

NAM A BANK

Ngân hàng Đẹp - Dịch vụ Tốt

SỐ HÓA - XANH HÓA

BỀN VỮNG MỘT HÀNH TRÌNH



2023

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

MỤC LỤC

Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị	03
Thông điệp của Tổng Giám đốc	05
Dấu ấn nổi bật 2023	09

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	13
Nguyên tắc xây dựng báo cáo	13
Phạm vi báo cáo	13
Thông tin liên hệ	14
Đảm bảo độc lập có giới hạn	14

01

THÔNG TIN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG

15

Thông tin cơ bản	17
Hành trình phát triển thành Ngân hàng Xanh tốt nhất Việt Nam	27

02

PHÁT TRIỂN VÌ TƯƠNG LAI BỀN VỮNG

35

Phát triển bền vững trong bối cảnh khủng hoảng chính trị và năng lượng	37
Định hướng phát triển bền vững của Nam A Bank	45
Gắn kết với các bên liên quan	50
Lĩnh vực trọng yếu	61
Quản trị phát triển bền vững	68

03

MÔI TRƯỜNG (E): CHỌN SỐNG XANH CÙNG TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

81

Tài chính xanh - đồng hành cùng quốc gia trên hành trình Net Zero	85
Giảm phát thải - Hướng đến nền kinh tế carbon thấp	99
Quản lý tác động môi trường	103

04

XÃ HỘI (S): PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ CHUẨN NĂNG LỰC

109

Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực	113
Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ cho Người lao động	125
Bảo mật thông tin và dữ liệu Khách hàng	135

05

QUẢN TRỊ (G): QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ

141

Chuyển đổi số và an toàn thông tin	145
Quản trị minh bạch hiệu quả	153
Chống tham nhũng, hối lộ và chống rửa tiền	164
Quản trị rủi ro ESG	167

NAM A BANK HƯỚNG TỚI CỘNG ĐỒNG

169

PHỤ LỤC - MỤC LỤC GRI

175

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Ngân hàng/Nam A Bank	Ngân hàng TMCP Nam Á	GRI	Global Reporting Initiative – Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu
HĐQT	Hội đồng quản trị	IFC	International Finance Corporation – Tập đoàn Tài chính Quốc tế
CBNV	Cán bộ nhân viên	PRA	Pacific Risk Advisors Ltd – Công ty tư vấn rủi ro về môi trường, xã hội và quản trị
CNTT	Công nghệ thông tin	PTBV	Phát triển bền vững
CSR	Trách nhiệm Xã hội của Doanh nghiệp	SDGs	Sustainable Development Goals – Mục tiêu phát triển bền vững
ESMS	Hệ thống quản lý Môi trường và xã hội	TMCP	Thương mại cổ phần
E&S	Môi trường và Xã hội	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
ESG	Môi trường, Xã hội, Quản trị		
GCPF	Quỹ Hợp tác Khí hậu Toàn cầu		



THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Kính gửi: Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và toàn thể Cán bộ nhân viên Nam A Bank,

Trước tiên, thay mặt Ngân hàng TMCP Nam Á - Nam A Bank, Tôi bày tỏ sự trân trọng, lòng biết ơn sâu sắc đến Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và toàn thể các CBNV đã thấu cảm, ủng hộ, đồng hành với các chiến lược phát triển, mục tiêu kinh doanh của Nam A Bank trong thời gian qua.

Trải qua chặng đường hơn 30 năm hình thành và phát triển, Nam A Bank đặt mục tiêu phấn đấu trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam với định hướng phát triển an toàn, bền vững và không ngừng đóng góp cho sự phát triển chung của nền kinh tế - xã hội quốc gia. Từ đó góp phần vào việc hiện thực hóa 17 mục tiêu PTBV toàn cầu của Liên Hợp Quốc (17 SDGs). Nam A Bank xác định việc đồng hành cùng sự PTBV của đất nước là trách nhiệm của mình. Ngân hàng cam kết mang đến sự trải nghiệm vượt trội về sản phẩm dịch vụ - giá trị đích thực cho Khách hàng, sự hài hòa lợi ích giữa các Cổ đông - CBNV - Cộng đồng và mang lại giá trị bền vững cho Cổ đông - Đối tác, và tất cả các Bên liên quan khác.

Trước bối cảnh biến đổi khí hậu ngày càng nghiêm trọng, kết hợp với hậu quả kéo dài của đại dịch Covid-19 cùng xu hướng chuyển dịch toàn cầu hướng tới nền kinh tế carbon thấp; các doanh nghiệp nói chung và Nam A Bank nói riêng đang từng bước duy trì mô hình kinh doanh bền vững, có trách nhiệm với xã hội; đồng thời xúc tiến các chương trình bảo vệ môi trường tự nhiên, hướng tới cam kết Net-Zero của Việt Nam. Quá trình chuyển đổi này sẽ có tác động sâu rộng đến tất cả các lĩnh vực, hoạt động kinh doanh mà Nam A Bank đang triển khai, đòi hỏi một lực lượng CBNV lớn đạt chuẩn 3C: "Chuẩn năng lực - Chủ công nghệ - Chọn sống xanh" và sự chung tay, chung sức từ các bên liên quan.

Để làm được điều này, nhu cầu và kỳ vọng của các Bên liên quan luôn là mối quan tâm hàng đầu của chúng tôi:

Đối với Khách hàng

Nam A Bank cam kết mang lại dịch vụ tài chính tốt nhất và trải nghiệm vượt trội dựa trên các nền tảng ứng dụng công nghệ hiện đại và tiên tiến.

Đối với nền kinh tế quốc gia và môi trường tự nhiên

Chúng tôi cam kết thúc đẩy việc giải ngân vốn vay để tài trợ cho các dự án xanh, các khu vực sản xuất kinh doanh thân thiện với môi trường đồng thời phát triển thói quen tiêu dùng xanh nhằm hướng tới mục tiêu trung hòa carbon trong dài hạn.

Đối với đội ngũ nhân sự

Nam A Bank luôn đảm bảo các chế độ phúc lợi cạnh tranh so với các ngân hàng bạn; đầu tư phát triển nghiệp vụ chuyên môn; đồng thời bảo đảm an toàn và giảm thiểu các vấn đề liên quan đến sức khỏe nghề nghiệp cho CBNV.

Đối với Cổ đông và các nhà đầu tư, đối tác chiến lược

Chúng tôi tận dụng tối đa các ứng dụng công nghệ để gia tăng hiệu quả hoạt động theo mô hình ngân hàng số, xây dựng hệ thống quản trị minh bạch và đảm bảo quyền lợi tối đa cho các bên.

Đối với cộng đồng

Nam A Bank vẫn luôn dành ngân sách để duy trì các hoạt động bảo vệ môi trường cũng như hỗ trợ; tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ y tế, giáo dục đồng thời phát triển cơ sở hạ tầng, đảm bảo an sinh xã hội cho người dân địa phương tại các địa bàn kinh tế khó khăn.

Trong những năm tiếp theo, chúng tôi sẽ tiếp tục tập trung vào các vấn đề liên quan đến biến đổi khí hậu, tích hợp các vấn đề về E&S vào hoạt động kinh doanh cốt lõi của mình để cùng các Khách hàng và đối tác kiến tạo những đóng góp có ý nghĩa cho mục tiêu PTBV quốc gia và toàn cầu. Nam A Bank sẽ luôn kiên định với quá trình chuyển đổi công bằng và hiệu quả hướng đến mục tiêu Net-Zero, tích cực tham gia thị trường tín chỉ carbon và tạo dựng hệ sinh thái số năng động, ủng hộ các sáng kiến, giải pháp bền vững đậm chất sáng tạo. Chúng tôi tin rằng với sự hợp lực của các bên liên quan, đội ngũ CBNV Nam A Bank hoàn toàn có thể thực hiện được các cam kết hướng tới PTBV của mình, góp phần thúc đẩy đóng góp vào hành trình tăng trưởng xanh quốc gia và mang lại cuộc sống tốt đẹp tới cộng đồng cho hiện tại và cho tương lai.

Một lần nữa, nhân sự kiện Nam A Bank lần đầu tiên công bố Báo cáo PTBV riêng, Tôi thay mặt HĐQT bày tỏ lòng biết ơn chân thành và trân trọng nhất đến tất cả các bên liên quan của chúng tôi. Cảm ơn các Quý Khách hàng, Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, các CBNV và các Bên liên quan đã tin tưởng đồng hành cùng Nam A Bank.

Kính chúc sức khỏe và thành công!

Thay mặt Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Nam Á
Chủ tịch Hội đồng quản trị

TRẦN NGÔ PHÚC VŨ

Năm 2023, Nam A Bank bắt đầu đo lường, giám sát và công bố tổng năng lượng, nhiên liệu tiêu thụ cũng như lượng phát thải khí nhà kính, từ đó xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu đánh giá hiệu quả và điều chỉnh, bổ sung các chương trình, sáng kiến phù hợp với thực tiễn.



**Kính gửi: Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng,
và toàn thể Cán bộ nhân viên Nam A Bank,**

Năm 2023, các cuộc xung đột vũ trang trên thế giới vẫn tiếp tục nổ ra và ngày càng phức tạp. Bên cạnh đó, dưới tác động kéo dài của đại dịch Covid-19, nền kinh tế toàn cầu hiện đang đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức, lạm phát tiếp tục duy trì ở mức cao tại một số quốc gia, khu vực. Trong bối cảnh đó, nền kinh tế Châu Á nói chung và Việt Nam nói riêng vẫn có điểm sáng khi tốc độ tăng trưởng GDP trong năm 2023 đạt mức 5,05% so với năm 2022 và được đánh giá có triển vọng tăng trưởng vào những năm tiếp theo. Tuy nhiên, vấn đề biến đổi khí hậu vẫn đang là mối hiểm họa khôn lường, các sự kiện thiên tai trong năm 2023 cao hơn đáng kể so với mức trung bình các năm trước, đời sống của người dân bị ảnh hưởng nghiêm trọng kéo theo các vấn đề liên quan đến bất bình đẳng xã hội sẽ còn dai dẳng.

Để góp phần giải quyết những mối quan tâm cấp thiết này, ngoài việc thực thi các giải pháp phát triển kinh doanh, Nam A Bank còn tích cực triển khai chiến lược hướng tới mô hình Ngân hàng Xanh, tiệm cận với tiêu chuẩn quốc tế về tài chính xanh và thực hiện triển khai các sáng kiến nhằm giảm lượng phát thải khí nhà kính, tiến tới mục tiêu Net-Zero vào năm 2050. Ngân hàng cũng đã ban hành Quy định về Hệ thống Quản lý rủi

ro Môi trường & Xã hội (ESMS) trong hoạt động cấp tín dụng, triển khai Tín dụng xanh với nhiều ưu đãi dành cho cá nhân và doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh/ vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống góp phần tiết kiệm năng lượng, giảm khí thải và thân thiện với môi trường. Bên cạnh đó, Nam A Bank tiếp tục chú trọng vào hoạt động phát triển ngân hàng số để đáp ứng nhu cầu đa dạng của Khách hàng và tiến tới vị thế Ngân hàng số hàng đầu Việt Nam.

Thúc đẩy mục tiêu trung hòa carbon

Nhận thức được vai trò của vấn đề giảm phát thải đối với khí hậu và môi trường tự nhiên, Nam A Bank đã hợp tác cùng GCPF và các tổ chức tư vấn uy tín quốc tế để xây dựng, triển khai Danh mục Tín dụng xanh và các quy định, quy trình có liên quan nhằm tài trợ các dự án sản xuất kinh doanh mang lại tác động tích cực tới môi trường cũng như thúc đẩy việc lan tỏa hành vi tiêu dùng xanh trong xã hội từ năm 2018. Trong giai đoạn 2021-2023, các dự án xanh đang tập trung chủ yếu vào lĩnh vực năng lượng tái tạo với tỷ trọng chiếm hơn 96% và Nam A Bank đang tích cực mở rộng phạm vi các khoản tín dụng xanh trong những năm tiếp theo.



THÔNG DIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC (tiếp theo)

Từ năm 2023, Nam A Bank bắt đầu đo lường, giám sát và công bố tổng năng lượng, nhiên liệu tiêu thụ cũng như lượng phát thải khí nhà kính theo phạm vi 1 và 2 để từ đó xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu đánh giá hiệu quả và điều chỉnh, bổ sung các chương trình, sáng kiến phù hợp với thực tiễn. Các hoạt động nhằm giảm lượng vật liệu tiêu hao, tăng cường tái chế rác thải và xử lý chất thải, nước thải đúng quy định vẫn tiếp tục và thường xuyên được thực thi. Nhờ những nỗ lực này, Nam A Bank đã được vinh danh là 1 trong 10 Doanh nghiệp Xanh và Phát triển bền vững năm 2023 của Hiệp hội Công nghiệp Môi trường.

Nam A Bank tiếp tục chú trọng vào hoạt động phát triển ngân hàng số để đáp ứng nhu cầu đa dạng của Khách hàng và tiến tới vị thế Ngân hàng số hàng đầu Việt Nam.

Tăng trưởng cùng trách nhiệm với CBNV

Với môi trường làm việc chuyên nghiệp cùng các chế độ phúc lợi, đãi ngộ cạnh tranh, Nam A Bank có thể thu hút được một lượng lớn nhân tài đảm bảo cả về chất và lượng gắn với tăng trưởng quy mô, mạng lưới hoạt động. Năm 2023, Nam A Bank được HR Asia bình chọn là Nơi làm việc tốt nhất Châu Á lần thứ ba liên tiếp và được trao tặng giải thưởng “Chuyển đổi số trong hoạt động nhân sự”. Có được thành tích này là nhờ nỗ lực không ngừng nghỉ của Nam A Bank trong việc xây dựng và duy trì môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp và phát triển các hình thức, nội dung chương trình đào tạo đa dạng đảm bảo nguồn nhân lực có kiến thức, kỹ năng, tư duy đổi mới – sáng tạo phù hợp nhu cầu của kỷ nguyên mới.

Mặt khác, trong hơn 30 năm xây dựng và trưởng thành, với khẩu hiệu “Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ tốt”, Nam A Bank không ngừng cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời ứng dụng bảo mật hệ thống CNTT tiên tiến nhất nhằm mang lại trải nghiệm nhanh chóng, tiện lợi, an toàn, đáp ứng nhu cầu của Khách hàng mọi lúc, mọi nơi. Theo kết quả khảo sát thường niên, 99,2% Khách hàng tham gia khảo sát đã bày tỏ sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ của Nam A Bank. Đây chính là nguồn động viên rất lớn dành cho tập thể CBNV Nam A Bank.

Năm 2023 cũng đánh dấu quá trình kiện toàn hệ thống quản trị Ngân hàng một cách toàn diện nhằm đảm bảo tính minh bạch và nâng cao hiệu quả hoạt động của Nam A Bank.

Thực hành kinh doanh có trách nhiệm và minh bạch, hiệu quả

Đồng hành cùng chiến lược Chuyển đổi số quốc gia, Nam A Bank xác định số hóa lĩnh vực ngân hàng là một trong những nhiệm vụ chiến lược và là nền tảng cơ bản hỗ trợ quá trình tiến tới mục tiêu PTBV. Trong năm 2023, Nam A Bank tiếp tục mở rộng mạng lưới vận hành hệ sinh thái số ONEBANK kết hợp điểm giao dịch số tự động 365+, hệ thống Open Banking hiện đại và ứng dụng AI trong giao dịch tài chính nhằm đáp ứng tối ưu các nhu cầu của Khách hàng. Ứng dụng Robot OPBA được đưa vào phục vụ giao dịch đã nâng cao hiệu quả tương tác với Khách hàng đồng thời giải pháp máy chủ cơ sở dữ liệu Oracle Cloud Exadata Cloud@Customer được triển khai để thúc đẩy quá trình số hóa sản phẩm và dịch vụ toàn diện. Điều này đã mang đến cho Nam A Bank nhiều giải thưởng danh giá như Hệ sinh thái Ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam 2023 do Asian Banking & Finance trao tặng và Doanh nghiệp Chuyển đổi số xuất sắc 2023 của Hội truyền thông số Việt Nam.

Ngoài ra, năm 2023 cũng đánh dấu quá trình kiện toàn hệ thống quản trị Ngân hàng một cách toàn diện nhằm đảm bảo tính minh bạch và nâng cao hiệu quả hoạt động của Nam A Bank. Hệ thống chính sách và thực hành chống tham nhũng, hối lộ và chống rửa tiền, chống xung đột lợi ích và quản trị rủi ro tốt... đã giúp Nam A Bank trở thành cổ phiếu ngân hàng duy nhất được chấp thuận đăng ký niêm yết trong năm 2023.

Ý thức được rằng thành công của Nam A Bank hôm nay không thể thiếu sự chung tay, đồng hành của các Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và các CBNV. Chúng tôi tin tưởng rằng sự đồng lòng của CBNV và sự ủng hộ của các bên liên quan là cơ sở vững chắc giúp Nam A Bank đạt tới thành công trong quá trình thực thi chiến lược hướng tới PTBV và theo đuổi Sứ mệnh của mình. Dù con đường phía trước còn nhiều khó khăn, sự tin tưởng của Quý Cổ đông, Quý Nhà đầu tư, Quý Đối tác, Quý Khách hàng cùng với sự quyết tâm mạnh mẽ của toàn thể CBNV Nam A Bank, chúng ta cùng xây dựng một tương lai thịnh vượng và bền vững hơn cho các thế hệ mai sau.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tổng Giám đốc

TRẦN NGỌC TÂM



2.622 ↑
tỷ đồng



**TỔNG LỢI NHUẬN SAU
THUẾ TOÀN HÀNG
NĂM 2023**

tăng 45,01%
so với năm 2022:
1.808 tỷ đồng

690 ↑
tỷ đồng



**TỔNG GIÁ TRỊ CÁC
KHOẢN THỰC NỘP VÀO
NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC
TRONG NĂM 2023**

tăng 12,72%
so với năm 2022:
612 tỷ đồng

141.438 ↑
tỷ đồng



**TỔNG DƯ NỢ CHO VAY
KHÁCH HÀNG
TẠI NGÀY 31/12/2023**

tăng 18,32%
so với 31/12/2022:
119.538 tỷ đồng

2.200 ↑
cây xanh



**SỐ LƯỢNG CÂY/ DIỆN
TÍCH RỪNG ĐÃ TRỒNG
THEO CÁC CHƯƠNG
TRÌNH "XANH"**

tính đến ngày 31/12/2023

5.303 ^{*} ↑
người



**SỐ LƯỢNG NHÂN VIÊN
TẠI NGÀY 31/12/2023**

**Số liệu thống kê các nhân viên có
kết hợp đồng với Nam A Bank tại
ngày 31/12/2023*

32,5 ↑
tỷ đồng



**TỔNG CHI CHO CÁC HOẠT
ĐỘNG AN SINH XÃ HỘI
TRONG NĂM 2023**

Tài trợ cho giáo dục
2,5 tỷ đồng

Tài trợ cho y tế
1,5 tỷ đồng

Hỗ trợ các hộ nghèo và
gia đình có hoàn cảnh khó khăn
5,5 tỷ đồng

Các hoạt động
an sinh xã hội khác
23 tỷ đồng

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

01 NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG BÁO CÁO

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 và năm 2023 là năm đầu tiên Nam A Bank xây dựng bộ báo cáo PTBV riêng đầy đủ. 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 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023.

02 PHẠM VI BÁO CÁO

GRI 2-2

Các thông tin, dữ liệu trình bày trong Báo cáo PTBV năm 2023 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 và một trăm ba mươi chín (139) chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc. Năm 2023 là năm đầu tiên Nam A Bank xây dựng báo cáo PTBV riêng, 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: 11/11/2024.

03 THÔNG TIN LIÊN HỆ

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, esg@namabank.com.vn

04 ĐẢM BẢO ĐỘC LẬP CÓ GIỚI HẠN

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:

- ★ Các thông tin tài chính được kiểm toán bởi Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam.
- ★ 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 và Công ty Cổ phần Dịch vụ Tư vấn Môi trường Hải Âu.



01

THÔNG TIN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG

Thông tin cơ bản 17

Hành trình phát triển thành
Ngân hàng xanh tốt nhất Việt Nam 27





THÔNG TIN CƠ BẢN

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung
về Ngân hàng

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả



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

Tên tiếng Anh:
NAM A COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

Tên viết tắt: **NAM A BANK**

Trụ sở chính:
**201-203 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 4,
Quận 3, TP. Hồ Chí Minh**

Điện thoại: **(84.28) 3929 6699**

Fax: **(84.28) 3929 6688**

Website: **www.namabank.com.vn**

Vốn điều lệ: **10.580 tỷ đồng**

Mã số thuế: **0300872315**

Mã cổ phiếu: **NAB**

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





THÔNG TIN CƠ BẢN (tiếp theo)

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6



Khu vực	Chi nhánh	Phòng giao dịch	Onebank	Văn phòng đại diện
Trung tâm kinh doanh	1		3	
Khu vực TP. Hồ Chí Minh	7	21	26	
Khu vực Miền Bắc	7	15	21	1
Khu vực Miền Trung và Tây Nguyên	9	23	20	
Khu vực Đông Nam Bộ	6	18	15	
Khu vực Miền Tây	9	24	15	
Tổng cộng	39	101	100	1

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

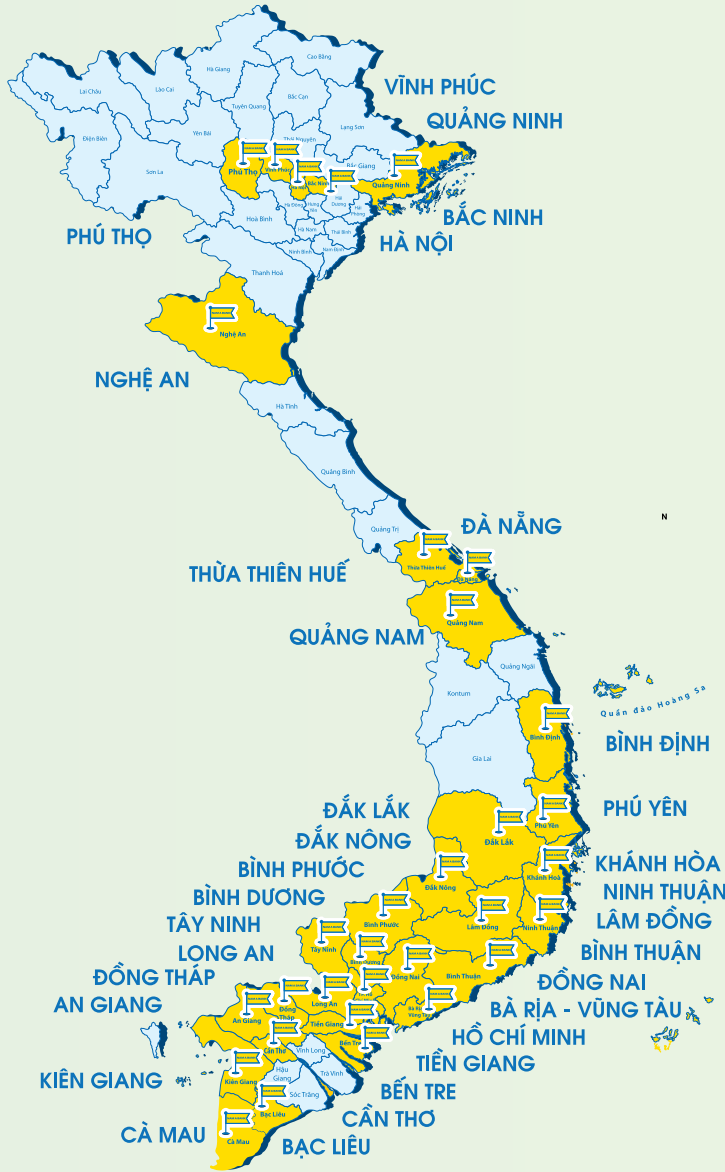
Thông tin chung về Ngân hàng

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả



MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI

32

tỉnh thành trên toàn quốc

MẠNG LƯỚI QUAN HỆ ĐỐI TÁC VỚI

166

Ngân hàng đại lý

tại

34

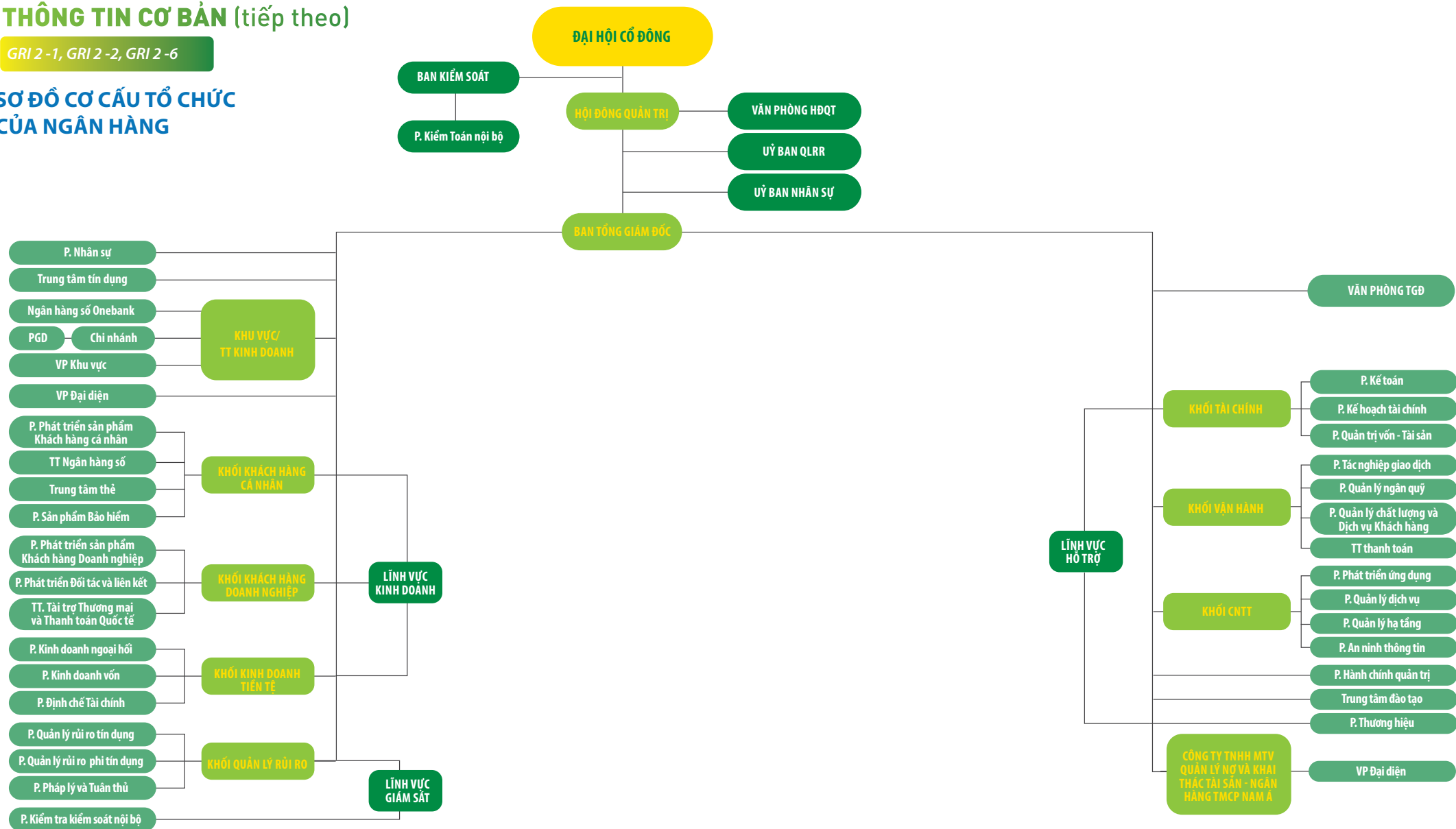
quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới



THÔNG TIN CƠ BẢN (tiếp theo)

GRI 2 -1, GRI 2 -2, GRI 2 -6

SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG



Tại ngày 31/12/2023, 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 A

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



THÔNG TIN CƠ BẢN (tiếp theo)

GRI 2 -1, GRI 2 -2, GRI 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,...)
- ✓ Tiền gửi tại và cho vay các tổ chức tín dụng khác
- ✓ 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

“Ngân hàng hạnh phúc” – Đồng hành và Thấu cảm trong các mối quan hệ với Khách hàng, Người lao động, Cổ đông và Cộng đồng.



