cấp tín dụng đối với các đối tượng là người có liên quan của thành viên HĐQT, Ban Điều hành, cổ đông lớn và cổ đông sáng lập, nhằm đảm bảo tuân thủ đầy đủ quy định của Luật các TCTD và các văn bản pháp luật có liên quan.

Công khai, minh bạch hoạt động theo quy định pháp luật

Nam A Bank luôn cam kết đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công bố các thông tin định kỳ trên các kênh truyền thông chính thức theo yêu cầu của pháp luật hiện hành và tạo điều kiện để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với các thông tin này, bao gồm: (i) Tài liệu của Đại hội đồng cổ đông; (ii) Báo cáo thường niên; (iii) Báo cáo tài chính năm; (iv) Điều lệ Ngân hàng; (v) Báo cáo kết quả quản trị hoạt động ngân hàng; (vi) Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hàng năm ; (vii) Các thông tin về các lợi ích liên quan; (viii) Các thông tin phát sinh khác theo yêu cầu luật định. Ngoài ra, các quy định về xác định và chi trả thù lao cho thành viên HĐQT được quy định tại Quy chế Quản trị nội bộ của Nam A Bank. Tổng mức thù lao và thưởng do Đại hội đồng cổ đông quyết định tại cuộc họp thường niên và được công bố riêng cho từng thành viên HĐQT trong báo cáo tài chính hằng năm.

MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HƯỚNG ĐẾN PTBV CỦA NAM A BANK

01

ÔNG TRẦN NGÔ PHÚC VŨ

Chủ tịch HĐQT

- 27 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, trải qua nhiều vị trí quản lý cấp cao tại các tổ chức tín dụng và tập đoàn lớn.
- Đảm nhiệm vai trò Chủ tịch HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2022.

02

ÔNG TRẦN NGỌC TÂM

Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT

- 30 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, trải qua nhiều vị trí quản lý cấp trung và cấp cao tại Nam A Bank.
- Đảm nhiệm vai trò Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2024.

03

BÀ VÕ THỊ TUYẾT NGÀ

Phó Chủ tịch HĐQT

- Hơn 32 năm làm việc tại Nam A Bank và đã trải qua các vị trí quản lý cấp cao ở nhiều phòng ban khác nhau.
- Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2011 và Phó Chủ tịch HĐQT Nam A Bank từ năm 2022.

04

ÔNG NGUYỄN ĐỨC MINH TRÍ

Thành viên HĐQT

- Có kinh nghiệm làm việc tại các vị trí quản lý cấp cao tại Nam A Bank ở các phòng ban thuộc khối kinh doanh.
- Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2022.

05

ÔNG TRẦN KHẢI HOÀN

Thành viên HĐQT
kiêm Quyền Tổng Giám đốc

- Hơn 22 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, trải qua nhiều vị trí quản lý cấp cao tại các tổ chức tín dụng và tại Nam A Bank.
- Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT kiêm Quyền Tổng Giám đốc tại Nam A Bank từ năm 2024.

06

BÀ NGUYỄN THỊ THANH ĐÀO

Thành viên HĐQT

- Hơn 20 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, trải qua các vị trí quản lý như Giám đốc Chi nhánh và Giám đốc Khu vực.
- Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2022.

07

BÀ LÊ THỊ KIM ANH

Thành viên HĐQT độc lập

- Hơn 20 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng tại các các tổ chức tài chính trong nước.
- Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT độc lập tại Nam A Bank từ năm 2022.

TỔNG QUAN VỀ
BÁO CÁO PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG

THÔNG điệp của
TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ
NAM A BANK

HÀNH TRÌNH
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

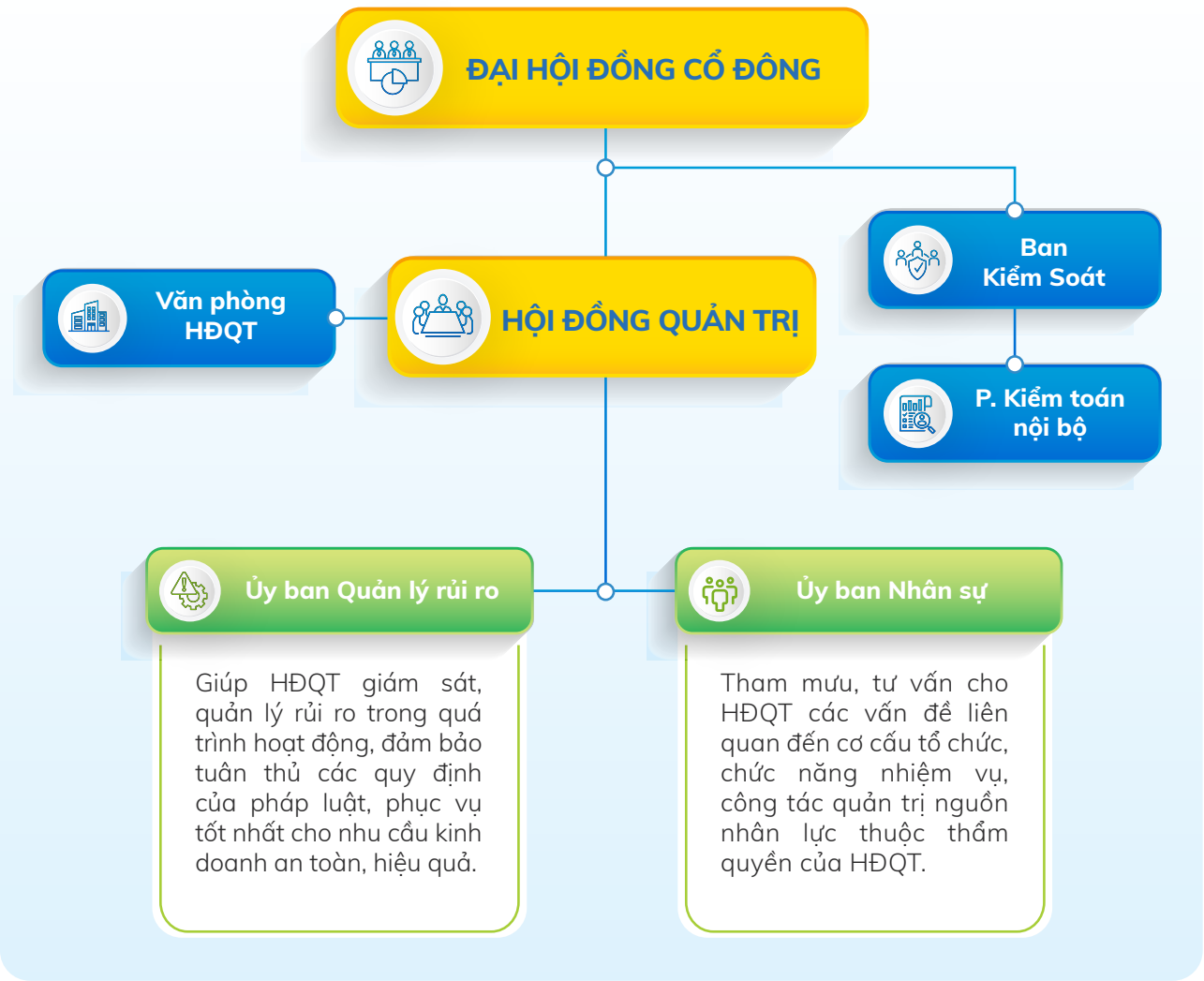
G.3 QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

Tham chiếu: GRI 2 và GRI 207



G.3.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ CỦA NAM A BANK

HDQT của Nam A Bank có 2 Ủy ban trực thuộc là Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Nhân sự với chức năng và nhiệm vụ được quy định cụ thể tại các văn bản lập quy nội bộ tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.



G.3.2 PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG, HỐI LỘ VÀ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN

Tham chiếu: GRI 205

NỘI DUNG	PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC VÀ TỘI PHẠM	PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN
01 Triển khai thực thi	- Ban chỉ đạo, Tiểu ban tổng kết, đánh giá việc thực hiện chương trình, kế hoạch phòng, chống tham nhũng định kỳ 6 tháng/lần để kịp thời phát hiện và xử lý các vụ việc có dấu hiệu vi phạm. - Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện các chính sách, quy định liên quan đến nghiệp vụ và hoạt động kinh doanh tại Nam A Bank. - Đẩy mạnh xây dựng văn hóa tiết kiệm, liêm chính, không tham nhũng, tiêu cực trong đội ngũ CBNV. - Thực hiện hiệu quả các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực và tội phạm. - Tăng cường phòng ngừa, xử lý hoạt động lừa đảo chiếm đoạt tài sản sử dụng công nghệ cao, trên không gian mạng. - Chấp hành chế độ thông tin, báo cáo về công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm.	- Triển khai dự án AML (Anti-Money Laundering) với 2 đối tác là Công ty TNHH Công nghệ thông tin BLITZ và KPMG. - Thành lập Ban Dự án nâng cao phòng, chống rửa tiền. - Ban hành Quy định công tác phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt. - Ban hành Hướng dẫn phối hợp xử lý khi hệ thống phát sinh cảnh báo hoặc giao dịch với khách hàng có rủi ro nhằm tuân thủ phòng, chống rửa tiền. - Tăng cường công tác rà soát và báo cáo giao dịch đáng ngờ theo quy định về phòng, chống rửa tiền tại các ĐVKD. - Tăng cường thực hiện các biện pháp phòng ngừa vi phạm pháp luật liên quan đến “tín dụng đen”, phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

G.3 QUẢN TRỊ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

Tham chiếu: GRI 2 và GRI 207



G.3.2 PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG, HỐI LỘ VÀ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN

Tham chiếu: GRI 205

NỘI DUNG	PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC VÀ TỘI PHẠM	PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN
02 Truyền thông nội bộ	- Ban hành Sổ tay pháp luật về phòng, chống tham nhũng cho CBNV. - Ban hành Kế hoạch thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm năm 2025. - Tuyên truyền nội bộ đến CBNV các văn bản quy định của Nhà nước qua E-news. - Đã có 371 quản lý, 861 CBNV Khối vận hành và 212 CBNV Khối hỗ trợ được đào tạo về chính sách và quy trình phòng, chống tham nhũng trong năm 2025.	- Ban hành Sổ tay tuân thủ phòng, chống rửa tiền cho CBNV. - Tổ chức các khóa đào tạo, hội thảo nhằm bồi dưỡng nghiệp vụ phòng, chống rửa tiền cho các CBNV được giao nhiệm vụ liên quan đến các giao dịch tiền, tài sản với khách hàng. - Truyền thông thông qua các Bản tin phòng, chống rửa tiền hàng tháng.
03 Cơ quan chuyên trách	- Ban chỉ đạo phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm. - Tiểu ban chỉ đạo phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm. - Mô hình chi tiết tại Báo cáo PTBV 2023, trang 164	- Khối Quản lý rủi ro. - Tổ phòng, chống rửa tiền tại ĐVKD. - Ban Dự án nâng cao công tác phòng, chống rửa tiền.
04 Thành tựu đạt được	Nam A Bank không phát sinh trường hợp nào liên quan đến tham nhũng tính đến thời điểm hiện tại.	Nam A Bank không ghi nhận bất cứ rủi ro cũng như vi phạm nào liên quan đến rửa tiền tính đến thời điểm hiện tại.

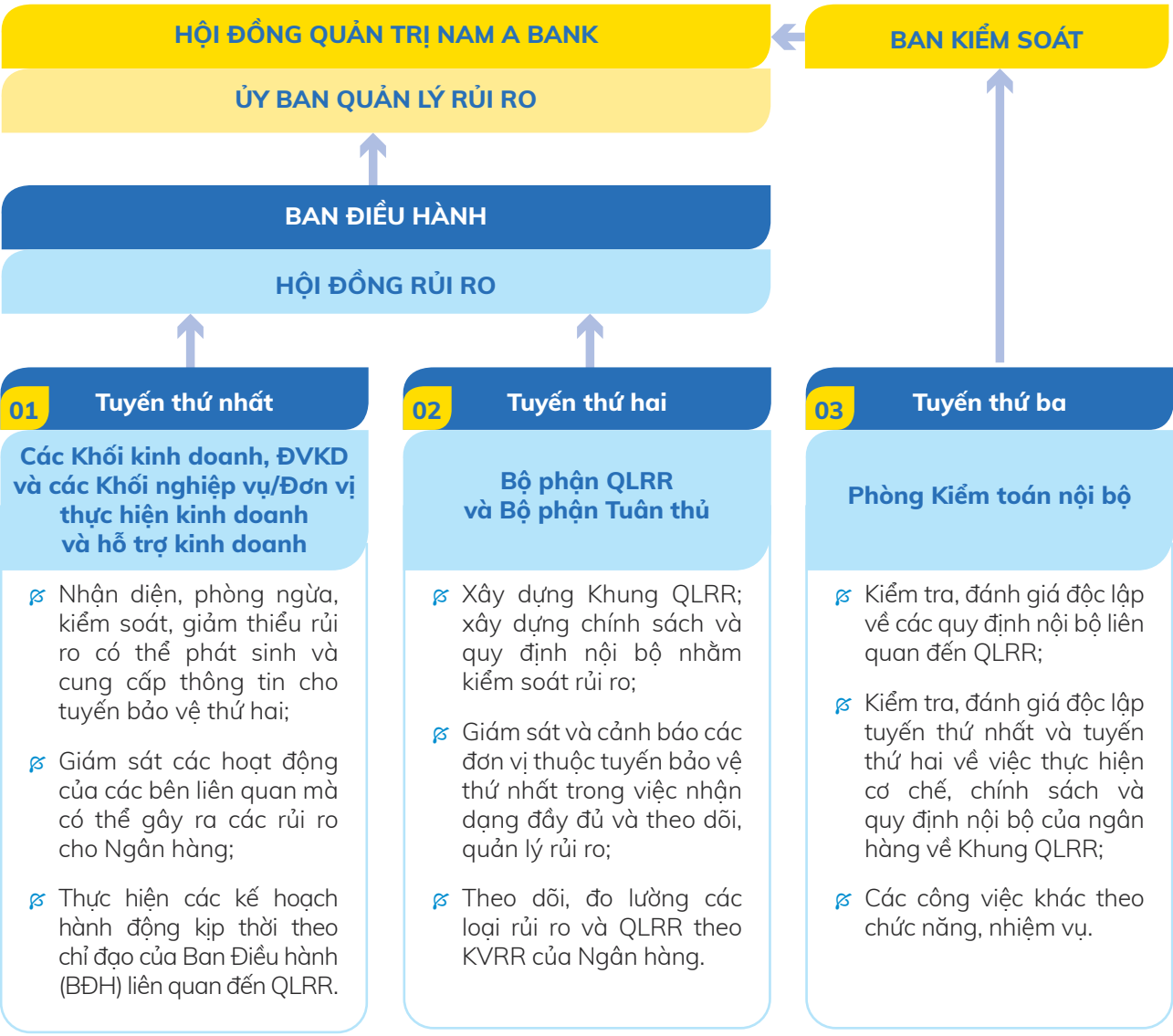
G.4. QUẢN LÝ RỦI RO ESG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 308, GRI 400



G.4.1 CƠ CHẾ QUẢN LÝ RỦI RO TẠI NAM A BANK

Để đảm bảo công tác quản lý rủi ro được hiệu quả, Nam A Bank áp dụng mô hình 03 tuyến bảo vệ như sau:



G.4. QUẢN LÝ RỦI RO ESG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 308, GRI 400



G.4.1 CƠ CHẾ QUẢN LÝ RỦI RO TẠI NAM A BANK

Vai trò, trách nhiệm của các quản lý cấp cao trong công tác QLRR:

01 Hội đồng quản trị

- ✎ Phê duyệt chiến lược, chính sách QLRR;
- ✎ Phê duyệt Khung QLRR và KVRR;
- ✎ Giám sát hoạt động QLRR tại Ngân hàng.

02 Ủy ban QLRR

- ✎ Tư vấn và tham mưu cho HĐQT trong việc rà soát và phê duyệt Chính sách QLRR;
- ✎ Tham mưu cho HĐQT trong việc giám sát Tổng Giám đốc và BDH trong việc thực hiện chính sách, chiến lược và KVRR;
- ✎ Đề xuất, tham mưu cho HĐQT trong việc giám sát BDH xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế về QLRR theo các yêu cầu, kiến nghị của BKS, KTNB, các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức kiểm toán độc lập và các cơ quan chức năng khác;
- ✎ Báo cáo cho HĐQT về các hoạt động và quyết định của UBQLRR liên quan đến QLRR.

03 Ban kiểm soát

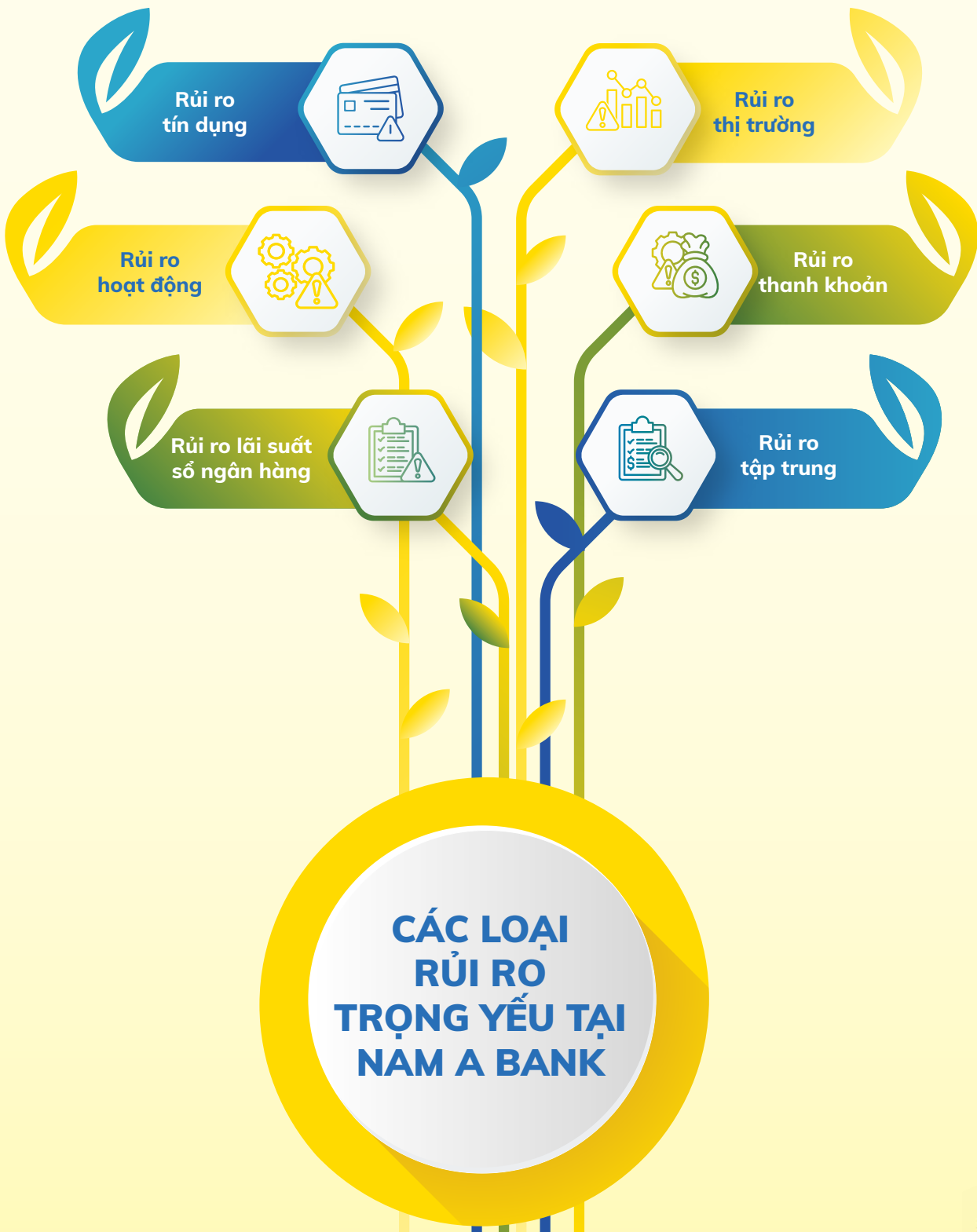
- ✎ Giám sát Ngân hàng trong việc tuân thủ các quy định pháp luật và quy định nội bộ nhằm hạn chế và kiểm soát rủi ro;
- ✎ Giám sát của quản lý cấp cao đối với Kiểm toán nội bộ liên quan đến thực hiện công tác kiểm toán nội bộ về QLRR.

04 Ban điều hành

- ✎ Tổ chức xây dựng Chính sách QLRR;
- ✎ Ban hành, rà soát, sửa đổi, bổ sung các văn bản, quy định, quy trình, hướng dẫn về QLRR thuộc thẩm quyền;
- ✎ Đảm bảo các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng phù hợp với chiến lược QLRR và KVRR;
- ✎ Chỉ đạo, điều hành toàn hệ thống trong việc thực hiện các nội dung QLRR.

05 Hội đồng rủi ro

- ✎ Rà soát, đánh giá về các văn bản, chính sách, quy định, quy trình, hướng dẫn liên quan đến QLRR;
- ✎ Hỗ trợ, tham mưu cho Tổng Giám đốc trong việc triển khai thực hiện Chính sách QLRR đã được HĐQT phê duyệt;
- ✎ Giám sát việc thực hiện Chính sách và quy trình QLRR;
- ✎ Hỗ trợ Tổng Giám đốc rà soát các phương pháp nhận diện, đo lường, kiểm soát và giám sát rủi ro;
- ✎ Tham mưu cho Tổng Giám đốc trong việc giám sát hệ thống thực hiện các nội dung về QLRR.



G.4. QUẢN LÝ RỦI RO ESG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 308, GRI 400



G.4.2 QUẢN LÝ RỦI RO ESG

Trước những tác động ngày càng rõ nét của biến đổi khí hậu, các vấn đề xã hội và yêu cầu minh bạch trong quản trị, Nam A Bank chủ động đưa các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị doanh nghiệp (ESG) vào khung quản lý rủi ro tổng thể của Ngân hàng. Điểm khác biệt trong quản trị ngân hàng theo hướng ESG là sự mở rộng phạm vi từ rủi ro tài chính sang rủi ro môi trường và xã hội, thông qua việc tích hợp các tiêu chí ESG vào quy trình thẩm định tín dụng,

quản lý danh mục và ra quyết định đầu tư. Trên cơ sở đó, Nam A Bank từng bước hoàn thiện chính sách, quy trình và cơ chế giám sát nhằm nhận diện sớm, đánh giá và kiểm soát hiệu quả các rủi ro ESG có thể phát sinh trong hoạt động kinh doanh lẫn hoạt động vận hành của ngân hàng. Với chiến lược quản lý rủi ro ESG, Nam A Bank khẳng định cam kết đồng hành cùng cộng đồng, hướng tới tăng trưởng an toàn, có trách nhiệm và bền vững trong dài hạn.

Lễ bàn giao Giao phẩm Dự án Quản lý rủi ro ESG – KPMG

Ngày 09/06/2025, Nam A Bank phối hợp cùng KPMG tổ chức Lễ bàn giao dự án “Quản lý rủi ro ESG”. Thông qua sự tư vấn chuyên sâu từ KPMG, ngân hàng đã xây dựng thành công hệ thống phương pháp luận và mô hình quản lý rủi ro ESG, đồng thời phát triển Báo cáo PTBV theo định hướng tham chiếu tiêu chuẩn GRI. Việc triển khai ESG được Nam A Bank xác định là một trong những chiến lược trọng tâm, với sự đầu tư đồng bộ cả về nguồn lực con người và tài chính trên toàn hệ thống. Dự án tập trung vào hai cấu phần cốt lõi, bao gồm: công bố Báo cáo PTBV và tích hợp các yếu tố ESG vào khung quản lý rủi ro của Ngân hàng. Dưới sự đồng hành của KPMG, các tiêu chí và nội dung triển khai không chỉ được xây dựng dựa trên các thông lệ quốc tế và chuẩn mực của các tổ chức toàn cầu, mà còn được điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với chiến lược phát triển, hệ thống quản trị và năng lực dữ liệu của Nam A Bank.



Nhận diện rủi ro ESG tại Nam A Bank được thực hiện trên cơ sở phân tích toàn diện các yếu tố hiện hữu và các rủi ro mới phát sinh. Quá trình này xem xét đồng thời các yếu tố bên ngoài, bao gồm sự thay đổi môi trường kinh doanh, khung pháp lý và các tiêu chuẩn ngành kết hợp với các yếu tố nội tại như tình hình hoạt động và định hướng phát triển. Trên cơ sở đó, Nam A Bank tiến hành xác định các rủi ro ESG trọng yếu, đồng thời đánh giá mối tương tác giữa các rủi ro này trong từng giao dịch, sản phẩm, hoạt động và quy trình nghiệp vụ. Việc nhận diện không chỉ dừng ở biểu hiện rủi ro mà còn tập trung làm rõ nguồn gốc phát sinh và các tác nhân dẫn đến rủi ro, qua đó xây dựng danh mục rủi ro ESG trọng yếu phù hợp với đặc thù hoạt động của Nam A Bank.



Song song với đó, Nam A Bank vẫn duy trì cơ chế rà soát và cập nhật thường xuyên các quy định liên quan đến ESG từ cơ quan quản lý, đồng thời định kỳ đánh giá, điều chỉnh hệ thống văn bản nội bộ nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật và phù hợp với thực tiễn hoạt động. Ngân hàng cũng chủ động tăng cường tương tác với các bên liên quan như khách hàng, nhà đầu tư và các cơ quan quản lý nhà nước thông qua các hội thảo, cuộc họp chuyên đề và các kênh tiếp nhận phản hồi, qua đó nâng cao tính minh bạch và hiệu quả trong công tác quản lý rủi ro ESG. Bên cạnh việc tích hợp quản lý rủi ro ESG vào hệ thống quản lý rủi ro hiện hành, Nam A Bank đang từng bước triển khai ESG vào các hoạt động kinh doanh và tài chính của mình. Để đảm bảo tính nhất quán trong chiến lược PTBV năm 2021, Nam A Bank đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý rủi ro môi

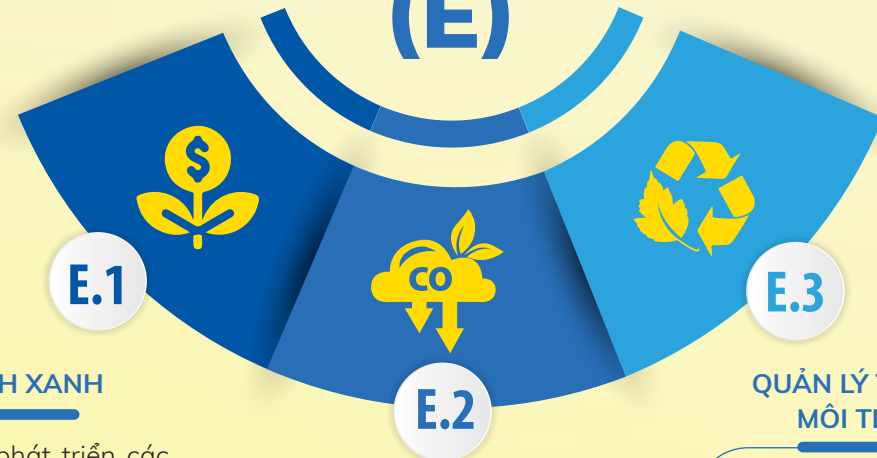
trường và xã hội (ESMS) nhằm quản lý hiệu quả rủi ro E&S kết hợp với thúc đẩy tài chính xanh, tài trợ cho các dự án thân thiện với môi trường. Chúng tôi cũng hiểu rằng việc ứng dụng hiệu quả các tiêu chí quản lý rủi ro ESG đòi hỏi phải có một đội ngũ nhân sự đủ năng lực, được trang bị kiến thức chuyên môn và hiểu biết sâu về các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị. Do đó, Nam A Bank chú trọng đầu tư vào công tác đào tạo, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, đặc biệt là các bộ phận liên quan đến thẩm định tín dụng, quản lý rủi ro và phát triển sản phẩm. Cùng việc tăng cường nhận thức, chuẩn hóa quy trình và từng bước tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh, Nam A Bank hướng tới xây dựng nền tảng cho chiến lược phát triển Ngân hàng Xanh toàn diện với quản lý rủi ro bền vững, phù hợp với các yêu cầu pháp lý và thông lệ quốc tế.



04

🌿 Tài chính xanh	92
🌿 Giảm phát thải	102
🌿 Quản lý tác động môi trường	108

MÔI TRƯỜNG (E)



TÀI CHÍNH XANH

Xây dựng và phát triển các sản phẩm tài chính xanh, thẩm định và cấp vốn cho các dự án mang lại tác động tích cực đối với môi trường và góp phần vào tiến trình chuyển đổi năng lượng, bảo vệ môi trường, đạt mục tiêu giảm phát thải của quốc gia cũng như toàn cầu.

GIẢM PHÁT THẢI

Triển khai các sáng kiến, giải pháp nhằm tiết kiệm và sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tăng cường đầu tư và lắp đặt các hệ thống cung cấp năng lượng tái tạo nhằm chuyển dịch dần khỏi các nguồn năng lượng hóa thạch, đặt mục tiêu giảm lượng phát thải khí nhà kính theo phạm vi 1 và phạm vi 2, góp phần hướng tới Net-Zero vào năm 2050.

QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

Chú trọng quản lý các tác động đối với môi trường trực tiếp phát sinh từ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng và gián tiếp thông qua danh mục cho vay, triển khai các sáng kiến và biện pháp nhằm sử dụng hợp lý và hiệu quả các nguồn tài nguyên thiên nhiên, thu gom và xử lý nước thải/chất thải đúng quy định không gây hại tới sức khỏe của con người,...

E.1

TÀI CHÍNH XANH

- E.1.1 Ngân hàng Xanh - Toàn diện từ vận hành đến kinh doanh
- E.1.2 Tín dụng xanh - Khởi thông nguồn vốn xanh



E.2

GIẢM PHÁT THẢI

- E.2.1 Sử dụng hiệu quả nguồn năng lượng
- E.2.2 Phát triển bền vững tiến đến Net Zero



E.3

QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

- E.3.1 Quản lý nguyên vật liệu - Sống Xanh từ những điều nhỏ nhất
- E.3.2 Quản lý nước và nước thải - Sử dụng tài nguyên hiệu quả
- E.3.3 Quản lý chất thải - Bảo vệ môi trường cùng Nam A Bank



E.1. TÀI CHÍNH XANH

Tham chiếu: GRI 203-2



Tài chính xanh giữ vai trò then chốt trong chiến lược PTBV của Nam A Bank, góp phần định hướng dòng vốn vào các hoạt động kinh tế thân thiện với môi trường. Trên cơ sở các định hướng chiến lược đã được xác lập, Nam A Bank không ngừng mở rộng danh mục tín dụng xanh, tập trung vào những ngành có tác động môi trường đáng kể nhưng mang lại giá trị chuyển đổi bền vững như nông nghiệp, thủy sản và năng lượng tái tạo. Không chỉ dừng lại ở đó, chiến lược về tài chính xanh của Nam A Bank còn bao gồm việc lồng ghép các tiêu chí E&S vào toàn bộ chuỗi giá trị tài chính từ thẩm định tín dụng, quản trị rủi ro, đến thiết kế sản phẩm và định hướng chiến lược. Nhờ đó, Nam A Bank góp phần định hình lại cấu trúc dòng vốn, khuyến khích các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng của mình chuyển đổi sang mô hình sản xuất trách nhiệm hơn, giảm phát thải và hạn chế các tác động tiêu cực lên hệ sinh thái.

E.1.1 NGÂN HÀNG XANH - TOÀN DIỆN TỪ VẬN HÀNH ĐẾN KINH DOANH



Ở cấp độ quốc gia, kinh tế xanh đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi các cam kết khí hậu và giảm phụ thuộc vào các mô hình tăng trưởng truyền thống gây nhiều tác động tiêu cực lên môi trường. Đối với hệ thống ngân hàng, việc triển khai kinh tế xanh được thực hiện thông qua tài chính xanh và qua đó giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng liên quan đến môi trường và xã hội, đồng thời mở ra các thị trường mới, sản phẩm mới và cơ hội thu hút

vốn quốc tế. Nhìn chung, tài chính xanh không chỉ là công cụ điều tiết dòng vốn mà còn là động lực chuyển đổi mô hình phát triển kinh tế bền vững, an toàn và có khả năng chống chịu tốt hơn trước các cú sốc dài hạn. Hiểu được điều đó, Nam A Bank đã triển khai chiến lược phát triển “Ngân Hàng Xanh” trên cơ sở kết hợp đồng thời hai trụ cột trọng tâm là “Xanh hóa vận hành nội bộ” và “Xanh hóa hoạt động tài chính”.



Xanh hóa vận hành nội bộ là nền tảng quan trọng trong chiến lược phát triển “Ngân Hàng Xanh” của Nam A Bank, hướng đến việc xây dựng một mô hình tổ chức thân thiện với môi trường ngay từ bên trong. Điều này bao gồm tối ưu hóa sử dụng năng lượng và vật liệu tại trụ sở và ĐVKD, thúc đẩy chuyển đổi số, áp dụng các tiêu chuẩn công trình xanh và triển khai các quy trình làm việc tiết kiệm, hiệu quả. Đồng thời, xây dựng văn hóa “sống xanh” cho CBNV, từ việc khuyến khích sử dụng phương tiện di chuyển thân thiện môi trường đến thói quen tiết kiệm và sử dụng hiệu quả các thiết bị, vật liệu trong công việc hằng ngày. Khi vận hành nội bộ được xanh hóa toàn diện, Nam A Bank không chỉ giảm dấu chân carbon mà còn nâng cao hiệu quả hoạt động, uy tín thương hiệu và khả năng tuân thủ các tiêu chuẩn PTBV quốc tế.



Dự án Tòa nhà Nam A Bank Huế hướng đến chứng nhận EDGE

Lễ động thổ Tòa nhà Nam A Bank Huế diễn ra sáng ngày 27/09/2025, đánh dấu khởi động một công trình xanh định hướng đạt chứng chỉ EDGE với quy mô hơn 9.000 m² sàn, 9 tầng nổi và 2 tầng hầm. Thiết kế tích hợp ba tiêu chí cốt lõi của EDGE gồm: tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước, vật liệu thân thiện môi trường nhằm mục đích giảm phát thải carbon so với công trình thông thường. Sự kiện đánh dấu bước khởi đầu cho một biểu tượng kiến trúc xanh tại trung tâm cổ đô, đồng thời là dự án trọng điểm chào mừng Đại hội Đảng bộ TP. Huế lần thứ XVII, dự kiến hoàn thành vào quý I/2027. Tọa lạc tại vị trí kết nối chiến lược của thành phố, công trình được định hướng trở thành trung tâm tài chính – thương mại hiện đại dung hòa với bản sắc di sản cổ đô Huế. Dự án này thể hiện cam kết của Nam A Bank trong chiến lược “Sống” và “Xanh” cũng như mục tiêu phát triển Ngân hàng Xanh theo chuẩn quốc tế.



E.1. TÀI CHÍNH XANH

Tham chiếu: GRI 203-2



E.1.1 NGÂN HÀNG XANH - TOÀN DIỆN TỪ VẬN HÀNH ĐẾN KINH DOANH

Trong khía cạnh “xanh hóa hoạt động tài chính”, Nam A Bank đặt mục tiêu trở thành đòn bẩy thúc đẩy PTBV ở cả cấp độ doanh nghiệp và nền kinh tế trong nước lẫn quốc tế. Chúng tôi tích cực mở rộng danh mục tín dụng xanh, ưu tiên tài trợ cho các lĩnh vực nông nghiệp, thủy sản, năng lượng tái tạo và đặt mục tiêu tiếp tục nâng cao tỷ trọng tín dụng xanh trong toàn bộ danh mục tín dụng lên 30%. Nam A Bank đã triển khai ESMS vào năm 2021 theo tiêu chuẩn quốc tế và liên tục nâng cấp nhằm đảm bảo công tác thẩm định khoản vay xanh được thực hiện một cách chặt chẽ và phù hợp quy định của IFC và NHNN. Kết quả sau 04 năm phát triển và hoàn thiện, Nam A Bank chính thức tiếp nhận bàn giao Giao phẩm ESMS theo 08 tiêu chuẩn hoạt động của IFC (IFC Performance Standards) từ Pacific Risk Advisor LTD (PRA) vào năm 2024 và tiếp tục duy trì hệ thống đánh giá tới thời điểm hiện tại.

Cấu trúc ESMS



ESMS được triển khai nhằm bảo đảm rằng các khoản cấp tín dụng có khả năng phát sinh tác động đến môi trường và xã hội đều được xem xét một cách toàn diện, thận trọng và tuân thủ các chuẩn mực quản trị rủi ro. Thông qua việc sàng lọc và phân loại rủi ro E&S, Nam A Bank đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng dự án để áp dụng các yêu cầu kiểm soát phù hợp, đồng thời duy trì sự tuân thủ đối với quy định pháp luật và các chính sách nội bộ. Nam A Bank cam kết không tài trợ cho các dự án thuộc Danh mục loại trừ hoặc các trường hợp mà ngân hàng có được bằng chứng xác đáng cho thấy dự án tiềm ẩn những tác động tiêu cực nghiêm trọng, không thể khắc phục đối với môi trường, xã hội hoặc nền kinh tế.

12.367 tỷ đồng

Dự nợ cho vay các Dự án được đánh giá, rủi ro môi trường và xã hội trong năm 2025.

100%

Dự án đầu tư có yếu tố ảnh hưởng đến môi trường được đánh giá quản lý rủi ro môi trường theo quy định của NHNN.

100%

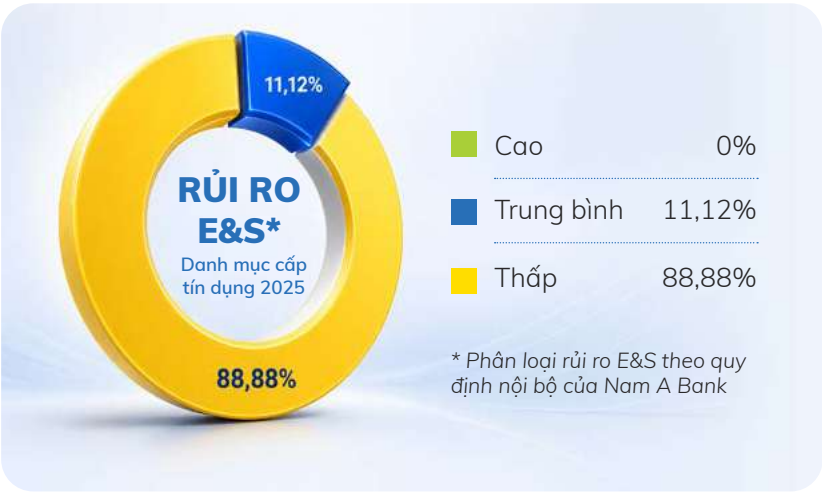
Dự án cho vay xanh đều được đánh giá và quản lý rủi ro E&S theo tiêu chuẩn IFC.

100%

Cán bộ tín dụng được phổ biến Chính sách E&S, Quy định ESMS.

Phân công nhân sự cụ thể thuộc Phòng Quản lý rủi ro tín dụng – Khối Quản lý rủi ro phụ trách đánh giá rủi ro môi trường và xã hội, báo cáo định kỳ cho Ban Tổng Giám đốc.

Nam A Bank đang triển khai đồng bộ các giải pháp như chuẩn hóa chính sách quản lý rủi ro E&S, tăng cường ứng dụng công nghệ xanh trong vận hành, mở rộng danh mục tín dụng xanh, đồng thời phát triển các sản phẩm thân thiện môi trường nhằm góp phần thực thi mục tiêu xanh hóa hoạt động ngân hàng mà Đề án Phát triển Ngân hàng Xanh (1604/QĐ-NHNN) đề ra. Những nỗ lực này thể hiện cam kết mạnh mẽ của Nam A Bank trong việc đồng hành cùng ngành ngân hàng hướng tới tăng trưởng xanh và PTBV.



E.1. TÀI CHÍNH XANH

Tham chiếu: GRI 203-2



E.1.2 TÍN DỤNG XANH - KHƠI THÔNG NGUỒN VỐN XANH

A Quy mô danh mục tín dụng xanh

Tín dụng xanh là một trong những cấu phần trọng yếu trong chiến lược tài chính bền vững của Nam A Bank, nhằm định hướng dòng vốn vào các dự án thân thiện với môi trường. Bằng việc áp dụng cơ chế lãi suất ưu đãi, quy trình thẩm định khắt khe cùng các yêu cầu minh bạch về tác động môi trường và xã hội, Ngân hàng tích cực đồng hành và thúc đẩy doanh nghiệp chuyển đổi sang các mô hình năng lượng tái tạo, kinh tế tuần hoàn và sử dụng hiệu quả tài nguyên, qua đó góp phần vào tăng trưởng kinh tế dài hạn và bền vững. Năm 2025, Nam A Bank chính thức ban hành Khung tín dụng xanh:



Trong năm 2025, Nam A Bank tiếp tục mở rộng danh mục tín dụng xanh, tập trung vào các lĩnh vực có tác động tích cực đến môi trường và xã hội. Tính đến ngày 31/12/2025, tổng dư nợ tín dụng xanh lũy kế của Nam A Bank đạt 15.460 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 7,8% tổng dư nợ của ngân hàng. Kết quả này cho thấy nỗ lực nhất quán và mạnh mẽ của Nam A Bank trong việc sử dụng công cụ tài chính để thúc đẩy quá trình chuyển đổi sang mô hình sản xuất và kinh doanh bền vững của doanh nghiệp và khách hàng cá nhân.



Trong năm 2025, Nam A Bank đã nâng quy mô gói tín dụng hỗ trợ lĩnh vực Nông Sản – Lâm Sản - Thủy Sản từ 6.000 tỷ đồng lên 10.000 tỷ đồng với mức lãi suất ưu đãi thấp hơn từ 1% đến 2% so với lãi suất thông thường. Các dự án bao phủ đa dạng các nhóm cây trồng bao gồm cây lương thực, cây ăn quả, cây công nghiệp, cây dược liệu và các hoạt động hỗ trợ trồng trọt, qua đó phản ánh định hướng tài trợ toàn diện và cân bằng đối với phát triển nông nghiệp bền vững. Đối với thủy sản, danh mục dự án cho vay trong năm 2025 phần lớn tập trung chủ yếu ở thủy sản biển và nuôi trồng thủy sản nội địa.



Nam A Bank tiếp tục mở rộng hợp tác với các doanh nghiệp trong nước để triển khai các sản phẩm và chương trình cho vay mua xe ô tô điện nhằm thúc đẩy phát triển giao thông xanh tại Việt Nam. Đây được xác định là một trong những mảnh ghép then chốt trong chiến lược tài chính bền vững của ngân hàng, giúp mở rộng tác động giảm phát thải và thích ứng với biến đổi khí hậu sang khu vực kinh tế thực, đặc biệt trong lĩnh vực hạ tầng giao thông và phát triển đô thị.