TÂM NHÌN

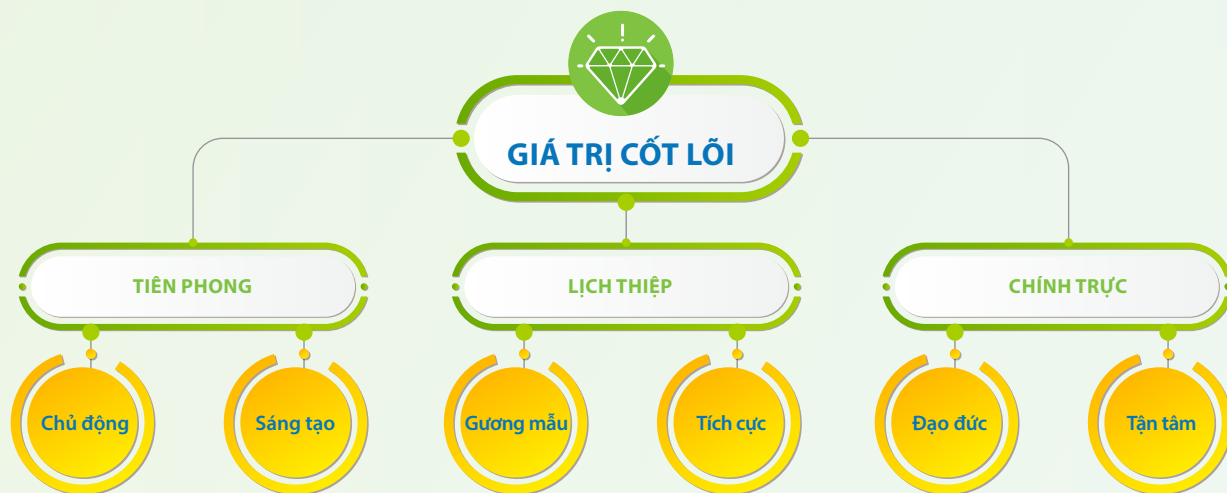
Trở thành Ngân hàng Thương mại hàng đầu tại Việt Nam trong việc triển khai mô hình tài chính toàn diện với hai trụ cột chính là Ngân hàng xanh và Ngân hàng số.





THÔNG TIN CƠ BẢN (tiếp theo)

GRI 2 -1, GRI 2 -2, GRI 2 -6



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, luôn phục vụ Khách hàng với tinh thần phục vụ cao nhất.

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, sử dụng trực giác, sự trải nghiệm và những góc nhìn mới nhằm biến những thách thức thành cơ hội để bứt phá vươn lên trong mọi tình huống với thời gian nhanh nhất, chi phí thấp nhất và hiệu quả cao nhất.

Tuân thủ quy định pháp luật và nội quy của Nam A Bank, 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.

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.

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, luôn đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân.

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

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

CHIẾN LƯỢC TĂNG TRƯỞNG VÀ PHÁT TRIỂN TRUNG DÀI HẠN

01

Đón đầu và tận dụng tốt các cơ hội thị trường để đẩy mạnh tăng trưởng quy mô, tăng lợi nhuận, chiếm lĩnh thị phần trên cơ sở bền vững, an toàn và hiệu quả.

02

Số hóa toàn diện hoạt động kinh doanh và các quy trình vận hành, tác nghiệp để nhanh chóng hội nhập cùng thế giới.

03

Đẩy mạnh liên kết với các hệ sinh thái quy mô lớn để tăng trưởng danh mục Khách hàng có chất lượng.

04

Xây dựng chuỗi sản phẩm phù hợp với đặc thù hệ sinh thái để triển khai cung cấp dịch vụ toàn diện cho Khách hàng.

05

Điều hành chính sách kinh doanh theo hướng linh hoạt và phù hợp mục tiêu tăng trưởng bền vững của Việt Nam và xu hướng toàn cầu.

06

Đảm bảo hiệu quả kinh doanh và tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ.

07

Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro chuyên sâu và chủ động triển khai các chương trình kiện toàn hệ thống theo tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế.

08

Phát triển nguồn nhân lực một cách có hệ thống và đồng bộ, xây dựng đội ngũ nhân sự và trao cơ hội cho nhân sự trẻ bảo đảm tính kế thừa.

09

Củng cố, bồi đắp các giá trị văn hóa doanh nghiệp một cách sâu rộng thông qua việc xây dựng môi trường làm việc văn minh và chuyên nghiệp, an toàn và minh bạch cùng tinh thần gắn kết lâu dài giữa Ngân hàng và Người lao động.



HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN THÀNH NGÂN HÀNG XANH TỐT NHẤT VIỆT NAM

GRI 2 -6, GRI 2 -28

HÀNH TRÌNH PTBV CỦA NAM A BANK VỚI NHỮNG DẤU MỐC VÀ THÀNH TỰU NỔI BẬT

1992

- ✦ Thành lập ngày 21/10/1992 với phương châm hoạt động “Phát triển, Hiệu quả, An toàn và Bền vững”

1994

- ✦ Gia nhập thị trường liên Ngân hàng

1995

- ✦ Trở thành thành viên của thị trường đấu thầu tín phiếu Kho bạc.

1996

- ✦ Được cấp chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh vàng

1999

- ✦ Gia nhập Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam

2000

- ✦ Triển khai hệ thống Western Union

2006

- ✦ Thành lập Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác Tài sản – Ngân hàng TMCP Nam Á (AMC-NAB)

2011

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ đồng
- ✦ Khai trương trụ sở mới tại 201-203 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 4, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh

2013

- ✦ Đạt chứng nhận ISO/IEC 27001:2005 về hệ thống quản lý an toàn thông tin (ISMS)

2015

- ✦ Lọt Top 50 Doanh nghiệp đạt thành tựu xuất sắc 2011-2015
- ✦ Doanh nghiệp đạt chuẩn an ninh trật tự 2015

2018

- ✦ Xếp hạng tín nhiệm mức B2 bởi Moody's Investors Service
- ✦ Đạt chứng nhận chỉ số hài lòng Khách hàng CSI:2018
- ✦ Hợp tác cùng GCPF triển khai chương trình “Tín dụng xanh”
- ✦ Công bố dự án cộng đồng “Tôi chọn sống xanh”

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung
về Ngân hàng

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

2019

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 3.890 tỷ đồng
- ✦ Triển khai thành công Thông tư 41 (Basel II)
- ✦ Đạt chứng nhận ISO 10002:2018 về hệ thống quản lý chất lượng và sự hài lòng của Khách hàng.
- ✦ Nhận Bằng khen của Thống đốc NHNN Việt Nam về thành tích xuất sắc góp phần hoàn thành nhiệm vụ ngành ngân hàng năm 2017-2018
- ✦ Ngân hàng tiêu biểu về Tín dụng xanh năm 2019
- ✦ Chuyển đổi số Việt Nam – Viet Nam Digital Award 2019

2020

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 4.564 tỷ đồng
- ✦ Chính thức giao dịch cổ phiếu NAB trên UPCOM
- ✦ Ngân hàng tiêu biểu về Tín dụng xanh năm 2020
- ✦ Đạt chứng nhận về chất lượng dịch vụ xuất sắc CEN/TS 16880:2015
- ✦ Ngân hàng duy nhất sở hữu Ứng dụng ngân hàng bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam 2020

2021

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 5.134 tỷ đồng
- ✦ Ra mắt hệ sinh thái số OneBank
- ✦ Triển khai thanh toán bằng mã VietQR trên cổng dịch vụ công quốc gia
- ✦ Ngân hàng Số Thế hệ mới tốt nhất Việt Nam 2021
- ✦ Ngân hàng Triển khai Công nghệ tốt nhất Việt Nam 2021
- ✦ Ngân hàng có hệ thống Quản trị rủi ro xuất sắc năm 2021
- ✦ Chứng nhận ISO 16880:2015 về Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ xuất sắc 2021
- ✦ Ngân hàng nổi bật vì cộng đồng Việt Nam 2021
- ✦ Nơi làm việc tốt nhất châu Á 2021
- ✦ Giải thưởng Sao vàng Đất Việt 2021

2022

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 8.464 tỷ đồng
- ✦ Hoàn thành xây dựng hệ thống quản trị rủi ro theo chuẩn mực Basel III
- ✦ Ngân hàng kiến tạo số tốt nhất Việt Nam 2022
- ✦ Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ tốt nhất Việt Nam 2022
- ✦ Ngân hàng Quản trị rủi ro xuất sắc Việt Nam 2022
- ✦ Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2022
- ✦ Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2022
- ✦ Thương hiệu truyền cảm hứng Châu Á 2022
- ✦ Doanh nhân xuất sắc Châu Á 2022.

2023

- ✦ Tăng vốn điều lệ lên 10.580 tỷ đồng
- ✦ Được chấp nhận niêm yết cổ phiếu trên HOSE
- ✦ Hoàn thành triển khai cấu phần rủi ro tín dụng theo phương pháp xếp hạng tín dụng nội bộ Basel II – FIRB xây dựng Base
- ✦ Thuộc Top 20 ngân hàng có quy mô tài sản lớn nhất hệ thống
- ✦ Thuộc Top 10 doanh nghiệp xanh và phát triển bền vững do Hiệp hội Công nghiệp Môi trường Việt Nam (VEIA) bình chọn
- ✦ Thuộc Top 10 Thương hiệu tăng trưởng ấn tượng 2023
- ✦ Nhận Huân chương lao động hạng Nhì do Chủ tịch nước trao tặng
- ✦ Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2023
- ✦ Ngân hàng Quản trị rủi ro tiêu biểu năm 2023
- ✦ Hệ sinh thái Ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam 2023
- ✦ Chuyển đổi số Việt Nam (Vietnam Digital Awards) 2023
- ✦ Thương hiệu mạnh Việt Nam 2022-2023



HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN THÀNH NGÂN HÀNG XANH TỐT NHẤT VIỆT NAM (tiếp theo)

GRI 2 -6, GRI 2 -28

CÂU CHUYỆN THƯƠNG HIỆU “NGÂN HÀNG ĐẸP – DỊCH VỤ TỐT”

Trải qua hơn 30 năm hoạt động, Nam A Bank đã từng bước tạo nên những dấu ấn quan trọng và định hình thương hiệu “**Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ Tốt**” trong tâm trí mỗi Khách hàng. Nam A Bank luôn sẵn sàng thay đổi tư duy để tiếp cận những tiến bộ vượt bậc của thế giới, ứng dụng các công nghệ hiện đại và những xu hướng về sản phẩm, dịch vụ tài chính phổ biến toàn cầu để phục vụ tốt nhất cho các đối tượng Khách hàng đa dạng với nhiều nhu cầu khác nhau. Với chiến lược PTBV gắn liền với “**Số**” và “**Xanh**”, Nam A Bank luôn lắng nghe và thấu cảm để đồng hành cùng các bên liên quan vững vàng bước qua sóng gió và tiến tới đạt được nhiều thành tựu vượt thời gian. Để hình ảnh của Nam A Bank đối với các đối tác và bên liên quan không chỉ dừng lại ở “một nơi giao dịch tài chính”, Nam A Bank tiếp tục kiên trì với định hướng kết hợp chặt chẽ giữa cơ sở vật chất khang trang và dịch vụ tối ưu tại tất cả các trụ sở giao dịch của Ngân hàng.

Trải qua hơn 30 năm hoạt động, Nam A Bank đã từng bước tạo nên những dấu ấn quan trọng và định hình thương hiệu “Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ Tốt” trong tâm trí mỗi Khách hàng.



01

Nam A Bank mong muốn mang đến trải nghiệm vượt trội và khác biệt cho Khách hàng bằng việc chú trọng đầu tư “**Ngân hàng đẹp**” với cơ sở vật chất theo chuẩn ngân hàng hiện đại với không gian giao dịch sang trọng, tích hợp các tiện ích công nghệ kết hợp đội ngũ nhân viên thân thiện, tận tâm và chuyên nghiệp.

02

Nam A Bank xem Khách hàng là trung tâm và cam kết nỗ lực tối đa để mang lại “**Dịch vụ tốt**” đảm bảo sự tiện lợi và tối ưu cho Khách hàng ở mọi lúc, mọi nơi đồng thời đáp ứng được nhu cầu đa dạng của tất cả các đối tượng Khách hàng. Đội ngũ nhân sự tại Nam A Bank luôn không ngừng học hỏi để cải tiến và đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ tài chính với tính linh hoạt cao, bảo mật thông tin xuyên suốt quá trình giao dịch và vẫn duy trì mức phí dịch vụ cạnh tranh trên thị trường.

03

Kiên định với hành trình kiến tạo những giá trị tốt đẹp và bền vững, Nam A Bank luôn tiên phong trong các hoạt động chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến vào hoạt động kinh doanh cốt lõi của Ngân hàng. Các chính sách hoạt động luôn cùng hướng đến mục tiêu vun đắp thương hiệu Nam A Bank biểu tượng ngân hàng đẳng cấp, tiện nghi gắn liền với sự tin cậy cùng chất lượng dịch vụ hàng đầu và là niềm tự hào của mỗi CBNV đang công tác tại Nam A Bank.



HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN THÀNH NGÂN HÀNG XANH TỐT NHẤT VIỆT NAM (tiếp theo)

GRI 2 -6, GRI 2 -28

VĂN HÓA DOANH NGHIỆP VÀ ĐẶC TRƯNG CỦA “CON NGƯỜI NAM A BANK”

01

Nam A Bank xác định việc xây dựng và duy trì văn hóa doanh nghiệp thống nhất trên toàn hàng là nền tảng vững chắc giúp Ngân hàng thực hiện cam kết mạnh mẽ về việc mang lại giá trị cho các bên liên quan. Mỗi CBNV được thấm nhuần các yếu tố cốt lõi trong văn hóa doanh nghiệp sẽ là điều kiện then chốt đảm bảo sự PTBV trong dài hạn của Nam A Bank.

02

Tại Nam A Bank, sự tôn trọng và tin cậy luôn được duy trì để mỗi nhân viên sẵn sàng chủ động chia sẻ các quan điểm và sáng kiến vận hành giúp gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh trên phương diện tổng thể. Chúng tôi tạo ra một môi trường làm việc dựa trên sự tin tưởng và hợp tác cùng hướng tới mục tiêu chung không chỉ trong nội bộ các CBNV mà còn mở rộng ra các mối quan hệ giữa Ngân hàng với các Khách hàng và đối tác kinh doanh khác. Nam A Bank luôn cho rằng mối quan hệ bền vững phải luôn được xây dựng dựa trên sự minh bạch và trung thực.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung
về Ngân hàng

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả



03

Nam A Bank không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và cung cấp các giải pháp tài chính tiên tiến cho Khách hàng thông qua đầu tư vào công nghệ hiện đại và phát triển nguồn nhân lực. Theo đó, chúng tôi đặc biệt chú trọng đến việc phát triển văn hóa liên tục học hỏi, cập nhật kiến thức về các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế tốt cũng như khuyến khích nhân viên chủ động đề xuất các ý tưởng sáng tạo phù hợp bối cảnh cuộc cách mạng 4.0. Do vậy, Nam A Bank luôn sẵn sàng đón nhận các cơ hội và thích ứng với các biến động, thách thức đến từ thị trường bên ngoài.

04

Hoạt động kinh doanh tại Nam A Bank luôn song hành cùng trách nhiệm và cam kết đối với cộng đồng. Không chỉ tập trung nâng cao hiệu quả của hệ thống quản trị rủi ro toàn diện nhằm đảm bảo tăng trưởng bền vững và tạo ra giá trị trong dài hạn, Nam A Bank cùng đội ngũ CBNV luôn tích cực tham gia các hoạt động thiện nguyện và đóng góp vào các chương trình an sinh xã hội, cải thiện cuộc sống và gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục, y tế cho các đối tượng khó khăn trong cộng đồng. Chúng tôi hy vọng mỗi con người Nam A Bank sẽ góp phần ngày càng nhiều cho công cuộc xây dựng tương lai tốt đẹp hơn cho cộng đồng, cho xã hội.





HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN THÀNH NGÂN HÀNG XANH TỐT NHẤT VIỆT NAM (tiếp theo)

GRI 2 -6, GRI 2 -28

CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH CHÍNH VÀ CHUỖI GIÁ TRỊ CỦA NAM A BANK

Với vai trò là tổ chức trung gian tài chính của nền kinh tế, Nam A Bank không trực tiếp tham gia vào các hoạt động sản xuất nên tác động trực tiếp từ hoạt động kinh doanh của Nam A Bank đối với môi trường là rất nhỏ và chủ yếu các vấn đề cần quan tâm đều xuất phát từ tác động gián tiếp thông qua chuỗi giá trị của Ngân hàng. Do đó, Nam A Bank đặt mục tiêu thường xuyên cập nhật và kiện toàn liên tục hệ thống đánh giá tác động E&S trực tiếp từ hoạt động kinh doanh ngân hàng cũng như gián tiếp từ hoạt động kinh doanh của các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trong danh mục cấp tín dụng. Trong bối cảnh biến đổi khí hậu đang diễn ra theo chiều hướng ngày càng phức tạp và các vấn đề liên quan đến xã hội càng được thảo luận và quan tâm nhiều hơn bởi các quốc gia trên thế giới, Nam A Bank luôn nỗ lực quản lý và cố gắng giảm thiểu



các rủi ro có thể phát sinh đối với E&S trên toàn bộ chuỗi giá trị nhằm góp phần hiện thực hóa mục tiêu tăng trưởng bền vững của Việt Nam cũng như các mục tiêu thiên nhiên kỷ của Liên Hợp Quốc. Nam A Bank hiểu và định hình rõ các thành phần trong chuỗi giá trị của mình tác động như thế nào tới nền kinh tế, E&S, bao gồm cả quyền con người.



02

PHÁT TRIỂN VÌ TƯƠNG LAI BỀN VỮNG

Phát triển bền vững trong bối cảnh khủng hoảng chính trị và năng lượng	37
Định hướng phát triển bền vững của Nam A Bank	45
Gắn kết với các bên liên quan	50
Lĩnh vực trọng yếu	59
Quản trị phát triển bền vững	68



PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG BỐI CẢNH KHỦNG HOẢNG CHÍNH TRỊ VÀ NĂNG LƯỢNG

BỐI CẢNH KINH TẾ VÀ XÃ HỘI CHUNG

THẾ GIỚI

Năm 2023, hành trình PTBV tại các quốc gia trên toàn cầu diễn ra trong bối cảnh đầy thách thức và biến động. Cuộc khủng hoảng chính trị, chiến tranh giữa Nga và Ukraina kéo theo các lo ngại về tình trạng khan hiếm nguồn cung năng lượng đã gây ra tác động nghiêm trọng đối với nhiều quốc gia trên thế giới cả về các mặt kinh tế, xã hội và môi trường. Bên cạnh những tác động kéo dài và tiêu cực từ đại dịch Covid-19, việc nguồn cung khí đốt và năng lượng bị thu hẹp khiến giá năng lượng tăng cao đã góp phần không nhỏ gây ra sự suy giảm về kinh tế và gia tăng tỷ lệ thất nghiệp. Các doanh nghiệp theo đó cũng gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp tục triển khai các chương trình, sáng kiến nhằm hướng tới các mục tiêu PTBV mà tập trung nhiều nguồn lực hơn cho việc duy trì hoạt động kinh doanh liên tục và hiệu quả.

Tuy nhiên, mục tiêu PTBV và các vấn đề xoay quanh ESG vẫn là một trong các nội dung chính trong chương trình nghị sự của các tổ chức liên chính phủ và là mối quan tâm trọng điểm của chính phủ nhiều quốc gia. Nhiều quy định mới liên quan đến ESG đã và đang tiếp tục được ban hành với mức độ yêu cầu đối với thông tin và dữ liệu báo cáo ngày càng chặt chẽ hơn. Hội nghị Thượng đỉnh về biến đổi khí hậu của Liên Hợp Quốc năm 2023 (COP28) diễn ra vào tháng 12/2023 với nhiều thỏa thuận đã ký kết trên cơ sở sự đồng thuận của nhiều quốc gia thúc đẩy nhiều quốc gia phải nhanh chóng chuyển đổi việc sử dụng nhiên liệu hóa thạch sang sử dụng các loại năng lượng có khả năng tái tạo và thân thiện với môi



trường. Bên cạnh đó, Cơ chế điều chỉnh biên giới Carbon (CBAM) do Liên minh Châu Âu ban hành được thí điểm áp dụng giai đoạn chuyển tiếp từ ngày 01/10/2023 và thực hiện đầy đủ từ năm 2026 sẽ góp phần thúc đẩy thực hành quản lý, giám sát và báo cáo lượng phát thải trong toàn bộ chuỗi cung ứng của một số ngành nghề tại nhiều quốc gia trên toàn cầu trở nên phổ biến hơn.

VIỆT NAM

Tại Việt Nam, nền kinh tế cũng bị ảnh hưởng không nhỏ bởi các yếu tố nêu trên. Nhiều doanh nghiệp tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu bị đình trệ hoạt động sản xuất kinh doanh do nhu cầu tiêu dùng giảm. Cuộc sống của người dân bị ảnh hưởng do thiên tai bão lụt xảy ra với cường độ mạnh hơn trước dưới tác động của biến đổi khí hậu, kinh tế hộ gia đình giảm sút do người lao động mất việc làm khiến khó khăn lại càng chồng chất. Những điều này làm gia tăng các rủi ro và kéo theo một số tác động tiêu cực lên kết quả hoạt động của ngành ngân hàng.

Trong Báo cáo Rà soát quốc gia tự nguyện thực hiện các mục tiêu PTBV (VNR) năm 2023, Việt Nam công bố các kết quả đạt được từ những nỗ lực triển khai các chương trình và chính sách đóng góp cho 17 mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc (SDGs) với nhiều bước tiến đáng ghi nhận về giảm tỷ lệ đói nghèo, gia tăng chất lượng giáo dục, cải thiện sức khỏe cộng đồng,... Tuy nhiên, các vấn đề liên

quan đến ô nhiễm môi trường, rủi ro từ biến đổi khí hậu và bất bình đẳng trong việc tiếp cận các dịch vụ vẫn là những khía cạnh đáng lo ngại. Số lượng doanh nghiệp thực hiện kiểm kê lượng phát thải khí nhà kính và công bố rộng rãi chưa nhiều, gây khó khăn trong việc xây dựng báo cáo phát thải trên phạm vi toàn quốc. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành danh sách các cơ sở có lượng phát thải lớn và yêu cầu kiểm kê, lập báo cáo định kỳ đồng thời liên tục, cập nhật định kỳ mỗi 2 năm/lần nhằm thúc đẩy tiến trình đạt được mục tiêu Net-Zero vào năm 2050 theo cam kết tại COP 26.





PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG BỐI CẢNH KHỦNG HOẢNG CHÍNH TRỊ VÀ NĂNG LƯỢNG (tiếp theo)

BỐI CẢNH NGÀNH NGÂN HÀNG

Các vấn đề ESG tác động đến hầu hết mọi khía cạnh hoạt động kinh doanh của ngành ngân hàng cả trực tiếp lẫn gián tiếp thông qua danh mục tín dụng. Các tổ chức tài chính trên toàn cầu vẫn luôn nhận thức được tầm quan trọng của các sáng kiến PTBV đối với hoạt động kinh doanh của họ nhằm cải thiện hiệu quả tài chính, tạo lập giá trị trong dài hạn và đáp ứng được kỳ vọng của các bên liên quan. Bên cạnh đó, dưới tác động của các mục tiêu PTBV chung của toàn cầu, các khu vực và quốc gia cụ thể, nhu cầu vốn tài trợ cho các chương trình chuyển đổi năng lượng và gia tăng khả năng ứng phó với biến đổi khí hậu tại các quốc gia đang phát triển ngày càng lớn đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ giữa các tổ chức tài chính – ngân hàng nước sở tại và các quỹ hỗ trợ tài chính trên toàn cầu. Theo đó, các công cụ tài chính xanh, tài chính

xã hội và tài chính liên kết bền vững đang thu hút mối quan tâm rất lớn từ các doanh nghiệp sở hữu các dự án có thể tạo ra tác động tích cực tới môi trường xã hội. Ở Việt Nam, trong năm 2023, nhiều ngân hàng thương mại đã công bố các khung tài chính bền vững và triển khai giải ngân nhiều khoản vay xanh nhằm góp phần thúc đẩy tiến trình Net-Zero trở nên khả thi hơn.

Trong giai đoạn 2020-2023, nhiều cơ quan quản lý trên thế giới và trong khu vực như Ngân hàng Trung ương Châu Âu (ECB), Cơ quan Ngân hàng Châu Âu (EBA), Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng (BIS), các cơ quan giám sát tài chính quốc gia,... đã ban hành nhiều quy định, hướng dẫn về quản lý rủi ro khí hậu, môi trường, xã hội và báo cáo hiệu quả hoạt động giám sát rủi ro ESG trong

hoạt động cấp tín dụng. Trong bối cảnh đó, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng đã ban hành Hướng dẫn Thực hiện Quản lý về Môi trường trong hoạt động cấp tín dụng trong năm 2022 (Thông tư số 17/2022/NHNN) và Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng thực hiện chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030 (Quyết định số 1408/QĐ-NHNN). Những văn bản này là cơ sở pháp lý quan trọng để thúc đẩy sự gia tăng nhanh chóng tổng dư nợ tín dụng xanh và nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro ESG tại các ngân hàng thương mại, từ đó đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi năng lượng của toàn bộ nền kinh tế quốc gia. Quyết định số 1408/QĐ-NHNN cũng nhấn mạnh vai trò của việc chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ hiện đại, tiên tiến trong tiến trình PTBV của ngành ngân hàng tại Việt Nam.

Theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các ngân hàng thương mại được khuyến khích và hỗ trợ để tăng khả năng tiếp cận và tiếp nhận các nguồn hỗ trợ quốc tế tài trợ cho các dự án giảm phát thải và/hoặc tạo ra tác động tích cực tới môi trường. Trên cơ sở các chính sách và cơ chế khơi thông nguồn vốn tín dụng xanh được ban hành trong thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam nhận định tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng xanh đạt mức khoảng 26%/năm tập trung vào các dự án liên quan đến năng lượng tái tạo, năng lượng sạch và nông nghiệp xanh. Trong năm 2023, tổng số tổ chức tín dụng ở Việt Nam tham gia cấp tín dụng xanh là 43 đơn vị, trong đó có Nam A Bank.



PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG BỐI CẢNH KHỦNG HOẢNG CHÍNH TRỊ VÀ NĂNG LƯỢNG (tiếp theo)

NỖ LỰC CỦA NAM A BANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Bối cảnh PTBV trên toàn cầu, tại Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng đã gợi mở cho Nam A Bank nhiều cơ hội mới để nắm bắt cũng như đặt ra nhiều thách thức yêu cầu các biện pháp ứng phó thích hợp.

TIỀN PHONG TRONG CHUYỂN ĐỔI XANH

Với tinh thần tiên phong, Nam A Bank đã nhận thức rất rõ vai trò đóng góp của mình đối với mục tiêu PTBV nói chung và mục tiêu Net-Zero vào năm 2050 nói riêng của Việt Nam. Từ năm 2018, Nam A Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ký kết cùng GCPF triển khai chương trình "Tín dụng xanh" nhằm dành nguồn vốn ưu đãi tài trợ cho các nhu cầu tiêu dùng, phương án sản xuất kinh doanh thân thiện với môi trường và xã hội. Đồng thời Nam A Bank cũng đã ký kết biên bản ghi nhớ hợp tác với Công ty quản lý Quỹ ResponsAbility (Thụy Sĩ) nhằm thúc đẩy thực hành PTBV và tín dụng xanh tại Việt Nam. Trên con đường chuyển đổi xanh, Nam A Bank đã và đang tiếp tục tìm kiếm các cơ hội để gia tăng nguồn vốn tài trợ cho các dự án sản xuất kinh doanh thân thiện với môi trường và góp phần thúc đẩy hành vi tiêu dùng xanh trong cộng đồng. Việc sớm triển khai hoạt động tín dụng xanh đã giúp Nam A Bank dễ dàng nắm bắt các cơ hội mới về việc tận dụng các nguồn vốn ưu đãi để mở rộng quy mô tín dụng mà vẫn đảm bảo phù hợp với mục tiêu PTBV và góp phần vào mục tiêu bảo vệ môi trường.



11.962 tỷ đồng
Tổng dư nợ cho vay các dự án xanh
tại ngày 31/12/2023
(tăng 25,26% so với 31/12/2022:
9.549 tỷ đồng)



8,46%
Tỷ trọng dư nợ cho vay các dự án xanh
trong tổng dư nợ tại ngày 31/12/2023
(tăng 0,47 điểm % so với 31/12/2022:
7,99%)



Từ năm 2018, Nam A Bank đã giải ngân
1.006 khoản cho vay xanh để **tài trợ**
các dự án năng lượng mặt trời,
nông nghiệp xanh, tiêu dùng xanh
với tổng giá trị

25.276 tỷ đồng



100%
Dự án cho vay xanh đều được đánh giá
và quản lý tác động E&S theo tiêu chuẩn
của IFC



100%
Dự án đầu tư có yếu tố ảnh hưởng đến
môi trường được đánh giá và quản lý rủi
môi trường theo quy định của Ngân hàng
nhà nước.



Hệ thống quản lý rủi ro đối với dòng sản
phẩm tín dụng xanh đạt **tiêu chuẩn ISO**
31000:2018.

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG BỐI CẢNH KHỦNG HOẢNG CHÍNH TRỊ VÀ NĂNG LƯỢNG (tiếp theo)

NỖ LỰC CỦA NAM A BANK TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

TIỀN PHONG SÁNG TẠO SỐ

Bên cạnh đó, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu và định hướng chuyển đổi số toàn diện của Việt Nam đã đặt ra nhiều thách thức đối với các ngân hàng đang duy trì tỷ trọng dịch vụ truyền thống cao. Tận dụng thách thức đối với ngành để chuyển hướng thành cơ hội cho bản thân, Nam A Bank đã và đang triển khai các chương trình chuyển đổi số toàn diện, tích hợp các công nghệ tiên tiến vào hệ sinh thái số của Nam A Bank nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động trong nội tại đồng thời cung cấp các trải nghiệm tối ưu cho Khách hàng thông qua các dịch vụ tài chính linh hoạt, thuận tiện, nhanh chóng mà vẫn đảm bảo tính an toàn cao. Những nỗ lực của Nam A Bank đã được ghi nhận thông qua nhiều giải thưởng về ngân hàng số, ứng dụng công nghệ hiện đại,... do các đơn vị uy tín trong nước và quốc tế vinh danh. Các thành tựu đó là minh chứng cho những nỗ lực không ngừng nghỉ của Nam A Bank trong hành trình chuyển đổi số.

Các chương trình được Nam A Bank triển khai nhằm thúc đẩy hành trình chuyển đổi số:



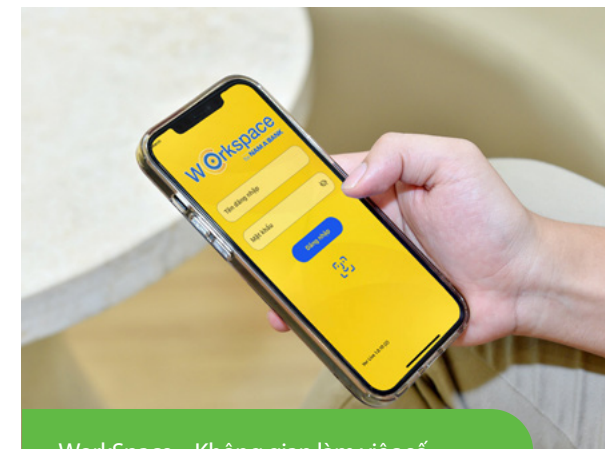
Ngân hàng số Openbanking



Robot OPBA



Điểm giao dịch số tự động Onebank 365+



WorkSpace - Không gian làm việc số



Ứng dụng công nghệ mới AI – Machine Learning vào công tác phân tích dự báo

Tính đến 31/12/2023 các chỉ tiêu số hóa có mức tăng trưởng bứt phá

943.026 users
User banking tăng 457.556 (+94,3%) so với năm 2022

21.957 tỷ đồng
Tiền gửi online tăng 10.103 (+85%) so với năm 2022



ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA NAM A BANK

GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24

TẦM QUAN TRỌNG CỦA PTBV TẠI NAM A BANK

Với tinh thần tiên phong áp dụng các xu hướng tân tiến vào hoạt động kinh doanh ngân hàng, Nam A Bank xác định PTBV luôn là kim chỉ nam cho hành trình kiến tạo giá trị và chia sẻ sự thịnh vượng tới mọi Khách hàng, đối tác của mình. Thông qua việc duy trì tính chính trực và lịch thiệp đi cùng sự tận tâm, nhiệt huyết của đội ngũ CBNV, Nam A Bank luôn tích cực học hỏi, tiên phong làm chủ công nghệ mới nhằm đáp ứng nhu cầu dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng với chất lượng dịch vụ được nâng cao theo thời gian,

không ngừng chuẩn hóa và kiện toàn các mô hình tăng trưởng bền vững của các ngân hàng trên toàn cầu. Các cơ chế, chính sách kinh doanh được ban hành đều trải qua quá trình cân đối giữa lợi ích kinh tế và tác động tới môi trường, xã hội và đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả. Khát vọng tiên phong sáng tạo giúp Nam A Bank từng bước tối đa hóa lợi ích cho các bên liên quan trọng yếu, đồng thời góp phần vào tiến trình thực hiện các mục tiêu thiên niên kỷ của Việt Nam cũng như của Liên Hợp Quốc.



Ông Võ Hoàng Hải – Phó Tổng Giám đốc Nam A Bank (ngoài cùng bên phải), tham dự Phiên thảo luận tại Diễn đàn Kinh tế TP.HCM (HEF)



Ban Lãnh đạo Nam A Bank luôn thể hiện sự cam kết đồng hành cùng Chính phủ và các tổ chức, doanh nghiệp trong nền kinh tế trên con đường tiến tới mục tiêu Net-Zero vào năm 2050. Để thực hiện được điều đó, Nam A Bank định hướng triển khai thêm nhiều công cụ tài chính phù hợp nhu cầu huy động vốn tài trợ cho các dự án xanh của các doanh nghiệp tại Việt Nam đồng thời đẩy mạnh các chương trình đào tạo và tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức, thay đổi tư duy của CBNV Ngân hàng trong lối

sống trung hòa carbon, nâng cao hiệu suất làm việc trong môi trường sống xanh cũng như các đối tác kinh doanh về hạn chế các tác động tiêu cực tới khí hậu và môi trường tự nhiên. Trong tương lai, Nam A Bank sẽ nghiên cứu và triển khai các sáng kiến cân bằng sinh thái nhằm hướng đến mục tiêu kép là tăng trưởng về tài chính cân bằng với trung hòa carbon, góp phần đáng kể vào tiến trình xây dựng nền kinh tế carbon thấp và tích cực tham gia phát triển thị trường tín chỉ carbon tại Việt Nam.



ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA NAM A BANK (tiếp theo)

GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24

CAM KẾT PTBV KIẾN TẠO NÊN GIÁ TRỊ VÀ NIỀM TIN

Nam A Bank hiểu rằng PTBV không chỉ là một mục tiêu mà là cả một quá trình dài hạn có thể mang lại cho Ngân hàng thêm nhiều cơ hội để khẳng định vị thế trên thị trường, tạo ra giá trị vô hình lớn hơn cho các nhà đầu tư và Cổ đông, củng cố niềm tin của Khách hàng và cộng đồng về thương hiệu Nam Á, đồng thời chia sẻ sự thịnh vượng chung tới mọi nhà. Những nỗ lực mà Nam A Bank đã và đang triển khai để thực hiện mục tiêu PTBV tập trung vào ba nhóm trụ cột bao gồm Môi trường, Xã hội và Quản trị - Kinh tế. Với sứ mệnh “Ngân hàng hạnh phúc”, Nam A Bank không ngừng tự đánh giá và liên tục cải tiến toàn diện nhằm gia tăng tác động của mình đối với nền kinh tế, E&S. Điều này được thể hiện rõ thông qua việc xếp hạng ưu tiên các lĩnh vực ESG trọng yếu cần ưu tiên tập trung nguồn lực triển khai áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế gắn kết chặt chẽ với kế hoạch hành động của ngành ngân hàng, chương trình quốc gia về PTBV và 17 Mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc.



Ba trụ cột cấu thành nền tảng PTBV tại Nam A Bank:

CAM KẾT	MỤC TIÊU
 Môi trường ✓ 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 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. ✓ Thúc đẩy mua sắm bền vững.
 Xã hội ✓ 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. ✓ 100% Khách hàng hài lòng với dịch vụ và bày tỏ tin tưởng vào cam kết bảo mật thông tin, an toàn giao dịch 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.
 Quản trị - Kinh tế ✓ 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 công ty 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 liêm 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.



ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA NAM A BANK (tiếp theo)

GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24

TÍCH HỢP ĐỊNH HƯỚNG PTBV VÀO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Ngay từ những ngày đầu nghiên cứu và xây dựng định hướng PTBV, Ban Lãnh đạo Nam A Bank đã luôn chủ trương đảm bảo tính phù hợp và tích hợp toàn diện các cam kết, mục tiêu PTBV với các mục tiêu chiến lược kinh doanh. Trong quá trình cân nhắc ra quyết định về chính sách, kế hoạch kinh doanh định kỳ, các thành viên Ban Lãnh đạo Nam A Bank luôn ưu tiên sự cân đối giữa các mục tiêu kinh tế - tài chính và các tác động tới môi trường - xã hội đồng thời các cam kết về PTBV luôn được giám sát chặt chẽ song hành cùng các mục tiêu kinh doanh. Bối cảnh PTBV trên toàn cầu hay tại Việt Nam đều đang diễn biến khó lường, đặt ra nhiều cơ hội cũng như thách thức đối với Nam A Bank trong việc duy trì hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả. Việc quản trị các rủi ro ESG cũng hỗ trợ Nam A Bank rất lớn trong việc tận dụng tốt các cơ hội đồng thời gia tăng khả năng ứng phó với các thách thức mới nổi. Quá trình chuyển đổi số toàn diện các quy trình vận hành, hoạt động kinh doanh giúp Nam A Bank nhanh chóng hội nhập với xu hướng PTBV



của ngành ngân hàng toàn cầu đồng thời tối đa hóa khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của các nhóm đối tượng khác nhau, đảm bảo các mục tiêu về chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của Khách hàng.

Nam A Bank luôn hiểu rằng sự PTBV của Ngân hàng cần có sự chung sức và đồng lòng từ các đối tác kinh doanh, các Khách hàng và đội ngũ CBNV. Theo đó, ngoài những mối

quan tâm về kinh doanh, Nam A Bank còn mong muốn nhận được các phản hồi liên quan đến ESG từ các bên liên quan để tổng hợp thành nguồn tài nguyên toàn diện cực kỳ quý giá làm cơ sở cho các quyết sách của mình. Quan hệ đối tác kinh doanh bền vững là chìa khóa quan trọng để Nam A Bank hiện thực hóa chiến lược tăng trưởng kinh tế trong dài hạn và góp phần tạo dựng một xã hội thịnh vượng, tốt đẹp hơn.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

GRI 2-29



QUY TRÌNH NHẬN DIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ MỐI QUAN TÂM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Nam A Bank luôn đặt trọng tâm vào việc xây dựng và phát triển mối quan hệ hợp tác bền vững với các bên liên quan, duy trì các hoạt động gắn kết và uy tín với các bên để cùng thấu hiểu và chia sẻ giá trị. Tại Nam A Bank, việc lắng nghe nguyện vọng và tìm hiểu các mối quan tâm của các bên liên quan là vô cùng quan trọng và các bộ phận chuyên trách luôn chủ động triển khai các hoạt động gắn kết thông qua nhiều kênh tương tác khác nhau với hình thức giao tiếp đa dạng. Thông qua việc tổng hợp những nhu cầu, mong muốn và kỳ vọng của các bên liên quan, Nam A Bank sẽ có cơ sở xây dựng các kế hoạch cụ thể, thiết thực phù hợp với từng nhóm đối tượng, từ đó củng cố tính bền vững của mối quan hệ và các giá trị chung có thể tạo ra.





GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN (tiếp theo)

GRI 2-29

QUY TRÌNH NHẬN DIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ MỐI QUAN TÂM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Bước 01 Xác định các bên liên quan chính

Nam A Bank nhận diện các bên liên quan có thể bị ảnh hưởng, dù trực tiếp hay gián tiếp, bởi các hoạt động, quyết định và kết quả kinh doanh của Ngân hàng. Chúng tôi hiểu rằng mỗi bên liên quan đều có vai trò quan trọng trong hành trình PTBV của Nam A Bank nhưng sẽ gây ra tác động hoặc chịu ảnh hưởng khác nhau tùy thuộc bản chất mối quan hệ giữa hai bên. Do vậy, việc xác định các bên liên quan chính giúp Nam A Bank phân nhóm mức độ tác động cũng như trách nhiệm của mình đối với họ để từ đó triển khai các hoạt động gắn kết tiếp theo một cách phù hợp.

Trong năm 2023, nhóm các bên liên quan chính được Nam A Bank nhận diện bao gồm:



Bước 02 Triển khai các hoạt động gắn kết để tìm hiểu các mối quan tâm của từng bên liên quan

Nam A Bank tương tác với các bên liên quan thông qua nhiều phương pháp khác nhau như chủ động khảo sát, phỏng vấn, đối thoại định kỳ, tổ chức hội thảo, tổ chức hội nghị thường niên,... hoặc tiếp nhận thông tin từ các bên liên quan thông qua nền tảng trực tuyến tại trang thông tin địa chỉ chính thức của Nam A Bank <https://www.namabank.com.vn/>. Ngoài ra, Ngân hàng có hệ thống chatbot tự động nhằm hướng dẫn Khách hàng sử dụng, đăng ký, phản hồi và đóng góp ý kiến về các dịch vụ, sản phẩm của Nam A Bank. Thông tin, dữ liệu thu thập được tại bước này do các bên đầu mối tiếp nhận và tổng hợp để làm cơ sở triển khai các bước tiếp theo.

Bước 03 Xếp hạng ưu tiên các mối quan tâm của các bên liên quan

Nam A Bank thực hiện phân tích thông tin đầu vào tổng hợp từ Bước 2 nhằm xác định các chủ đề, xu hướng và mối quan tâm chung của các bên liên quan. Quá trình này bao gồm việc đánh giá các yếu tố như tầm quan trọng của từng vấn đề, mức độ ảnh hưởng của chúng đối với Nam A Bank và các bên liên quan, tính cấp bách của vấn đề, và khả năng giải quyết hay đáp ứng của Nam A Bank. Dựa trên các phân tích này, Nam A Bank sẽ xác định mức độ ưu tiên cho từng vấn đề được các bên liên quan quan tâm hay đặt kỳ vọng, từ đó xây dựng các chiến lược và kế hoạch hành động phù hợp nhằm đáp ứng hiệu quả các nhu cầu và mong đợi của họ.

Bước 04 Xây dựng kế hoạch hành động

Sau khi xác định các vấn đề cần được ưu tiên, Nam A Bank sẽ xây dựng và triển khai các kế hoạch hành động nhằm giải quyết những mối quan tâm đó. Điều này bao gồm việc xác định rõ ràng các mục tiêu, chiến lược và mốc thời gian cụ thể để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan đồng thời phân công trách nhiệm cho từng bộ phận và đảm bảo phân bổ nguồn lực hợp lý để thực hiện hiệu quả các kế hoạch này.

Bước 06 Giám sát và đánh giá

Nam A Bank thực hiện việc theo dõi và đánh giá liên tục tính hiệu quả của các chương trình hành động cũng như tiến độ đạt được trong việc giải quyết những mối quan tâm ưu tiên đã được xác định. Nam A Bank không chỉ xem xét các chỉ số hiệu suất mà còn thu thập phản hồi từ các bên liên quan để đảm bảo rằng các hoạt động và chiến lược PTBV đang được triển khai đáp ứng đúng nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan. Quá trình này được diễn ra thường xuyên cho phép Nam A Bank điều chỉnh kịp thời các kế hoạch hành động, từ đó nâng cao hiệu quả và sự hài lòng của các bên liên quan trong suốt quá trình hợp tác.

Bước 05 Tương tác và truyền đạt về hành động

Nam A Bank cam kết truyền đạt kết quả của quá trình xác định mức độ ưu tiên và việc triển khai các kế hoạch hành động đã được phê duyệt đến các bên liên quan một cách minh bạch và liên tục. Điều này nhằm đảm bảo sự đồng bộ giữa các mối quan tâm được ưu tiên của bên liên quan và các mục tiêu PTBV của Nam A Bank.



GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN (tiếp theo)

GRI 2-29

CÁC HOẠT ĐỘNG GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

BÊN LIÊN QUAN	CAM KẾT CỦA NAM A BANK ĐỐI VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT TƯƠNG TÁC	NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2023	HÀNH ĐỘNG CỦA NAM A BANK
Người lao động	Đảm bảo môi trường làm việc thuộc nhóm 5 ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam với các tiêu chí sáng tạo trong tư duy, năng động trong vận hành, khách quan trong đánh giá và minh bạch trong bổ nhiệm. Ban Lãnh đạo Nam A Bank luôn chủ động lắng nghe ý kiến của người lao động và đảm bảo các quyền lợi của họ, củng cố niềm tin để người lao động yên tâm cống hiến và tạo dựng sự nghiệp bền vững cùng Nam A Bank.	Cuộc họp định kỳ và hội thảo nội bộ	Hàng tháng	✓ Đánh giá môi trường làm việc và sự hài lòng của nhân viên	✓ 97,4% CBNV cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank	✓ Cải tiến chính sách nhân sự dựa trên phản hồi của người lao động
		Khảo sát sự hài lòng và ý kiến từ nhân viên	Hàng năm	✓ Cơ hội phát triển nghề nghiệp và đào tạo	✓ 83,6% CBNV đánh giá hài lòng về môi trường làm việc	✓ 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
		Các cuộc gặp gỡ không chính thức để khuyến khích trao đổi ý tưởng	Khi phát sinh	✓ Thông tin về các chính sách và quy trình mới		✓ Thực hiện các sáng kiến nhằm nâng cao sự hài lòng và gắn kết của nhân viên
		Các kênh truyền thông nội bộ như email, bản tin và mạng xã hội nội bộ	Thường xuyên	✓ Phản hồi về trải nghiệm làm việc và đề xuất cải tiến		✓ Khuyến khích sự tham gia của nhân viên vào các quyết định quan trọng của tổ chức
Cổ đông / Nhà đầu tư	Đảm bảo quyền lợi hợp pháp, lâu dài cho Cổ đông bằng việc gia tăng giá trị đầu tư theo thời gian kết hợp với mức tăng cổ tức hàng năm tối thiểu gấp 2 lần lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 12 tháng của 04 ngân hàng thương mại quốc doanh đồng thời cam kết tuân thủ nghiêm ngặt hệ thống pháp luật hiện hành và các chuẩn mực về quản trị công ty, quản trị rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế.	Đại hội Cổ đông định kỳ	Hàng năm	✓ Thông tin về kết quả hoạt động kinh doanh và tài chính	✓ 87,78% Cổ đông tham gia Đại hội Cổ đông diễn ra vào tháng 03/2024	✓ Đảm bảo tính minh bạch trong báo cáo tài chính và thông tin công ty
		Báo cáo tài chính định kỳ	Hàng quý	✓ Kế hoạch phát triển và chiến lược dài hạn	✓ 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	✓ Thực hiện các biện pháp cần thiết để tăng cường quản trị công ty
		Thông cáo báo chí và bản tin trên trang web chính thức	Khi phát sinh sự kiện quan trọng và/hoặc hàng tháng	✓ Các vấn đề quản trị công ty và các rủi ro tiềm ẩn		✓ Cải tiến quy trình giao tiếp với Cổ đông và nhà đầu tư dựa trên ý kiến phản hồi
		Các kênh truyền thông xã hội và email để cung cấp cập nhật nhanh chóng	Thường xuyên	✓ Phản hồi và câu hỏi khác từ Cổ đông và nhà đầu tư	✓ 100% tin tức cần công bố được cập nhật trên website của Nam A Bank trong vòng 24 giờ kể từ khi phát sinh	✓ 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



GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN (tiếp theo)

GRI 2-29

CÁC HOẠT ĐỘNG GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN (Tiếp theo)

BÊN LIÊN QUAN	CAM KẾT CỦA NAM A BANK ĐỐI VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT TƯƠNG TÁC	NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2023	HÀNH ĐỘNG CỦA NAM A BANK
Khách hàng	Là đối tác tài chính tin cậy, chuyên nghiệp và chuẩn mực hàng đầu trong việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng trọn gói đã được số hóa một cách hoàn hảo thông qua các kênh bán hàng hiện đại không bị giới hạn bởi không gian và thời gian.	Khảo sát trực tuyến và phỏng vấn Khách hàng	Thường xuyên	✓ Đánh giá mức độ hài lòng của Khách hàng về sản phẩm và dịch vụ	✓ 100% Khách hàng giao dịch tại quầy được khảo sát mức độ hài lòng	✓ 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
		Hội thảo và sự kiện gặp gỡ Khách hàng	Tối thiểu 2 lần/năm	✓ Các nhu cầu tài chính cụ thể và cách thức Nam A Bank có thể hỗ trợ	✓ 99,2% Khách hàng bày tỏ hài lòng với chất lượng dịch vụ của Nam A Bank khi tới quầy giao dịch	✓ 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
		Các cuộc gọi hỗ trợ Khách hàng và dịch vụ trực tuyến	24/7	✓ Thông tin về các sản phẩm mới và các thay đổi chính sách	✓ 100% cuộc gọi của Khách hàng được tiếp nhận và giải đáp	✓ Thực hiện các sáng kiến nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng và củng cố mối quan hệ lâu dài
		Mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến khác	24/7	✓ Phản hồi về trải nghiệm Khách hàng và đề xuất cải tiến		✓ Xác định các vấn đề tiềm ẩn và giải quyết kịp thời
Đối tác và nhà cung cấp	Cam kết xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững và cùng có lợi với các nhà cung cấp và đối tác kinh doanh, nói không với các hành vi tham nhũng, hối lộ và rửa tiền.	Các cuộc họp định kỳ để thảo luận về tiến độ và vấn đề hợp tác	Hàng quý hoặc theo thỏa thuận trong Hợp đồng	✓ Đánh giá hiệu suất và chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp	✓ Tiếp nhận và triển khai các sáng kiến mới dựa trên phản hồi và ý kiến từ đối tác kinh doanh	✓ Điều chỉnh/ cập nhật phù hợp quy trình làm việc và yêu cầu dựa trên phản hồi từ nhà cung cấp
		Hợp thương thảo về các điều khoản cung cấp dịch vụ và sản phẩm	Khi phát sinh	✓ Các cơ hội hợp tác và phát triển sản phẩm/dịch vụ mới		✓ Yêu cầu đối tác thực hiện các biện pháp cải tiến để nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ
		Email và nền tảng quản lý dự án	Thường xuyên	✓ Thông tin về nhu cầu và kỳ vọng của Nam A Bank đối với nhà cung cấp		✓ Khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới từ các đối tác kinh doanh
		Các sự kiện giao lưu và hội thảo để tăng cường mối quan hệ	Khi phát sinh	✓ Nhận phản hồi từ đối tác về quy trình và các vấn đề phát sinh		✓ 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



GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN (tiếp theo)

GRI 2-29

CÁC HOẠT ĐỘNG GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN (Tiếp theo)