Nam A Bank tiếp tục duy trì tài trợ cho các dự án đạt chứng chỉ, chứng nhận công trình xây dựng xanh, tiết kiệm năng lượng như EDGE của IFC, LEED của Hội đồng Công trình Xanh Hoa Kỳ, Green Mark (Singapore), LOTUS (Việt Nam) hay các chứng chỉ quốc tế khác có giá trị tương đương. Ngoài ra, Nam A Bank cũng cho vay với dự án không có chứng chỉ nhưng đáp ứng được mức cải thiện tối thiểu 20% về hiệu quả sử dụng năng lượng hoặc giảm khí thải carbon so với quy định xây dựng của cơ quan nhà nước địa phương.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
THÔNG DIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC
GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK
HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
QUẢN TRỊ (G)
MÔI TRƯỜNG (E)
XÃ HỘI (S)

E.1. TÀI CHÍNH XANH

Tham chiếu: GRI 203-2



E.1.2 TÍN DỤNG XANH - KHƠI THÔNG NGUỒN VỐN XANH



XỬ LÝ CHẤT THẢI VÀ Ô NHIỄM

104 tỷ đồng

1% tổng dư nợ Tín dụng xanh

Nam A Bank cũng chú trọng vào việc xử lý nước thải, rác thải và phòng chống ô nhiễm. Ngân hàng ưu tiên cho vay xanh với các dự án xây dựng công trình xử lý và ngăn chặn ô nhiễm các dòng chảy, các dự án đầu tư công nghệ cải thiện chất lượng môi trường nước, dự án giảm thiểu và phòng chống ô nhiễm không khí.



NĂNG LƯỢNG TÁI TẠO

6.677 tỷ đồng

43% tổng dư nợ Tín dụng xanh

Điều kiện cho vay đối với các dự án năng lượng tái tạo của Nam A Bank tập trung vào các hoạt động đầu tư xây dựng, lắp đặt, nâng cấp hoặc duy trì vận hành cơ sở hạ tầng và trang thiết bị phục vụ sản xuất năng lượng tái tạo, bao gồm cả sản xuất thiết bị, linh kiện phục vụ quá trình sản xuất và tiêu dùng năng lượng tái tạo. Trong năm 2025, Nam A Bank đã triển khai cho vay đối với các dự án năng lượng gió và năng lượng mặt trời, góp phần thúc đẩy phát triển các nguồn năng lượng sạch, giảm phát thải và hỗ trợ quá trình chuyển dịch sang nền kinh tế xanh.



B

Thúc đẩy tài chính xanh – Tăng cường hợp tác quốc tế

Ngành ngân hàng không gây tác động trực tiếp nhưng lại ảnh hưởng đến môi trường thông qua chuỗi cung ứng, khách hàng hoặc các dự án mà ngân hàng tài trợ. Những tác động này thường lớn hơn nhiều lần so với tác động nội bộ, vì chúng bao gồm việc sử dụng tài nguyên, phát thải khí nhà kính, chất thải và mức độ tuân thủ môi trường của các nhà cung cấp và đối tác. Vì vậy, việc thúc đẩy tài chính xanh ở Nam A Bank đặc biệt quan trọng, bởi chúng tôi hiểu rằng mỗi quyết định cấp tín dụng hoặc đầu tư đều có thể hỗ trợ các dự án thân thiện và có tác động tích cực đến môi trường. Và không chỉ dừng lại ở việc cung cấp nguồn tín dụng, Nam A Bank chủ động tham gia và đồng hành cùng nhiều diễn đàn, hội thảo chuyên sâu về tài chính bền vững, qua đó tăng cường trao đổi chính sách, cập nhật các thông lệ quốc tế và kết nối với các đối tác tài chính toàn cầu. Nam A Bank cũng tích cực tìm kiếm và huy động các nguồn vốn xanh từ các tổ chức tài chính phát triển và các định chế quốc tế nhằm mở rộng năng lực tài trợ cho các lĩnh vực chuyển đổi xanh. Thông qua việc kết nối giữa nhu cầu chuyển đổi của doanh nghiệp với các nguồn vốn bền vững trên thị trường tài chính, Nam A Bank từng bước khẳng định vai trò cầu nối quan trọng trong quá trình thúc đẩy tài chính xanh và hỗ trợ nền kinh tế Việt Nam tiến tới mô hình tăng trưởng có khả năng chống chịu và phát triển dài hạn.

Hội nghị quốc tế “Khai mở thị trường vốn xanh quốc tế - thúc đẩy PTBV và tài chính toàn diện tại Việt Nam”

Nam A Bank, với vai trò là một trong những ngân hàng tích cực thúc đẩy tài chính xanh và tài chính toàn diện, đã tổ chức Hội nghị quốc tế với chủ đề “Khai mở thị trường vốn xanh quốc tế - thúc đẩy PTBV và tài chính toàn diện tại Việt Nam” với ba phiên thảo luận chuyên sâu diễn ra tại Tea Resort Prenn Đà Lạt vào ngày 5/9/2025. Hội nghị quy tụ hệ sinh thái đa dạng gồm các nhà hoạch định chính sách, lãnh đạo cấp cao từ các quỹ đầu tư hàng đầu, các tổ chức tài chính phát triển (DFIs), các định chế tài chính trong và ngoài nước, hiệp hội doanh nghiệp, và đặc biệt là các doanh nghiệp đang tìm kiếm nguồn vốn xanh để chuyển đổi và phát triển. Phát biểu tại hội nghị, ông Trần Khải Hoàn - Thành viên HĐQT - Quyền Tổng Giám đốc Nam A Bank, khẳng định rằng Nam A Bank nhận thức rõ vai trò của mình trong việc tiên phong thúc đẩy các giải pháp tài chính xanh, ngân hàng đã triển khai nền tảng quản trị minh bạch theo chuẩn mực quốc tế như: IFRS, Basel III, ESMS... Nam A Bank cam kết trở thành ngân hàng PTBV kiểu mẫu trong Khu vực kinh tế tư nhân Việt Nam, đồng hành cùng Chính phủ và cộng đồng quốc tế trong hành trình thúc đẩy PTBV theo mục tiêu Net Zero vào năm 2050 song song với chiến lược thúc đẩy tài chính toàn diện và phát triển kinh tế tại Việt Nam.



Hội nghị quốc tế “Khai mở thị trường vốn xanh quốc tế - thúc đẩy PTBV và tài chính toàn diện tại Việt Nam”

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

E.1. TÀI CHÍNH XANH

Tham chiếu: GRI 203-2



E.1.2 TÍN DỤNG XANH - KHƠI THÔNG NGUỒN VỐN XANH

B Thúc đẩy tài chính xanh – Tăng cường hợp tác quốc tế

Diễn đàn Kinh tế mùa thu 2025 với chủ đề “Chuyển đổi xanh trong kỷ nguyên số”

Tại Diễn đàn Kinh tế Mùa Thu 2025 diễn ra vào ngày 25 đến 27/11/2025 với chủ đề “Chuyển đổi xanh trong kỷ nguyên số”, Nam A Bank đã tham gia với vai trò là một trong những doanh nghiệp đồng hành tích cực, đưa ra nhiều đề xuất chiến lược về tài chính xanh nhằm khơi thông dòng vốn quốc tế. Trong phiên đối thoại cấp cao CEO500 – TEA CONNECT, đại diện Nam A Bank đã nêu ba trụ cột sản phẩm tài chính chủ lực để khơi thông dòng vốn ngoại: Tài trợ Chuỗi Cung ứng Xanh (G-SCF), Giao dịch tín chỉ carbon, và Giao dịch hàng hóa môi trường. Đây là ba cấu phần được đánh giá có tính tương thích cao với các tiêu chuẩn ESG toàn cầu và hệ sinh thái tài chính xanh mà các tổ chức như IFC, ADB và WEF đang thúc đẩy. Các đề xuất của Nam A Bank nhận được sự quan tâm đặc biệt vì không chỉ mở ra cơ chế khơi thông vốn ngoại cho Trung tâm Tài chính Quốc tế TP.HCM, mà còn góp phần hình thành hạ tầng tài chính xanh quốc gia.



Nam A Bank đồng hành cùng Diễn đàn Kinh tế mùa thu 2025

GREEN FINANCE

Nỗ lực trong định hướng thúc đẩy tài chính xanh, Nam A Bank tiếp tục mở rộng hợp tác thành công với các định chế tài chính quốc tế và huy động hiệu quả nguồn vốn toàn cầu. Một trong những đối tác trong chiến lược bền vững của Nam A Bank là Quỹ Hợp tác Khí hậu Toàn cầu (Global Climate Partnership Funds – GCPF). Từ năm 2018, GCPF đã giải ngân 30 triệu USD để phục vụ chương trình “Tín dụng xanh” tài trợ cho tiêu dùng bền vững và các phương án sản xuất kinh doanh thân thiện với môi trường. Trên nền tảng hợp tác hiệu quả này, GCPF đã tiếp tục giải ngân thêm 10 triệu USD cho Nam A Bank trong năm 2025 nhằm mở rộng các khoản vay trung và dài hạn trong chuyển đổi năng lượng và thích ứng với biến đổi khí hậu. Ngoài ra, Nam A Bank cũng ghi thêm một dấu ấn nổi bật trong việc huy động nguồn vốn xanh khi Symbiotics Investments đã thu xếp khoản đầu tư 7 triệu USD từ chương trình BII Green Basket Bond của định chế tài chính phát triển Vương quốc Anh vào tháng 6/2025. Khoản tài trợ này sẽ được Nam A Bank ưu tiên cho các chương trình tín dụng xanh, tập trung hỗ trợ cá nhân và doanh nghiệp tiếp cận vốn ưu đãi để đầu tư và sử dụng xe điện, góp phần thúc đẩy tiêu dùng xanh và mục tiêu trung hòa carbon quốc gia. Sự đồng hành của các tổ chức quốc tế không chỉ nâng cao năng lực thực thi tín dụng xanh của Nam A Bank, mà còn hiện thực hóa chiến lược và tầm nhìn bền vững của ngân hàng thành các hành động thực tế có tác động tích cực đến môi trường.



E.2. GIẢM PHÁT THẢI

Tham chiếu: GRI 302, GRI 305



Giảm phát thải được xem là một lĩnh vực trọng yếu ở khía cạnh môi trường, xuất phát từ thực tế rằng biến đổi khí hậu đang tạo ra cấu trúc rủi ro mang tính hệ thống, ảnh hưởng đồng thời đến ổn định tài chính, an ninh năng lượng và tăng trưởng kinh tế toàn cầu. Sự gia tăng nồng độ khí nhà kính từ hoạt động công nghiệp, giao thông vận tải và tiêu thụ năng lượng hóa thạch đã làm nhiệt độ trung bình toàn cầu tăng lên, kéo theo tần suất và mức độ nghiêm trọng của các hiện tượng thời tiết cực đoan như bão, hạn hán, lũ lụt và nắng nóng kéo dài. Nhận thức rõ những thách thức môi trường hiện nay, Nam A Bank xác định việc giảm phát thải là nhiệm vụ trọng tâm trong quản trị bền vững. Cách tiếp cận chủ động này giúp ngân hàng hạn chế rủi ro môi trường, đóng góp vào sự ổn định kinh tế vĩ mô và tạo điều kiện để hệ sinh thái tài chính quốc gia vận hành bền vững hơn trong dài hạn.

E.2.1 SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NĂNG LƯỢNG

Năng lượng toàn cầu đang trải qua sự biến động mạnh mẽ dưới tác động của biến đổi khí hậu, tính hữu hạn từ các nguồn tài nguyên và căng thẳng địa chính trị. Các khung chính sách môi trường và tiêu chuẩn quốc tế về PTBV cũng ngày càng yêu cầu các tổ chức phải chứng minh năng lực quản lý tiêu thụ năng lượng của mình. Qua đó, Nam A Bank xem việc sử dụng năng lượng một cách hiệu quả là hướng đi quan trọng nhằm kiểm soát phát thải từ các nguồn năng lượng không tái tạo. Thực hành này đồng thời giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh và tối ưu hóa chi phí vận hành từ đó tạo lập mô hình vận hành ổn định, linh hoạt và phù hợp với thị trường hơn.

Năm 2025, Nam A Bank tiếp tục duy trì các thực hành tốt trong việc sử dụng hiệu quả và tiết kiệm nguồn năng lượng:

Hệ thống máy tính làm việc của CBNV tự động tắt từ sau 19 giờ



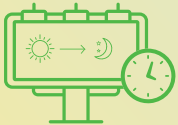
Hệ thống điều hòa không khí tự động tắt sau 17 giờ 30 phút, trừ các trường hợp có đăng ký làm việc sau giờ hành chính



Bảo dưỡng và bảo trì các phương tiện vận tải định kỳ nhằm đảm bảo duy trì hiệu suất tiêu thụ nhiên liệu tối ưu



Các biển quảng cáo chỉ mở tự động từ 18h và tắt sau 22h toàn hệ thống để tiết kiệm năng lượng



Ứng dụng công nghệ tiên tiến kết hợp với vật liệu cách nhiệt cho tường và mái để tránh thất thoát nhiệt



Tuyên truyền các bản tin nội bộ, E-news nhắc nhở CBNV sử dụng tiết kiệm các năng lượng, làm mát và đèn chiếu sáng tại nơi làm việc



Chủ động thay thế các đèn chiếu sáng neon và metan sang đèn led



Tăng cường trang bị hệ thống phát điện bằng pin năng lượng mặt trời



Lên kế hoạch triển khai chuyển đèn chiếu sáng hành lang công cộng sang đèn cảm biến chỉ sáng khi có người



Lắp đặt các bảng quy định tại thang máy nhằm hạn chế sử dụng trong trường hợp CBNV di chuyển lên và xuống trong phạm vi 3 tầng



E.2. GIẢM PHÁT THẢI

Tham chiếu: GRI 302, GRI 305



E.2.1 SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NĂNG LƯỢNG

Tại Nam A Bank, việc tiêu thụ năng lượng chủ yếu là điện năng, dầu và xăng để phục vụ cho hoạt động vận hành tại trụ sở kinh doanh và phương tiện vận tải thuộc sở hữu của Nam A Bank. Trong năm 2025, mức tiêu thụ điện năng và nhiên liệu tại Nam A Bank ghi nhận sự gia tăng so với năm 2024. Xu hướng này phản ánh quá trình mở rộng mạng lưới hoạt động, sự gia tăng về quy mô vận hành và số lượng đơn vị sử dụng hạ tầng kỹ thuật trong toàn hệ thống. Đây được xem là hệ quả tất yếu của quá trình phát triển tổ chức trong giai đoạn này.



Đối với lượng điện tiêu thụ, Nam A Bank thống kê và báo cáo theo số kWh thực tế trên các hóa đơn thanh toán cho Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) tại tất cả các trụ sở, văn phòng giao dịch trên toàn quốc.

Đối với lượng xăng hoặc dầu tiêu thụ, Nam A Bank theo dõi số lít xăng dầu thực tế đã mua và sử dụng thể hiện trên các hóa đơn thanh toán.

E.2.2 PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TIẾN ĐẾN NET ZERO

Vai trò của lĩnh vực ngân hàng không chỉ giới hạn trong cung ứng vốn mà còn mở rộng sang điều phối dòng tín dụng theo hướng “tái cấu trúc carbon” của nền kinh tế xanh. Nam A Bank đã tiếp cận thách thức này thông qua một kiến trúc quản trị bền vững dựa trên ESG và chuyển đổi xanh, coi đây là trụ cột chiến lược cho tăng trưởng dài hạn. Ngân hàng cũng đang phát triển nền tảng dữ liệu ESG và triển khai kiểm kê khí nhà kính phạm vi 1 và 2, đặt nền móng cho việc thiết lập đường cơ sở và lộ trình giảm phát thải trong dài hạn. Song song với khung quản trị nội bộ, Nam A Bank còn mở rộng vai trò trong hệ sinh thái tài chính khí

hậu thông qua hợp tác quốc tế. Việc ký kết biên bản ghi nhớ với Global Climate Partnership Fund (GCPF) ngày 19/11/2025 đã đánh dấu bước tiến quan trọng trong việc đồng thiết kế khung tài chính thích ứng khí hậu ở Việt Nam, đặc biệt đối với lĩnh vực nông nghiệp – khu vực chịu rủi ro cao từ hạn hán và xâm nhập mặn. Khung hợp tác này hướng tới phát triển các sản phẩm tín dụng thích ứng, hỗ trợ đầu tư vào công nghệ tưới tiêu, quản lý nước và các mô hình canh tác chống chịu khí hậu, qua đó tăng cường năng lực phục hồi của người dân và doanh nghiệp trước các hiện tượng thời tiết cực đoan do biến đổi khí hậu.



Nam A Bank và GCPF ký kết biên bản ghi nhớ Hợp tác Chiến lược: Khai thông dòng vốn thích ứng khí hậu vào nông nghiệp

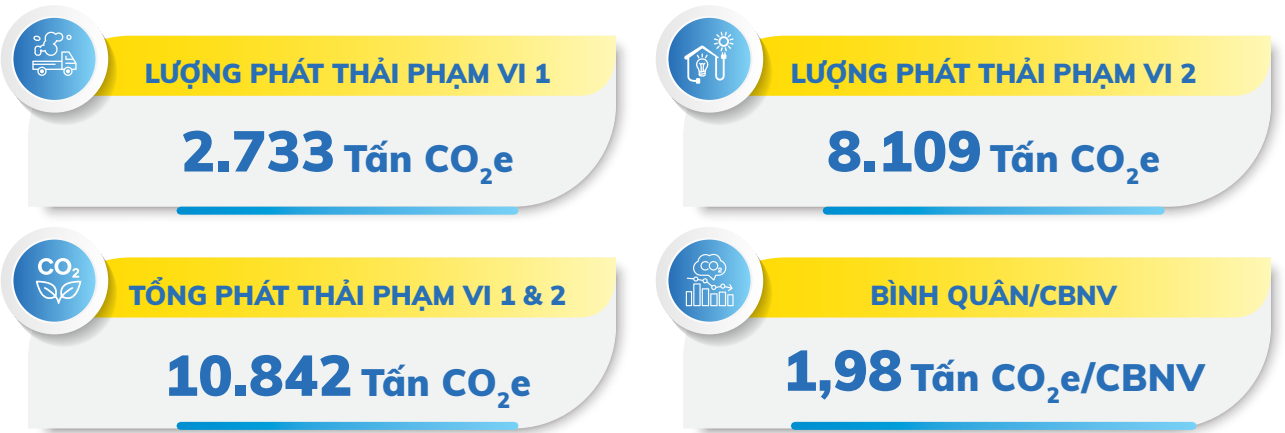
E.2. GIẢM PHÁT THẢI

Tham chiếu: GRI 302, GRI 305



E.2.2 PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TIẾN ĐẾN NET ZERO

Nam A Bank thống kê lượng phát thải chính bao gồm phát thải trực tiếp từ việc sử dụng nhiên liệu vận hành cho các phương tiện vận tải (Phạm vi 1) và phát thải gián tiếp thông qua việc tiêu thụ điện năng mua từ EVN (Phạm vi 2), cụ thể:



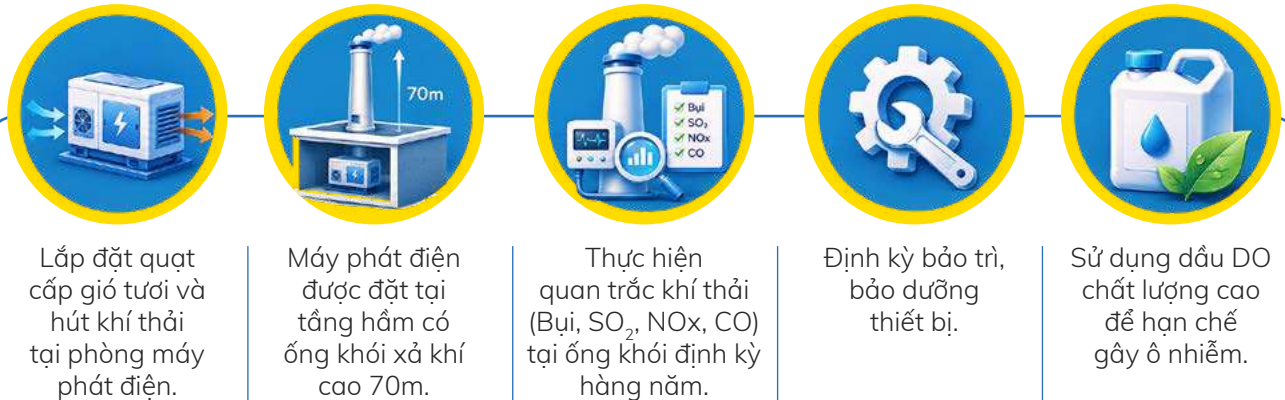
Hệ số quy đổi sang tấn CO₂ tương đương của xăng và dầu DO được xác định theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT ngày 10/10/2022 của Bộ Tài nguyên và Môi trường kết hợp hướng dẫn của Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi khí hậu (IPCC). Hệ số quy đổi sang tấn CO₂ tương đương của điện năng tiêu thụ trong năm 2024 được xác định theo kết quả tính toán hệ số phát thải lưới điện Việt Nam 2023 tại Công văn số 1726/BĐKH-PTCBT do Cục Biến đổi khí hậu – Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành ngày 03/12/2024.

Nam A Bank đang trong giai đoạn phát triển và mở rộng quy mô kinh doanh dẫn đến các nguồn nhiên liệu sử dụng cho năng lượng và tỉ lệ phát thải khí nhà kính cũng gia tăng lên theo hàng năm. Tuy nhiên, với định hướng đã đặt ra, Nam A Bank vẫn duy trì kiểm soát và giám sát chặt chẽ việc tiêu thụ nội bộ để tránh phát sinh bất kỳ sự phát thải không đáng có nào nữa.

Bên cạnh việc giảm dấu chân carbon theo lộ trình Net Zero 2050 thì Nam A Bank cũng quan tâm đến môi trường không khí xung quanh trụ sở ngân hàng để đảm bảo CBNV và dân cư liên kế không bị ảnh hưởng bởi bất kỳ phát thải nào thông qua các thực hành:

A Biện pháp giảm thiểu khí thải từ máy phát điện

Cơ sở hiện sử dụng 01 máy phát điện dự phòng dùng nhiên liệu DO với công suất 2.500 KVA, chỉ hoạt động khi chạy bảo dưỡng 02 lần/tháng hoặc tòa nhà xảy ra sự cố mất điện:



B Biện pháp khắc phục bụi, khí thải từ các phương tiện giao thông ra vào toà nhà

Nguồn khí thải, bụi đến từ các phương tiện đi lại của nhân viên và khách hàng khi lưu thông xuống tầng hầm và trong khuôn viên tòa nhà. Để giảm thiểu tác động do bụi, khí thải từ các phương tiện vận chuyển:



E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

Tham chiếu: GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.1 QUẢN LÝ NGUYÊN VẬT LIỆU - SỐNG XANH TỪ NHỮNG ĐIỀU NHỎ NHẤT

Nam A Bank hiện đang áp dụng các biện pháp đo lường và giám sát chặt chẽ nhằm hạn chế lãng phí, tối ưu vật liệu, giảm tần suất in ấn và tăng cường tái sử dụng hoặc thay thế bằng các vật liệu thân thiện môi trường.

Nam A Bank đã thực hiện tốt công tác quản lý tác động môi trường theo chiến lược “Xanh hóa vận hành nội bộ” khi ghi nhận các kết quả tích cực:



Mặc dù lĩnh vực tài chính và ngân hàng mang tính phi sản xuất nhưng không vì thế mà Nam A Bank lơ là trong công tác quản lý và sử dụng hiệu quả các nguồn nguyên vật liệu của mình. Các nguyên vật liệu được sử dụng để phục vụ cho vận hành và kinh doanh chủ yếu đến từ các ấn phẩm giao dịch, phôi thẻ và văn phòng phẩm như giấy và mực in. Nam A Bank hiện đang áp dụng các biện pháp đo lường và giám sát chặt chẽ nhằm hạn chế lãng phí, tối ưu vật liệu, giảm tần suất in ấn và tăng cường tái sử dụng hoặc thay thế bằng các vật liệu thân thiện môi trường. Nam A Bank cũng chủ trương đẩy mạnh các chiến lược chuyển đổi số trong và ngoài ngân hàng để giảm việc tiêu thụ vật liệu đến mức cao nhất.

Những năm gần đây, theo định hướng PTBV toàn diện, Nam A Bank đã có những sáng kiến và thực hành mang lại những tác động tích cực:

- Triển khai 137 OneBank 365+ vận hành 24/7 giúp khách hàng nộp, rút, chuyển tiền vừa tiện lợi và nhanh chóng vừa không cần sử dụng thẻ nhựa vật lý giúp giảm phát thải nhựa.
- Triển khai tích hợp thẻ vào điện thoại và tái sử dụng các loại thẻ thang máy, thẻ xe cũ nhằm hạn chế số lượng in ấn thẻ cho CBNV.
- Ứng dụng các công nghệ như Tap To Phone, Mobile Payment hoặc triển khai QR liên quốc gia, nâng cấp các tiêu chuẩn kỹ thuật 2.0 về dịch vụ chuyển tiền nhanh Napas 247 và QR thanh toán.
- Chuyển đổi dần các quy trình, hồ sơ trình ký giấy sang hình thức ký hoặc phê duyệt điện tử trong vận hành nội bộ như WORKSPACE tích hợp ký SoftOTP.
- Sử dụng bình hoặc ly thủy tinh, ly giấy thay ly nhựa, bình nhựa sử dụng 1 lần tại các đơn vị trên toàn hệ thống.

Các nhóm vật liệu được Nam A Bank sử dụng chính trong năm 2025 bao gồm: Nhựa cứng dùng trong phát hành thẻ giao dịch ngân hàng, thẻ nhân viên và thẻ giữ xe; cùng với giấy và mực in phục vụ công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu quản lý. Khối lượng tiêu thụ của từng loại vật liệu trong năm được thống kê và tổng hợp đầy đủ nhằm phục vụ công tác quản trị nội bộ và đánh giá mức độ sử dụng tài nguyên một cách hiệu quả như sau:

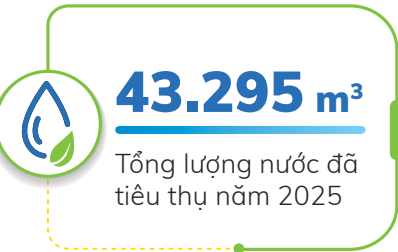


E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

Tham chiếu: GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.2 QUẢN LÝ NƯỚC VÀ NƯỚC THẢI - SỬ DỤNG TÀI NGUYÊN HIỆU QUẢ



Biến đổi khí hậu đã làm thay đổi dòng chảy tự nhiên và nhu cầu phát triển gia tăng sức ép lên các con sông, hồ và tầng nước ngầm dẫn đến tài nguyên nước không còn là nguồn lực “tự nhiên mà có”, mà là yếu tố chiến lược đòi hỏi sự quản lý thận trọng và sử dụng có trách nhiệm. Ngân hàng sử dụng phần lớn nước cho mục đích sinh hoạt, các nhu cầu vận hành tòa nhà, hệ thống làm mát, công tác vệ sinh và vận hành chi nhánh. Nam A Bank luôn duy trì công tác đo lường định mức nước sử dụng và áp dụng nhiều giải pháp nhằm tiết kiệm nước.

Việc quản lý hiệu quả nguồn nước sử dụng được Nam A Bank tiếp tục triển khai qua các năm với các sáng kiến, hành động cụ thể như sau:

Chuyển vòi nước rửa tay thành vòi cảm biến, bán tự động.

Tuyên truyền CBNV nâng cao nhận thức về sử dụng hiệu quả nguồn nước.

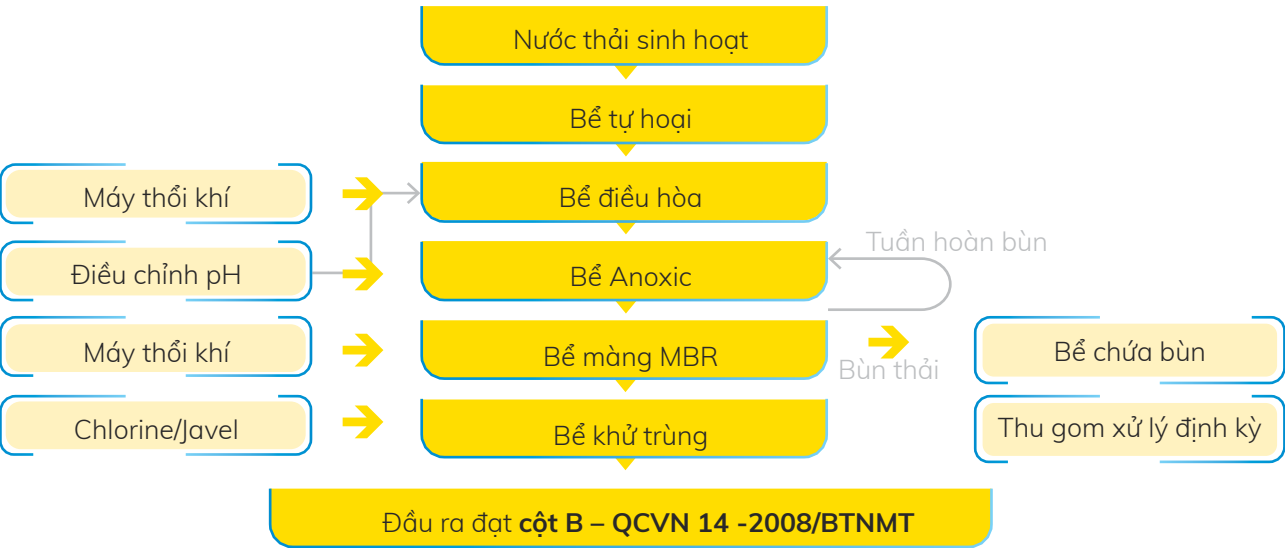
Kiểm tra vận hành và bảo trì định kỳ các đường ống dẫn và thiết bị máy móc sử dụng nước, cấp nước, chứa nước,... để đảm bảo không bị hư hỏng, rò rỉ thất thoát nước gây lãng phí.

Kiểm soát chặt chẽ lượng nước tiêu dùng, cụ thể tại trụ sở Nam A Bank, Phòng HCQT định kỳ kiểm tra các khu vực sử dụng chung để đảm bảo vòi nước đã được ngắt sau khi sử dụng.

Nước thải của Nam A Bank nhìn chung có tính chất ổn định vì chủ yếu phát sinh từ các hoạt động sinh hoạt của CBNV và vận hành tòa nhà, vốn được phân loại là nước thải sinh hoạt đô thị. Tuy vậy, Nam A Bank vẫn đảm bảo nước thải của ngân hàng được thu gom và xử lý theo quy chuẩn môi trường hiện hành trước khi xả vào hệ thống thoát nước công cộng. Việc tuân thủ yêu cầu về xử lý nước thải, kết hợp sử dụng thiết bị vệ sinh tiết kiệm nước nhằm giảm tổng lượng nước thải phát sinh, là một trong những yếu tố thể hiện trách nhiệm của Nam A Bank trong việc quản trị tài nguyên nước và giảm thiểu tác động môi trường.

Trong năm 2025, Nam A Bank đã nâng công suất của hệ thống XLNT tại hội sở từ 45 m³/ngày đêm lên 80 m³/ngày đêm để đảm bảo khả năng xử lý hiệu quả triệt để. Hệ thống đảm bảo thu gom kín và xử lý triệt để bằng chuỗi xử lý sinh học thiếu khí kết hợp tách rắn-lông bằng màng lọc áp lực MBR (Membrane Bioreactor), giúp loại bỏ hiệu quả các thông số ô nhiễm đặc trưng như COD, TSS, NH₃-N, tổng Nitơ, tổng Photpho và vi sinh vật. Kết quả quan trắc định kỳ trong năm 2025 cho thấy 100% mẫu nước thải sau xử lý đều đạt yêu cầu theo QCVN 14:2008/BTNMT - Cột B trước khi xả vào hệ thống thoát nước đô thị. Trong suốt năm báo cáo, hệ thống xử lý vận hành liên tục, không ghi nhận sự cố kỹ thuật, quá tải hay bất kỳ trường hợp vi phạm môi trường nào.

Hệ thống XLNT tập trung với công suất 80 m³/ngày đêm tại hội sở Nam A Bank



Nam A Bank ứng dụng công nghệ sinh học để xử lý nước thải nên ngân hàng hiểu rằng khí phát sinh và mùi hôi tại khu vực hệ thống XLNT có thể gây ảnh hưởng tiêu cực tới môi trường và sức khỏe của CBNV, khách hàng và đối tượng xung quanh khu vực xử lý. Để tránh phát sinh các nguy hại tiềm ẩn, Nam A Bank đã triển khai các biện pháp kiểm soát như:

- Sử dụng các chế phẩm sinh học khử mùi tại các điểm phát sinh mùi mạnh trong hệ thống XLNT.
- Kiểm tra định kỳ hệ thống thu gom và xử lý.
- Hút bùn định kỳ nhằm tránh tình trạng bùn tích tụ khiến phát sinh thêm mùi.
- Trang bị bảo hộ đầy đủ cho công nhân viên vận hành hệ thống XLNT.

E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

Tham chiếu: GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.3 QUẢN LÝ CHẤT THẢI - BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG CÙNG NAM A BANK

Các báo cáo hàng năm như Global Waste Management Outlook của UNEP cho thấy nhiều quốc gia vẫn gặp khó khăn trong việc giảm phụ thuộc vào chôn lấp, xử lý ô nhiễm nhựa do tốc độ đô thị hóa tăng cao. Chính vì vậy mà các tổ chức trên thế giới đang nỗ lực trong việc chuyển đổi sang mô hình quản lý chất thải bền vững và phân loại rác ngay tại nguồn. Hòa vào xu hướng chung đó, Nam A Bank đã tích cực tăng cường các giải pháp quản lý chất thải trong hoạt động vận hành ngân hàng như tối ưu nguyên vật liệu từ ban đầu và đảm bảo tất cả các quy trình phân loại, xử lý rác đều tuân thủ quy định môi trường. Tại Nam A Bank, chất thải phát sinh chủ yếu từ chất thải sinh hoạt với rất ít các loại chất thải mang tính nguy hại.

Sơ đồ quản lý chất thải rắn sinh hoạt tại Nam A Bank



Nhằm tuân thủ quy định pháp luật và nâng cao hiệu quả quản lý môi trường, Nam A Bank tổ chức phân loại chất thải theo đúng Công văn số 9368/BTNMT-KSONMT ngày 02/11/2023 của Bộ Tài nguyên và Môi trường. Chất thải được phân thành ba nhóm chính, gồm: Chất thải thực phẩm như thức ăn thừa, rau củ, thực phẩm hỏng; Chất thải có khả năng tái sử dụng như giấy, carton, nhựa, kim loại, thủy tinh, gỗ, cao su; và Chất thải rắn còn lại.

Ở mỗi tầng, ngân hàng bố trí các thùng rác dung tích 30, 40, 60 lít đặt tại từng khu vực ở mỗi tầng để nhân viên vệ sinh của tòa nhà có thể thu gom. Sau khi tập kết, nhân viên vệ sinh của tòa nhà tiếp tục đưa rác về phòng chứa rác sinh hoạt tập trung tại tầng hầm bằng xe đẩy chuyên dụng. Tại đây, 5 thùng chứa rác được thiết kế bằng nhựa HDPE với dung tích 660 lít có nắp đậy nhằm kiểm soát mùi và ngăn nước rỉ rác. Nam A Bank cũng thực ký kết với Chi nhánh Môi trường Đô thị Gia Định (Công ty TNHH MTV Môi trường Đô thị TP.HCM) thực hiện thu gom và vận chuyển đến nơi xử lý vào cuối mỗi ngày. Riêng chất thải tái chế, nhân viên vệ sinh thu gom riêng và định kỳ bán cho các đơn vị thu mua phế liệu nhằm tăng tỷ lệ tái chế và giảm lượng rác thải chôn lấp.

Bên cạnh chất thải rắn sinh hoạt, một lượng nhỏ chất thải nguy hại cũng phát sinh từ hoạt động làm việc hằng ngày trong tòa nhà văn phòng, chủ yếu gồm bóng đèn huỳnh quang hư hỏng, giẻ lau dính hóa chất, pin - ắc quy thải và một số vật tư văn phòng có

thành phần nguy hại. Toàn bộ chất thải rắn nguy hại tại Nam A Bank được thu gom định kỳ và chuyển về kho lưu chứa chất thải rắn nguy hại riêng biệt tại tầng hầm B2, với diện tích 3 m². Khu vực được bố trí 7 thùng chứa có dung tích 60 và 120 lít, dán nhãn phân biệt rõ ràng theo từng loại chất thải. Khu vực lưu trữ tuân thủ đầy đủ yêu cầu kỹ thuật, bao gồm sàn đỡ, vách ngăn, khe chống tràn và biển cảnh báo, nhằm đảm bảo an toàn và ngăn chặn nguy cơ rò rỉ ra môi trường.

Chất thải rắn nguy hại sau đó được đơn vị có chức năng thu gom bằng xe chuyên dụng, vận chuyển đến nhà máy xử lý theo đúng quy định pháp luật. Công ty Cổ phần Môi trường Miền Đông là đơn vị thực hiện thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn nguy hại cho Tòa nhà trụ sở Nam A Bank kể từ ngày 01/06/2024 đến nay. Quy trình này giúp bảo đảm mọi chất thải rắn nguy hại phát sinh dù rất ít vẫn được quản lý đúng chuẩn, giảm thiểu tối đa tác động đến môi trường và tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ pháp lý về bảo vệ môi trường của ngân hàng.

Số liệu về chất thải rắn:



Bùn thải từ hệ thống XLNT cũng được xem như một loại chất thải rắn. Tuy nhiên, quy trình công nghệ xử lý nước thải tại Nam A Bank không có các công đoạn xử lý hoá lý nên nước thải không chứa các thành phần nguy hại khác, do đó loại bùn này không thuộc thành phần chất thải nguy hại. Nam A Bank vẫn duy trì theo dõi tính chất bùn và ký hợp đồng với đơn vị có chức năng thực hiện công tác hút bùn và xử lý bùn định kỳ hàng năm.

Việc quản lý chất thải một cách bài bản không chỉ giúp ngân hàng duy trì một môi trường làm việc an toàn và sạch sẽ, mà quan trọng hơn, nó khẳng định rằng Nam A Bank đang thực hành bền vững ngay từ bên trong, trước khi lan tỏa các giá trị đó ra bên ngoài thông qua những dự án mà ngân hàng tài trợ. Trong năm 2025, Nam A Bank đã thực hiện tốt công tác quản lý chất thải khi không ghi nhận bất kỳ sự cố hay vi phạm nào liên quan đến quản lý chất thải của ngân hàng.



05

❖ Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực	118
❖ Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ cho người lao động	130
❖ Nâng cao trải nghiệm và dịch vụ Khách hàng	138
❖ Đóng góp kinh tế - xã hội	144

XÃ HỘI (S):

ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực thông qua việc đào tạo kỹ năng, rèn luyện khả năng thích nghi nhằm đảm bảo năng lực thực thi chiến lược kinh doanh trong từng thời kỳ. Việc này nâng cao năng suất, tăng sự gắn kết, thúc đẩy sáng tạo, đảm bảo PTBV và cạnh tranh dài hạn.

S.1



ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Bảo đảm an toàn lao động, chăm sóc đời sống tinh thần và sức khỏe cho người lao động nhằm tạo sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống, gia tăng sự gắn kết và bảo vệ quyền lợi người lao động bền vững.

S.2



S.4



Trên hành trình hơn 30 năm phát triển, Nam A Bank tích cực đóng góp cho nền kinh tế bằng cách hỗ trợ doanh nghiệp, thúc đẩy tài chính xanh, và đóng góp cho xã hội qua các dự án cộng đồng như nhà tình thương, cầu giao thông, lan tỏa giá trị “Ngân hàng hạnh phúc”.

ĐÓNG GÓP KINH TẾ - XÃ HỘI

S.3



Xây dựng niềm tin bền vững, gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng thông qua sự bảo mật, minh bạch thông tin và dữ liệu, từ đó khẳng định uy tín thương hiệu và tạo giá trị tích cực cho cộng đồng.

NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

S.1

ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

- S.1.1 Bình đẳng và đa dạng trong cơ cấu nhân sự
- S.1.2 Thu hút và giữ chân nhân tài



S.2

ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

- S.2.1 Chế độ phúc lợi toàn diện
- S.2.2 Môi trường làm việc an toàn, hiệu quả



S.3

NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

- S.3.1 Chăm sóc Khách hàng toàn diện
- S.3.2 Bảo mật thông tin Khách hàng



S.4

ĐÓNG GÓP KINH TẾ - XÃ HỘI

- S.4.1 Đóng góp cho nền kinh tế
- S.4.2 Gắn kết với cộng đồng



S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



Tại Nam A Bank, nhân lực và văn hóa luôn là nguồn lực mang tính quyết định để kiến tạo năng lực cạnh tranh bền vững cho ngân hàng. Chính sách quản trị nguồn nhân lực lấy “Con người” làm nguồn gốc và nền tảng văn hóa doanh nghiệp lấy “Trà” làm tinh hoa giá trị. Với thông điệp “Vững nội lực – Vươn tầm cao”, ngân hàng đang đẩy mạnh xây dựng chương trình “Tinh hoa nhân sự Nam A Bank” nhằm đào tạo và quy tụ đội ngũ nhân sự Nam A Bank ở các cấp vị trí là những người có năng lực lõi và tay nghề chuyên môn vượt trội theo tiêu chí “Trung ưu chức thủ” với 5 phẩm chất “Cung, Khoan, Tín, Mẫn, Huệ”.

Năm 2025, Nam A Bank đã ghi dấu ấn mạnh mẽ khi 5 năm liên tiếp được vinh danh là một trong những “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á”. Sự công nhận này khẳng định vị thế của Nam A Bank không chỉ trong kinh doanh mà còn trong việc xây dựng môi trường làm việc lý tưởng nhằm thu hút, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

S.1.1 BÌNH ĐẲNG VÀ ĐA DẠNG TRONG CƠ CẤU NHÂN SỰ

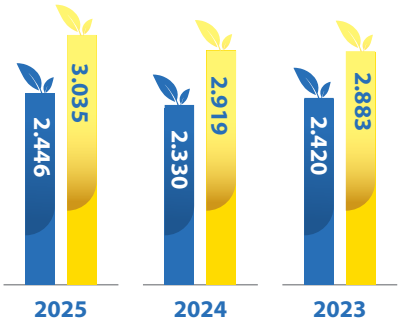
Nam A Bank chú trọng thu hút nhân tài thông qua chính sách tuyển dụng công bằng, chuyên nghiệp và minh bạch, tập trung vào năng lực, phẩm chất và kinh nghiệm mà không phân biệt tín ngưỡng, tôn giáo hay giới tính. Ngân hàng xây dựng môi trường làm việc hòa hợp, đa dạng, ưu tiên phát triển nhân lực số và các chương trình đào tạo cán bộ nguồn. Nam A Bank luôn duy trì ổn định tỷ lệ nhân viên nữ trên 50% qua các năm – cơ cấu này tương đồng với hầu hết các ngân hàng trên toàn hệ thống.