BÊN LIÊN QUAN	CAM KẾT CỦA NAM A BANK ĐỐI VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT TƯƠNG TÁC	NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2023	HÀNH ĐỘNG CỦA NAM A BANK
Cơ quan quản lý nhà nước và ban hành chính sách	Cam kết tuân thủ các quy định pháp luật và chính sách do cơ quan quản lý nhà nước ban hành, cung cấp thông tin minh bạch và chính xác về hoạt động của Ngân hàng đồng thời hợp tác chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhằm thúc đẩy và phát triển các mục tiêu bền vững.	Các cuộc họp định kỳ và hội thảo để thảo luận về chính sách và quy định mới	Hàng quý hoặc theo yêu cầu	✓ Thông tin về hoạt động kinh doanh và tuân thủ quy định	✓ Không phát sinh sự vụ vi phạm pháp luật nào	✓ Cải tiến quy trình nội bộ để đảm bảo tuân thủ các quy định mới
		Nộp báo cáo định kỳ và tài liệu cần thiết theo yêu cầu	Hàng tháng/quý/năm	✓ Các thay đổi trong chính sách và tác động đến hoạt động của Nam A Bank	✓ 100% tờ khai thuế được nộp đúng thời hạn	✓ Thực hiện các biện pháp cần thiết để nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình
		Tham gia vào các cuộc khảo sát và đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng chính sách	Khi phát sinh	✓ Đề xuất ý kiến và khuyến nghị về quy định nhằm cải thiện môi trường kinh doanh	✓ Thúc đẩy các sáng kiến chính sách có lợi cho ngành và cộng đồng	✓ Tích cực tham gia vào các hoạt động xây dựng chính sách và chia sẻ kinh nghiệm
		Tham gia các diễn đàn và sự kiện liên quan đến ngành	Khi phát sinh	✓ Nhận phản hồi từ cơ quan quản lý về các vấn đề liên quan đến hoạt động của Nam A Bank		✓ Định kỳ đánh giá và cập nhật các chính sách nội bộ theo quy định của cơ quan quản lý
Cộng đồng	Tích cực ủng hộ chủ trương kiến tạo nền kinh tế xanh thông qua việc tiên phong tài trợ cho các mục đích đầu tư, sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng liên quan đến lĩnh vực năng lượng tái tạo kết hợp với việc chủ động lan tỏa niềm hạnh phúc từ các giá trị văn hóa doanh nghiệp vào đời sống xã hội bằng việc đồng hành cùng các chương trình thiện nguyện và ủng hộ các hoạt động an sinh xã hội.	Các chương trình tài trợ và hỗ trợ cộng đồng	Khi phát sinh	✓ Thông tin về các hoạt động và sáng kiến của Nam A Bank trong cộng đồng	✓ Tổng chi cho các hoạt động an sinh xã hội, hỗ trợ cộng đồng đạt 32.5 tỷ đồng	✓ Chủ động triển khai và tham gia vào các chương trình hỗ trợ cộng đồng, các hoạt động xã hội và thiện nguyện
		Tham gia vào các hoạt động tình nguyện và sự kiện cộng đồng	Thường xuyên	✓ Các nhu cầu và vấn đề của cộng đồng	✓ Người dân tại 25 tỉnh thành trên cả nước nhận được lợi ích từ các chương trình, hoạt động này	✓ Phát triển các sáng kiến có tác động tích cực đến cộng đồng
		Tổ chức các buổi hội thảo và hội nghị để lắng nghe ý kiến của cộng đồng	Hàng quý hoặc theo nhu cầu	✓ Nhận ý kiến và phản hồi từ cộng đồng về các chương trình và dự án		✓ Cung cấp báo cáo minh bạch về các hoạt động và tác động của Nam A Bank đối với cộng đồng
		Các kênh truyền thông xã hội và website để cập nhật thông tin và nhận phản hồi	Thường xuyên	✓ Đề xuất các giải pháp để giải quyết các vấn đề phát sinh trong cộng đồng		✓ Nhận diện và giải quyết các vấn đề xã hội cụ thể



GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN (tiếp theo)

GRI 2-29

DANH MỤC CÁC CHỦ ĐỀ ĐƯỢC CÁC BÊN LIÊN QUAN QUAN TÂM

BÊN LIÊN QUAN	CHỦ ĐỀ
 Người lao động	» Môi trường làm việc an toàn và lành mạnh » Chính sách lương thưởng và phúc lợi cho nhân viên » Chính sách thu hút nhân tài » Cơ hội đào tạo và phát triển nghề nghiệp » Sự công bằng và bình đẳng trong đánh giá hiệu quả làm việc » Khuyến khích tính đa dạng và không phân biệt đối xử
 Cổ đông/ Nhà đầu tư	» Tăng trưởng lợi nhuận và chính sách cổ tức » Nâng cao hiệu quả tài chính » Quản lý rủi ro tổng thể và rủi ro ESG » Quản trị công ty hiệu quả » Báo cáo kịp thời và minh bạch thông tin » Chống xung đột lợi ích » Chiến lược PTBV
 Khách hàng	» 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

BÊN LIÊN QUAN	CHỦ ĐỀ
 Đối tác và Nhà cung cấp	» 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 E&S
 Cơ quan quản lý nhà nước/ ban hành chính sách	» Tuân thủ quy định và luật pháp » Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với ngân sách nhà nước » Quản lý tác động đối với E&S » 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 » Chống tham nhũng, hối lộ và chống rửa tiền
 Cộng đồng	» Quản lý tác động đối với E&S » 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

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

Xác định và đánh giá các lĩnh vực trọng yếu không chỉ nhằm mục đích thực hiện các yêu cầu của báo cáo theo thông lệ, tiêu chuẩn quốc tế mà còn hỗ trợ Nam A Bank phân bổ và tập trung nguồn lực cần thiết vào những lĩnh vực có thể tạo ra tác động phù hợp với định hướng chiến lược PTBV của Ngân hàng. Quá trình đánh giá các lĩnh vực ESG trọng yếu tại Nam A Bank được thực hiện theo hướng dẫn tại tiêu chuẩn GRI 3 của bộ tiêu chuẩn GRI Universal Standards 2021 và định kỳ hàng năm sẽ xem xét lại để điều chỉnh, bổ sung theo hướng phù hợp với xu hướng chung của quốc gia và lĩnh vực kinh doanh.

QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH LĨNH VỰC TRỌNG YẾU GỒM CÁC BƯỚC:

01

Phân tích
bối cảnh

Nhằm xác định danh sách các lĩnh vực và khía cạnh về Môi trường, Xã hội, Quản trị và Kinh tế có tác động đến hoạt động kinh doanh và hành trình PTBV của Nam A Bank, chúng tôi đã triển khai:

- ✓ Phân tích bối cảnh nội bộ và chiến lược kinh doanh ngắn, trung, dài hạn đã được phê duyệt triển khai.
- ✓ Nghiên cứu, rà soát và phân tích thông tin về kinh tế xã hội trên toàn cầu và tại Việt Nam, các xu hướng ngành ngân hàng thế giới và trong nước.
- ✓ Thu thập thông tin từ các Hiệp hội ngành và thông cáo báo chí có liên quan.
- ✓ Tổng hợp thông tin về định hướng PTBV tại các văn bản liên chính phủ và quy định pháp luật do Nhà nước ban hành.
- ✓ Tổng hợp kết quả đánh giá, khảo sát các vấn đề quan tâm của các bên liên quan như Khách hàng, người lao động, đối tác kinh doanh, Cổ đông, cộng đồng địa phương...
- ✓ Ghi nhận các vấn đề liên quan đến PTBV, đặc biệt là các cơ hội và thách thức của ngành, có tác động trực tiếp đến chuỗi giá trị của Nam A Bank.
- ✓ Tiếp thu và nghiên cứu ứng dụng các sáng kiến PTBV đã triển khai thành công tại các doanh nghiệp cùng ngành quốc tế và trong nước.
- ✓ Tham vấn ý kiến nhóm chuyên gia nội bộ và đơn vị tư vấn độc lập.
- ✓ Tham chiếu tình hình triển khai các chương trình hành động hướng tới 17 SDGs và các khung hướng dẫn, tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế tốt về PTBV liên quan đến ngành ngân hàng.



02

Xác định các tác
động thực tế và
tiềm tàng

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, Quản trị và Kinh tế, bao gồm các tác động tích cực lẫn tiêu cực. 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.

03

Đánh giá mức độ
trọng yếu của các
tác động

Kết quả thu được từ Bước 2 giúp Nam A Bank xếp hạng sơ bộ các yếu tố bền vững quan trọng nhất đối với các bên liên quan bên trong và bên ngoài, làm cơ sở để Nam A Bank xác định các mục tiêu định hướng PTBV cần tập trung trong ngắn hạn và cũng giúp Nam A Bank đánh giá được hiệu quả hoạt động hiện tại của mình trên các tiêu chí bền vững. Để đánh giá mức độ trọng yếu của từng tác động, Nam A Bank tiến hành xem xét mức độ kiểm soát và ảnh hưởng của mình đối với từng lĩnh vực xuyên suốt chuỗi giá trị đồng thời cân nhắc các mối liên kết tác động giữa các nhóm chủ đề. Thông tin để cân nhắc và đánh giá mức độ trọng yếu bao gồm cả quy mô và phạm vi tác động theo các khía cạnh tài chính và phi tài chính. Đối với các tác động tiềm tàng, kết quả đánh giá còn phụ thuộc vào khả năng xảy ra tác động trong từng bối cảnh cụ thể. Kết quả đánh giá cuối cùng luôn đảm bảo tính cân bằng giữa quan điểm của Nam A Bank và quan điểm của các bên liên quan, được xếp hạng theo các mức từ Rất quan trọng đến Ít quan trọng và được phản ánh trên một ma trận trọng yếu 2 chiều.

04

Xác nhận các lĩnh
vực ưu tiên nhất
để báo cáo

Sau Bước 3, Nam A Bank thu được bảng xếp hạng các lĩnh vực theo thứ tự mức độ ưu tiên từ cao xuống thấp và sàng lọc được các lĩnh vực trọng yếu cần báo cáo. Tiếp theo đó, Nam A Bank 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 trong 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.

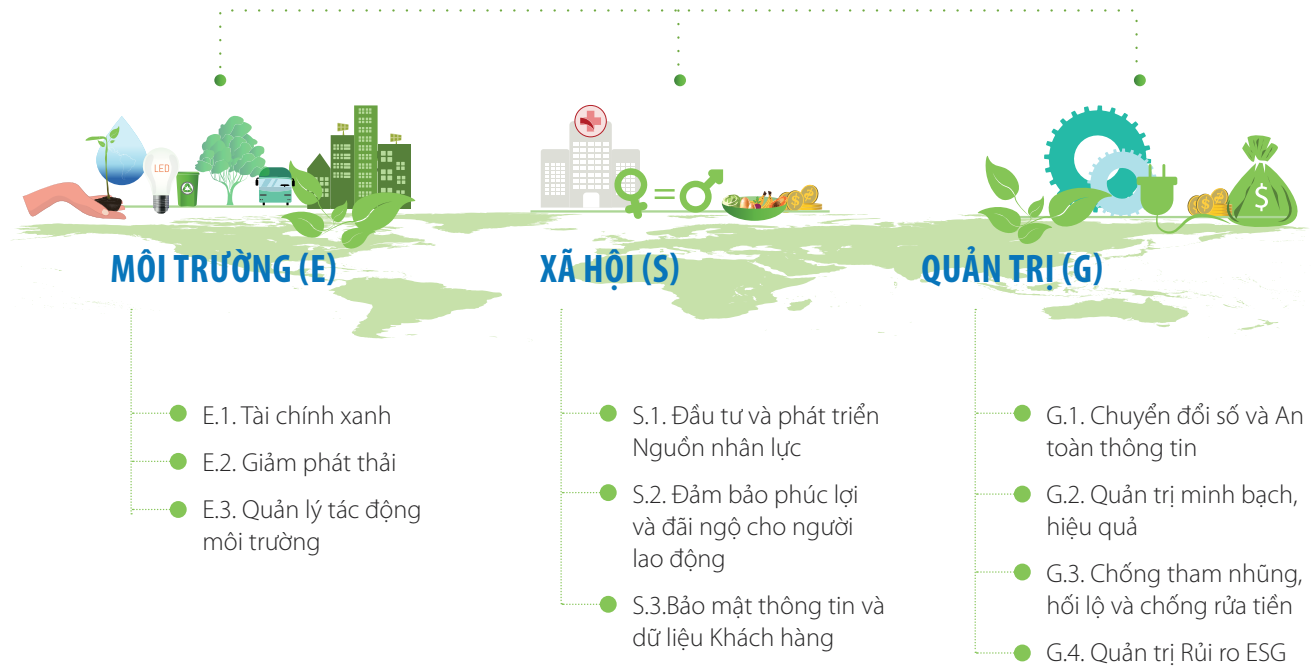


LĨNH VỰC TRỌNG YẾU (tiếp theo)

GRI 3-1, GRI 3-2

DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU VÀ CÁC SDGS TƯƠNG ỨNG CHO TỪNG LĨNH VỰC

ESG



Lĩnh vực	Chủ đề trọng yếu	Nội dung	SDGs
MÔI TRƯỜNG (E)	E.1. Tài chính xanh	Nam A Bank tập trung 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.	6 7 11 13 15 14
	E.2. Giảm phát thải	Nam A Bank chú trọng 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 Carbon vào năm 2050.	11 12 13
	E.3. Quản lý tác động môi trường	Trong quá trình triển khai hoạt động kinh doanh trên phạm vi toàn quốc, Ngân hàng luôn chú trọng quản lý các tác động đối với môi trường, 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.	6 7 12 13 14 15



LĨNH VỰC TRỌNG YẾU (tiếp theo)

GRI 3-1, GRI 3-2

DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU VÀ CÁC SDGS TƯƠNG ỨNG CHO TỪNG LĨNH VỰC (tiếp theo)

Lĩnh vực	Chủ đề trọng yếu	Nội dung	SDGs
XÃ HỘI (S)	S.1. Đầu tư và phát triển Nguồn nhân lực	Con người là nhân tố quan trọng tạo nên thành công của Ngân hàng. Theo đó, Nam A Bank luôn chú trọng triển khai các chương trình, hoạt động đầu tư và phát triển nguồn nhân lực để đảm bảo năng lực thực thi chiến lược kinh doanh theo từng thời kỳ, sẵn sàng nắm bắt các cơ hội kinh doanh mới và nhanh chóng thích nghi để ứng phó với các thách thức trong môi trường kinh tế xã hội đầy biến động như hiện nay.	 
	S.2. Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ cho người lao động	Ngân hàng luôn đề cao việc đảm bảo phúc lợi và duy trì chế độ đãi ngộ cạnh tranh cho người lao động, thiết lập các chính sách phù hợp nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, tạo nền tảng vững chắc để củng cố và gia tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường tài chính.	 
	S.3. Bảo mật thông tin và dữ liệu Khách hàng	Với chức năng là tổ chức trung gian cung cấp các dịch vụ tài chính cho Khách hàng, Ngân hàng nắm giữ một lượng khổng lồ các thông tin cá nhân và tài chính của các doanh nghiệp, cá nhân trong nền kinh tế. Do vậy, Ngân hàng luôn ưu tiên hàng đầu trong việc đầu tư nghiên cứu, phát triển các hệ thống, quy trình bảo mật thông tin và dữ liệu Khách hàng, ngăn ngừa các rủi ro và thiệt hại phát sinh khi có nguy cơ rò rỉ thông tin.	 

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

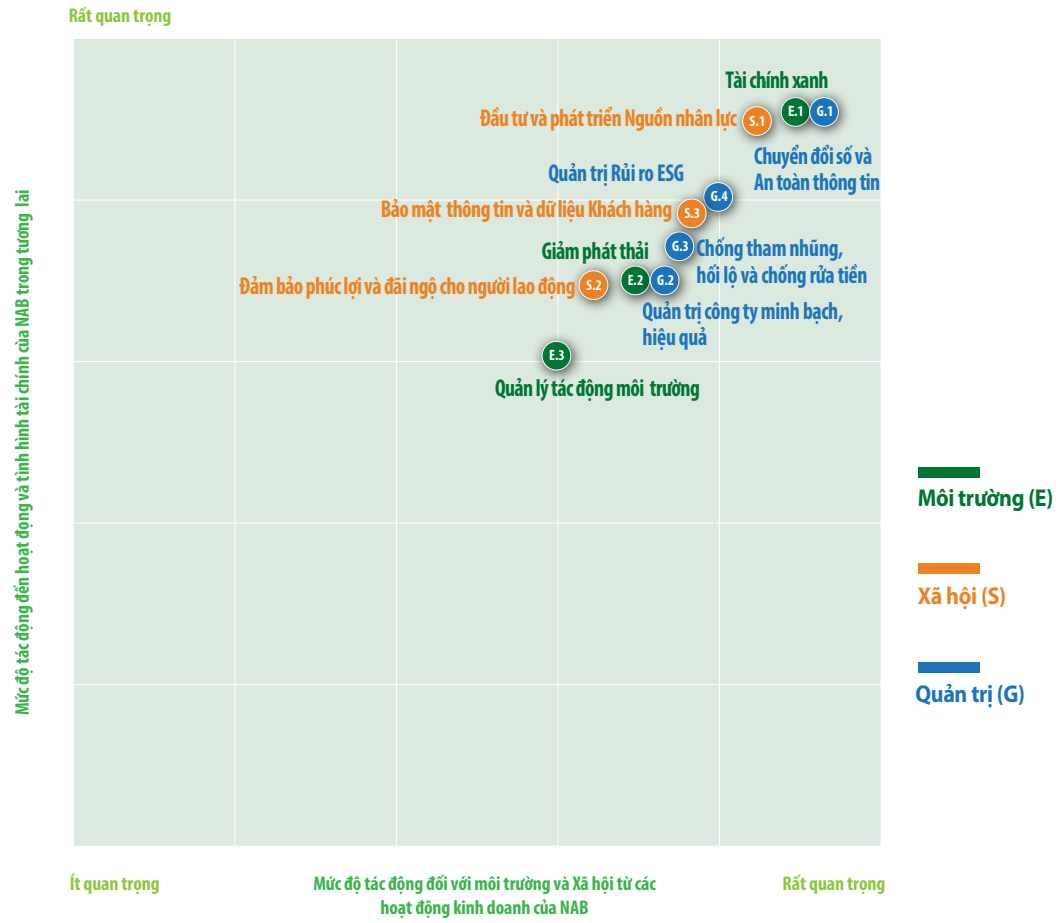
Lĩnh vực	Chủ đề trọng yếu	Nội dung	SDGs
QUẢN TRỊ (G)	G.1. Chuyển đổi số và an toàn thông tin	Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang được triển khai mạnh mẽ tại hầu hết các quốc gia trên toàn cầu, Ngân hàng đặt mục tiêu xây dựng và triển khai chiến lược chuyển đổi số đồng thời ưu tiên hàng đầu các giải pháp, sáng kiến nhằm đảm bảo an ninh công nghệ, thường xuyên liên tục tổ chức các khóa đào tạo để tăng cường nhận thức về quá trình số hóa công tác quản trị dữ liệu, giảm thiểu rủi ro và ngăn ngừa nguy cơ phát sinh các cuộc tấn công vào hệ thống công nghệ lõi gây ngưng trệ hoạt động giao dịch của Khách hàng, thúc đẩy ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào các hoạt động phân tích dữ liệu, tăng cường khả năng phục hồi của hạ tầng CNTT.	 
	G.2. Quản trị minh bạch, hiệu quả	Ngân hàng quan tâm đến các hoạt động kiện 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.	
	G.3. Chống tham nhũng, hối lộ và chống rửa tiền	Ngân hàng chủ trương nói “Không” với các hành vi tham nhũng, hối lộ và rửa tiền. Theo đó, Ngân hàng quan tâm đến việc gia tăng các khóa đào tạo nâng cao nhận thức về chống tham nhũng, hối lộ và phổ biến quy định về chống rửa tiền; xây dựng các cơ chế phát hiện, báo cáo, điều tra và xử lý kỷ luật đối với các trường hợp có dấu hiệu vi phạm quy định về tham nhũng, hối lộ hoặc tiếp tay cho hành vi rửa tiền,...	
	G.4. Quản trị Rủi ro ESG	Ngân hàng chú trọng xây dựng phương pháp luận, cơ cấu tổ chức và triển khai hệ thống chính sách, quy trình quản trị rủi ro ESG phát sinh trong quá trình thực thi các hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động tín dụng, nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực và gia tăng các tác động tích cực tới nền kinh tế, E&S cũng như phòng ngừa các thiệt hại tiềm ẩn do các sự kiện rủi ro về ESG tác động tới hoạt động kinh doanh và tình hình tài chính của Ngân hàng.	      



LĨNH VỰC TRỌNG YẾU (tiếp theo)

GRI 3-1, GRI 3-2

MA TRẬN MỨC ĐỘ TRỌNG YẾU CỦA CÁC LĨNH VỰC



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2



CẤU TRÚC QUẢN TRỊ CÁC HOẠT ĐỘNG PTBV

Nam A Bank luôn kiên định với phương châm hoạt động kinh doanh minh bạch và có trách nhiệm với nền kinh tế, E&S. Với sứ mệnh “Ngân hàng hạnh phúc”, Nam A Bank luôn mong muốn mang đến sự tin cậy cho các bên liên quan và tạo dựng tương lai bền vững cùng “số hóa” và “xanh hóa”. Để đạt được mục tiêu này, Nam A Bank đã xây dựng cấu trúc quản trị các hoạt động hướng tới PTBV theo hướng tinh gọn nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ và hiệu quả, các chức năng từ hoạch định đến giám sát, từ điều phối đến thực thi được triển khai một cách có hệ thống phù hợp với định hướng chiến lược mà Ban Lãnh đạo đã đề ra theo từng thời kỳ. Công tác truyền thông cũng được chú trọng triển khai nhằm đảm bảo các bộ phận liên quan đều hiểu rõ vai trò của mình và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để triển khai các chương trình hành động, sáng kiến ESG một cách đồng bộ.





QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2

CẤU TRÚC QUẢN TRỊ CÁC HOẠT ĐỘNG PTBV (tiếp theo)

CHỨC NĂNG	BỘ PHẬN	VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM
Xây dựng và phê duyệt định hướng PTBV	Hội đồng Quản trị	✓ Định hướng toàn ngân hàng về các khía cạnh PTBV nhằm duy trì hoạt động kinh doanh có trách nhiệm và đảm bảo minh bạch. ✓ 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.



CHỨC NĂNG	BỘ PHẬN	VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM
Quản lý và điều phối tiến trình triển khai chiến lược PTBV	Ban triển khai Ngân hàng xanh	✓ 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.
Thực thi các chương trình hành động và sáng kiến ESG	Các phòng ban chức năng và bộ phận nghiệp vụ	✓ 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.
Giám sát tiến trình thực thi chiến lược	Kiểm toán nội bộ	✓ 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 đệ 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.



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2

QUẢN TRỊ RỦI RO LIÊN QUAN ĐẾN PTBV

Trong bối cảnh nền kinh tế và xã hội trên toàn cầu phải đối mặt với nhiều biến động khôn lường từ các vấn đề địa chính trị, khủng hoảng năng lượng đến các khía cạnh liên quan đến biến đổi khí hậu và hậu quả kéo dài của đại dịch Covid-19, việc thực hiện các mục tiêu PTBV (SDG) của các quốc gia nói chung và tại Việt Nam nói riêng gặp phải nhiều thách thức đáng kể. Các cam kết của Chính phủ Việt Nam về phát thải khí nhà kính và các kế hoạch huy động nguồn lực tài trợ cho các chương trình chuyển đổi năng lượng, các văn bản quy định pháp luật liên quan đến quản lý tác động môi trường được ban hành và cập nhật thường xuyên đòi hỏi các doanh nghiệp như Nam A Bank phải có các hoạt động quản trị rủi ro thực sự hiệu quả. Nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực và đảm bảo tiến trình hướng tới mục tiêu PTBV dài hạn luôn khả thi và đồng nhất, Nam A Bank luôn chú trọng vào việc nhận diện, quản lý các rủi ro liên quan đến PTBV, đặc biệt là các nhóm rủi ro mới nổi có thể phát sinh trong quá trình triển khai hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Về tổng quan, hoạt động quản trị rủi ro liên quan đến PTBV tại Nam A Bank được tích hợp trong Khung Quản trị rủi ro của toàn hàng. Các rủi ro được nhận diện và đánh giá dựa trên xác suất xảy ra và mức độ nghiêm trọng của tác động mà rủi ro gây ra khi phát sinh tới hoạt động kinh doanh và tình hình tài chính của Nam A Bank. Dựa trên khẩu vị rủi ro đã xác định, Nam A Bank xếp hạng và sàng lọc các rủi ro cao để đưa ra các phương thức quản lý phù hợp, nhằm giảm thiểu tác động và đảm bảo hiệu quả triển khai chiến lược kinh doanh cũng như các định hướng PTBV tại Ngân hàng.



Danh sách các rủi ro nhận diện và đánh giá được phân loại theo nhóm dựa trên các khía cạnh tác động và những quy định pháp luật hiện hành, hướng dẫn hay thông lệ quốc tế có liên quan. Hiện tại, Nam A Bank phân chia các rủi ro liên quan đến PTBV thành 4 nhóm như sau:

MÔI TRƯỜNG

Các rủi ro gây ra tác động đối với khí hậu và môi trường tự nhiên có thể phát sinh trong quá trình triển khai các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng và/hoặc của các doanh nghiệp được Nam A Bank cho vay. Các yếu tố cần cân nhắc khi phân loại rủi ro vào nhóm này có thể bao gồm nguy cơ gia tăng lượng phát thải khí nhà kính, ô nhiễm nguồn nước, ô nhiễm không khí, ảnh hưởng đến hệ sinh thái tự nhiên, xâm lấn các khu vực bảo tồn, ảnh hưởng đến đa dạng sinh học và đời sống của các loài động thực vật quý hiếm, gia tăng mức độ khan hiếm nguồn nước sạch,...

XÃ HỘI

Các rủi ro gây ra tác động đối với xã hội và các cộng đồng dân cư tại từng địa phương mà Ngân hàng và/hoặc các doanh nghiệp được Nam A Bank cho vay triển khai hoạt động sản xuất kinh doanh. Các yếu tố cần cân nhắc khi phân loại rủi ro vào nhóm này có thể bao gồm khả năng gia tăng bất bình đẳng trong xã hội, các hành vi vi phạm quyền con người, sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức, xâm phạm các quyền của người dân bản địa,...

KINH TẾ

Các rủi ro gây ra tác động đối với nền kinh tế nói chung và tình hình tài chính của Ngân hàng và/hoặc các doanh nghiệp được Nam A Bank cho vay. Các yếu tố cần nhắc khi phân loại rủi ro vào nhóm này có thể bao gồm các vấn đề liên quan đến biến động lãi suất, biến động tỷ giá, đứt gãy chuỗi cung ứng,...