Hoạt động tuyển dụng tại Nam A Bank được xây dựng dựa trên nguyên tắc công khai và minh bạch trên toàn hệ thống.



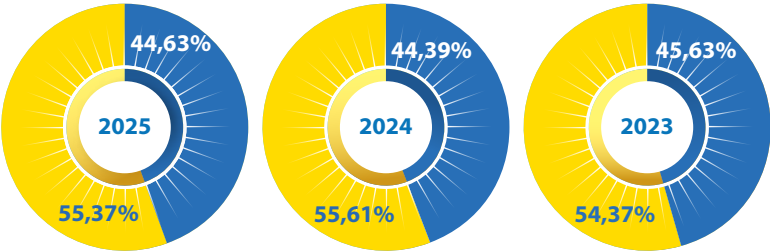
Số lượng nhân viên qua các năm

■ Tổng số nhân viên nam
■ Tổng số nhân viên nữ



Tỷ lệ nhân viên nam và nữ

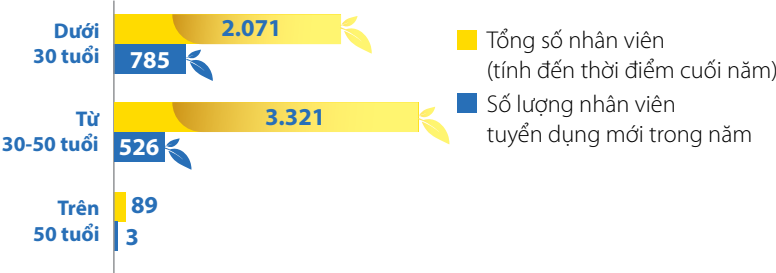
■ Nam ■ Nữ



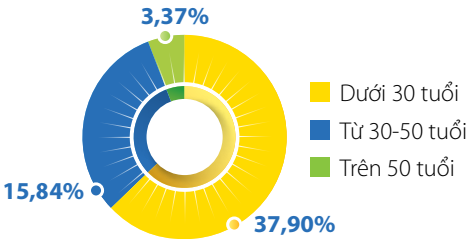
Năm 2025, tuy nhiều ngân hàng mạnh tay cắt giảm nhân sự, thu hẹp chi nhánh truyền thống trong 9 tháng đầu năm nhưng nhu cầu tuyển dụng mới tại Nam A Bank vẫn tăng cao cả ở các vị trí nhân viên (có độ tuổi ≤ 35 tuổi) lẫn cấp quản lý (có độ tuổi ≤ 45 tuổi).

Địa bàn kinh doanh của Nam A Bank tập trung ở khu vực phía Nam nên số lượng nhân viên tuyển dụng mới tăng nhiều ở khu vực Đông TP.HCM và Tây TP.HCM (bao gồm cả HO).

Số lượng nhân viên tuyển dụng mới theo Nhóm tuổi trong năm 2025



Tỷ lệ nhân viên tuyển dụng mới theo Nhóm tuổi trong năm 2025



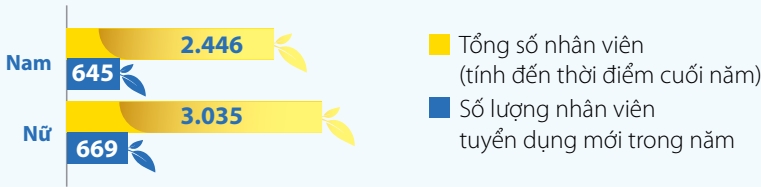
S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1

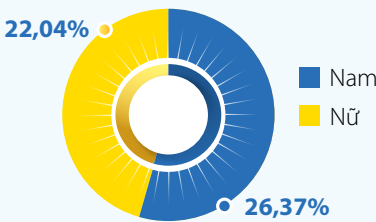


S.1.1 BÌNH ĐẲNG VÀ ĐA DẠNG TRONG CƠ CẤU NHÂN SỰ

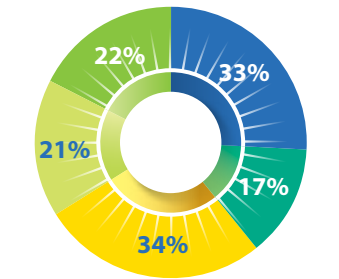
Số lượng nhân viên tuyển dụng mới theo Giới tính trong năm 2025



Tỷ lệ tuyển dụng mới theo Giới tính trong năm 2025

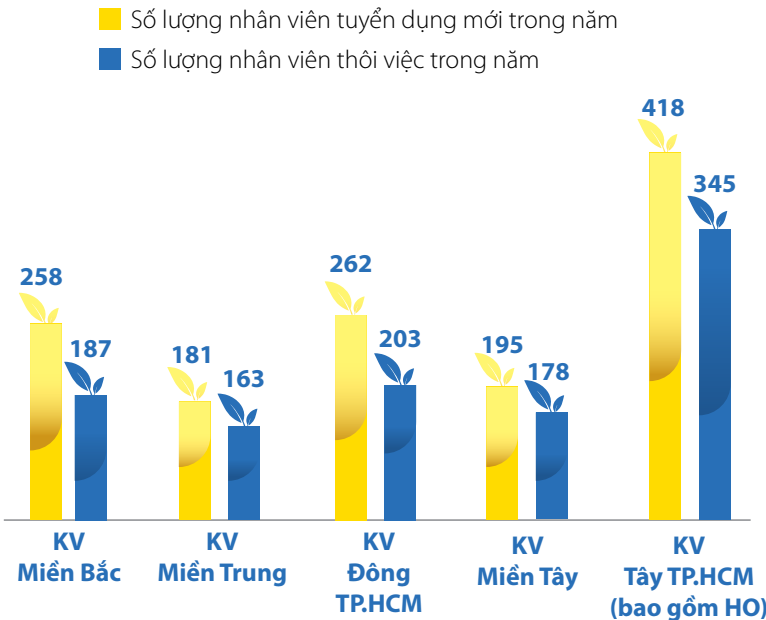


Tỷ lệ nhân viên tuyển dụng mới theo Khu vực trong năm 2025

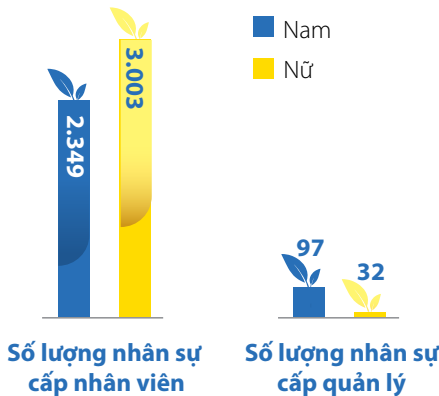


- KV Miền Bắc
- KV Miền Trung
- KV Đông TP.HCM
- KV Miền Tây
- KV Tây TP.HCM (bao gồm HO)

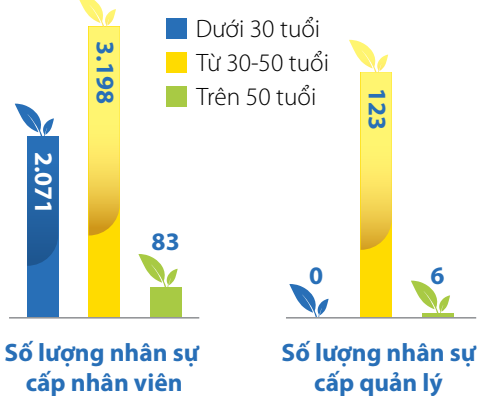
Số lượng nhân viên tuyển dụng mới và thôi việc theo từng Khu vực trong năm 2025



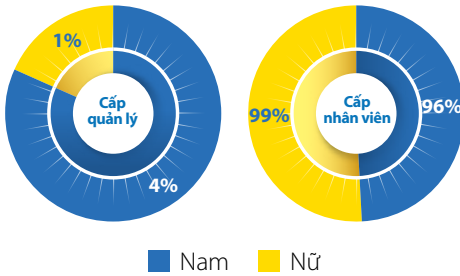
Số lượng nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Giới tính trong năm 2025



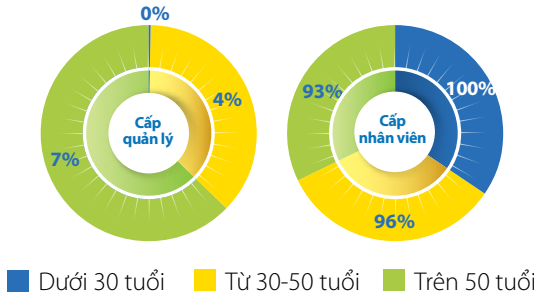
Số lượng nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Độ tuổi trong năm 2025



Tỷ lệ nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Giới tính trong năm 2025



Tỷ lệ nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Độ tuổi trong năm 2025



Chính sách tuyển dụng tại Nam A Bank là công khai, thống nhất về quy trình và quy định trong toàn hệ thống. Ngân hàng cam kết xây dựng môi trường làm việc công bằng, tôn trọng sự đa dạng thông qua chính sách tuyển dụng minh bạch. Ngân hàng ưu tiên lựa chọn nhân sự dựa trên năng lực, phẩm chất và kinh nghiệm, tuyệt đối không phân biệt tín ngưỡng, tôn giáo hay giới tính. Đội ngũ nhân sự luôn được coi trọng và tối đa hóa lợi ích nhằm khuyến khích mỗi cá nhân phát triển toàn diện và cống hiến hết mình cho sự phát triển chung của ngân hàng.

Tại Nam A Bank, cơ hội thăng tiến nghề nghiệp công bằng cho mọi đối tượng, được xác lập bằng kế hoạch quy hoạch sử dụng nguồn nhân lực với quy trình rõ ràng, cụ thể. Nhân viên nam và nữ luôn được đối xử bình đẳng và như nhau trong bất kỳ hoạt động thường nhật hoặc cơ chế khen thưởng cũng như tiến trình nghề nghiệp dựa trên năng lực chuyên môn, kinh nghiệm mà không xét theo giới tính hay tuổi tác.

Tháng 10/2025, Nam A Bank chính thức ra mắt website tuyển dụng riêng “Nam A Bank – Kết nối nhân tài, lan tỏa cơ hội”. Đây là nền tảng tuyển dụng tập trung, kết nối nhân tài dễ dàng, nhanh chóng và minh bạch. Giao diện chuyên nghiệp, hiện đại, thông tin tuyển dụng được Nam A Bank cập nhật liên tục giúp tối ưu hóa quá trình ứng tuyển và theo dõi hồ sơ tuyển dụng. Đây là nỗ lực và bước tiến của ngân hàng nhằm khẳng định hình ảnh Nam A Bank – nhà tuyển dụng chuyên nghiệp, tiên phong ứng dụng công nghệ trong quản trị nhân sự.

S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI

A CHÍNH SÁCH ĐÀO TẠO

Nam A Bank chủ trương tăng cường triển khai các hoạt động nâng cao kiến thức và kỹ năng nguồn nhân lực từ cấp quản lý đến chuyên viên và các nhân viên tân tuyển thông qua các chương trình hợp tác toàn diện với một số trường đại học uy tín trên cả nước. Ngân hàng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ được thiết kế theo lộ trình rõ ràng cho từng nhóm nhân sự giúp nâng cao năng lực và mở rộng cơ hội thăng tiến. Ngân hàng cũng duy trì các cuộc thi nghiệp vụ, các chương trình chia sẻ kiến thức giúp nhân viên vừa nâng cao kỹ năng, đồng thời phát hiện, bồi dưỡng và xây dựng đội ngũ kế thừa. Ngân hàng luôn tạo điều kiện để người lao động có cơ hội đào tạo, phát triển nhằm xây dựng đội ngũ CBNV tinh thông về nghiệp vụ, có đạo đức nghề nghiệp với phong cách làm việc chuyên nghiệp.

Nhằm nâng cao năng lực lãnh đạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động đào tạo, tháng 08/2025 Nam A Bank đã ký kết hợp tác với Anphabe - đơn vị tiên phong trong lĩnh vực xây dựng thương hiệu nhà tuyển dụng và phát triển nguồn nhân lực và LinkedIn Learning để triển khai nền tảng học tập trực tuyến hàng đầu thế giới thuộc Microsoft. Việc áp dụng LinkedIn Learning khẳng định sự đầu tư bền vững của Nam A Bank vào chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Chương trình được triển khai theo lộ trình khoa học, thiết kế phù hợp với từng vị trí công việc, bao quát từ kỹ năng chuyên môn đến kỹ năng mềm. Việc kết nối tri thức toàn cầu với thực tiễn quản trị sẽ thành động lực thúc đẩy đổi mới, củng cố năng lực cạnh tranh và khơi dậy tinh thần bứt phá của đội ngũ quản lý. Đây là nền tảng quan trọng để Nam A Bank vững vàng tiến bước, chinh phục những mục tiêu chiến lược và hiện thực hóa tầm nhìn dài hạn, khẳng định vị thế tiên phong trong kỷ nguyên số.

Sau hơn 3 tháng triển khai, chương trình học tập chuẩn quốc tế LinkedIn Learning – Chặng 1 đã đạt được những con số ấn tượng:



Các chương trình đào tạo tại Nam A Bank được thiết kế đa dạng về phương pháp tiếp cận, khoa học về nội dung, và ứng dụng các phương pháp học tập tiên tiến, linh hoạt và phù hợp với năng lực hiện tại cũng như tiềm năng phát triển của từng cá nhân. Nội dung học tập luôn được cập nhật thường xuyên, bám sát chiến lược kinh doanh, biến động thị trường lao động và chính sách phát triển nguồn nhân lực của ngân hàng. Sau các buổi đào tạo, học viên hầu hết đều phải tham gia các bài kiểm tra đánh giá khả năng tiếp thu kiến thức và được lấy ý kiến khảo sát đóng góp cải thiện phương pháp, hình thức đào tạo. Toàn bộ thông tin về quá trình học tập của nhân viên và kết quả đánh giá chất lượng giảng dạy được theo dõi, quản lý, giám sát một cách chi tiết theo phương pháp truyền thống kết hợp ứng dụng hệ thống quản lý học tập LMS - Learning Management System. Hệ thống LMS giúp tối ưu hóa quy trình quản lý và theo dõi tiến độ học tập của từng học viên; giúp tiết kiệm nguồn lực, tăng cường khả năng tiếp cận và nâng cao hiệu quả công tác đào tạo.

Trong thời đại công nghệ số, Nam A Bank tích cực triển khai các lớp đào tạo trực tuyến E-learning, tạo ra môi trường học tập linh hoạt và thuận tiện. Hình thức học này giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí, giảm thời gian và chi phí di chuyển, đồng thời nâng cao hiệu quả đào tạo. Tất cả những việc làm này nhằm tạo ra đội ngũ CBNV năng động, chuyên nghiệp, vững chuyên môn, sẵn sàng thích nghi với mọi thay đổi của thị trường.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp của TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI

Bên cạnh các chương trình đào tạo do nội bộ triển khai, Nam A Bank khuyến khích CBNV tham gia các chương trình đào tạo do các đơn vị uy tín bên ngoài tổ chức và học, thi các chứng chỉ nghiệp vụ quốc tế. Bên cạnh đó, hàng năm Nam A Bank còn hỗ trợ và tạo điều kiện cho CBNV tham dự khóa đào tạo trình độ thạc sỹ tại các trường Đại học nhằm nâng cao kiến thức chuyên ngành cho CBNV và góp phần vào lộ trình thăng tiến trong công việc.

Nam A Bank liên tục triển khai các chương trình đào tạo theo vị trí chức danh từ nhân viên tân tuyển đến cán bộ quản lý lâu năm. 100% CBNV tân tuyển sẽ được tham gia chương trình đào tạo hội nhập nhằm giúp nhân viên hiểu rõ lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng, hiểu rõ môi trường làm việc nhằm hòa nhập nhanh nhất với tổ chức. Năm 2025 ngân hàng đã tổ chức thành công chuỗi khóa đào tạo Leadership – Nâng cao năng

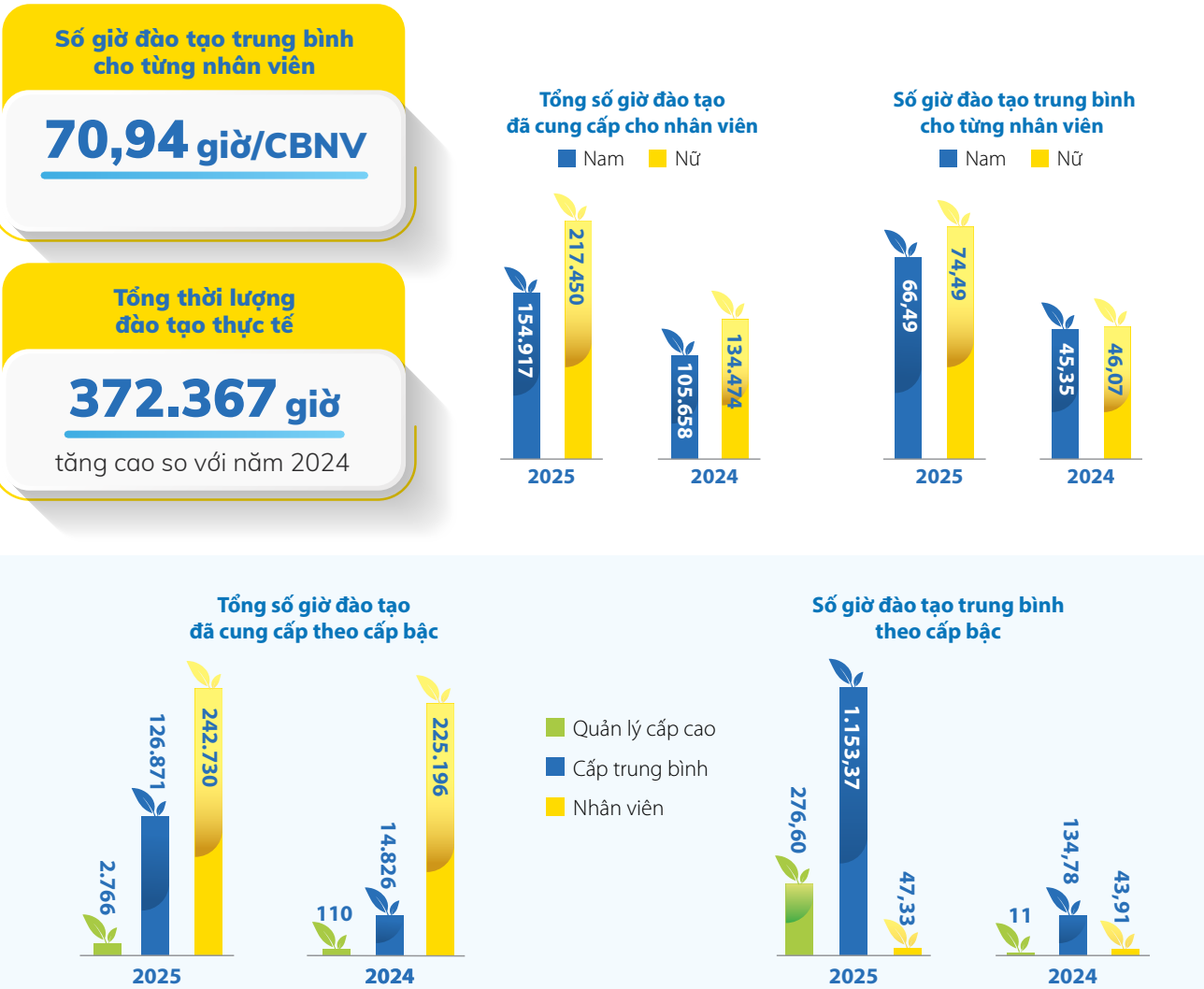
lực cán bộ kế thừa và Agile Leadership dành cho các cán bộ quản lý. Điểm nổi bật của các chương trình đào tạo này không chỉ nằm ở những kiến thức chuyên sâu mà còn ở cách tiếp cận thực tiễn, mô hình đào tạo tương tác cao, hình thành tư duy lãnh đạo linh hoạt, tăng cường năng lực dẫn dắt thay đổi và truyền cảm hứng cho đội ngũ CBNV cấp dưới. Ngoài ra, tiếp nối thành công của các năm trước, các cán bộ quản lý cấp cao tại Nam A Bank được tạo điều kiện tham gia Chương trình đào tạo Cán bộ quản lý ngân hàng cấp cao do Cục Kinh tế Liên bang Thụy Sĩ (SECO) tài trợ. Đây là một trong những dự án hợp tác dài hạn giữa Chính phủ Thụy Sĩ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Chương trình đào tạo được thiết kế riêng cho đội ngũ quản lý cấp cao của các ngân hàng, tập trung vào việc cập nhật kiến thức hiện đại về quản trị ngân hàng, quản trị chiến lược và ứng dụng các thông lệ quốc tế tiên tiến.



Chương trình đào tạo Cán bộ quản lý ngân hàng cấp cao do Cục Kinh tế Liên bang Thụy Sĩ (SECO)

Điểm mới của hoạt động đào tạo tại Nam A Bank năm 2025 là đưa “Tinh hoa Trà Việt” vào chương trình đào tạo CBNV toàn hệ thống nhằm lan tỏa văn hóa mời trà truyền thống trong hoạt động kinh doanh hàng ngày tại Nam A Bank. Chuỗi đào tạo “Tinh hoa Trà Việt – Kết nối kinh doanh” được tổ chức tại Hội sở và các khu vực trên toàn quốc thu hút sự tham gia trực tiếp của gần 350 học viên. Song hành cùng với các khóa học trực tiếp, khóa học trực tuyến trên E-learning “Nâng cao trải nghiệm Khách hàng bằng Văn hóa mời trà” cũng đã thu hút hơn 3.850 CBNV tham gia. Thông qua các khóa học, CBNV không chỉ được mở rộng thêm kiến thức mới mà còn đảm bảo “Văn hóa mời trà” được lan tỏa rộng khắp trong hệ thống Nam A Bank, đem đến nhiều trải nghiệm ý nghĩa về giá trị văn hóa của trà trong đời sống.

Các hoạt động giáo dục và đào tạo nổi bật trong năm 2025 bao gồm:



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI

Năm 2025, hoạt động đào tạo tại Nam A Bank rất được chú trọng. Với khát khao bứt phá và không ngừng vươn lên, ngay từ đầu năm, tinh thần học tập tại Nam A Bank đã được thổi bùng lên qua chuỗi chương trình đào tạo chuyên sâu, giúp CBNV tự do khám phá và nghiên cứu trên nền tảng E-learning. Các khóa đào tạo được tổ chức liên tục giúp CBNV linh hoạt áp dụng kiến thức mới nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và hiệu suất công việc.



Chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý kế thừa, đội ngũ cán bộ quản lý cấp trung. Thời gian đào tạo bình quân trên mỗi nhân viên là:

134,78 giờ/CBNV

↑ 88,71 giờ/CBNV

so với năm 2024 (46,07 giờ/CBNV). Việc tăng cường thời gian đào tạo cho các cấp quản lý phản ánh việc Nam A Bank không ngừng tập trung nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ kế thừa.



Số nhân viên an ninh được đào tạo đầy đủ các kiến thức về nhân quyền và kỹ năng chuyên môn cần thiết trong năm 2025:

402 nhân viên

↑ 362 nhân viên

so với năm 2024 (40 nhân viên) cho thấy nỗ lực và cam kết mạnh mẽ của Nam A Bank trong việc nâng cao nhận thức và chuyên môn cho đội ngũ nhân viên an ninh.



Nhằm tăng cường trang bị kiến thức về quản lý rủi ro cho CBNV, Nam A Bank đã tổ chức chuỗi “Chương trình chia sẻ giải pháp quản lý rủi ro nội bộ dành cho CBNV của Kênh phân phối” bên cạnh các Hội thảo và chuỗi đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ nhằm hướng dẫn, chia sẻ về kiến thức mới và chuyên môn trong vận hành hàng ngày.

Nam A Bank cũng đã truyền tải kiến thức, kỹ năng và các tình huống thực tế phát sinh trong quá trình tác nghiệp thông qua các Sổ tay (Ebook), Cẩm nang nhằm hỗ trợ CBNV dễ tiếp cận, tiếp thu kiến thức bằng các hình ảnh trực quan, dễ hiểu và dễ nhớ để từ đó CBNV chủ động, linh hoạt tình huống với kết quả chính xác hơn, như: Ebook Cẩm nang tuân thủ; Ebook cẩm nang Nhận diện và ứng xử với các TKTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận lừa đảo, vi phạm pháp luật.



Trạng Nguyên 2025: Năm trong chuỗi hoạt động thường niên kỷ niệm 33 năm thành lập Nam A Bank, Trạng Nguyên 2025 được khoác lên mình diện mạo mới hiện đại, sáng tạo và đầy cảm xúc. Với chủ đề “TEA – Thủ lĩnh Số và Xanh”, hành trình năm nay tôn vinh tinh thần Trà – biểu tượng của sự thức tỉnh, kết nối và lan tỏa giá trị bền vững.

Hội thi không chỉ là một cuộc thi mang tính truyền thống mà còn giúp khơi dậy khát vọng chinh phục tri thức, bản lĩnh dẫn dắt và tinh thần tiên phong của Người Nam Á trong kỷ nguyên vươn mình.



Nam A Pro – Bản lĩnh nghiệp vụ 2025: cuộc thi nghiệp vụ thường niên tại Nam A Bank nhằm giúp CBNV ôn tập và nâng cao kiến thức, kinh nghiệm, phát triển bản thân góp phần nâng cao năng lực theo chuẩn 3C – Chuẩn năng lực – Chủ công nghệ – Chọn sống xanh.



Cuộc thi trực tuyến Wowbank – Women of Wonder 2025 do Công đoàn Ngân hàng Việt Nam tổ chức: 06/10 tác phẩm dự thi của Nam A Bank đã vượt qua gần 1.000 tác phẩm tham gia và đạt thứ hạng cao, lan tỏa mạnh mẽ phẩm chất, hình ảnh tốt đẹp của Người Nam Á đến cộng đồng và khách hàng.



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Tham chiếu: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI

B CƠ HỘI PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

Nhằm tạo ra nguồn nhân lực quản lý chất lượng cho ngân hàng, đáp ứng nhu cầu phát triển ngày càng nhanh của hệ thống, Nam A Bank có chính sách quy hoạch nguồn cán bộ kế thừa từ những CBNV đủ chuyên môn, có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực và được Ban Lãnh đạo đánh giá cao. Công tác quy hoạch cán bộ được triển khai theo nguyên tắc chủ động và dài hạn đảm bảo tính liên tục và kế thừa. Trong đó, Nam A Bank ưu tiên nhân sự nội bộ thông qua các chương trình thi đua và đánh giá năng lực định kỳ. Các CBNV có cơ hội như nhau trong việc phấn đấu, thể hiện bản lĩnh cá nhân; từ đó xây dựng môi trường cạnh tranh văn minh với tinh thần cầu tiến. Các CBNV được chọn sẽ được bồi dưỡng, đào tạo bổ sung kiến thức chuyên môn theo định hướng phát triển của ngân hàng.

Nam A Bank đã xây dựng và ban hành quy định về việc quy hoạch nhân sự kế thừa tại Kênh phân phối. Mục đích nhằm thiết lập hệ thống ươm mầm nhân tài thông qua việc tìm kiếm, bồi dưỡng và bổ nhiệm các cấp quản lý theo hướng công khai, minh bạch và có kế hoạch cụ thể. Từ đó giúp cho CBNV an tâm công tác, gắn bó và cống hiến hết mình cho Nam A Bank.



Các CBNV thỏa điều kiện được công nhận là nhân sự kế thừa sẽ được hưởng các quyền lợi:

- 01

Được đề xuất bổ nhiệm khi vị trí chức danh quy hoạch khuyết nhân sự.
- 02

Được ưu tiên bổ nhiệm/phân công tạm thời vào vị trí quy hoạch khi nhân sự hiện hữu vắng mặt do ốm đau, thai sản, nghỉ phép.
- 03

Được tham gia các khóa học nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với chuyên môn hiện tại tối thiểu 1 khóa đào tạo/năm (khóa đào tạo nội bộ/bên ngoài).
- 04

Được hưởng chế độ phúc lợi dành cho nhân sự kế thừa theo quy định tại các văn bản về chính sách tiền lương, phúc lợi của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

Phòng Dịch vụ nhân sự là đầu mối tổ chức công tác quy hoạch nhân sự kế thừa tại Kênh phân phối. Đơn vị này chịu trách nhiệm tham mưu Ban Lãnh đạo phương án sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao bằng việc đề cử, tuyển chọn đội ngũ nhân sự kế thừa/đối tượng quy hoạch vào các vị trí đang khuyết. Đặc biệt, quy trình bổ nhiệm được thực hiện minh bạch thông qua chương trình khảo sát đa chiều 360, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và các nguyên tắc về kiểm soát xung đột lợi ích.

S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



Nam A Bank luôn coi nguồn lực con người là tài sản quý giá nhất, là nền tảng vững chắc để phát triển và khẳng định vị thế trong thị trường tài chính nước nhà. Do đó, ngân hàng không ngừng cải tiến và nâng cao môi trường làm việc, đảm bảo chế độ phúc lợi và đãi ngộ đủ tính cạnh tranh trên thị trường nhằm tạo sự gắn bó lâu dài cho người lao động.

S.2.1 CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI TOÀN DIỆN

Với quan niệm “Con người là tài sản quý báu”, Ban Lãnh đạo Nam A Bank luôn quan tâm đến đời sống cán bộ nhân viên chính vì thế các chính sách phúc lợi, lương thưởng luôn được chú tâm hàng đầu. Nam A Bank không ngừng nỗ lực triển khai các chương trình và hoạt động chăm sóc sức khỏe toàn diện cho CBNV, từ thể chất đến tinh thần.

100% CBNV chính thức được Nam A Bank tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm hỗ trợ phát hiện sớm các vấn đề về sức khỏe để theo dõi và điều trị kịp thời.

CBNV nhận được các khoản khen thưởng đột xuất cho các cá nhân - tập thể có thành tích xuất sắc vượt chỉ tiêu sẽ được vinh danh trên toàn hệ thống và được nhận những phần thưởng tương xứng.



CBNV Nam A Bank được hưởng đầy đủ các khoản BHXH, BHYT, BHTN,... cùng các khoản trợ cấp cho người lao động theo quy định của nhà nước và các khoản ngoài phụ cấp nhà nước như: thăm hỏi, động viên nhân viên, hưu trí/tử tuất...

Nam A Bank triển khai mua bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm tai nạn cho toàn thể CBNV và người thân của Cán bộ quản lý bắt đầu từ năm 2025 nhằm nâng cao chính sách an sinh phúc lợi cho CBNV. Bên cạnh những cơ hội phát triển nghề nghiệp, CBNV Nam A Bank còn được bảo vệ sức khỏe một cách toàn diện. Đây là minh chứng rõ nét cho sự quan tâm sâu sắc và toàn diện của ngân hàng.



NAM A BANK LUÔN KHUYẾN KHÍCH sự tham gia của toàn thể CBNV vào các chương trình thể thao nhằm nâng cao thể chất lẫn sức khỏe tinh thần tạo nên lối sống lành mạnh, tích cực và lạc quan. Năm 2025, Nam A Bank duy trì triển khai các chương trình hội thao và được xem như chuỗi hoạt động truyền thống của ngân hàng.



Tea Run - Lan tỏa sắc vàng 33 năm

Với 2.063 lượt đăng ký online với tổng số km chạy kỷ lục là 31.039 km và hơn 1.500 vận động viên đăng ký chạy offline tại TP HCM, các Nam A Bankers cùng nhau bứt phá giới hạn, minh chứng cho sự bền bỉ và lan tỏa tinh thần thể thao.

Tea Champion 2025 – Hành trình chinh phục – Gắn kết vươn tầm

Sân chơi đầy năng lượng với nhiều bộ môn thể thao, cùng nhau chinh phục đỉnh cao và rèn luyện tinh thần đoàn kết, sức khỏe dẻo dai.

S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.1 CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI TOÀN DIỆN

Chế độ phúc lợi của Nam A Bank dành cho nhân viên được quy định rõ ràng trong Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động và bao gồm những khoản như sau:

Chăm sóc sức khỏe

- Bảo hiểm xã hội
- Bảo hiểm y tế
- Bảo hiểm thất nghiệp
- Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe đối với CBNV đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua hoặc cấp Phó đơn vị từ phòng ban Hội sở/chi nhánh
- Bảo hiểm nhân thọ cho các chức danh từ Phó Giám đốc khối trở lên với giá trị hợp đồng ước tính là 30 tỷ đồng
- Khám sức khỏe định kỳ cho người lao động

Phúc lợi đời sống

- Đài thọ chi phí may đồng phục
- Hoạt động vui chơi đội nhóm
- Hoạt động tham quan, nghỉ mát, du lịch hàng năm
- Quà tặng thăm hỏi ốm đau, viếng thăm, mừng kết hôn
- Quà tặng ngày Quốc tế thiếu nhi
- Quà tặng ngày sinh nhật của CBNV

Phúc lợi của nhân viên nữ

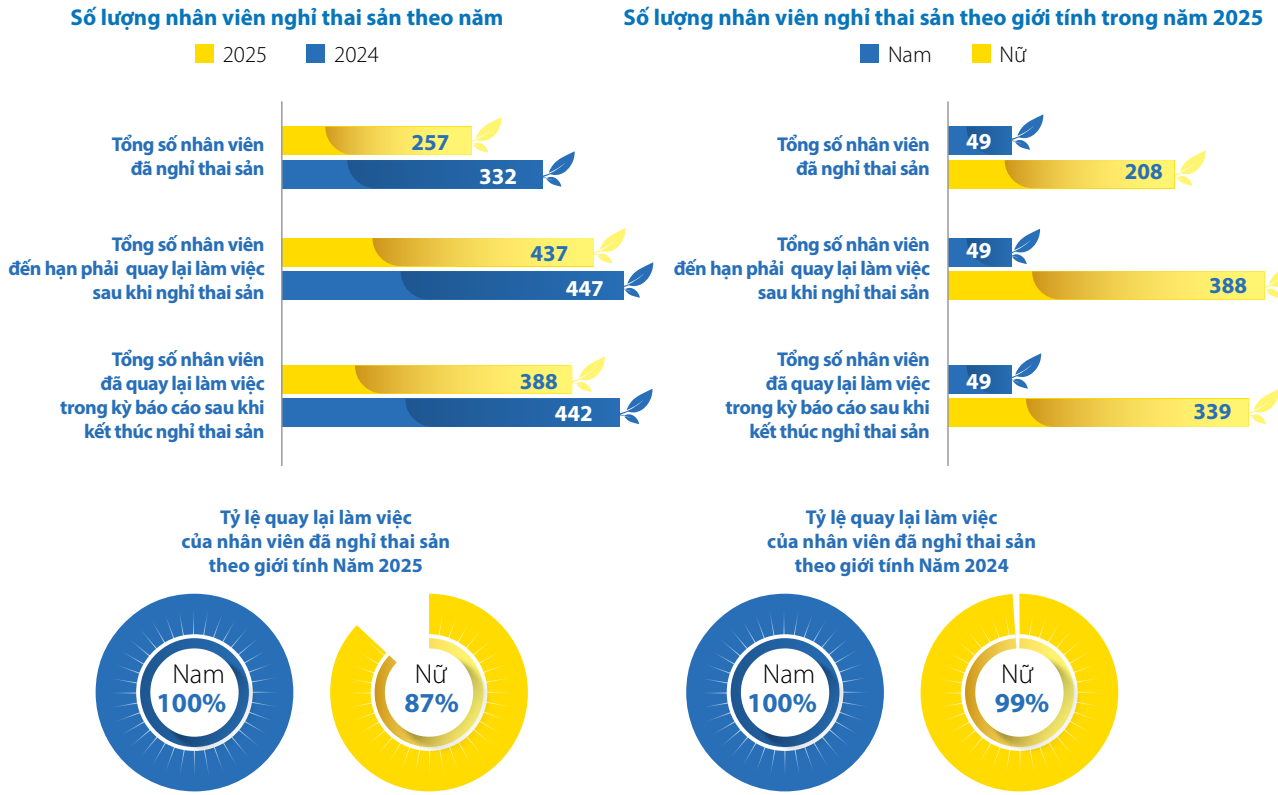
- Quà tặng ngày Quốc tế Phụ nữ
- Trợ cấp thai sản

Hỗ trợ và khen thưởng

- Hỗ trợ tiền ăn trưa
- Tôn vinh và khen thưởng nhân viên đạt thành tích xuất sắc
- Thưởng định kỳ cho tập thể và cá nhân theo kết quả hoạt động kinh doanh
- Thưởng cho cá nhân có các sáng kiến, nghiên cứu khoa học, đổi mới công nghệ xuất sắc
- Quyền mua cổ phần ưu đãi (ESOP) quy định theo từng thời kỳ
- Được ưu đãi cho vay theo quy định của Ngân hàng



Chế độ thai sản tại Nam A Bank tuân thủ quy định của Luật Lao động, bao gồm nghỉ thai sản cho nữ (hưởng 100% lương bình quân 6 tháng trước khi nghỉ) và nghỉ cho nhân viên nam có vợ trong thời kỳ thai sản (được nghỉ từ 5 đến 14 ngày làm việc khi vợ sinh, tùy trường hợp sinh thường hoặc mổ). Trong và sau thời gian nghỉ thai sản, CBNV nữ vẫn được hưởng các chế độ phúc lợi theo quy định và được đánh giá xếp loại theo thời gian làm việc thực tế. CBNV nữ sau khi kết thúc thời gian thai sản được ưu tiên giảm 1 giờ làm việc so với quy định cho đến khi con tròn 1 tuổi. Nam A Bank luôn hỗ trợ, tạo điều kiện cho CBNV bắt nhịp lại công việc sau kỳ nghỉ thai sản và luôn đảm bảo vị trí, chức vụ không thay đổi so với trước đó. Trong năm 2025, tổng số nhân viên nghỉ thai sản là 208 nhân viên với 87% nhân viên nữ quay trở lại tiếp tục công việc sau kỳ nghỉ thai sản.



S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.1 CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI TOÀN DIỆN

Gắn kết người lao động thông qua việc đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp

Ban Lãnh đạo ngân hàng luôn lắng nghe các phản ánh từ người lao động và có phản hồi phù hợp đối với từng vấn đề cụ thể. Tất cả các thay đổi liên quan đến quyền lợi của người lao động đều được bộ phận chuyên trách thông báo ít nhất trước 3 ngày làm việc tính từ thời điểm quyết định có hiệu lực. Hơn nữa, Nam A Bank khẳng định không đưa ra bất kỳ quyết định nào ảnh hưởng đến quyền lợi của người lao động mà không có sự đồng thuận từ tập thể CBNV, thể hiện cam kết bảo vệ quyền lợi cho mỗi cá nhân.

Nam A Bank tôn trọng, bảo đảm các quyền dân chủ của người lao động tại nơi làm việc trong khuôn khổ pháp luật thông qua quy chế dân chủ

của Nam A Bank. Trong đó, quy định về quyền và trách nhiệm của Nam A Bank, bao gồm đảm bảo người lao động được thông tin, được thể hiện ý chí và nguyện vọng của chính mình thông qua việc tham gia ý kiến, được hưởng thù lao công bằng, hợp lý và có điều kiện làm việc an toàn, thuận lợi. Định kỳ ít nhất 1 lần/năm, Nam A Bank tổ chức Hội nghị người lao động và đối thoại tại nơi làm việc nhằm tuân thủ quy định pháp luật, phát huy quyền dân chủ, trao đổi thông tin, và tạo điều kiện cho người lao động tham gia ý kiến về quyền lợi, nghĩa vụ của chính mình. Đây là hoạt động định kỳ nhằm xây dựng môi trường làm việc ổn định, tăng cường sự gắn kết và minh bạch thông tin bên trong ngân hàng.



Nam A Bank tôn trọng, bảo đảm các quyền dân chủ của người lao động tại nơi làm việc

Đồng thời Công đoàn Nam A Bank đã nỗ lực không ngừng trong việc đảm bảo quyền lợi cho người lao động như:

- Quan tâm thăm hỏi và trợ cấp cho CBNV và thân nhân có hoàn cảnh khó khăn, mắc bệnh hiểm nghèo, ốm đau, tai nạn từ nguồn quỹ Công đoàn.
- Tổ chức các hoạt động vui chơi ý nghĩa, tặng quà cho con cháu người lao động vào các dịp trung thu, quốc tế thiếu nhi 1/6.



Tặng quà cho người lao động vào các dịp lễ Tết quan trọng như: ngày Quốc tế phụ nữ 8/3, ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10, tết Dương lịch, tết Nguyên đán...



Nhằm phát triển nguồn nhân lực bám sát “Trọng tâm quản trị điều hành của HĐQT năm 2025”, Nam A Bank đã thực hiện khảo sát toàn thể CBNV để đánh giá mức độ hài lòng và gắn kết của nhân viên bao gồm các yếu tố như môi trường làm việc, thù lao và chế độ đãi ngộ, đánh giá hiệu quả công việc ... Kết quả khảo sát phản ánh mức độ hài lòng của CBNV đối với Nam A Bank và các điểm yếu cần cải thiện để từ đó có thể nâng cao chất lượng nhân sự và môi trường làm việc đảm bảo toàn thể CBNV đều thấy vui vẻ và hạnh phúc.

- 94% CBNV tham gia khảo sát và sẵn sàng đóng góp ý kiến cải thiện môi trường làm việc.
- 97,8% CBNV cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank.
- 100% CBNV Nam A Bank được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp.
- 87,8% CBNV hài lòng với thu nhập và phúc lợi tại Nam A Bank.
- 85,2% CBNV hài lòng với Quy trình làm việc tại Nam A Bank.
- 85,9% CBNV hài lòng với Lộ trình đào tạo và thăng tiến tại Nam A Bank.
- 88,5% CBNV phản hồi về Mức độ gắn kết đối với nội bộ, tổ chức.

S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Tham chiếu: GRI 2, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.2 MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN, HIỆU QUẢ

Tại Nam A Bank, an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp cho CBNV luôn là ưu tiên hàng đầu. Nam A Bank luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn cho người lao động và không ngừng nỗ lực trong việc xây dựng chính sách, quy định nhằm xây dựng môi trường làm việc an toàn, bảo vệ sức khỏe và quyền lợi hợp pháp cho người lao động. Nhờ đó, CBNV có thể an tâm làm việc và cống hiến hết mình cho sự phát triển chung của ngân hàng.

Nam A Bank thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nhằm nâng cao nhận thức, trang bị kỹ năng ứng phó với các tình huống khẩn cấp cùng kỹ năng sơ cứu cho toàn thể CBNV ngân hàng. Đặc biệt, các lớp diễn tập phòng cháy chữa cháy hay xử lý tình huống nguy hiểm được tổ chức định kỳ cho các nhân viên an ninh và cả CBNV các đơn vị từ Hội sở đến ĐVKD.



Quy định về an toàn lao động và vệ sinh lao động tại Nam A Bank được trình bày đầy đủ và chi tiết trong Thỏa ước lao động tập thể, tuân theo các tiêu chuẩn quy định của pháp luật và của ngành ngân hàng.