QUẢN TRỊ

Các rủi ro liên quan đến quản trị công ty có thể gây ra tác động đến tiến trình duy trì tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của Nam A Bank trước các bên liên quan, ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Các yếu tố cần nhắc khi phân loại rủi ro vào nhóm này có thể bao gồm các vấn đề liên quan đến cấu trúc quản trị công ty có một số điểm chưa phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và/hoặc thông lệ tốt trên toàn cầu, vai trò và trách nhiệm chưa rõ ràng giữa một số bộ phận chức năng, lỗ hổng trong hoạt động kiểm soát và giám sát,...





QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2

QUẢN TRỊ RỦI RO LIÊN QUAN ĐẾN PTBV (tiếp theo)

Trong năm 2023, Nam A Bank đã nhận diện và quản lý, kiểm soát hiệu quả một số rủi ro chủ yếu liên quan đến PTBV ở cấp độ toàn hệ thống như thông tin dưới đây:

Rủi ro	Nhận diện	Giám sát và quản lý
 Chiến lược	Rủi ro phát sinh trong quá trình triển khai các hoạt động kinh doanh có thể gây tác động đến tiến trình thực hiện các mục tiêu PTBV của Nam A Bank (không thực hiện được mục tiêu đề ra hoặc kế hoạch hành động lệch trọng tâm so với chiến lược đã phê duyệt) đến từ việc chưa nhận diện đầy đủ các vấn đề liên quan đến ESG và/hoặc an toàn thông tin trong chuyển đổi số và tự động hóa hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính.	✓ Các yếu tố liên quan đến định hướng PTBV luôn được ưu tiên cân nhắc trong các quyết sách theo chiến lược kinh doanh . ✓ Theo dõi bằng hệ thống báo cáo phân tích hàng tháng, hàng quý các chỉ tiêu đo lường hiệu quả triển khai các chương trình hành động, sáng kiến PTBV. ✓ Thường xuyên cập nhật thông tin về xu hướng chung của ngành và chiến lược PTBV của các đối thủ cạnh tranh trong ngành. ✓ Đầu tư hạ tầng và ứng dụng CNTT theo các tiêu chuẩn, chuẩn mực quốc tế liên quan đến đo lường, giám sát và báo cáo hiệu quả triển khai chương trình ESG.
 Tín dụng	Rủi ro xuất phát từ việc Khách hàng vay phát sinh các khoản phạt vi phạm quy định pháp luật về môi trường, lao động,... hoặc bị (tạm) thu hồi giấy phép dẫn đến không thực hiện được toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ nợ vay đúng thời hạn thỏa thuận, theo đó Nam A Bank phải chịu một khoản lỗ hoặc bị giảm sút giá trị tài sản.	✓ Xây dựng và hoàn thiện các chính sách, quy định, quy trình nội bộ về ESMS. ✓ Phân loại rủi ro E&S. ✓ Yêu cầu Khách hàng vay cung cấp các báo cáo đánh giá tác động môi trường và các quy định nội bộ về quản lý tác động đối với cộng đồng, xã hội trong quá trình thẩm định và định kỳ sau khi giải ngân. ✓ Giám sát thường xuyên sau cho vay và tiến hành thẩm định thực tế định kỳ nhằm kịp thời nhận diện các mối nguy cơ và có phương án xử lý kịp thời.

Rủi ro	Nhận diện	Giám sát và quản lý
 Thị trường	Rủi ro phát sinh từ tác động bên ngoài của kinh tế toàn cầu và kinh tế Việt Nam liên quan đến biến động lãi suất, biến động tỷ giá, biến động giá vàng... ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Nam A Bank và của các Khách hàng vay vốn tại Nam A Bank.	✓ Theo dõi sát sao biến động kinh tế vĩ mô và thường xuyên cập nhật các thông tin dự báo của các chuyên gia kinh tế uy tín trong và ngoài nước. ✓ Giám sát chặt chẽ việc đo lường tác động tiềm tàng và áp dụng các mô hình phân tích độ nhạy theo các kịch bản khác nhau để thiết lập giải pháp sẵn sàng ứng phó khi rủi ro xảy ra.
 Tuân thủ	Rủi ro phát sinh từ việc vi phạm các quy định nội bộ và/hoặc các quy định pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động kinh doanh ngân hàng hay các giao kết hợp đồng kinh doanh khác, tác động gây ra có thể làm ảnh hưởng đến quyền lợi, lợi ích của các bên liên quan.	✓ Thường xuyên cập nhật kịp thời các văn bản, quy định pháp luật mới ban hành liên quan đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. ✓ Tuyệt đối tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và yêu cầu các đối tác kinh doanh cũng cam kết tuân thủ, có chế tài xử lý nghiêm khắc đối với các hành vi vi phạm. ✓ Cập nhật và truyền thông về các văn bản pháp luật có những yêu cầu mới liên quan đến hoạt động kinh doanh của Khách hàng vay chính. ✓ Phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ thường xuyên rà soát tính tuân thủ trong nội bộ Ngân hàng và Đơn vị kinh doanh thường xuyên đánh giá mức độ tuân thủ của Khách hàng vay.
 Danh tiếng	Rủi ro phát sinh khi các phương tiện thông tin đại chúng đưa các thông tin bất lợi về nỗ lực PTBV của Nam A Bank và/hoặc các vấn đề liên quan đến ESG của đối tác kinh doanh, Khách hàng vay gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và thương hiệu Nam A Bank.	✓ Đảm bảo tuân thủ các quy định về công bố thông tin theo quy định pháp luật hiện hành. ✓ Đảm bảo tính minh bạch và tin cậy, độ chính xác của thông tin công bố liên quan đến PTBV. ✓ Xây dựng các quy trình, thủ tục, sổ tay hướng dẫn, Quy chế xử lý khủng hoảng thông tin và đào tạo bài bản cho cán bộ chuyên trách. ✓ Theo dõi thường xuyên các tin bài trên các phương tiện thông tin đại chúng và đưa ra các kịch bản ứng xử kịp thời đối với các thông tin bất lợi cho Nam A Bank.



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2



Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

ĐÓNG GÓP CỦA NAM A BANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV TOÀN CẦU

Chấm dứt mọi hình thức nghèo ở tất cả mọi nơi.



5,462 tỷ đồng

- ✓ Thực hiện các chương trình và đóng góp vào các quỹ vì người nghèo, hỗ trợ các gia đình khó khăn tại các địa bàn kinh tế kém phát triển, các khu vực bị ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lũ,... với tổng giá trị đã thực hiện trong năm 2023 là 5,462 tỷ đồng.

Kết thúc tình trạng đói, đạt được an toàn thực phẩm, cải thiện dinh dưỡng và thúc đẩy phát triển nông nghiệp bền vững.



437 tỷ đồng

- ✓ Thực hiện các chương trình và đóng góp vào các quỹ hỗ trợ các gia đình khó khăn tại các địa bàn kinh tế kém phát triển, các khu vực bị ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lũ,...
- ✓ Ưu tiên cho vay cho các dự án nông nghiệp xanh, sạch, tuần hoàn,... bằng các nguồn vốn ưu đãi với tổng dư nợ tại thời điểm 31/12/2023 là 437 tỷ đồng.

Đảm bảo cuộc sống khỏe mạnh và thúc đẩy hạnh phúc cho mọi lứa tuổi.



1,515 tỷ đồng

- ✓ Đảm bảo quyền lợi về Bảo hiểm y tế bắt buộc cho 100% CBNV làm việc tại Nam A Bank.
- ✓ Bổ sung quyền lợi về Bảo hiểm sức khỏe cho một số đối tượng cụ thể theo từng thời kỳ.
- ✓ Tuyên truyền và khuyến khích CBNV không uống rượu bia (đặc biệt trong thời gian làm việc).
- ✓ Phổ biến văn hóa trà đạo tốt cho sức khỏe tới tất cả CBNV.
- ✓ Thực hiện các chương trình tài trợ cơ sở vật chất cho các cơ sở y tế địa phương với tổng giá trị đã tài trợ trong năm 2023 là 1,515 tỷ đồng.



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2

ĐÓNG GÓP CỦA NAM A BANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV TOÀN CẦU (tiếp theo)

Đảm bảo Giáo dục có chất lượng, bao trùm và công bằng, đồng thời thúc đẩy cơ hội học tập suốt đời cho tất cả mọi người.



4 GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG

152 giờ/ nhân viên

2,515 tỷ đồng

- ✓ Chú trọng vào công tác đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng cho người lao động với tổng số giờ đào tạo bình quân năm 2023 là 152 giờ/nhân viên
- ✓ Thực hiện các chương trình tài trợ học bổng cho học sinh nghèo vượt khó và cơ sở vật chất cho một số trường học tại địa phương thuộc địa bàn kinh tế khó khăn với tổng giá trị đã tài trợ trong năm 2023 là 2,515 tỷ đồng.

Đạt được bình đẳng giới và trao quyền cho tất cả phụ nữ và trẻ em gái.



5 BÌNH ĐẲNG GIỚI

54,1% lao động nữ

3/6

- ✓ Số lượng lao động nữ chiếm 54,1% tại Nam A Bank.
- ✓ 3/6 thành viên HĐQT là nữ giới.

Đảm bảo quyền được có nước sạch và vệ sinh môi trường cho tất cả mọi người.



6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH

- ✓ Thường xuyên tổ chức các hoạt động, chương trình trong tổ chức và xây dựng các sáng kiến nhằm tiết kiệm và bảo vệ tài nguyên nước.
- ✓ Nước thải tại các tòa nhà lớn được kiểm nghiệm và báo cáo đạt tiêu chuẩn môi trường định kỳ.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Đảm bảo quyền tiếp cận năng lượng với giá phải chăng, đáng tin cậy, bền vững và hiện đại cho tất cả mọi người.



7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VÀ GIÁ THÀNH HỢP LÝ

11.509 tỷ đồng

- ✓ Ưu tiên cho vay cho 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 31/12/2023 là 11.509 tỷ đồng.

Khuyến khích tăng trưởng kinh tế bền vững, bao trùm, liên tục; tạo việc làm đầy đủ, năng suất và việc làm tốt, thỏa đáng cho tất cả mọi người.



8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ

Lợi nhuận ↑45%

Tổng tài sản ↑18,2%

- ✓ Lợi nhuận tăng hơn 45% và tổng tài sản tăng 18,2% so với năm 2022.
- ✓ Duy trì mức tăng thu nhập bình quân trên mỗi nhân viên qua các năm.
- ✓ Ưu tiên cân nhắc giải ngân cho các dự án tạo thêm việc làm cho người dân địa phương tại các khu vực, địa bàn kinh tế chưa phát triển.

Làm cho các thành phố và khu định cư của con người dành cho tất cả, an toàn, có khả năng chống chịu và bền vững.



9 CÔNG NGHIỆP, SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG

100 Onebank 365+

13 Cây cầu được xây dựng

- ✓ Chiến lược phát triển chú trọng vào các hoạt động “số hóa” và chuyển đổi số ngân hàng: tính đến năm 2023 Nam A Bank mở 100 Onebank 365+ trên toàn hệ thống.
- ✓ Nam A Bank hỗ trợ tài chính để xây dựng 13 cây cầu tại các địa phương trong cả nước, góp phần phát triển các cộng đồng an toàn và bền vững.

Giảm bất bình đẳng trong và giữa các quốc gia.



10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG

- ✓ Mức lương khởi điểm của Nam A Bank tại các khu vực không có sự khác biệt giữa nam và nữ hay giữa các vùng miền và đều cao hơn so với mức lương tối thiểu theo quy định của pháp luật hiện hành.



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (tiếp theo)

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 3-3, GRI 201-2

ĐÓNG GÓP CỦA NAM A BANK VÀO CÁC MỤC TIÊU PTBV TOÀN CẦU (tiếp theo)

Làm cho các thành phố và khu định cư của con người dành cho tất cả, an toàn, có khả năng chống chịu và bền vững.



- ✓ Nam A Bank đã thực hiện tài trợ cho các dự án xây dựng hạ tầng tại các khu vực, địa bàn chưa phát triển.

Đảm bảo mô hình sản xuất và tiêu dùng bền vững.



- ✓ Chú trọng xây dựng chuỗi giá trị bền vững với các yêu cầu tuân thủ quy định pháp luật hiện hành về tác động E&S chặt chẽ.
- ✓ Tuyên truyền và thúc đẩy hành vi tiêu dùng xanh và thực hành tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu lượng vật liệu tiêu hao.
- ✓ Đảm bảo tính bảo mật thông tin và dữ liệu của Khách hàng thông qua duy trì các hệ thống an toàn theo tiêu chuẩn quốc tế.

Hãy hành động khẩn cấp để chống biến đổi khí hậu và các tác động của nó.



- ✓ Xây dựng và thực thi khung quản trị rủi ro ESG xuyên suốt toàn bộ chuỗi giá trị.
- ✓ Huy động các nguồn vốn xanh để triển khai chương trình Tín dụng xanh.
- ✓ Khuyến khích và áp dụng các sáng kiến tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu lượng phát thải khí nhà kính từ tiêu thụ nhiên liệu hóa thạch.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Bảo tồn và sử dụng bền vững đại dương, biển và nguồn lợi biển để PTBV.



- ✓ Tích cực ủng hộ và tham gia vào các dự án bảo vệ và phát triển rừng ven biển.
- ✓ Đánh giá tác động môi trường đối với các dự án sử dụng tài nguyên biển.

Bảo vệ, khôi phục và thúc đẩy sử dụng bền vững các hệ sinh thái trên cạn, quản lý rừng bền vững, chống sa mạc hóa, ngăn chặn và đảo ngược suy thoái đất và ngăn chặn mất đa dạng sinh học.



2.200 cây xanh

- ✓ Tích cực ủng hộ và tham gia vào các dự án trồng cây và phát triển rừng, tính đến năm 2023 Nam A Bank đã tham gia trồng 2.200 cây xanh tại tỉnh Lâm Đồng.
- ✓ Ưu tiên cho vay các dự án thân thiện với môi trường tự nhiên và các hoạt động cải tạo không làm ảnh hưởng đến hệ sinh thái, đa dạng sinh học của khu vực.

Thúc đẩy các xã hội hòa bình và hòa nhập để PTBV, cung cấp quyền tiếp cận công lý cho tất cả mọi người và xây dựng các thể chế hiệu quả, có trách nhiệm và bao trùm ở tất cả các cấp.



- ✓ Duy trì Quy chế dân chủ tại nơi làm việc nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động và khuyến khích người lao động nêu lên tiếng nói về các sự kiện, hành vi không tuân thủ chuẩn mực đạo đức.

Tăng cường phương thức thực hiện và thúc đẩy đối tác toàn cầu vì sự PTBV.



- ✓ Hợp tác với GCPF và đã ký kết biên bản ghi nhớ hợp tác với Công ty quản lý Quỹ ResponsAbility (Thụy Sĩ) triển khai các chương trình Tín dụng xanh và quản lý rủi ro ESG trong hoạt động cấp tín dụng.



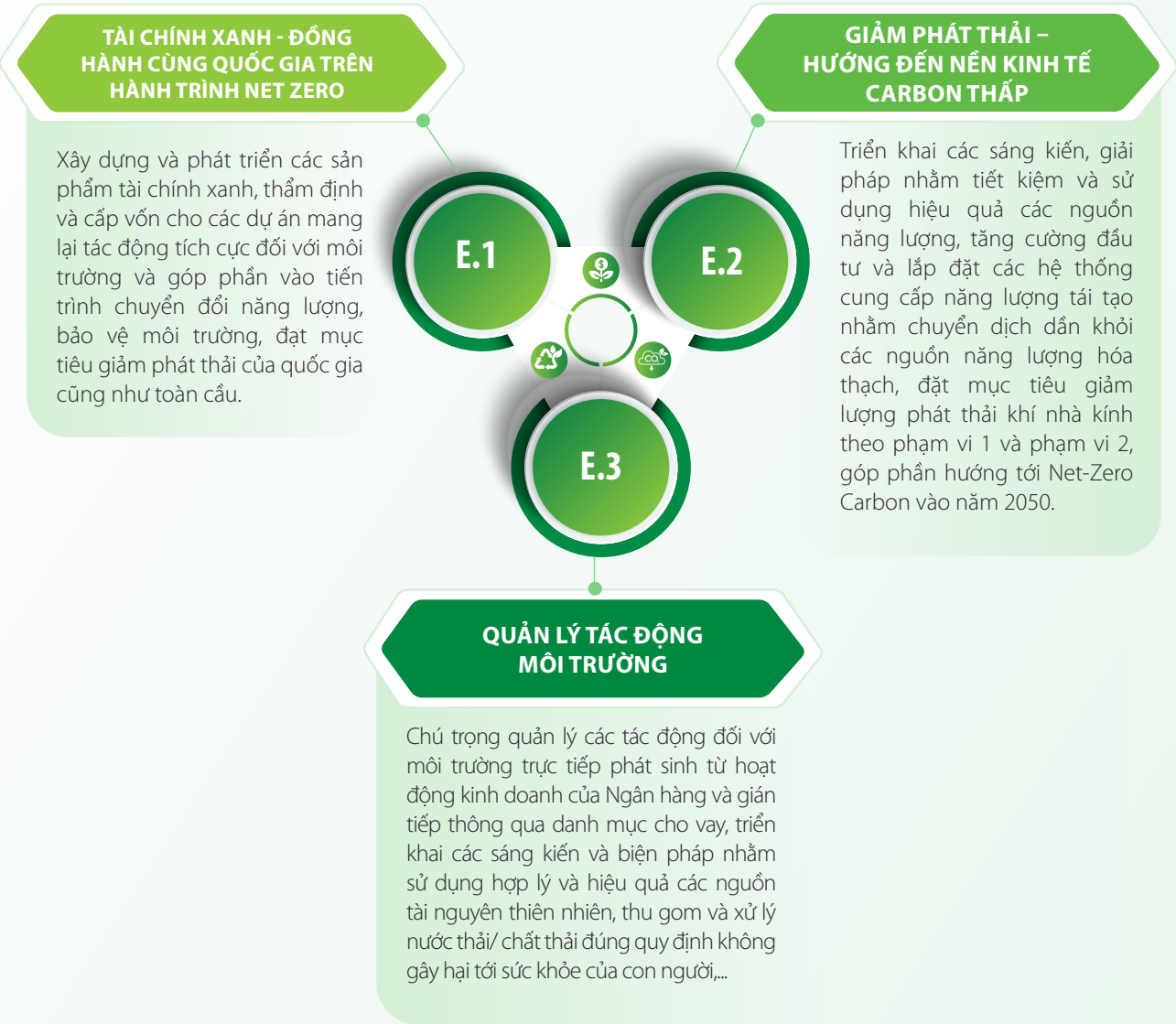
03

MÔI TRƯỜNG (E): CHỌN SỐNG XANH CÙNG TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

Tài chính xanh - đồng hành cùng quốc gia trên hành trình Net Zero	85
Giảm phát thải - hướng đến nền kinh tế carbon thấp	99
Quản lý tác động Môi trường	103

MÔI TRƯỜNG (E):

CHỌN SỐNG XANH CÙNG TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG





E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO

GRI 203-2



E1.1 GÓP PHẦN THÚC ĐẨY KINH TẾ BỀN VỮNG QUA CÁC CÔNG CỤ TÀI CHÍNH XANH



Từ năm 2015, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan ban ngành của Việt Nam đã ban hành nhiều chính sách, văn bản quy phạm pháp luật nhằm thúc đẩy tiến trình tăng trưởng xanh và triển khai các chương trình PTBV trên diện rộng. Đến năm 2023, Ngân hàng Nhà nước ban hành Quyết định số 1408/QĐ-NHNN về Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng thực hiện chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, đã nhấn mạnh tầm quan trọng của tín dụng xanh đối với quá trình thực hiện mục tiêu PTBV quốc gia và khuyến khích các ngân hàng thương mại hoàn thiện hệ thống chính sách cũng như triển khai các giải pháp đa dạng nhằm đạt mục tiêu kép “Chuyển đổi số” và “Chuyển đổi xanh”. Với nhận thức rõ ràng về rủi ro luôn đi kèm với cơ hội, từ năm 2018, Nam A Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ký kết cùng GCPF triển khai chương trình “Tín dụng xanh” nhằm dành nguồn vốn ưu đãi tài trợ cho các nhu cầu tiêu dùng, phương án sản xuất kinh doanh thân thiện với E&S. Đồng thời Nam A Bank cũng đã ký kết biên bản ghi nhớ hợp tác với Công ty quản lý Quỹ ResponsAbility (Thụy Sĩ) thúc đẩy PTBV và tín dụng xanh tại Việt Nam. Với Nam A Bank, tín dụng xanh không chỉ là yêu cầu cấp thiết cho PTBV trong dài hạn, giảm thiểu ô nhiễm môi trường và các rủi ro liên quan đến biến đổi khí hậu mà còn là trách nhiệm của một tổ chức trung gian tài chính đối với tiến trình chuyển dịch sang nền kinh tế xanh, nền kinh tế carbon thấp của quốc gia.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

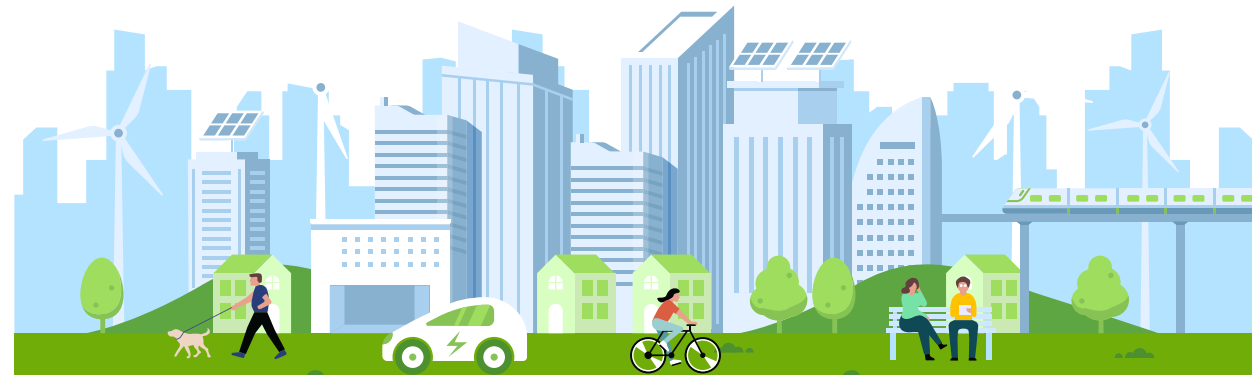
Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả



460 tỷ đồng

Nam A Bank nhận gói tín dụng Xanh từ GCPF



284 tỷ đồng

Dư nợ cho vay từ gói tín dụng Xanh tính đến 31/12/2023

Phương pháp tiếp cận quản lý của Nam A Bank đối với Tài chính xanh bắt nguồn từ các nguyên tắc quản lý rủi ro và nguyên tắc cho vay có trách nhiệm. Với hoạt động kinh doanh ngân hàng, tác động rộng lớn nhất mà Nam A Bank có thể tạo ra không đến từ các hoạt động trực tiếp mà thông qua các hoạt động cho vay, tài trợ vốn cho các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân trong nền kinh tế. Nam A Bank hiểu rõ rằng điều quan trọng là bản thân Ngân hàng cần liên tục củng cố và nâng cao năng lực nội tại để góp phần xây dựng xã hội bền vững, công bằng và thịnh vượng hơn. Nói cách khác, Nam A Bank cần có đội ngũ nhân sự đủ kiến thức nghiệp vụ và kinh nghiệm để nhận diện, đánh giá những rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi đa dạng xuất phát từ các vấn đề liên quan đến biến đổi khí hậu cùng với những tác động của nó có thể gây ra cho các Khách

hàng trong danh mục tín dụng của Ngân hàng. Mục tiêu chính khi triển khai các sản phẩm, dịch vụ Tài chính xanh của Nam A Bank là điều hướng một cách thận trọng và giảm thiểu các rủi ro liên quan đến biến đổi khí hậu, gia tăng khả năng ứng phó với các thách thức biến động không lường trong tương lai, đồng thời đưa ra các cam kết hướng dẫn Khách hàng xây dựng định hướng chuyển dịch sang nền kinh tế carbon thấp. Thông qua các chương trình và hoạt động này, Nam A Bank không chỉ hoàn thành được các mục tiêu về trách nhiệm đối với xã hội, cộng đồng địa phương mà còn đóng góp một phần quan trọng vào việc đẩy nhanh các hành động ứng phó với biến đổi khí hậu, giảm thiểu rủi ro liên quan đến môi trường tác động trực tiếp đến Ngân hàng, từ đó bảo vệ giá trị tài sản về mặt dài hạn cho toàn bộ chuỗi giá trị.



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)



E1.2 TIỀN PHONG CUNG CẤP SẢN PHẨM TÍN DỤNG XANH

DANH MỤC TÍN DỤNG XANH TẠI NAM A BANK

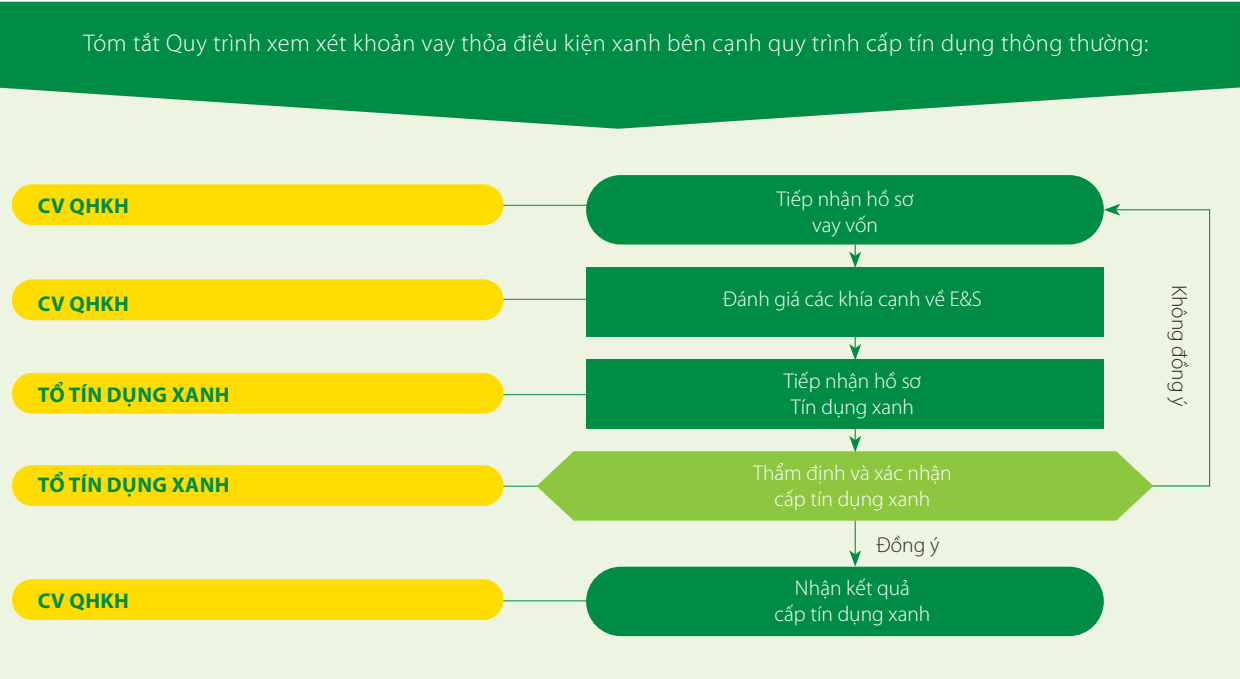
Nhằm thúc đẩy sự chuyển dịch các sản phẩm tín dụng truyền thống sang các sản phẩm tín dụng xanh, với sự vấn của GCPF, Nam A Bank đã xây dựng Danh mục tín dụng xanh phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, để từ đó vừa cung cấp cho thị trường các sản phẩm góp phần bảo vệ môi trường vừa có thể đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế để tiếp

cận nguồn vốn Xanh. Danh mục tín dụng xanh đưa ra các tiêu chí, điều kiện cụ thể đối với các lĩnh vực để Nam A Bank có thể cung cấp các sản phẩm tín dụng xanh ngày càng đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của Khách hàng đồng thời Khách hàng cũng có thể tiếp cận và đáp ứng các điều kiện sản phẩm một cách dễ dàng hơn.

Lĩnh vực	Các biện pháp đủ điều kiện
Tiêu dùng	Mua sắm các thiết bị gia đình tiết kiệm điện (điều hòa không khí, tủ lạnh, tủ đông, máy giặt và tivi) có nhãn chứng nhận năng lượng từ 3 sao trở lên tương ứng với từng loại thiết bị hoặc các phương tiện di chuyển chạy bằng điện/hybrid.
Năng lượng tái tạo	Các dự án đầu tư hệ thống pin năng lượng mặt trời có công suất từ 500Kw trở xuống và đáp ứng được đầy đủ các điều kiện của Quy định ESMS do Nam A Bank ban hành.
Nông nghiệp	Các dự án đầu tư/ nâng cấp hệ thống tưới nhỏ giọt; kết hợp hệ thống tưới nhỏ giọt và nhà kính.
Xây dựng	Các dự án xây dựng sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường như gạch không nung và kính tráng gương cách nhiệt.
Dệt may	Các dự án đầu tư nâng cấp thiết bị sản xuất, hệ thống khí nén, hệ thống nhiệt, hệ thống chiếu sáng và hệ thống thông gió theo Danh mục các biện pháp nâng cấp đủ điều kiện cụ thể do Nam A Bank ban hành.
Nhà xanh	Mua căn hộ đã có Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất thuộc danh sách Tòa nhà Xanh do Nam A Bank ban hành và cập nhật trong từng thời kỳ.

Ngoài Danh mục tín dụng xanh nêu trên đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế để nhận nguồn vốn xanh, Nam A Bank cũng đã chủ động xây dựng, phân loại mục đích vay và đưa ra các tiêu chí môi trường cụ thể vào sản phẩm tín dụng Xanh đồng thời quy định chi tiết các Danh mục hồ sơ để Khách hàng có thể tiếp cận sản phẩm một cách đơn

giản và thuận tiện nhất. Mặt khác, Nam A Bank tiếp tục tìm hiểu, nghiên cứu và thường xuyên cập nhật Danh mục phân loại xanh trên toàn cầu hay trong khu vực để điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục các dự án xanh phù hợp với biến đổi thị trường trong thực tiễn và xu hướng PTBV của ngành ngân hàng.



Nam A Bank tiếp tục nghiên cứu và triển khai các giải pháp nhằm thúc đẩy tín dụng xanh, nâng dần tỷ trọng tín dụng xanh trong cơ cấu dư nợ của Ngân hàng theo hướng tập trung vào các lĩnh vực sản xuất và tiêu dùng có mức phát

thải khí nhà kính thấp, các ngành công nghiệp hỗ trợ và công nghệ cao. Bên cạnh đó, Nam A Bank đã xây dựng chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp có sản phẩm xuất khẩu ra những thị trường có yêu cầu khắt khe về phát thải như Mỹ hay Châu Âu.



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)

GRI 203-2



E1.2 TIỀN PHONG CUNG CẤP SẢN PHẨM TÍN DỤNG XANH (tiếp theo)

TĂNG DẪN QUY MÔ DANH MỤC TÍN DỤNG XANH

Trong 3 năm gần đây, Nam A Bank luôn nỗ lực duy trì tổng dư nợ cho vay các dự án xanh ở mức gần 12.000 tỷ đồng và **thuộc top 10 Ngân hàng thương mại có dư nợ tín dụng xanh lớn nhất trong toàn hệ thống ngân hàng**. Tỷ trọng tín dụng xanh được cấp cho các dự án đầu tư vào

lĩnh vực năng lượng tái tạo và năng lượng sạch luôn chiếm hơn 96% trong cả giai đoạn 2021-2023. Một số dự án khác liên quan đến lâm nghiệp bền vững hay nông nghiệp xanh đã được giải ngân nhưng quy mô chưa lớn và thời hạn ngắn nên chưa tạo ra được tác động tích cực.

Nam A Bank đã và đang thực hiện xanh hóa Danh mục cấp tín dụng; cùng với sự hỗ trợ từ GCPF, Nam A Bank tiếp tục triển khai các sản phẩm tín dụng xanh, cấp tín dụng cho các Dự án Xanh trong tương lai vì Nam A Bank nhìn nhận đây chính là sự đầu tư lâu dài cho sự PTBV.

Lĩnh vực xanh	Dư nợ (tỷ đồng)	
	2023	2022
Nông nghiệp xanh	437	44
Lâm nghiệp bền vững	8	11
Năng lượng tái tạo, năng lượng sạch	11.509	9.472
Xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm	8	22



ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG

Ngay từ những ngày đầu triển khai các sản phẩm tín dụng xanh, Nam A Bank đã nhận thức về việc luôn ưu tiên quản lý hiệu quả các rủi ro E&S liên quan đến tất cả các hoạt động tài chính của ngân hàng. Nam A Bank đã cam kết tuân thủ pháp luật về môi trường cũng như các chuẩn mực E&S thông qua Chính sách E&S mà HĐQT đã ký ban hành từ năm 2020. Các sản phẩm tín dụng tại Nam A Bank cũng sẽ phản ánh cam kết này và bảo đảm rằng các khía cạnh bền vững về E&S được xác định, giải quyết và quản lý trong suốt vòng đời của tất cả các sản phẩm tín dụng của Nam A Bank phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam trong từng giai đoạn.

Nam A Bank đã xây dựng quy định, quy trình và áp dụng thực tiễn Quy định ESMS từ năm 2021 và là một trong những ngân hàng đầu tiên có Quy định nội bộ chuyên biệt về Quản lý rủi ro E&S theo chuẩn Quốc tế. Từ đó đến nay chúng tôi vẫn luôn liên tục cập nhật, cải tiến nhằm tuân thủ theo quy định của pháp luật bao gồm cả những yêu cầu từ Ngân hàng nhà nước. Trong quá trình xây dựng Quy định ESMS, với sự tư vấn chuyên môn của PRA, chúng tôi đã xem xét kỹ lưỡng các chính sách và quy trình theo Tiêu chuẩn Hoạt động của IFC và khung yêu cầu về E&S của GCPF, đảm bảo các hoạt động xã hội và môi trường có trách nhiệm trong suốt chu kỳ cho vay của Nam A Bank.

Các đối tượng tham gia chương trình Tín dụng xanh bao gồm cả các Khách hàng doanh nghiệp và Khách hàng cá nhân mới hoặc hiện hữu có nhu cầu vay vốn tài trợ cho sản xuất kinh doanh hay vay tiêu dùng, đầu tư tài sản “xanh”. Nam A Bank cam kết tuân thủ chặt chẽ các quy định hiện hành về cấp tín dụng và không tiếp tục tài trợ vốn cho bất kỳ đối tượng nào nằm trong Danh sách loại trừ và/hoặc khi Ngân hàng thu thập được bằng chứng đáng tin cậy về những tác động tiêu cực không có khả năng khắc phục đối với nền kinh tế, E&S do những đối tượng nhận vốn vay của Ngân hàng gây ra. Các Khách hàng có hành vi vi phạm các quy định pháp luật của quốc gia hay chính sách do cơ quan quản lý địa phương ban hành cũng không có khả năng vay vốn tại Nam A Bank. Những nguyên tắc hành động cốt lõi này được thực thi một cách hiệu quả sẽ giúp Nam A Bank gia tăng khả năng đạt được các mục tiêu bảo vệ môi trường trên phạm vi toàn bộ chuỗi giá trị.

Ngoài ra, để đảm bảo chương trình Tín dụng xanh được thực hiện một cách có hiệu quả, Nam A Bank luôn chú trọng tăng cường các chương trình đào tạo nghiệp vụ chuyên môn cho CBNV. Đồng thời, Nam A Bank cũng tích cực chủ động triển khai các hội thảo trực tuyến và trực tiếp, tham gia các sự kiện truyền thông về tài chính xanh và giảm dấu chân carbon nhằm thúc đẩy quá trình gia tăng nhận thức về biến đổi khí hậu, tác động môi trường cho các Khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng cũng như cho các đối tượng rộng rãi trong cộng đồng.



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)

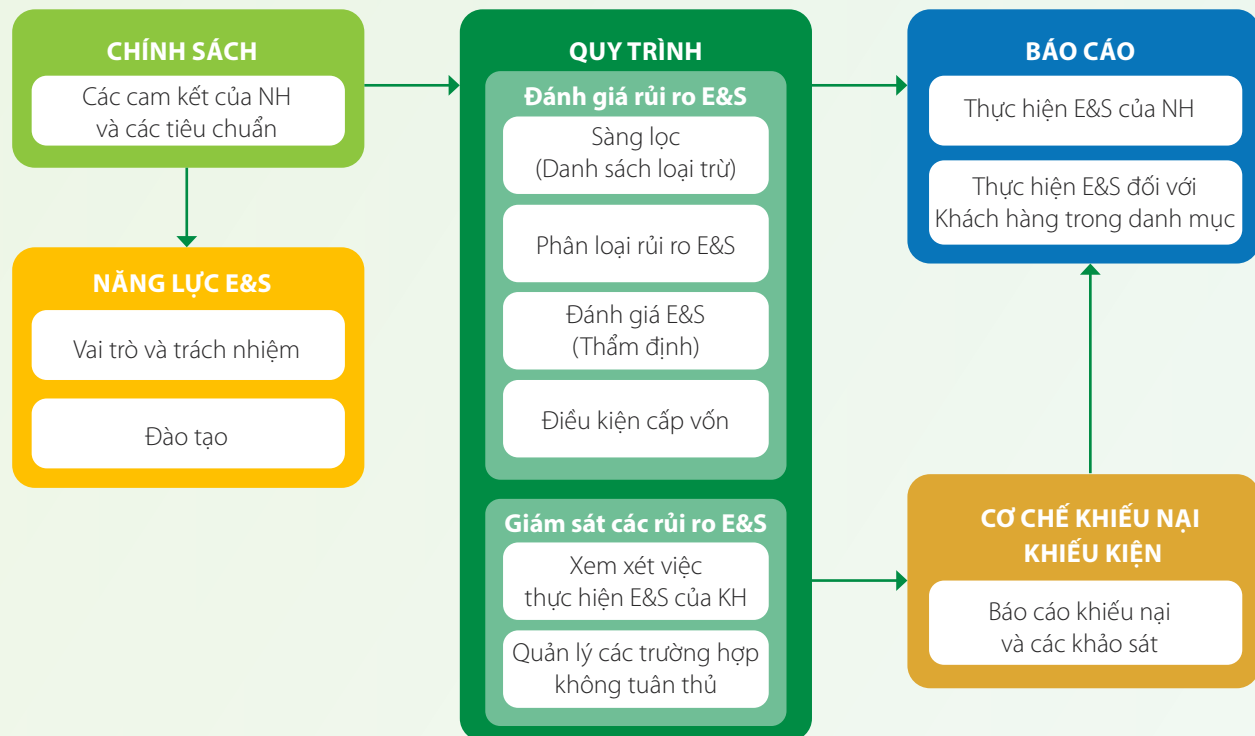
GRI 203-2



E1.2 TIỀN PHONG CUNG CẤP SẢN PHẨM TÍN DỤNG XANH (tiếp theo)

ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG (tiếp theo)

Cấu trúc ESMS



Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả



628 tỷ đồng

Dư nợ cho vay các Dự án
được đánh giá, quản lý rủi ro
E&S tính đến 31/12/2023.



100%

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



183,7 tỷ đồng

Dư nợ cho vay các Dự án
được đánh giá, quản lý rủi ro
E&S trong năm 2023



100%

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

Phân loại rủi ro E&S (*)	Tỷ trọng trong Danh mục cấp tín dụng năm 2023
Cao	0%
Trung bình	26,24%
Thấp	73,76%

* Phân loại rủi ro E&S theo quy định nội bộ của Nam A Bank



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)

GRI 203-2



E1.2 TIỀN PHONG CUNG CẤP SẢN PHẨM TÍN DỤNG XANH (tiếp theo)

ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG (tiếp theo)

Cấu trúc ESMS

Quy định ESMS hỗ trợ Nam A Bank chủ động xác định, quản lý và giảm thiểu rủi ro E&S trong hoạt động cho vay. Các kiến thức và kỹ thuật được lồng ghép trong Quy định ESMS này là minh chứng cho cam kết của Nam A Bank về việc cung cấp tài chính một cách có trách nhiệm. Năm 2023, Nam A Bank cũng đã độc lập trong việc đánh giá E&S, thẩm định E&S - ESDD, chuẩn bị kế hoạch hành

động - ESAP, theo dõi kiểm tra E&S sau khi cấp tín dụng đối với các Dự án Công trình Xanh. Điều đó cho thấy sự nỗ lực của Nam A Bank xuyên suốt hành trình đưa Quy định ESMS ứng dụng vào thực tế và đạt được kết quả đáng ghi nhận thông qua Dự án Tea Resort Prenn - dự án được cấp nguồn vốn xanh và được Nam A Bank đánh giá, quản lý rủi ro E&S theo tiêu chuẩn quốc tế.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Nam A Bank cam kết quản lý các rủi ro bị tác động bởi E&S, luôn duy trì, thực hiện và liên tục cải tiến Quy định ESMS với 11 nguyên tắc thực hiện trong suốt quy trình sản phẩm. Nam A Bank kỳ vọng cải tiến Quy định ESMS ngày càng hoàn thiện, phù hợp với thực tế Khách hàng và Dự án có yếu tố tác động môi trường.

Ngoài ra, nhằm trang bị các kiến thức từ cơ bản đến chuyên sâu trong việc đánh giá, quản lý rủi ro E&S trong hoạt động cấp tín dụng, Nam A Bank đã phối hợp với PRA tổ chức các khóa đào tạo CBNV hiểu và áp dụng

Quy định ESMS vào thực tế theo quy định của Ngân hàng nhà nước, các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế; đào tạo chuyên sâu về các tiêu chuẩn hoạt động E&S của IFC. Qua các chương trình đào tạo do PRA và GCPF tổ chức, Nam A Bank đã tích cực phát triển đội ngũ nhân sự đủ khả năng tự thẩm định, đánh giá rủi ro E&S đối với các dự án cho vay xanh mà không thông qua đơn vị tư vấn trung gian. Hoạt động này được xác định sẽ trở thành tiền đề vững chắc giúp Nam A Bank mở rộng phạm vi áp dụng Quy định ESMS cho toàn danh mục tín dụng của Ngân hàng.



100%

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



100%

Cán bộ nhân sự chính tham gia soạn thảo Quy định ESMS được đào tạo bởi PRA về quy định ESMS theo tiêu chuẩn hoạt động của IFC.

Nhân sự tham gia soạn thảo Quy định ESMS đều được đào tạo bởi Ngân hàng nhà nước đồng thời tích cực tham gia các buổi tọa đàm do Ngân hàng Nhà nước tổ chức.

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 E&S, báo cáo định kỳ đến Ban Tổng Giám đốc.



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)

GRI 203-2



E1.2 TIỀN PHONG CUNG CẤP SẢN PHẨM TÍN DỤNG XANH (tiếp theo)

ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG (tiếp theo)

Dự án xanh tiêu biểu 2023 - Tea Resort Prenn

Tea Resort Prenn tọa lạc tại Quốc lộ 20, cửa ngõ vào thành phố Đà Lạt, là một khu du lịch sinh thái độc đáo nằm giữa thiên nhiên trong lành khi được bao quanh bởi dãy núi Phụng Hoàng và rừng thông thơ mộng. Với thiết kế mang đậm dấu ấn dân tộc phong phú, Tea Resort Prenn không chỉ là điểm đến du lịch hấp dẫn mà còn là nơi bảo tồn các giá trị văn hóa và sinh thái độc đáo. Trải rộng trên khuôn viên có diện tích 12ha, Tea Resort Prenn được xây dựng và vận hành khai thác theo hướng khu du lịch sinh thái không gây ảnh hưởng đến các giá trị tự nhiên và bảo tồn đa dạng sinh học xung quanh khu vực thác Prenn. Dự án Tea Resort Prenn đã được công nhận đạt chứng chỉ EDGE, một chứng nhận công trình xanh uy tín trên toàn cầu, với giảm 22% mức tiêu thụ năng lượng và tiêu dùng nước kết hợp giảm 44% lượng phát thải hàm chứa trong các loại vật liệu xây dựng. Các biện pháp mà chủ đầu tư Tea Resort Prenn áp dụng để đạt được kết quả nêu trên bao gồm:



Tối ưu hóa thiết kế để giảm tiêu thụ năng lượng



Sử dụng năng lượng từ hệ thống pin mặt trời



Vận hành xe điện chở khách du lịch trong khu resort



Lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước



Tái sử dụng nước mưa cho việc tưới tiêu cảnh quan



Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường



Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Ngoài các tác động liên quan đến giảm phát thải, dự án Tea Resort Prenn còn tạo thêm nhiều việc làm cho người dân địa phương với 60%-70% người lao động làm việc trong khu du lịch được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương. Nhân viên làm việc trong Tea Resort Prenn luôn được chú trọng đào tạo kỹ năng nghiệp vụ đồng thời thường xuyên

được tuyên truyền về ý thức sống xanh, nhận thức về bảo vệ môi trường. Đây là minh chứng cho sự nỗ lực của Nam A Bank, đã cố gắng cung cấp đến Khách hàng sản phẩm tín dụng xanh, chủ động trong đánh giá E&S theo chuẩn quốc tế đồng thời đóng góp vào ngành Du lịch xanh mà Việt Nam đang hướng đến.

E1.3 PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG XANH

MỨC ĐỘ TRƯỞNG THÀNH CỦA TIẾN TRÌNH XANH HÓA NGÂN HÀNG

Theo Quyết định số 1604/QĐ-NHNN ngày 07/08/2018 về việc phê duyệt Đề án phát triển ngân hàng xanh tại Việt Nam, các tổ chức tín dụng tập trung xây dựng khung chiến lược về ngân hàng xanh phù hợp chiến lược kinh doanh và xác định lộ trình phát triển theo từng cấp độ phù hợp trên cơ sở tham chiếu hệ thống 5 cấp độ bao gồm:

CẤP ĐỘ 1

Thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tài trợ cho các sự kiện “xanh” và tham gia các hoạt động cộng đồng.

CẤP ĐỘ 2

Tách bạch phát triển các dự án và hoạt động kinh doanh, trong đó ngân hàng phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ xanh riêng biệt bổ sung vào danh mục sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống.

CẤP ĐỘ 3

Hoạt động kinh doanh có hệ thống, trong đó hầu hết quy trình, sản phẩm dịch vụ ngân hàng tuân thủ nguyên tắc xanh, cơ cấu tổ chức của ngân hàng được thiết kế để hỗ trợ tác động “xanh” trên các giác độ: mục tiêu hoạt động, nguyên tắc hoạt động, nhân sự và cơ cấu tổ chức, quy trình hoạt động.

CẤP ĐỘ 4

Sáng kiến cân bằng sinh thái tầm chiến lược. Hoạt động ngân hàng xanh không chỉ giới hạn ở phạm vi các nghiệp vụ đơn lẻ mà được mở rộng thành mạng lưới, liên minh, đối thoại cộng đồng hay toàn thể hệ sinh thái nhằm đạt được tính bền vững của các yếu tố xã hội, môi trường và tài chính.

CẤP ĐỘ 5

Sáng kiến cân bằng sinh thái chủ động, trong đó các hoạt động ngân hàng xanh tương tự như cấp độ 4, nhưng được thực hiện một cách có mục đích, không chỉ là các hoạt động ứng phó với thay đổi bên ngoài như cấp độ 4.



E.1. TÀI CHÍNH XANH – ĐỒNG HÀNH CÙNG QUỐC GIA TRÊN HÀNH TRÌNH NET-ZERO (tiếp theo)

GRI 203-2



E1.3 PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG XANH (tiếp theo)

NAM A BANK LUÔN NỖ LỰC TRONG TỪNG HÀNH ĐỘNG VÀ TỪNG BƯỚC XANH HÓA NGÂN HÀNG



Năm 2023, căn cứ các kết quả thu được sau quá trình triển khai các chương trình hành động hướng tới PTBV, Nam A Bank được xác định đã vượt qua yêu cầu đối với cấp độ 3.

- Quy định sản phẩm tín dụng xanh.
- Chính sách E&S.
- Quy định ESMS.
- Thành lập Ban triển khai Ngân hàng xanh.
- Đạt tiêu chuẩn ISO 31000:2018 về Quản lý rủi ro đối với các sản phẩm Tín dụng xanh.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Về lý thuyết, càng lên cao thì các tiêu chuẩn và yêu cầu đạt được đối với ngân hàng sẽ càng khó khăn, đặc biệt trong bối cảnh nhận thức về PTBV nói chung và giảm phát thải, kiểm soát các rủi ro liên quan đến biến đổi khí hậu của các doanh nghiệp tại Việt Nam còn nhiều hạn chế. Do vậy, mục tiêu đạt được cấp độ 5 thực sự là một thách thức không nhỏ đối với Nam A Bank và đòi hỏi nhiều nỗ lực hơn nữa từ Ban Lãnh đạo cũng như toàn thể CBNV Ngân hàng. Trên hành trình chuyển đổi xanh, Nam A Bank tiếp tục nỗ lực triển khai các hoạt động, sáng kiến phù hợp với chiến lược xanh hóa kết hợp số hóa để tiến tới cấp độ 4-5.



Đại diện Nam A Bank nhận giải thưởng Top 10 Doanh nghiệp Xanh và Phát triển bền vững 2023



E.2. GIẢM PHÁT THẢI – HƯỚNG ĐẾN NỀN KINH TẾ CARBON THẤP

GRI 302, GRI 305



E.2.1 THỰC HÀNH TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG TIÊU THỤ - LAN TỎA LỐI SỐNG XANH

Việc tiêu thụ nhiên liệu từ nguồn không thể tái tạo và năng lượng điện là hoạt động gây phát thải đáng kể tại tất cả các quốc gia trên toàn cầu. Theo đó, với mục tiêu đồng hành cùng cam kết của Chính phủ Việt Nam hướng tới Net-Zero và xu hướng hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, Nam A Bank khẳng định quyết tâm triển khai các sáng kiến giảm dẫn lượng điện và nhiên liệu tiêu thụ nhằm bảo vệ môi trường và giảm thiểu tác động đối với khí hậu. Bắt đầu từ năm 2023, Nam A Bank thực hiện đo lường và báo cáo dữ

liệu liên quan đến năng lượng tiêu thụ định kỳ hàng năm để làm cơ sở đánh giá hiệu quả thực thi các chương trình hành động và điều chỉnh lộ trình hướng đến mục tiêu trung hòa carbon phù hợp hơn với thực tiễn.

Trong năm 2023, các nguồn năng lượng tiêu thụ của Nam A Bank chủ yếu bao gồm điện năng, dầu phục vụ hoạt động vận hành trụ sở kinh doanh và xăng phục vụ các phương tiện vận tải thuộc sở hữu của Nam A Bank. Đối với lượng điện tiêu thụ, Nam A Bank theo dõi và thống kê, 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 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.

Năm	Điện năng (kWh)	Xăng dùng cho phương tiện vận tải đường bộ (lít)	Dầu DO dùng cho vận hành trụ sở (lít)
2023	5.765.340	472.800	10.709



Với từng hành động nhỏ cùng các sáng kiến đã triển khai trong năm 2023 hướng đến mục tiêu giảm mức năng lượng tiêu thụ, từng bước hiện thực hóa, đẩy mạnh lối Sống xanh mà Nam A Bank đã chọn.

- Các công trình xây dựng mới được ưu tiên ứng dụng các công nghệ tiên tiến kết hợp với các vật liệu cách nhiệt thân thiện với môi trường nhằm giảm thiểu việc tiêu thụ điện năng của hệ thống làm mát.
- Đối với các công trình hiện hữu, một số khu vực được lắp đặt thiết bị cảm biến nhiệt có chức năng khống chế ngưỡng nhiệt tối thiểu để hệ thống máy lạnh tự động chuyển chế độ khi không gian văn phòng đủ độ mát phù hợp cho người lao động thoải mái làm việc.
- Hệ thống chiếu sáng được sử dụng toàn bộ bằng đèn LED tiết kiệm năng lượng, các trang thiết bị văn phòng được mua mới đều đảm bảo đạt chứng nhận tiết kiệm năng lượng ở mức từ 3 trở lên. Ngoài ra, Nam A Bank cũng áp dụng các thiết kế thông minh, hiện đại, thông thoáng với bố trí cửa sổ và cửa ra vào tối ưu hóa lưu thông không khí và sử dụng ánh sáng tự nhiên.
- Hệ thống máy lạnh trung tâm tự động ngắt sau 5 giờ 30 phút tối, trừ các khu vực văn phòng được thông báo trước sẽ có nhân viên tăng ca sau giờ hành chính, để hạn chế các trường hợp người lao động quên tắt thiết bị làm mát khi ra về.
- Quy định hạn chế sử dụng thang máy trong các trường hợp CBNV di chuyển lên và xuống trong phạm vi 3 tầng.
- Lan tỏa ý thức sống xanh và bảo vệ môi trường trong toàn thể CBNV Ngân hàng thông qua các chương trình đào tạo và hình ảnh tuyên truyền được bố trí tại các khu vực dễ thấy trong văn phòng, khu vực in ấn các chiến dịch nhắc nhở nhân viên tắt các thiết bị điện tử và đèn chiếu sáng tại các khu vực văn phòng khi không có nhu cầu sử dụng.
- Bảo dưỡng và bảo trì các phương tiện vận tải định kỳ nhằm đảm bảo các phương tiện luôn hoạt động với hiệu suất tiêu thụ nhiên liệu tối ưu.