Bảo vệ sức khỏe người lao động chính là việc làm góp phần vào sự PTBV của doanh nghiệp. Theo đó, định kỳ hàng năm, Nam A Bank tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho CBNV hợp tác cùng các đơn vị uy tín để tầm soát sức khỏe tổng quát, bao gồm các danh mục theo thông tư Bộ Y tế và đặc thù ngành ngân hàng, đảm bảo thực hiện việc chăm sóc sức khỏe và khám phát hiện bệnh nghề nghiệp.



Trong năm 2025, Nam A Bank đã triển khai các hoạt động nhằm hiện thực hóa cam kết đảm bảo môi trường làm việc an toàn cho CBNV:

Công tác An ninh: Ngân hàng khuyến khích sự hợp tác chặt chẽ giữa lực lượng bảo vệ và toàn bộ CBNV tại mọi đơn vị. Khi xảy ra sự cố, thông tin sẽ được báo cáo kịp thời cho Trưởng đơn vị, Phòng HCQT và Bộ phận An ninh bảo vệ để cùng phối hợp giải quyết nhanh chóng.

Công tác phòng cháy chữa cháy: Định kỳ hàng năm các Đơn vị trong toàn hệ thống Nam A Bank tổ chức diễn tập Phòng cháy chữa cháy. Nam A Bank định kỳ tiến hành bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy tại trụ sở hoạt động của Nam A Bank; bảo trì hệ thống tủ điện hạ thế đảm bảo hệ thống được bố trí theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, luôn trong tình trạng sẵn sàng hoạt động hiệu quả.

Thực hiện đánh giá các rủi ro và mối nguy hại tại môi trường làm việc định kỳ:

- ✧ Bảo đảm nơi làm việc của CBNV có không gian thoáng đãng và đủ ánh sáng, không khí trong lành.
- ✧ Định kỳ phun thuốc diệt côn trùng và các động vật gây hại như chuột.
- ✧ Môi trường làm việc không khói thuốc.



Công tác ứng phó với thiên tai: Kịch bản ứng phó thiên tai của Nam A Bank tập trung vào việc đảm bảo an toàn cho CBNV, bảo vệ tài sản và duy trì hoạt động ngân hàng thông suốt thông qua các biện pháp ứng phó chủ động. Kịch bản được xây dựng dựa trên thực tế và phải bao gồm các hoạt động chính như: chủ động đánh giá rủi ro, triển khai các biện pháp phù hợp hỗ trợ khách hàng khắc phục hậu quả thiên tai.

100%

CBNV được bảo vệ an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Không phát sinh

tai nạn, sự cố nghiêm trọng về lao động trong năm 2025.

S.3. NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Tham chiếu: GRI 416, GRI 417, GRI 418



S.3.1 CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TOÀN DIỆN

Với sứ mệnh Ngân hàng Hạnh phúc, Nam A Bank xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng toàn diện, cụ thể như sau:

A Chăm sóc khách hàng

Nam A Bank xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng theo định hướng “Ngân hàng đẹp - Dịch vụ tốt”, tập trung vào số hóa, cá nhân hóa trải nghiệm và gia tăng lợi ích thông qua chương trình khách hàng thân thiết, ưu đãi lãi suất, cùng dịch vụ hiện đại. Các giải pháp này nhằm tối ưu sự hài lòng của khách hàng. Các trọng tâm trong chính sách chăm sóc khách hàng toàn diện tại Nam A Bank, bao gồm:

Chương trình Khách hàng thân thiết (Nam A Bank Loyalty): Các ưu đãi đặc quyền cho khách hàng thân thiết, bao gồm tích điểm đổi quà, ưu đãi phí và lãi suất; được mời tham dự các sự kiện lớn do Nam A Bank tổ chức hoặc đồng tổ chức.



Chính sách ưu đãi vượt trội: Triển khai các sản phẩm tiết kiệm kết hợp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện, tặng thêm lãi suất và phát hành thẻ tín dụng có ưu đãi đặc quyền.

Số hóa trải nghiệm: Đẩy mạnh số hóa toàn diện, chú trọng nâng cấp ứng dụng Open Banking, tích hợp các công nghệ hiện đại như AI và Big Data để tự động hóa quy trình và cá nhân hóa trải nghiệm người dùng.

- ✦ Ứng dụng Open Banking tại Nam A Bank đã tích hợp giải pháp cập nhật sinh trắc học và Giấy tờ tùy thân liên kết ứng dụng VNeID cho khách hàng (áp dụng đối với các khách hàng đã có ứng dụng VneID mức độ 2).
- ✦ Triển khai các tính năng, sản phẩm dịch vụ số hóa đến khách hàng quan hệ sinh thái số như: IPASS_Đặt vé xe, Taxi, phòng khách sạn, mua chứng chỉ quỹ trên Open Banking. Triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt cho đối tác, bệnh viện, trường học...

Chăm sóc khách hàng toàn diện: Kết hợp giữa dịch vụ tại quầy (“Ngân hàng đẹp”) và các dịch vụ trực tuyến (“Dịch vụ tốt”) để đảm bảo sự hài lòng tối đa.

Đảm bảo dịch vụ xuyên suốt: Duy trì hoạt động giao dịch xuyên suốt, không gián đoạn ngay cả trong các kỳ lễ Tết và các dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7 qua hotline Nam A Bank.



Với định hướng lấy khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động, Nam A Bank không ngừng đổi mới để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ đầy cảm xúc và khác biệt. Một trong những điểm nhấn độc đáo chính là tích hợp tinh thần “Trà thức” vào không gian giao dịch. Điều này thể hiện sự quan tâm, tạo dựng cảm xúc tích cực và xây dựng mối quan hệ gắn bó bền chặt với khách hàng của Nam A Bank. Ngân hàng mong muốn xây dựng một không gian giao dịch không chỉ chuyên nghiệp mà còn gần gũi, thân thiện và đậm chất văn hóa Việt.

Với định vị thương hiệu “Ngân hàng đẹp – Dịch vụ tốt” và mục tiêu xây dựng ngân hàng có chất lượng dịch vụ 5 sao, Nam A Bank đã không ngừng cải tiến sản phẩm, dịch vụ, quy trình giao dịch nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Để hoàn thành mục tiêu

trở thành đối tác tài chính chuyên nghiệp, đáng tin cậy, ngân hàng luôn chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và xem đây là một phần quan trọng trong hoạt động ngân hàng, góp phần hướng đến doanh nghiệp bền vững. Trong năm 2025, Nam A Bank thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng và nghiệp vụ cho nhân viên chăm sóc khách hàng để không chỉ nâng cao chuyên môn nghiệp vụ mà còn xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, tận tâm, sẵn sàng đáp ứng tất cả các nhu cầu của khách hàng.

Để đáp ứng toàn diện nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và mang đến trải nghiệm khách hàng vượt trội, Nam A Bank triển khai công tác đo lường trải nghiệm của khách hàng trên toàn hệ thống thông qua QR code tại quầy và kênh OPS. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng rất tốt:



S.3. NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Tham chiếu: GRI 416, GRI 417, GRI 418



S.3.1 CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TOÀN DIỆN

B Cơ chế giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Nam A Bank



Nam A Bank xây dựng quy định tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của khách hàng tuân thủ quy định pháp luật và các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Các khiếu nại liên quan đến giao dịch của khách hàng sẽ được Nam A Bank tiếp nhận, xác minh và xử lý theo quy trình tra soát, giải quyết khiếu nại, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.

Khi có phát sinh vấn đề liên quan đến giao dịch tại Nam A Bank, khách hàng có thể đến bất kỳ ĐVKD nào hoặc đến Hội sở để thực hiện khiếu nại, tố cáo. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo cho khách hàng được Nam A Bank thực hiện nhanh chóng, chính xác, công bằng, đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục theo quy định.



Cơ chế giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Nam A Bank được thực hiện theo quy định pháp luật và quy định nội bộ, ưu tiên tiếp nhận qua tổng đài hotline Nam A Bank hoặc tại các điểm giao dịch. Ngân hàng tiếp nhận tra soát, khiếu nại giao dịch, yêu cầu văn bản ủy quyền nếu cần, và giải quyết nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng. Mọi ý kiến phản hồi của khách hàng sẽ được Nam A Bank ghi nhận, lắng nghe và tiếp thu. Từ đó, cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Các kênh tiếp nhận khiếu nại, tố cáo tại Nam A Bank bao gồm:

01 Kênh tiếp nhận	02 Thời gian tiếp nhận	03 Đơn vị tiếp nhận
Tại Hội sở	Trong giờ làm việc	P.HCQT phối hợp cùng P.QLCL&DVKH tiếp nhận
Tại ĐVKD	Trong giờ làm việc	ĐVKD
Hotline Nam A Bank	24/7	P.QLCL&DVKH
Email Nam A Bank	24/7	P.QLCL&DVKH
Thư	Trong giờ làm việc	Tại Hội sở: Phòng HCQT Tại ĐVKD: ĐVKD



S.3. NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Tham chiếu: GRI 416, GRI 417, GRI 418



S.3.2 BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Bảo mật thông tin khách hàng là nghĩa vụ pháp lý và trách nhiệm hàng đầu của ngân hàng nhằm bảo vệ quyền riêng tư và tài sản của khách hàng. Theo Nghị định 117/2018/NĐ-CP, các tổ chức tín dụng phải đảm bảo giữ bí mật tuyệt đối các thông tin định danh, thông tin tài khoản và giao dịch của khách hàng.

Hiện nay, các ngân hàng đang triển khai nhiều biện pháp bảo mật thông tin khách hàng với nhiều lớp chắn công nghệ cao như: xác thực sinh trắc học (sử dụng vân tay, nhận diện khuôn mặt để xác thực các giao dịch có giá trị cao); sử dụng trí tuệ nhân tạo AI để theo dõi các giao dịch bất thường để cảnh báo/ngăn chặn các giao dịch lừa đảo...



- Theo quy định tại Thông tư 50/2024/TT-NHNN của NHNN Việt Nam ngày 31/10/2024 (có hiệu lực từ ngày 01/01/2025) về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng:
- Các ứng dụng ngân hàng số không được phép tự động lưu mật khẩu đăng nhập.
 - Các ngân hàng phải áp dụng ít nhất 5 biện pháp bảo vệ dữ liệu, bao gồm mã hóa thông tin, xác thực đa yếu tố (MFA), và giám sát truy cập trái phép.
 - Ngân hàng chỉ được tiết lộ thông tin khách hàng khi có sự đồng ý của chính chủ hoặc theo yêu cầu bằng văn bản từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền (như công an, tòa án) phục vụ mục đích điều tra.

- Trong xu hướng số hóa mạnh mẽ của nền kinh tế, Nam A Bank luôn tiên phong trong chuyển đổi số. Với vai trò là đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính, Nam A Bank có trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin của khách hàng trong quá trình giao dịch. Ngân hàng liên tục cập nhật các tiêu chuẩn quốc tế và quy định của NHNN để mang đến trải nghiệm ngân hàng số an toàn, bền vững và tăng cường bảo mật thông tin khách hàng như:
- Tích hợp BSHIELD - Công nghệ bảo mật hàng đầu được phát triển bởi Verichains và được vinh danh tại giải Sao Khuê 2024 trong lĩnh vực “Bảo mật và An toàn thông tin”: Nam A Bank tự hào giới thiệu giải pháp bảo mật tiên tiến BSHIELD - giải pháp bảo mật mới trên ứng dụng Open Banking, giúp nâng tầm bảo vệ cho các giao dịch tài chính với các cải tiến: phát hiện và cảnh báo các nguy cơ như ứng dụng độc hại, tấn công mạng hoặc thiết bị không an toàn và ngăn chặn kịp thời; hỗ trợ loại bỏ rủi ro bằng cách gỡ bỏ ứng dụng không an toàn, thu hồi quyền truy cập từ các ứng dụng không rõ nguồn gốc hoặc vô hiệu hóa các tính năng nguy hiểm như root/jailbreak. Qua đó, đảm bảo chỉ các thiết bị an toàn mới có thể thực hiện giao dịch.
 - Hợp tác với các đối tác công nghệ lớn (như Microsoft, SVTECH) và Trung tâm RAR - Bộ Công an để xác thực điện tử qua VNED, tăng cường tối đa tính minh bạch và an toàn. Đây là dấu mốc quan trọng, thể hiện bước tiến mạnh mẽ của Nam A Bank trong việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ định danh và xác thực điện tử vào lĩnh vực tài chính – ngân hàng, góp phần hiện thực hóa chiến lược chuyển đổi số quốc gia và phát triển chính phủ số, kinh tế số, xã hội số.
 - Hệ thống có khả năng nhận diện các giao dịch bất thường, ngăn chặn các hành vi gian lận và bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng.

Nam A Bank không ngừng nâng cấp toàn diện hạ tầng công nghệ thông tin, đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục và an toàn. Ngân hàng cam kết tăng cường các giải pháp bảo mật nhằm bảo vệ hệ thống dữ liệu và ngăn chặn các hành vi tấn công mạng; triển khai các biện pháp giám sát, kiểm soát chặt chẽ các giao dịch bất thường để phòng chống gian lận tài chính, rửa tiền, và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Nam A Bank thường xuyên kiểm tra, đánh giá và quản lý rủi ro an toàn thông tin định kỳ theo quy định; từ đó phát hiện các lỗ hổng, điểm yếu còn tồn tại trên các HTTT và đưa ra các phương án khắc phục triệt để, các giải pháp bảo mật tiên tiến hơn để tránh rủi ro lặp lại sự cố mất an toàn thông tin tương tự.

Nam A Bank tiếp tục đẩy mạnh công tác nâng cao nhận thức khách hàng về các hình thức lừa đảo kèm theo các khuyến cáo nhằm đảm bảo an toàn thông tin của khách hàng, tránh rơi vào các hành vi lừa đảo giao dịch.

Việc triển khai hiệu quả hệ thống bảo mật thông tin, các quy định nội bộ chặt chẽ và áp dụng các công nghệ thông tin tiên tiến, trong năm 2025 Nam A Bank không phát sinh bất kỳ sự cố nào vi phạm liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng. Điều đó giúp nâng cao niềm tin của khách hàng đối với Nam A Bank.

S.4. ĐÓNG GÓP CHO KINH TẾ - XÃ HỘI

Tham chiếu GRI 201-1, GRI 207

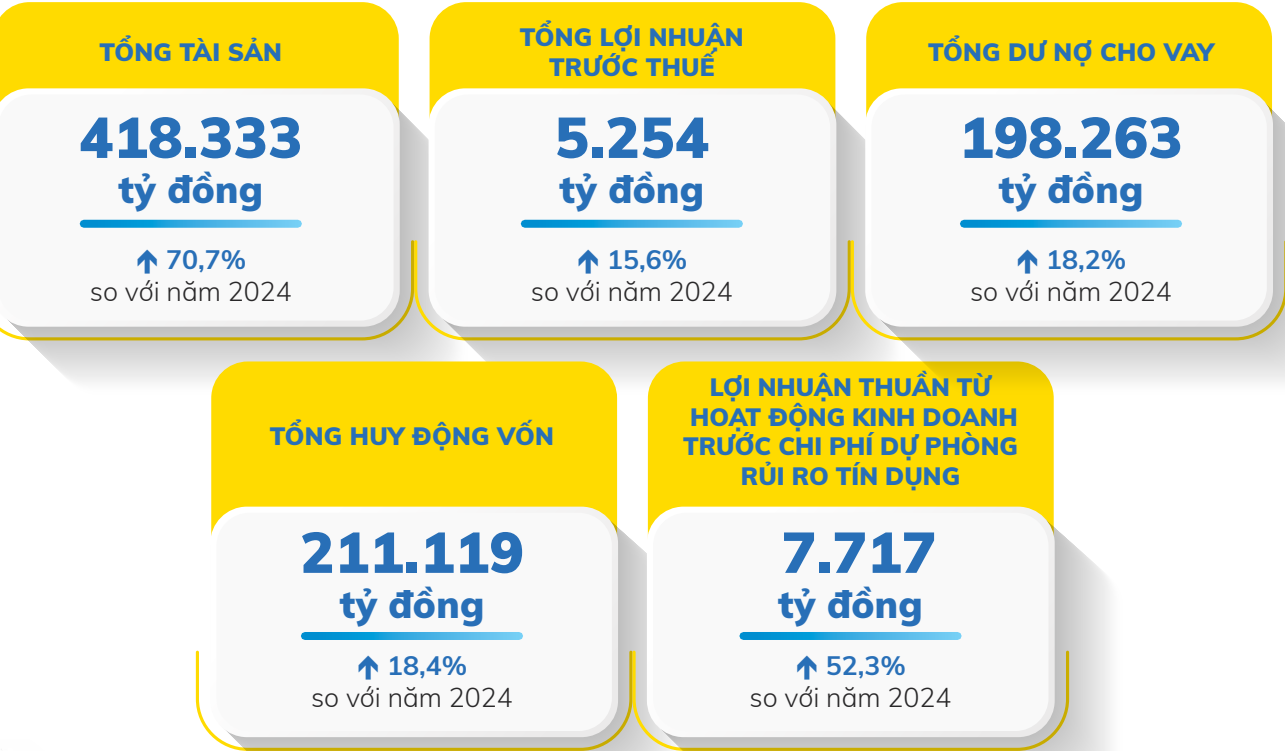


S.4.1 ĐÓNG GÓP CHO NỀN KINH TẾ

A Giá trị kinh tế đóng góp cho đất nước

Trong tình hình kinh tế thế giới vẫn còn nhiều bất ổn và rủi ro gia tăng nhưng nhờ việc áp dụng các giải pháp ứng phó linh hoạt, kinh tế Việt Nam vẫn đạt được những kết quả ấn tượng như: tăng trưởng GDP đạt 8,02%, lạm phát được kiểm soát ở mức 3,31%; tổng kim ngạch xuất khẩu đạt 930 tỷ USD...Ngành ngân hàng vẫn đóng vai trò trụ cột trong việc dẫn dắt thị trường vốn, tạo động lực tăng trưởng và mở rộng quy mô nền kinh tế. Hệ thống ngân hàng, đặc biệt là các Ngân hàng thương mại Nhà nước, đóng vai trò ổn định vĩ mô, điều tiết thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh và đẩy mạnh chuyển đổi số. Tuy nhiên, các ngân hàng cần phải cân bằng giữa tăng trưởng nhanh và kiểm soát rủi ro. Điều này đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ giữa mở rộng tín dụng, nâng cao quản trị rủi ro và tăng cường vốn tự có để đảm bảo an toàn hệ thống. Các ngân hàng đang thực hiện tốt điều này thông qua việc quản trị rủi ro chủ động; tăng cường năng lực tài chính (nâng cao vốn tự có, đảm bảo tỷ lệ an toàn vốn (CAR) đáp ứng tiêu chuẩn Basel...).

Nam A Bank cam kết duy trì sự tăng trưởng ổn định, hài hòa giữa việc tăng trưởng nhanh nhưng vẫn kiểm soát tốt rủi ro, góp phần xây dựng nền kinh tế bền vững.



B Trách nhiệm trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế

Trong 33 năm hình thành và phát triển với những nỗ lực không ngừng nghỉ, Nam A Bank đã gặt hái được nhiều thành tựu và khẳng định vị thế trong các ngân hàng thương mại uy tín tại Việt Nam. Không chỉ chú trọng xây dựng hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, Nam A Bank còn hoàn thành tốt trách nhiệm và nghĩa vụ đối với NHNN. Thuế là nguồn thu quan trọng đối với Ngân sách Nhà nước và đóng vai trò cực kỳ quan trọng để Nhà nước thực thi các hoạt động ổn định thị trường, điều tiết nền kinh tế và tạo động lực, nền tảng vững chắc cho tiến trình PTBV của quốc gia.

Nam A Bank luôn cam kết tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến đăng ký, kê khai và quyết toán thuế đúng hạn. Ngân hàng thực hiện nộp đầy đủ các loại thuế đúng theo quy định của pháp luật. Trong năm 2025, Nam A Bank thực nộp vào Ngân sách Nhà nước 1.065.104 triệu đồng, tăng 54,5% so với năm 2024. Tổng số thuế thu nhập doanh nghiệp phải nộp theo kết quả kinh doanh năm 2025 của Nam A Bank là 1.069.351 triệu đồng. Nam A Bank cũng không ghi nhận bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật thuế nào trong năm tài chính 2025.



S.4. ĐÓNG GÓP CHO KINH TẾ - XÃ HỘI

Tham chiếu GRI 201-1, GRI 207

1

HÀNG NGƯỜI

2

TRƯỜNG CỘNG ĐỒNG

3

SỨC KHỎE VÀ CHẤT LƯỢNG SỐNG TỐT

4

GIÁO DỤC CHẤT LƯỢNG

8

CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ

11

CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

GẮN KẾT CỘNG ĐỒNG

Tham chiếu GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1

TỔNG NGÂN SÁCH HOẠT ĐỘNG AN SINH XÃ HỘI NĂM 2025

31,2

TỶ ĐỒNG



Nam A Bank luôn đề cao vai trò gắn kết với cộng đồng thông qua việc triển khai nhiều hoạt động an sinh xã hội thiết thực và bền vững. Việc đồng hành cùng cộng đồng không chỉ thể hiện cam kết lâu dài của Nam A Bank trong PTBV, mà còn góp phần xây dựng những giá trị tích cực cho xã hội và đất nước. Để thể hiện cam kết mạnh mẽ đối với trách nhiệm cộng đồng, Nam A Bank đã dành tổng ngân sách 31,2 tỷ đồng để triển khai nhiều chương trình ý nghĩa trên khắp cả nước. Nguồn lực này được ngân hàng sử dụng cho các hoạt động hỗ trợ giáo dục, y tế, chăm lo cho người nghèo, các hoàn cảnh khó khăn và phát triển hạ tầng, góp phần lan tỏa tinh thần sẻ chia và nhân văn.