E.2. GIẢM PHÁT THẢI – HƯỚNG ĐẾN NỀN KINH TẾ CARBON THẤP (tiếp theo)

GRI 302, GRI 305



E.2.2 GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH VÌ MỘT TƯƠNG LAI XANH

Giảm phát thải khí nhà kính là mệnh lệnh toàn cầu mà không chỉ giới hạn tại từng quốc gia riêng lẻ. Chính vì lẽ đó, phát thải khí nhà kính luôn là lĩnh vực trọng yếu cần đầu tư nguồn lực để Nam A Bank thực hiện cam kết tiến tới trung hòa carbon và tham gia thị trường tín chỉ carbon trong tương lai.

Trong năm 2023, các nguồn phát thải chính được Nam A Bank kiểm kê bao gồm phát thải trực tiếp do sử dụng nhiên liệu vận hành 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). 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 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 2023 được xác định theo kết quả tính toán hệ số phát thải lưới điện Việt Nam 2022 tại Công văn số 327/BDKH-PTCBT do Cục Biến đổi khí hậu – Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành ngày 19/03/2024.

Năm 2023	Phạm vi 1	Phạm vi 2	Tổng cộng
Lượng phát thải (tấn CO ₂ tương đương)	1.167	3.901	5.068
Lượng phát thải bình quân trên mỗi nhân viên (tấn CO ₂ tương đương/người)	0,23	0,77	1,00



Giảm thiểu mức phát thải nhà kính trong hoạt động là giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, góp phần chống biến đổi khí hậu và thực tế hơn là giảm thiểu chi phí hoạt động, chuyển đổi số mạnh mẽ hơn và đây cũng là bước đi thiết thực trong dự án **“Tôi chọn sống xanh”** mà Nam A Bank hướng đến trong các năm vừa qua. Các sáng kiến và chương trình hành động đã triển khai trong năm 2023 hướng đến mục tiêu giảm lượng phát thải khí nhà kính theo các phạm vi:

- ✓ Xây dựng và công bố Dự thảo Sách trắng về mục tiêu trung hòa Carbon– Hướng đến mục tiêu quốc gia COP 26 – COP 27 với những giai đoạn tùy biến tương ứng:

1 Áp dụng bộ công cụ tính toán mức phát thải CO₂ cơ bản tại một số ĐVKD

2 Ứng dụng chuyên sâu vào hoạt động vận hành tại Ngân hàng.

3 Tích hợp công cụ tính toán mức phát thải CO₂ vào các sản phẩm tín dụng xanh áp dụng cho các Khách hàng tại Nam A Bank.

✓ Tổ chức hội thảo và truyền thông nội bộ về nội dung dự thảo sách trắng và phương pháp tính toán lượng phát thải khí nhà kính.
- ✓ Tăng cường trang bị hệ thống phát điện bằng pin năng lượng mặt trời.

✓ Thực hiện các chiến dịch trồng cây nhằm mục tiêu góp phần trung hòa carbon, cải thiện chất lượng môi trường sống và tạo khoảng không gian xanh cho cộng đồng. Tính đến cuối năm 2023, Nam A Bank đã trực tiếp trồng 2.200 cây xanh tại tỉnh Lâm Đồng.

✓ Ứng dụng CNTT vào công tác vận hành kinh doanh hàng ngày và chuyển dịch các cuộc họp trực tiếp với thành phần tham gia đến từ nhiều trụ sở, văn phòng kinh doanh khác nhau sang các cuộc họp trực tuyến trên nền tảng Webex nhằm tiết kiệm thời gian di chuyển đồng thời giảm thiểu lượng phát thải khí nhà kính theo phạm vi 3.

✓ Đàm phán với các nhà thầu để xác định các điều kiện hợp lý nhằm đạt được mục tiêu giảm phát thải khí nhà kính theo phạm vi 3.



E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG

GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.1 SỬ DỤNG VẬT LIỆU THÂN THIỆN VỚI MÔI TRƯỜNG



Trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, vấn đề đo lường và kiểm soát lượng vật liệu tiêu hao phục vụ các quy trình vận hành hàng ngày luôn được chú trọng để phục vụ công tác quản lý doanh nghiệp nội bộ. Do đặc thù yêu cầu về lưu trữ thông tin và phương tiện giao dịch tài chính, các vật liệu được sử dụng tại Nam A Bank hầu hết thuộc nhóm ít có khả năng tái chế. Theo đó, nhằm giảm thiểu tác động đối với khí hậu và môi trường, chúng tôi luôn chú trọng vào mục tiêu giảm khối lượng vật liệu không tái tạo tiêu hao trong quá trình vận hành đồng thời khuyến khích CBNV đưa ra các ý tưởng hay sáng kiến phù hợp để tái chế và/hoặc tái sử dụng các vật liệu thông dụng.

Các vật liệu chính được Nam A Bank theo dõi và thống kê trong năm 2023 gồm nhựa cứng dùng để phát hành thẻ giao dịch ngân hàng, thẻ nhân viên, thẻ giữ xe và giấy, mực in dùng để lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định pháp luật hiện hành. Dữ liệu thống kê khối lượng tiêu dùng trong năm của các vật liệu này được các bộ phận nghiệp vụ ước tính theo các phương pháp cụ thể như sau:

1.519 kg

Nhựa cứng:

Số lượng thẻ phát hành trong năm nhân (x) với trọng lượng thẻ bình quân theo tiêu chuẩn ISO 7810.

6.492 hộp

Mực in:

Số lượng hộp sử dụng trong năm.

35.406 kg

Giấy:

Số lượng ram giấy từng loại tiêu dùng trong năm thực tế theo hóa đơn thanh toán nhân (x) với trọng lượng tiêu chuẩn của loại giấy tương ứng (70GSM, 80GSM,...).

Các sáng kiến và chương trình hành động đã triển khai trong năm 2023 hướng đến mục tiêu giảm lượng vật liệu tiêu hao, qua đó gián tiếp giảm thiểu lượng rác thải ra môi trường:



Triển khai các chương trình số hóa trong cả hoạt động cung cấp dịch vụ tài chính cho Khách hàng (dịch vụ ngân hàng điện tử) cũng như các quy trình vận hành nội bộ, qua đó giảm thiểu lượng chứng từ và tài liệu thảo luận nội bộ cần in ấn và lưu trữ bằng giấy.



Nghiên cứu và phát triển hình thức thẻ phi vật lý thay thế dần thẻ nhựa cứng truyền thống.



Quy định in 2 mặt đối với tất cả các tài liệu cần lưu trữ bằng giấy và bố trí các bảng tuyên truyền về thói quen rà soát cẩn thận các tài liệu trước khi chuyển lệnh in nhằm hạn chế tình trạng lãng phí giấy do in lại nhiều lần.



Tận dụng tối đa số lần đổ mực cho phép đối với từng loại máy in, photocopy cụ thể thay vì thay thế toàn bộ ống mực.



Thay thế túi quà tặng Khách hàng và đối tác kinh doanh dạng nylon sang túi giấy.



E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG (tiếp theo)

GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.2 SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NƯỚC

5.810 m³
Tổng lượng nước đầu vào
Năm 2023

Nước là tài nguyên tự nhiên quý giá cần được bảo tồn và trách nhiệm của mỗi cá nhân trong cộng đồng là tiêu dùng nước một cách hiệu quả, bền vững. Mặc dù do đặc thù hoạt động kinh doanh ngân hàng không gây tác động nhiều đến nguồn nước tự nhiên và nhu cầu sử dụng nước tại Nam A Bank chủ yếu phục vụ các yêu cầu sinh hoạt cơ bản, chúng tôi vẫn luôn tích cực và chủ động triển khai các hoạt động, sáng kiến thúc đẩy tiết kiệm nước. Tất cả các nguồn nước đầu vào sử dụng tại các trụ sở, văn phòng kinh doanh của Nam A Bank trên toàn quốc đều được mua từ các nhà máy cấp nước đô thị địa phương với chất lượng nước luôn đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định pháp luật hiện hành tại Việt Nam.

Năm 2023 là năm đầu tiên Nam A Bank tổng hợp và công bố tổng lượng nước đầu vào sử dụng trên toàn hàng. Dữ liệu này được theo dõi và thống kê căn cứ số mét khối (m³) nước hiển thị trên các hóa đơn tiền nước hàng tháng mà đơn vị kinh doanh phải chi trả cho các công ty cấp nước đô thị.

Thực hành tiết kiệm và các sáng kiến về sử dụng nguồn nước đã triển khai trong năm 2023 hướng đến mục tiêu giảm thiểu tác động và bảo vệ nguồn nước tự nhiên:

- ✓ Kiểm soát chặt chẽ lượng nước tiêu dùng tại trụ sở kinh doanh và các tòa nhà văn phòng lớn.
- ✓ Đầu tư trang bị các thiết bị có mức tiêu hao nước thấp, sử dụng vòi cảm ứng trong các khu vực vệ sinh để hạn chế tình trạng lãng phí nước do CBNV quên tắt vòi nước sau khi sử dụng.
- ✓ Khuyến khích CBNV đề xuất các sáng kiến liên quan đến nước và tuyên truyền, truyền thông liên tục nhằm nâng cao nhận thức về bảo vệ nguồn nước và hình thành thói quen sử dụng nước hiệu quả, tiết kiệm cho toàn thể CBNV Nam A Bank.
- ✓ Phối hợp với các tổ chức và cơ quan, đoàn thể, ban ngành nhà nước để tổ chức các chiến dịch truyền thông, khuyến khích cộng đồng tham gia vào việc bảo vệ và tiết kiệm nước.



E.3.3 KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG NƯỚC THẢI



Nam A Bank hiểu rõ tầm quan trọng của việc giảm thiểu khối lượng và kiểm soát chất lượng nước thải đối với môi trường. Việc thực thi chặt chẽ các chính sách và hoạt động giám sát chất lượng nước thải không chỉ minh chứng cho cam kết bảo vệ môi trường mà còn củng cố vững chắc uy tín và vị thế của Nam A Bank đối với các bên liên quan. Nước thải phát sinh từ Nam A Bank chủ yếu là nước thải sinh hoạt và không xả thải các chất nguy hại cho môi trường và cộng đồng dân cư. Bên cạnh đó Nam A Bank đã thiết lập và vận hành các hệ thống xử lý nước thải tại các tòa nhà văn phòng lớn như Trụ sở chính, trụ sở tại chi nhánh Lý Thường Kiệt, chi nhánh Bạc Liêu, chi nhánh Cần Thơ... theo quy định của pháp luật hiện hành. Tại các đơn vị này, nước thải phát sinh từ các khu vực vệ sinh trong tòa nhà được dẫn xuống bể chứa và trải qua hệ thống xử lý tại chỗ trước khi được truyền dẫn ra các khu vực chứa nước thải công cộng. Đối với các địa điểm kinh doanh có lượng nước thải dưới 5m³/ngày, nước thải sinh hoạt không yêu cầu phải thông qua hệ thống xử lý mà được xả trực tiếp vào các hệ thống thoát nước đô thị.

Đặc biệt, tại tòa nhà Trụ sở chính Ngân hàng, chúng tôi ký kết hợp đồng vận hành và bảo trì định kỳ hệ thống xử lý nước thải cho một bên đối tác chuyên nghiệp trong lĩnh vực này nhằm đảm bảo nước thải sau khi xử lý đạt được các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải sinh hoạt QCVN 14:2008/BTNMT. Theo đó, đối tác của Nam A Bank được yêu cầu thực hiện công tác bảo trì, vệ sinh, súc rửa và cung cấp hóa chất rửa màng lọc định kỳ 3 tháng/lần đồng thời phải có trách nhiệm trong việc phối hợp với Nam A Bank đón tiếp các cơ quan quản lý nhà nước chuyên trách xuống làm việc tại chỗ. Với mục tiêu quản lý chặt chẽ các tác động đến môi trường phát sinh từ nguồn nước thải, Nam A Bank cũng thường xuyên yêu cầu đối tác kiểm tra, phân tích chất lượng nước thải theo các tiêu chuẩn như TCNVN, HD66, SMEWW như một phần trong hệ thống quản lý môi trường tổng thể của mình. Thông qua các buổi kiểm tra này, chúng tôi không chỉ đảm bảo rằng nước thải được thải ra môi trường sau quá trình vận hành của ngân hàng không vượt qua ngưỡng cho phép mà còn nhận dạng kịp thời những cải thiện cần thiết để nâng cao chất lượng xử lý nước thải.



E.3. QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG (tiếp theo)

GRI 301, GRI 303, GRI 306 (2020)



E.3.4 QUẢN LÝ VÀ GIẢM THIỂU LƯỢNG CHẤT THẢI VÌ MỘT MÔI TRƯỜNG TRONG SẠCH

Hoạt động kinh doanh của bất kỳ tổ chức, doanh nghiệp nào cũng phát sinh chất thải và yêu cầu được xử lý nhằm đảm bảo không gây tác động tiêu cực tới môi trường. Đặc thù ngành ngân hàng chỉ phát sinh chất thải sinh hoạt với rất ít các loại chất thải mang tính nguy hại đối với môi trường cũng như cộng đồng dân cư, Nam A Bank không xác định quản lý chất thải là lĩnh vực PTBV trọng yếu nhưng vẫn cam kết tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và thực thi



các biện pháp nhằm giảm thiểu lượng chất thải phát sinh và góp phần bảo vệ môi trường. Nam A Bank đã ban hành các hướng dẫn CBNV phân loại rác thải tại nguồn và thỏa thuận với các đơn vị chuyên trách tiếp nhận rác thải từ Nam A Bank tuân thủ các nguyên tắc xử lý các loại chất thải nguy hại (nếu có) một cách an toàn, hiệu quả và có trách nhiệm.

Cụ thể, đối với chất thải nguy hại, Nam A Bank yêu cầu các đối tác xử lý chất thải phải cung cấp đầy đủ chứng từ giao nhận và xử lý, bao gồm thông tin chi tiết về số lượng (hoặc trọng lượng), trạng thái và phương pháp xử lý cho mỗi loại chất thải. Tần suất thu gom rác thải nguy hại ở Nam A Bank là 1 lần/năm và đối tác xử lý sẽ thu gom ngay tại tòa nhà văn phòng, địa điểm kinh doanh của Ngân hàng. Điều này không chỉ giúp Nam A Bank giám sát chặt chẽ quá trình quản lý chất thải mà còn đảm bảo trách nhiệm trong việc xử lý chất thải, củng cố niềm tin của Khách hàng và cộng đồng vào cam kết bền vững của ngân hàng.

Đối với các chất thải rắn sinh hoạt, Nam A Bank cũng ký kết hợp đồng với đối tác phụ trách xử lý và thu gom chất thải với tần suất 1 lần/ngày. Nam A Bank yêu cầu đối tác bố trí nhân sự với chuyên môn phù hợp, trang thiết bị và phương tiện chuyên dụng nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh lao động. Đơn vị thu gom và xử lý chất thải cũng cần tuân thủ các quy định về xử lý và thu gom chất thải rắn sinh hoạt và bảo đảm thu dọn sạch sẽ chất thải rơi vãi ngay sau khi thu gom.



04

XÃ HỘI (S): PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ CHUẨN NĂNG LỰC

Đầu tư và phát triển Nguồn Nhân lực	113
Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ cho Người Lao động	125
Bảo mật thông tin và dữ liệu Khách hàng	135



XÃ HỘI (S): PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ CHUẨN NĂNG LỰC

ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Chú trọng triển khai các chương trình, hoạt động đầu tư và phát triển nguồn nhân lực để đảm bảo năng lực thực thi chiến lược kinh doanh theo từng thời kỳ, sẵn sàng nắm bắt các cơ hội kinh doanh mới và nhanh chóng thích nghi để ứng phó với các thách thức trong môi trường kinh tế xã hội đầy biến động như hiện nay.

S.1

S.3

BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

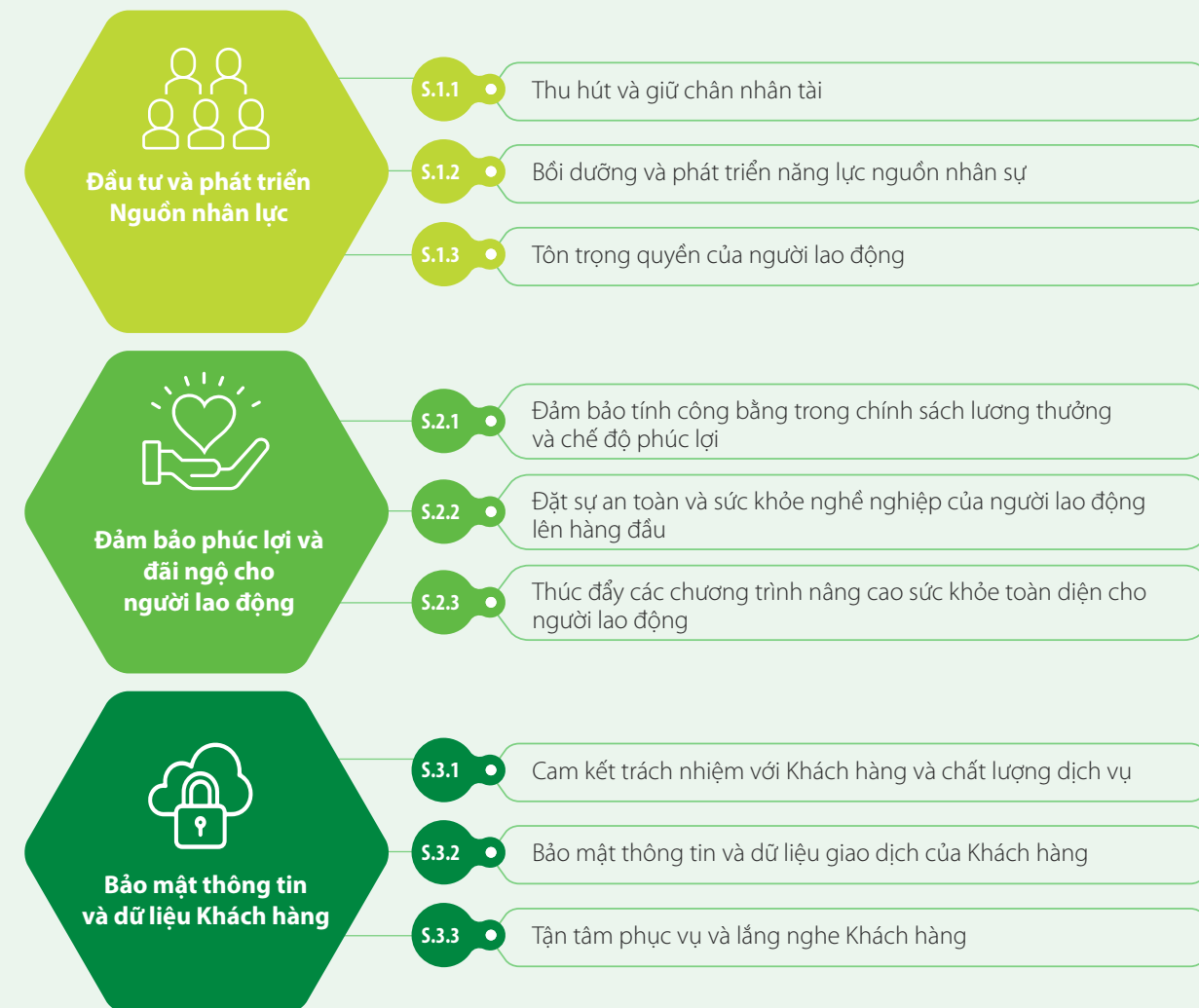
Luôn ưu tiên hàng đầu trong việc đầu tư nghiên cứu, phát triển các hệ thống, quy trình bảo mật thông tin và dữ liệu Khách hàng, ngăn ngừa các rủi ro và thiệt hại phát sinh khi có nguy cơ rò rỉ thông tin.

S.2

ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Đề cao việc đảm bảo phúc lợi và duy trì chế độ đãi ngộ cạnh tranh cho người lao động, thiết lập các chính sách phù hợp nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, tạo nền tảng vững chắc để củng cố và gia tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường tài chính.

Nam A Bank triển khai theo từng chủ đề trọng yếu trong năm 2023 theo các nội dung sau:





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

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



Trên hành trình hơn 30 năm phát triển và kiến tạo giá trị, Nam A Bank đã ghi dấu ấn mạnh mẽ khi 3 năm liên tiếp được vinh danh là một trong những “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” bởi HR Asia và được trao tặng giải thưởng “Chuyển đổi số trong hoạt động nhân sự”. Đây là minh chứng rõ ràng cho những nỗ lực không ngừng nghỉ trong việc xây dựng môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp và cởi mở nhằm thu hút, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao “Chuẩn năng lực” của Nam A Bank.

S.1.1 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI

Nam A Bank luôn ý thức được rằng nguồn nhân lực là tài sản quý giá, là động lực chính cho sự PTBV của Ngân hàng. Chính vì vậy, trong suốt những năm qua, Ngân hàng luôn chú trọng phân bổ nguồn lực cho các hoạt động phát triển đội ngũ, tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động và xác định lộ trình với các cơ hội thăng tiến rõ ràng. Chiến lược phát triển nhân sự của Nam A Bank dựa trên nền tảng bao gồm 3 yếu tố cốt lõi:

01

COI TRỌNG YẾU TỐ CON NGƯỜI

Nam A Bank cam kết mang đến chính sách chăm sóc và đãi ngộ hấp dẫn, đồng thời đầu tư vào đào tạo, phát triển kỹ năng và xây dựng lộ trình với các cơ hội thăng tiến rõ ràng để mỗi nhân viên tự tin cống hiến hết mình cho sự phát triển chung của Ngân hàng.

02

CON ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP RÕ RÀNG

Với những mục tiêu và kế hoạch phát triển ngắn, trung, dài hạn được định hình rõ ràng, minh bạch và công bằng, Nam A Bank khuyến khích mỗi cá nhân đóng góp ý tưởng và phát triển bản thân thường xuyên liên tục để sẵn sàng nắm bắt các cơ hội thăng tiến lên nấc thang nghề nghiệp cao hơn.

03

MÔI TRƯỜNG THÂN THIỆN

Cơ sở vật chất khang trang, hiện đại, trang bị công nghệ tiên tiến cùng hệ thống an ninh đảm bảo an toàn và bảo mật tạo nên một môi trường làm việc chuyên nghiệp và năng động. Nam A Bank đặc biệt chú trọng vun đắp các mối quan hệ đồng nghiệp nhằm tạo nên môi trường làm việc cởi mở, thân thiện và tràn đầy năng lượng tích cực.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Theo định hướng của Cấp lãnh đạo, Nam A Bank chủ trương triển khai các hoạt động thu hút và bồi dưỡng tài năng trẻ thông qua các chương trình hợp tác toàn diện với một số trường đại học lớn trên cả nước từ công tác hỗ trợ phát triển nội dung đào tạo, cung cấp cơ hội thực tập cho sinh viên năm cuối đến gây quỹ và trao tặng học bổng cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. Việc làm này của Nam A Bank không chỉ giúp Ngân hàng nuôi dưỡng nguồn nhân sự có tiềm năng mà còn góp phần nâng cao mặt bằng năng lực chuyên môn của thể hệ tương lai. Bên cạnh đó, nhằm nâng cao hiệu quả thực thi mục tiêu chiến lược về chuyển đổi số, Nam A Bank đã có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực trẻ trong lĩnh vực công nghệ đồng thời đẩy mạnh công tác quy hoạch nhân sự kế thừa, tạo cơ hội thăng tiến cho đội ngũ nhân sự trẻ đảm nhiệm các vị trí quản lý cấp cao. Với tinh thần sáng tạo và tinh thần học tập trau dồi kiến thức cũng như nhanh nhạy tiếp cận các giải pháp công nghệ mới, nguồn nhân tài trẻ tuổi được kỳ vọng đóng góp vào việc thực hiện hóa 2 trụ cột chính Số hóa và Xanh hóa trên hành trình PTBV.



Nam A Bank luôn chú trọng lắng nghe các đóng góp cũng như tâm tư nguyện vọng của tất cả các CBNV và vì thế, hàng năm, chúng tôi đã thực hiện khảo sát ý kiến của toàn thể CBNV về mức độ hài lòng với hệ thống chính sách, văn hóa doanh nghiệp và ý kiến đánh giá về môi trường làm việc tại Ngân hàng.

Kết quả thống kê cho thấy tỷ lệ nhân viên mong muốn gắn bó với Ngân hàng trên 5 năm luôn đạt mức cao, hơn 97% nhân viên cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank và đa số nhân viên bày tỏ cảm nhận được tôn trọng, được tạo cơ hội phát triển trong công việc. Định kỳ hàng năm, 100% nhân viên Nam A Bank được thực hiện đánh giá hiệu quả làm việc theo quy trình tuân thủ chính sách, quy định nội bộ đảm bảo công bằng và minh bạch, ghi nhận đầy đủ và có phản hồi xứng đáng đối với các đóng góp của mỗi nhân viên. Nội dung đánh giá được thiết kế nhằm phản ánh khách quan năng lực và hiệu quả làm việc của mỗi cá nhân, bao gồm các yếu tố về cả trình độ chuyên môn, quá trình đào tạo, phạm vi và kết quả thực hiện công việc được giao trong tương quan so sánh với mục tiêu phát triển, định hướng thăng tiến do cá nhân đề ra. Căn cứ kết quả đánh giá định kỳ, Ban Lãnh đạo Ngân hàng sẽ có các chính sách khen thưởng phù hợp để CBNV được nâng cao động lực phát triển bản thân và cống hiến dài hạn cho Nam A Bank.