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC
GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK
HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
QUẢN TRỊ (G)
MÔI TRƯỜNG (E)
XÃ HỘI (S)

S.4. ĐÓNG GÓP CHO KINH TẾ - XÃ HỘI

Tham chiếu GRI 201-1, GRI 207



S.4.2 GẮN KẾT VỚI CỘNG ĐỒNG

Tham chiếu GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1

NAM A BANK
ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI DÂN
SAU THIÊN TAI

Trước những thiệt hại nghiêm trọng do bão số 12, 13 và các đợt mưa lũ gây ra tại nhiều địa phương trên cả nước, Nam A Bank đã triển khai chương trình ưu đãi lãi vay nhằm đồng hành cùng khách hàng vượt qua khó khăn, góp phần phục hồi kinh tế sau thiên tai với nhiều chính sách hỗ trợ thiết thực trong năm 2025.



Cụ thể, đối với khách hàng doanh nghiệp, Nam A Bank giảm lãi suất vay lên đến 2%/năm trong 03 tháng đầu tiên cho khách hàng mới và khách hàng hiện hữu, đồng thời miễn phí toàn bộ giao dịch tài khoản thanh toán tại quầy. Bên cạnh đó, ngân hàng còn tư vấn giải pháp tài chính linh hoạt, hỗ trợ doanh nghiệp ổn định nguồn vốn, cải thiện dòng tiền và nhanh chóng khôi phục hoạt động sản xuất, kinh doanh. Đặc biệt, Nam A Bank đã phê duyệt hơn 10 tỷ đồng cho các chương trình hỗ trợ bão lũ, và đã giải ngân 2,6 tỷ đồng tính đến cuối năm 2025 cho các tỉnh thành bị ảnh hưởng nặng nề như Huế, Gia Lai, Khánh Hòa, Đắk Lắk, Lâm Đồng và Cao Bằng. Ngoài ra, vào thời điểm mưa lũ liên tiếp khiến nhiều khu vực chìm trong biển nước, Nam A Bank đã quyên góp, mua nhu yếu phẩm và trực tiếp trao tận tay 900 phần quà cho người dân vùng lũ lụt. Những hoạt động này sẽ tiếp tục được triển khai và nhân rộng trong thời gian tới, khẳng định cam kết trách nhiệm với cộng đồng và sự đồng hành của Nam A Bank đối với người dân và khu vực bị ảnh hưởng bởi thiên tai.



10 tỷ đồng

cho các chương trình hỗ trợ bão lũ



900 phần quà

cho các chương trình hỗ trợ bão lũ



NAM A BANK
CHUNG TAY XÂY DỰNG
CỘT CỜ A PA CHẢI

Ngày 7/5/2025, Ủy ban Nhân dân tỉnh Điện Biên phối hợp cùng Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh Điện Biên và Nam A Bank tổ chức Lễ thượng cờ và gắn biển công trình Cột cờ A Pa Chải tại xã Sín Thầu, huyện Mường Nhé. Đây là sự kiện đặc biệt nhân dịp kỷ niệm 71 năm Chiến thắng lịch sử Điện Biên Phủ (7/5/1954 – 7/5/2025).

Công trình Cột cờ A Pa Chải bắt đầu khởi công vào tháng 11/2023 do Bộ đội Biên phòng tỉnh Điện Biên làm chủ đầu tư và Nam A Bank tài trợ toàn bộ kinh phí. Cột cờ được xây dựng trên đỉnh núi thuộc dãy Khoang La San, có độ cao 1.459m so với mực nước biển. Không đơn thuần là một tác phẩm kiến trúc có tính thẩm mỹ cao, lấy cảm hứng từ hình ảnh hoa ban nở

giữa đại ngàn Tây Bắc, công trình còn là biểu trưng cho khát vọng và lòng kiêu hãnh dân tộc. Qua đó, khẳng định chủ quyền thiêng liêng của Tổ quốc, đồng thời hun đúc niềm tự hào, tinh thần đoàn kết và tình yêu nước sâu sắc của dân tộc ta. Cột cờ có tổng chiều cao hơn 45m, được tạo khối dựa trên hình bát giác thể hiện sự cân đối vững chãi và uy nghiêm. Kích thước lá cờ

7,5x5m; diện tích 37,5m² gắn với ngày chiến thắng lịch sử Điện Biên Phủ mùng 7/5. Phần chân cột tạo điểm nhấn bằng 5 bức phù điêu với các hình ảnh đặc trưng văn hóa Tây Bắc, họa tiết dân tộc. Trong hành trình phát triển 33 năm, Nam A Bank luôn kiên định với chiến lược “Kinh doanh gắn liền với phát triển cộng đồng”, đặt lợi ích của nhân dân, đất nước lên hàng đầu.



S.4. ĐÓNG GÓP CHO KINH TẾ - XÃ HỘI

Tham chiếu GRI 201-1, GRI 207



S.4.2 GẮN KẾT VỚI CỘNG ĐỒNG

Tham chiếu GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1

NAM A BANK
ƯỚM MẦM TƯƠNG LAI

Nam A Bank hiểu rằng đầu tư cho giáo dục là đầu tư cho con người, và đầu tư cho con người chính là đầu tư cho tương lai của xã hội và sự PTBV.



Trong năm 2025, Nam A Bank đã đầu tư 5,5 tỷ đồng cho các hoạt động giáo dục trong nước. Ngân hàng ưu tiên tài trợ các học bổng với tổng giá trị là 1,5 tỷ đồng dành cho học sinh, sinh viên tại các trường đại học, cao đẳng trên nhiều tỉnh thành để tạo cơ hội cho các bạn trẻ được theo đuổi ước mơ đồng thời cải thiện cuộc sống và qua đó có thể đóng góp tích cực cho cộng đồng của mình. Bên cạnh các chương trình học bổng, Nam A Bank còn tích cực hỗ trợ giáo dục thông qua việc tài trợ các thiết bị công nghệ thông tin và phương tiện phục vụ công tác đào tạo cho các trường đại học. Việc cung cấp máy móc, hạ tầng công nghệ góp phần cải thiện điều kiện học tập, nâng cao khả năng tiếp cận công nghệ hiện đại cho sinh viên và giảng viên.

5,5 tỷ đồng

cho các hoạt động giáo dục trong nước

1,5 tỷ đồng

tài trợ các học bổng cho học sinh, sinh viên



NAM A BANK
LAN TỎA YÊU THƯƠNG

Nam A Bank luôn dành sự quan tâm đặc biệt đến các hộ nghèo và những hoàn cảnh khó khăn thông qua nhiều hoạt động an sinh xã hội với tổng chi phí là 8,7 tỷ đồng.

Ngân hàng đã đồng hành hỗ trợ chi phí khám chữa bệnh, BHYT cho người dân có hoàn cảnh kém may mắn, góp phần giúp họ giảm bớt gánh nặng tài chính và tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bên cạnh đó, Nam A Bank còn tổ chức các chương trình hỗ trợ vào dịp Tết Ất Tỵ 2025 để mang đến sự sẻ chia vật chất, động viên kịp thời và cải thiện điều kiện sống cho các gia đình khó khăn tại các địa bàn TP.HCM và các tỉnh Bình Dương, Bình Phước, Quảng Nam, Cần Thơ,....

Hưởng ứng chủ trương của Chính phủ về xóa bỏ nhà dột, nhà nát, Nam A Bank đã tài trợ kinh phí xây dựng khoảng 42 căn nhà tại tỉnh Lạng Sơn, với mức hỗ trợ ước tính 70 triệu đồng/căn nhà, góp phần mang đến mái ấm kiên cố cho các hộ gia đình có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn trên địa bàn. Hoạt động này nằm trong tổng thể chương trình hỗ trợ xây dựng và sửa chữa 53 căn nhà gồm nhà tình thương, nhà đồng đội và nhà đại đoàn kết do Nam A Bank triển khai tại nhiều địa phương trên cả nước như Lạng Sơn, Kiên Giang, Tiền Giang, Đồng Nai và một số khu vực khác.

Với tinh thần “lan tỏa yêu thương”, Nam A Bank thường xuyên tổ chức và hưởng ứng các chương trình hiến máu nhân đạo, thu hút sự tham gia nhiệt tình của đông đảo

CBNV. Mỗi giọt máu cho đi không chỉ góp phần bổ sung nguồn máu quý giá cho công tác cấp cứu và điều trị, mà còn lan tỏa thông điệp nhân văn về sự sẻ chia và trách nhiệm với cộng đồng. Nhờ sự chung tay và nỗ lực đầy trách nhiệm của tập thể CBNV, Nam A Bank đã tiếp nhận được 1.800cc máu chỉ riêng tại chương trình Tea Sharing – Ngày Hội Đỏ 2025 (10/2025). Hoạt động hiến máu nhân đạo đã trở thành nét đẹp văn hóa tại Nam A Bank, thể hiện cam kết đồng hành vì sức khỏe cộng đồng và sự PTBV của xã hội.



Tổng chi phí hoạt động an sinh xã hội

8,7 tỷ đồng



Tài trợ kinh phí xây dựng tại tỉnh Lạng Sơn

42 căn nhà

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG điệp CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

GIỚI THIỆU VỀ NAM A BANK

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ (G)

MÔI TRƯỜNG (E)

XÃ HỘI (S)

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 – MỤC LỤC GRI

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	
Tuyên bố sử dụng	Nam A Bank báo cáo các thông tin được trích dẫn trong mục lục GRI dưới đây cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2025 tham chiếu đến Tiêu chuẩn GRI.	
GRI 1 đã sử dụng	GRI 1: Tiêu chuẩn nền tảng 2021	
Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
GRI 2: Thông tin chung 2021	2-1 Thông tin về tổ chức	16 - 25
	2-2 Các đơn vị được bao gồm trong BC PTBV	9, 16 - 25
	2-3 Kỳ báo cáo, tần suất và thông tin liên hệ	9
	2-4 Trình bày lại thông tin	107
	2-5 Đảm bảo độc lập của bên thứ ba	9
	2-6 Hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	16 - 29
	2-7 Nhân viên	118 – 129
	2-8 Người lao động không phải là nhân viên	Không phát sinh do nhân viên bên ngoài làm việc theo hợp đồng dịch vụ do nhà thầu quản lý và chịu trách nhiệm
	2-9 Cơ cấu quản trị	
	2-10 Đề cử và lựa chọn cấp quản trị cao nhất	
	2-11 Chủ tịch của cấp quản trị cao nhất	
	2-12 Vai trò của cấp quản trị cao nhất trong việc giám sát việc quản lý các tác động	40 - 43
	2-13 Phân cấp trách nhiệm trong việc quản lý các tác động	40 - 43
	2-14 Vai trò của cấp quản trị cao nhất trong báo cáo PTBV	40 - 43
	2-15 Xung đột lợi ích	Không phát sinh
	2-16 Truyền thông về các mối quan tâm trọng yếu	40 – 28
	2-17 Kiến thức tổng hợp của tất cả các thành viên trong cấp quản trị cao nhất	
	2-18 Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản trị cao nhất	
	2-19 Chính sách thù lao	
	2-20 Quy trình xác định thù lao	
	2-21 Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Báo cáo tài chính riêng cho năm tài chính 2025, Trang 60
	2-22 Tuyên bố về chiến lược PTBV	38 – 43
	2-23 Các cam kết chính sách	38 – 43
	2-24 Tích hợp các cam kết chính sách	38 – 43
	2-25 Quy trình khắc phục các tác động tiêu cực	68 – 75
	2-26 Cơ chế tìm kiếm sự tư vấn và báo cáo các vấn đề quan tâm	
	2-26 Cơ chế tìm kiếm sự tư vấn và báo cáo các vấn đề quan tâm	
	2-27 Tuân thủ pháp luật và các quy định	
	2-28 Thành viên của các Hiệp hội	26 - 29
	2-29 Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	44 - 47
	2-30 Thỏa ước thương lượng tập thể	130 - 137

PHỤ LỤC 1 – MỤC LỤC GRI

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
GRI 3: Lĩnh vực trọng yếu 2021	3-1 Quy trình xác định các lĩnh vực trọng yếu	48 – 56
	3-2 Danh sách các lĩnh vực trọng yếu	48 – 56
	3-3 Quản trị các lĩnh vực trọng yếu	40 - 43
GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế 2016	201-1 Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	94 - 95, 144 - 151
	201-2 Ảnh hưởng đến kết quả hoạt động tài chính, các rủi ro và cơ hội khác do biến đổi khí hậu	48 – 56
	201-3 Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	Không phát sinh
	201-4 Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ	Không phát sinh
GRI 202: Sự hiện diện trên thị trường 2016	202-1 Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	118 – 129
	202-2 Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	118 – 129
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016	203-1 Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	95 – 98, 146 - 151
	203-2 Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	92 - 101, 146 - 151
GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016	204-1 Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	
GRI 205: Chống tham nhũng 2016	205-1 Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	81 - 82
	205-2 Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	81 - 82
	205-3 Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	Không phát sinh
GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh 2016	206-1 Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	X
GRI 207: Thuế 2019	207-1 Phương pháp tiếp cận thuế	76 – 82, 144 - 151
	207-2 Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	76 – 82, 144 - 151
	207-3 Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	76 – 82, 144 - 151
	207-4 Báo cáo lợi nhuận liên quốc gia	Không phát sinh do không có hoạt động kinh doanh tại quốc gia khác ngoài Việt Nam
GRI 301: Vật liệu 2016	301-1 Vật liệu được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	108 - 113
	301-2 Vật liệu tái chế đã được sử dụng	108 - 113
	301-3 Sản phẩm được tái chế và vật liệu đóng gói sản phẩm	Không áp dụng đối với sản phẩm, dịch vụ tài chính
GRI 302: Năng lượng 2016	302-1 Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	102 – 107
	302-2 Tiêu thụ năng lượng ngoài tổ chức	Không có thông tin từ các nhà cung cấp
	302-3 Cường độ sử dụng Năng lượng	X
	302-4 Giảm tiêu hao năng lượng	X
	302-5 Giảm nhu cầu năng lượng của sản phẩm và dịch vụ	Không áp dụng đối với sản phẩm, dịch vụ tài chính

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
GRI 303: Nước và nước thải 2018	303-1 Tương tác với nước như một nguồn tài nguyên chung	108 - 113
	303-2 Quản lý các tác động liên quan đến xả nước	108 - 113
	303-3 Nước đầu vào	108 - 113
	303-4 Nước thải	108 - 113
	303-5 Nước tiêu thụ	Không đo lường được do chủ yếu là nước tiêu dùng cho mục đích sinh hoạt thiết yếu
GRI 304: Đa dạng sinh học 2016	304-1 Các cơ sở hoạt động được sở hữu, cho thuê, quản lý trong, hoặc gần các khu vực được bảo tồn và các khu vực đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu được bảo tồn	Không phát sinh
	304-2 Tác động đáng kể của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ đối với đa dạng sinh học	Không có thông tin từ Khách hàng vay vốn
	304-3 Các môi trường sống được bảo tồn hoặc phục hồi	Không phát sinh
	304-4 Các loài trong Sách Đỏ của IUCN và các loài trong danh sách bảo tồn quốc gia có môi trường sống trong các khu vực chịu ảnh hưởng bởi các hoạt động	Không có thông tin từ Khách hàng vay vốn
GRI 305: Phát thải 2016	305-1 Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	102 – 107
	305-2 Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	102 – 107
	305-3 Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (Phạm vi 3)	Chưa trình bày do thông tin chưa đầy đủ, chúng tôi có kế hoạch đo lường, tính toán và trình bày trong tương lai
	305-4 Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	102 – 107
	305-5 Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	X
	305-6 Phát thải chất phá hủy tầng ô-zôn (ODS)	Không phát sinh
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx) và các phát thải khí đáng kể khác	Không phát sinh
GRI 306: Nước thải và chất thải 2016	306-3 Sự cố tràn đáng kể	Không phát sinh
GRI 306: Chất thải 2020	306-1 Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	108 - 113
	306-2 Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	108 - 113
	306-3 Chất thải phát sinh	108 - 113
	306-4 Chất thải được chuyển hướng khỏi việc thải bỏ	Không phát sinh
	306-5 Chất thải được xử lý	Không phát sinh
GRI 308: Đánh giá Nhà cung cấp về Môi trường 2016	308-1 Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	X
	308-2 Các tác động môi trường tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	Chưa trình bày do chưa thu thập được thông tin

PHỤ LỤC 1 – MỤC LỤC GRI

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
GRI 401: Việc làm 2016	401-1 Số lượng nhân viên tuyển dụng mới và tỷ lệ thôi việc	118 – 129
	401-2 Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	130 – 137
	401-3 Nghỉ thai sản	130 – 137
GRI 402: Mối quan hệ Lao động/ Quản lý 2016	402-1 Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	130 – 137
GRI 403: An toàn và sức khỏe nghề nghiệp 2018	403-1 Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	130 – 137
	403-2 Nhận diện mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	130 – 137
	403-3 Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	130 – 137
	403-4 Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	130 – 137
	403-5 Huấn luyện nhân viên sức khỏe và an toàn lao động	130 – 137
	403-6 Nâng cao sức khỏe người lao động	130 – 137
	403-7 Phòng ngừa và giảm thiểu tác động đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp được liên kết trực tiếp bởi các mối quan hệ kinh doanh	130 – 137
	403-8 Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	130 – 137
	403-9 Thương tật liên quan đến công việc	Không phát sinh
	403-10 Sức khỏe kém liên quan đến công việc	Không phát sinh
GRI 404: Giáo dục và đào tạo 2016	404-1 Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	118 – 129
	404-2 Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	118 – 129
	404-3 Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	118 – 129
GRI 405: Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng 2016	405-1 Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	118 – 129
	405-2 Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	118 – 129
GRI 406: Không phân biệt đối xử 2016	406-1 Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục đã thực hiện	118 – 129
GRI 407: Tự do lập hội / Quyền tham gia công đoàn và Thương lượng tập thể 2016	407-1 Các hoạt động và các nhà cung cấp mà ở đó quyền tự do lập hội/ quyền tham gia công đoàn và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	
GRI 408: Lao động trẻ em 2016	408-1 Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	77 – 85
GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc 2016	409-1 Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	Không phát sinh

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
GRI 410: Thông lệ về an ninh 2016	410-1 Nhân viên an ninh được đào tạo về các quy trình hoặc chính sách liên quan đến quyền con người	118 – 129
GRI 411: Quyền của Người Bản địa 2016	411-1 Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người bản địa	Không phát sinh
GRI 413: Cộng đồng địa phương 2016	413-1 Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	146 - 151
	413-2 Những hoạt động có tác động tiêu cực tiềm ẩn và tác động tiêu cực thực tế đáng kể tới cộng đồng địa phương	Chưa thu thập được thông tin từ Khách hàng vay vốn và nhà cung cấp
GRI 414: Đánh giá Nhà cung cấp về mặt Xã hội 2016	414-1 Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về mặt xã hội	X
	414-2 Các tác động xã hội tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	Chưa trình bày do chưa thu thập được thông tin
GRI 415: Chính sách công 2016	415-1 Đóng góp chính trị	Không phát sinh
GRI 416: Sức khỏe và An toàn của Khách hàng 2016	416-1 Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các loại sản phẩm và dịch vụ	X
	416-2 Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ	Không phát sinh
GRI 417: Tiếp thị và Nhãn hiệu 2016	417-1 Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	138 – 143
	417-2 Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Không phát sinh
	417-3 Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Không phát sinh
GRI 418: Quyền bảo mật thông tin Khách hàng 2016	418-1 Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin Khách hàng và mất dữ liệu Khách hàng	Không phát sinh

PHỤ LỤC 2 - TRÌNH BÀY LẠI THÔNG TIN

Tham chiếu GRI 2-4

Trong kỳ báo cáo này, chúng tôi đã tiến hành cập nhật cách thức kiểm kê và quy trình tổng hợp dữ liệu nội bộ đối với chỉ số Điện năng, Xăng, Dầu DO, Mực in, Giấy, Nước đầu vào sử dụng.

Việc cập nhật này giúp tích hợp thêm các nguồn dữ liệu chi tiết mà các công tác tổng hợp trước đây chưa bao phủ hết. Kết quả điều chỉnh lại số liệu gốc nhằm mục đích nâng cao tính hoàn thiện, độ tin cậy của thông tin và đảm bảo khả năng đối chiếu dữ liệu một cách nhất quán cho các năm tiếp theo; đồng thời giúp Ngân hàng nhận diện rõ nét hơn các dư địa để lên kế hoạch cắt giảm phát thải hiệu quả trong tương lai.

Chỉ số	Năm 2024(*)	Đơn vị tính
Điện năng	9.735.038	kWh
Xăng dùng cho phương tiện vận tải đường bộ	1.109.757	lít
Dầu DO dùng cho vận hành trụ sở	30.763	lít
Mực in	14.889	hộp
Giấy	165.881	kg
Tổng lượng nước đầu vào sử dụng	39.679	m ³
Lượng phát thải thuộc Phạm vi 1	2.756	tấn CO ₂ e
Lượng phát thải thuộc Phạm vi 2	6.417	tấn CO ₂ e
Tổng lượng phát thải bao gồm Phạm vi 1 và Phạm vi 2	9.174	tấn CO ₂ e
Tổng lượng phát thải bình quân trên mỗi CBNV	1,75	tấn CO ₂ e

(*)Số liệu được trình bày lại so với Báo cáo PTBV năm 2024.

NAM A BANK

NGÂN HÀNG TMCP NAM Á

[📍]: 201 - 203 Cách Mạng Tháng Tám,
Phường Bàn Cờ, Tp. HCM

[☎]: (84-28) 3929 6699

[☎]: (84-28) 3929 6688

[✉]: dichvukhachhang@namabank.com.vn

[🌐]: www.namabank.com.vn