> 97%

Nhân viên cảm thấy hạnh phúc khi làm việc tại Nam A Bank



100%

Nhân viên Nam A Bank được thực hiện đánh giá hiệu quả làm việc theo quy trình tuân thủ chính sách



S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC (tiếp theo)

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



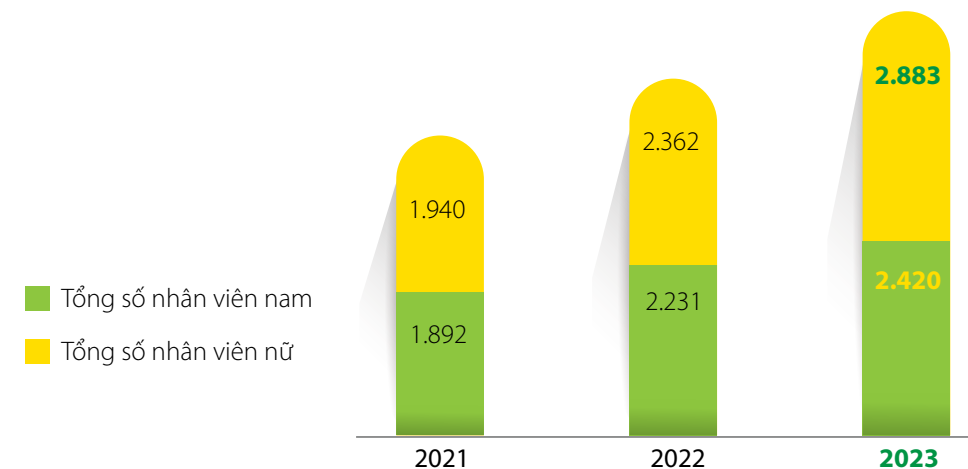
S.1.1 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI (tiếp theo)

Công tác truyền thông đa chiều cũng được chú trọng triển khai để tạo dựng hình ảnh tích cực về thương hiệu gắn liền môi trường làm việc hấp dẫn tại Nam A Bank và thu hút sự quan tâm của nhiều bên liên quan. Các thông báo tuyển dụng của Nam A Bank được đăng tải công khai trên đa dạng phương tiện truyền thông đại chúng từ các kênh truyền thống, kênh đối tác tuyển dụng chuyên nghiệp đến các kênh tuyển dụng trực tuyến thông qua mạng xã hội. Nam A Bank cam kết không sử dụng lao động vị thành niên. Quy trình tuyển dụng được thực hiện theo tiêu chuẩn quy định bởi các văn bản, chính sách nội bộ đảm bảo tính trung thực, minh bạch, khách quan và Người ứng tuyển không phải trả bất kỳ chi phí nào trong quá trình ứng tuyển nên các ứng viên hoàn toàn có thể tin tưởng rằng Nam A Bank luôn

rộng mở các cơ hội cho các ứng viên có năng lực và quan điểm phù hợp với văn hóa của Ngân hàng. Chính vì điều đó, trong 3 năm qua, nguồn nhân lực của Nam A Bank đã không ngừng tăng trưởng mạnh mẽ đáp ứng được nhu cầu mở rộng quy mô theo chiến lược kinh doanh. Tính đến ngày 31/12/2023, tổng số nhân viên đang làm việc tại Nam A Bank đạt mức 5.303 người, bao gồm cả nhân viên đang ký hợp đồng lao động và nhân viên đang trong giai đoạn thử việc. Với chính sách thu hút, tuyển dụng nhân tài trong lĩnh vực ngân hàng tài chính trên tinh thần tôn trọng sự đa dạng và hòa hợp, không phân biệt giới tính, tôn giáo, vùng miền và đảm bảo tính công bằng, minh bạch trong suốt quá trình tuyển dụng, Nam A Bank luôn duy trì tỷ lệ nhân viên nữ trên 50% qua các năm.



Số lượng nhân viên qua các năm





S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC (tiếp theo)

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.1 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI (tiếp theo)

Năm 2023, Nam A Bank vẫn đang trong quá trình mở rộng quy mô hoạt động nên nhu cầu tuyển dụng mới 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 vẫn tập trung mở rộng ở khu vực phía Nam nên số lượng nhân viên tăng lên ở khu vực Hồ Chí Minh và Miền Tây chiếm tỷ trọng lớn. Về tổng thể, số lượng nhân viên nữ được tuyển dụng mới cao hơn

nam, điều đó đã phản ánh đặc thù yêu cầu đối với các công việc nghiệp vụ ngân hàng, đặc biệt là ở các vị trí vận hành, phù hợp với các tố chất sẵn có của nữ giới như tính tỉ mỉ, cẩn thận và chín chu. Tỷ lệ nữ giới ở cấp quản lý nhìn chung thấp hơn nam giới cũng phù hợp với thực trạng tất yếu khi rơi vào độ tuổi trên 30 thì nhân viên nữ gặp nhiều khó khăn hơn trong việc cân đối thời gian cho gia đình và công việc.

Số lượng nhân viên tuyển dụng mới theo Giới tính trong năm 2023



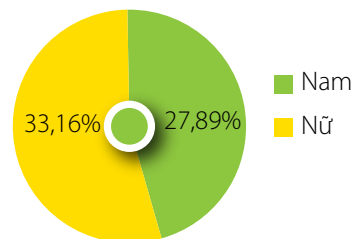
■ Tổng số nhân viên (tính đến thời điểm cuối năm)
■ Số lượng nhân viên tuyển dụng mới trong năm

Số lượng nhân viên tuyển dụng mới theo Độ tuổi trong năm 2023

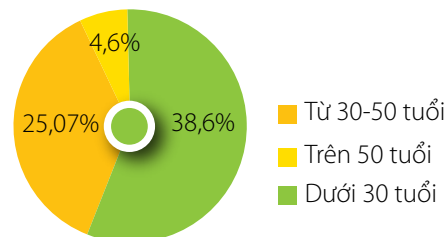


■ Tổng số nhân viên (tính đến thời điểm cuối năm)
■ Số lượng nhân viên tuyển dụng mới trong năm

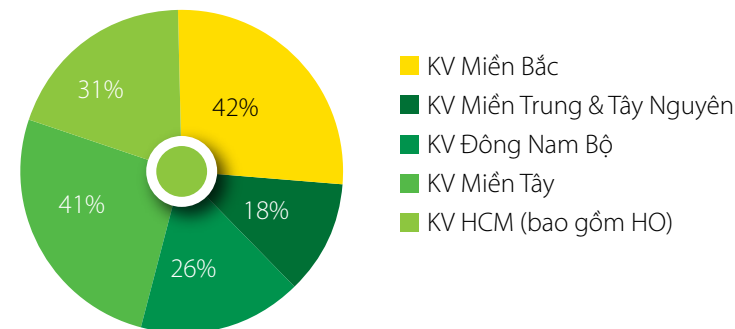
Tỷ lệ tuyển dụng mới theo Giới tính trong năm 2023



Tỷ lệ nhân viên tuyển dụng mới theo Độ tuổi trong năm 2023



Tỷ lệ nhân viên tuyển dụng mới theo Khu vực trong năm 2023



■ KV Miền Bắc
■ KV Miền Trung & Tây Nguyên
■ KV Đông Nam Bộ
■ KV Miền Tây
■ KV HCM (bao gồm HO)

Số lượng nhân viên tuyển dụng mới và thôi việc theo từng Khu vực trong năm 2023



■ Số lượng nhân viên tuyển dụng mới trong năm
■ Số lượng nhân viên thôi việc trong năm



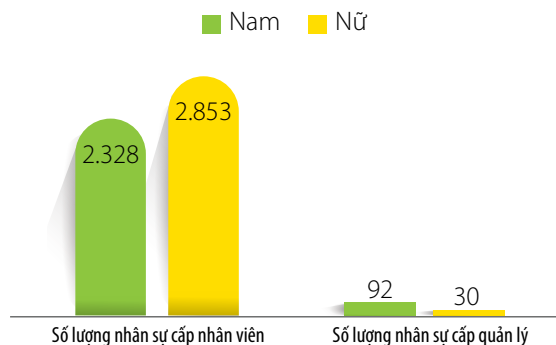
S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC (tiếp theo)

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1

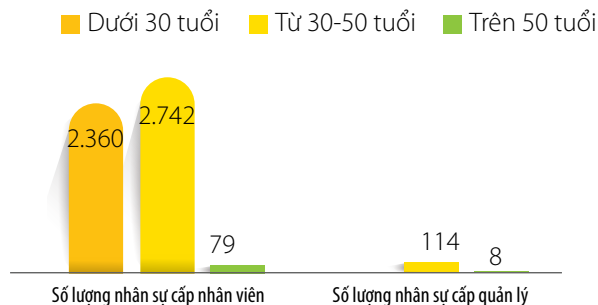


S.1.1 THU HÚT VÀ GIỮ CHÂN NHÂN TÀI (tiếp theo)

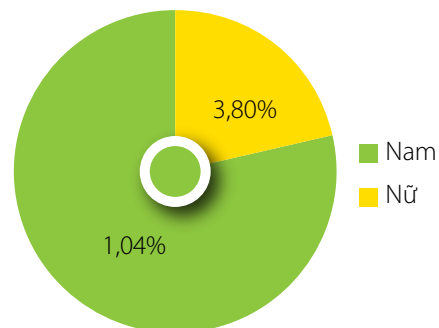
Số lượng nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Giới tính trong năm 2023



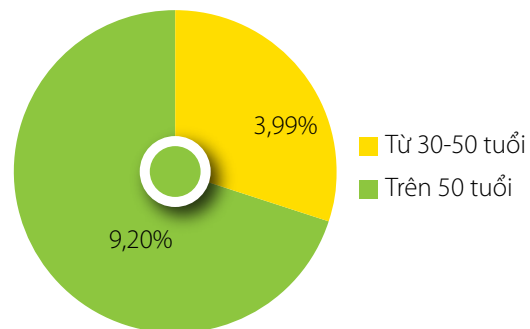
Số lượng nhân sự cấp quản lý và cấp nhân viên theo Độ tuổi trong năm 2023



Tỷ lệ nhân sự cấp quản lý theo Giới tính trong năm 2023



Tỷ lệ nhân sự cấp quản lý theo Độ tuổi trong năm 2023



Ngoài ra, để gia tăng động lực đồng thời tạo cơ hội cho nhân viên thể hiện khả năng và bứt phá giới hạn của bản thân, Nam A Bank thường xuyên triển khai các cuộc thi tài năng khuyến khích sự tham gia của tất cả các CBNV trên toàn hàng. Hai hoạt động tiêu biểu đã diễn ra trong năm 2023 bao gồm:

TRẠNG NGUYÊN 2023

Chương trình được tổ chức thường niên với phiên bản mới mẻ và kịch tính hơn, thu hút các cá nhân tài năng hội tụ đủ 3 yếu tố "Trung - Trí - Dũng" nhằm tìm kiếm và phát triển nhân sự lãnh đạo tương lai cho Nam A Bank. Trạng Nguyên không chỉ là giải thưởng, mà còn là hành trình thử thách và khám phá bản thân, đồng thời mở ra cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp cho các cá nhân.



NAM A BANK - OPENBANKING INNOVATION

Nam A Bank tổ chức cuộc thi sáng tạo khoa học kỹ thuật, công nghệ với quy mô lớn nhất từ trước đến nay và tập trung vào các chủ đề về công nghệ Open Banking, tài chính mở, ứng dụng Digital Marketing, chuyển đổi số,... phù hợp với định hướng chiến lược chuyển đổi số của Ngân hàng. Với sự đồng hành của các Hiệp hội công nghệ, Viện công nghệ uy tín cùng các cố vấn và chuyên gia hàng đầu, cuộc thi mở ra một không gian giao lưu, sáng tạo, chia sẻ xu hướng khoa học công nghệ, khơi nguồn ý tưởng và phát triển sản phẩm cho thế hệ trẻ đam mê công nghệ, đặc biệt là trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng.





S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC (tiếp theo)

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG VÀ PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC NGUỒN NHÂN SỰ

Phát triển nhân tài không thể thiếu các hoạt động giáo dục và đào tạo thường xuyên, Nam A Bank cam kết tạo điều kiện tối đa để CBNV nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và học hỏi, cập nhật các kiến thức tân tiến, sẵn sàng đương đầu với thử thách và nắm bắt cơ hội mới trong hành trình phát triển nghề nghiệp. Để hiện thực hóa mục tiêu này, Nam A Bank không ngừng xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ theo từng quý/năm với chương trình phản ánh chính xác nhu cầu thị trường và mong muốn của đội ngũ nhân viên đồng thời tìm kiếm các giải pháp, phương thức mới để nâng cao chất lượng đào tạo. Cụ thể, các chương trình đào tạo 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.



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. Hình thức đào tạo được áp dụng có cả trực tiếp (tập trung) và trực tuyến qua ứng dụng độc quyền Webex, học tập điện tử (E-learning) hoặc học tập kết hợp (Blending learning). Nội dung đào tạo bao gồm cả các chuyên đề bắt buộc như cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn phù hợp lộ trình thăng tiến của từng cá nhân từ cơ bản đến chuyên sâu hay tìm hiểu về vai trò, trách nhiệm, nghĩa vụ của từng vị trí công

tác, văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động,... theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và chính sách nội bộ của Nam A Bank. Do vậy, chương trình đào tạo được phân chia rõ ràng theo từng nhóm chức danh và thời gian triển khai cũng được sắp xếp phù hợp để không ảnh hưởng đến hiệu quả công tác của học viên. Nam A Bank cũng tiên phong áp dụng công nghệ nhận diện khuôn mặt điểm danh học viên đảm bảo tính chuyên nghiệp và minh bạch trong các khóa đào tạo, tạo nền tảng cho việc đảm bảo tính chính xác của kết quả thống kê và báo cáo thời lượng đào tạo đã thực thi.

Trong năm 2023, một số kết quả đáng chú ý trong hoạt động giáo dục và đào tạo tại Nam A Bank bao gồm:

663 lớp
đào tạo đã triển khai

98 lớp
đào tạo bao phủ 51 chủ đề mới
được bổ sung trong năm 2023
(so với các năm trước đó)

806.102 giờ
Tổng thời lượng đào tạo thực tế
(tăng 8% so với năm 2022)

152 giờ
Thời gian đào tạo bình quân
trên mỗi nhân viên

100%
nhân viên an ninh ký hợp
đồng lao động trực tiếp
với Nam A Bank được đào
tạo đầy đủ về các kiến thức
về nhân quyền và kỹ năng
chuyên môn cần thiết.





S.1. ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC (tiếp theo)

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 202, GRI 401-1, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 410-1



S.1.2 ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG VÀ PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC NGUỒN NHÂN SỰ (tiếp theo)

Vì sự bồi dưỡng và nâng cao trình độ chuyên môn cũng như kỹ năng của toàn thể CBNV, Nam A Bank tiếp tục triển khai nhiều hoạt động để đẩy mạnh công tác giáo dục và đào tạo, phát triển đội ngũ nhân sự phù hợp mục tiêu chiến lược dài hạn:

- ✓ Tiên phong cập nhật xu thế ngành thông qua việc tích cực tham gia và tổ chức các buổi tọa đàm chuyên sâu về các chủ đề như cơ hội và thách thức liên quan đến hoạt động mua bán tín chỉ carbon, cơ chế hoạt động của thị trường tín chỉ carbon, các tiêu chuẩn và chứng chỉ quốc tế liên quan đến PTBV trong từng lĩnh vực kinh doanh cụ thể.
- ✓ Kiểm soát chặt chẽ thời lượng đào tạo của từng học viên, đảm bảo việc tham gia đầy đủ và hiệu quả các khóa học.
- ✓ Xây dựng các cơ chế khuyến khích và hỗ trợ học viên tham gia đầy đủ các chương trình đào tạo.
- ✓ Xây dựng hệ thống dashboard báo cáo trực quan và cập nhật liên tục dữ liệu đào tạo. Việc kết nối với các hệ thống quản lý khách thông qua giao diện lập trình ứng dụng (API - Application Programming Interface) giúp tự động hóa quá trình thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu, nâng cao hiệu quả quản lý và đánh giá chất lượng đào tạo.



S.1.3 TÔN TRỌNG QUYỀN CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG

Nam A Bank cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các chính sách lao động được quy định bởi pháp luật Việt Nam, thể hiện rõ trong Nội quy lao động, Thỏa ước lao động tập thể và Chính sách nhân sự của Ngân hàng. Chúng tôi đảm bảo minh bạch trong việc cung cấp hợp đồng lao động, giúp mỗi nhân viên hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mình trước khi ký kết. Tất cả quyết định tham gia làm việc tại Nam A Bank đều dựa trên cơ sở tự nguyện, không có bất kỳ sự ép buộc hay đe dọa nào. Bên cạnh đó, Nam A Bank luôn tôn trọng sự đa dạng và tạo điều kiện bình đẳng cho tất cả các cá nhân, bất kể cấp bậc, giới tính, tuổi tác, vùng miền, tôn giáo, hay nền tảng văn hóa và kinh nghiệm. Sự đa dạng này góp phần tạo nên môi trường làm việc năng động, sáng tạo và hiệu quả, đồng thời 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, tổ chức Công đoàn luôn đóng vai trò là cầu nối hiệu quả giữa nhân viên và Ban lãnh đạo, đại diện cho tiếng nói của người lao động trong mọi hoạt động của Ngân hàng. Với sự hỗ trợ của Công đoàn, quyền lợi của nhân viên được bảo vệ một cách công bằng và minh bạch dựa trên tinh thần dân chủ và tuân thủ nghiêm ngặt Quy chế hội nghị người lao động. Ngoài các kênh chính thức trên cổng thông tin nội bộ và hộp thư góp ý, CBNV Nam A Bank được khuyến khích trực tiếp nêu lên ý kiến đóng góp nhằm xây dựng môi trường làm việc cởi mở, văn minh trong các cuộc khảo sát định kỳ và hội nghị do Công đoàn, Đoàn thanh niên tổ chức. 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 sự tôn trọng và cam kết bảo vệ quyền lợi cho mỗi cá nhân. Trong năm 2023, Nam A Bank không ghi nhận bất kỳ cuộc khiếu nại nào liên quan đến việc vi phạm hay nghi ngờ vi phạm các quyền cơ bản của người lao động, bao gồm cả các khiếu nại liên quan đến hành vi quấy rối, đe dọa hay ức hiếp. Nam A Bank cam kết nếu phát sinh khiếu nại, tố cáo nào liên quan đến vấn đề này thì bộ phận chuyên môn sẽ chịu trách nhiệm điều tra kỹ lưỡng và xử lý kịp thời, bảo vệ tối đa quyền lợi của người khiếu nại.



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

GRI 2, GRI 2-30, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



Một môi trường làm việc có thể tạo động lực gắn bó lâu dài cho người lao động không chỉ dựa trên tính năng động, minh bạch, được tôn trọng, được tạo cơ hội phát triển bản thân mà còn phải được đảm bảo chế độ phúc lợi và đãi ngộ đủ tính cạnh tranh trên thị trường để đảm bảo chất lượng cuộc sống cho mỗi CBNV. Do vậy, Nam A Bank luôn chú trọng xây dựng các chính sách lương thưởng ổn định, phù hợp với năng lực và kết quả đóng góp của mỗi nhân viên đồng thời tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về lao động và bảo hiểm xã hội. Bên cạnh đó, Nam A Bank cũng đặc biệt chú trọng duy trì môi trường làm việc an toàn, lành mạnh thông qua áp dụng các biện pháp phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro đối với sức khỏe của người lao động.

S.2.1 ĐẢM BẢO TÍNH CÔNG BẰNG TRONG CHÍNH SÁCH LƯƠNG THƯỞNG VÀ CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI

Nam A Bank luôn thực hiện nguyên tắc đảm bảo tính công bằng và tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam trong việc xây dựng thang bảng lương theo Quy chế tiền lương của Ngân hàng áp dụng cho từng thời kỳ cụ thể trên cơ sở, phù hợp với năng lực, kết quả đánh giá hiệu quả làm việc định kỳ của mỗi nhân viên. Chính sách lương thưởng được quy định cụ thể trong Hợp đồng lao động và truyền thông rộng rãi tới toàn thể CBNV làm việc cho Nam A Bank. Khi có sự chuyển công tác hoặc sau mỗi lần đánh giá tổng thể hàng năm, CBNV được áp dụng mức lương hiệu chỉnh phù hợp với vị trí công tác (mới), năng suất lao động, chất lượng công việc và mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao. Đối với các trường hợp đặc biệt khi người lao động có những đóng góp to lớn vào hiệu quả hoạt động chung của Ngân hàng, Ban Lãnh đạo Nam A Bank sẽ xem xét nâng bậc lương trước hạn nhằm thể hiện sự ghi nhận kịp thời và tạo động lực cho CBNV tiếp tục phát huy hơn nữa trong dài hạn.

Tương tự chính sách tuyển dụng và thu hút nhân tài, hệ thống thang bảng lương tại Nam A Bank không phân biệt giới tính, người lao động có năng lực và xuất phát điểm tương tự nhau sẽ được áp dụng mức lương khởi đầu bằng nhau. Tuy nhiên, sau quá trình làm việc nhất định, mức lương cơ bản tại từng cấp và nhóm độ tuổi sẽ có sự khác biệt do ảnh hưởng bởi các hạn chế đặc thù liên quan đến giới tính trong xã hội khi cân bằng vai trò đối với gia đình và vai trò đối với cơ quan công tác.

Tại Nam A Bank, CBNV được tạo điều kiện hưởng chế độ nghỉ thai sản đầy đủ theo quy định của pháp luật hiện hành và luôn được mở rộng cơ hội quay lại làm việc cho Ngân hàng sau khi kết thúc kỳ nghỉ thai sản. Theo kết quả thống kê, 99% nhân viên nghỉ thai sản trong năm 2023 đã quay trở lại làm việc khi đến hạn và đa số đều tiếp tục làm việc tối thiểu 1 năm tiếp theo đó.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

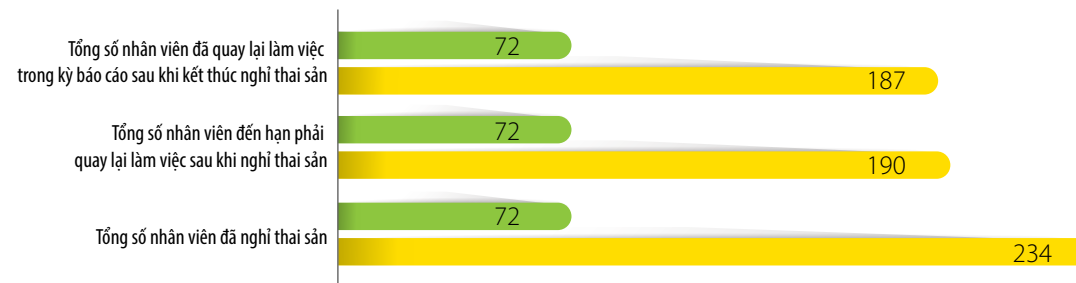
Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo năm

■ Năm 2023 ■ Năm 2022

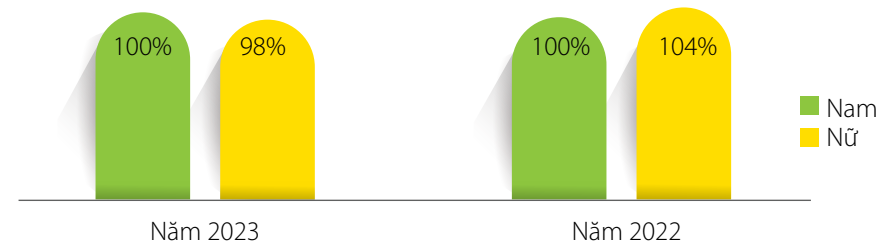


Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2023

■ Nam ■ Nữ



Tỷ lệ quay lại làm việc của nhân viên đã nghỉ thai sản theo giới tính





S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (tiếp theo)

GRI 2, GRI 2-30, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.1 ĐẢM BẢO TÍNH CÔNG BẰNG TRONG CHÍNH SÁCH LƯƠNG THƯỞNG VÀ CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI (tiếp theo)

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:

Nội dung	Chi tiết
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	Đãi 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
Phúc lợi của nhân viên nữ	Quà tặng ngày sinh nhật của CBNV
	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

S.2.2 ĐẶT SỰ AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG LÊN HÀNG ĐẦU

Vấn đề đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp cho CBNV cũng được Nam A Bank quan tâm với mức độ ưu tiên cao. Hoạt động vận hành tại Nam A Bank luôn tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn lao động theo quy định pháp luật hiện hành, các chính sách bảo vệ sức khỏe cho người lao động được cụ thể hóa trong Nội quy lao động, Thỏa ước lao động tập thể của Ngân hàng với phạm vi áp dụng là cho toàn thể CBNV đang làm việc tại Nam A Bank. Chương trình đào tạo nâng cao nhận thức, trang bị kỹ năng ứng phó với các tình huống khẩn cấp và kỹ năng sơ cứu, diễn tập phòng cháy chữa cháy hay xử lý tình huống nguy hiểm được triển khai định kỳ và yêu cầu tất cả CBNV đều phải tham gia. Các rủi ro tiềm ẩn đối với an toàn, sức khỏe của người lao động phát sinh tại khuôn viên văn phòng, nơi làm việc luôn được chú trọng nhận diện, đánh giá để triển khai các giải pháp phòng ngừa kịp thời.

Trong năm 2023, 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

Để đảm bảo an ninh và ứng phó hiệu quả với các tình huống bất ngờ, Nam A Bank thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra, nâng cao tinh thần cảnh giác và sẵn sàng ứng phó. 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 Hành chính Quản trị và Bộ phận An ninh bảo vệ để cùng phối hợp giải quyết nhanh chóng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng thực hiện truyền thông phương án bảo vệ cho toàn bộ CBNV, đồng thời xây dựng các tài liệu nội bộ giúp nâng cao ý thức cảnh giác.





S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (tiếp theo)

GRI 2, GRI 2-30, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.2 ĐẶT SỰ AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG LÊN HÀNG ĐẦU (tiếp theo)

CÔNG TÁC PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Nam A Bank cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật về phòng cháy chữa cháy đồng thời hợp tác chặt chẽ với lực lượng bảo vệ và công an địa phương để xây dựng kế hoạch đảm bảo an toàn, bao gồm việc kiểm tra định kỳ hàng tháng hệ thống báo cháy, chữa cháy đảm bảo hệ thống được bố trí theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, luôn trong tình trạng sẵn sàng hoạt động hiệu quả. Song song với việc nâng cao năng lực cơ sở vật chất, Nam A Bank chú trọng đào tạo và nâng cao ý thức phòng cháy chữa cháy cho toàn bộ CBNV. Các chương trình đào tạo thực tế, kết hợp lý thuyết và thực hành, được tổ chức thường xuyên, giúp CBNV nắm vững kiến thức, kỹ năng xử lý tình huống và sử dụng thiết bị chữa cháy một cách hiệu quả.



CÔNG TÁC QUẢN LÝ PHƯƠNG TIỆN

Nam A Bank đảm bảo thực hiện đầy đủ và chính xác các biện pháp an ninh khi tham gia áp tải xe vận chuyển hàng đặc biệt. Ngân hàng tuân thủ nghiêm ngặt các nội quy ứng xử và thực hiện đúng các Phương án bảo vệ đã được ban hành. Trong trường hợp xảy ra sự cố, lực lượng bảo vệ sẽ thông báo ngay cho Trưởng đơn vị, Phòng Hành chính Quản trị và bộ phận an ninh nội bộ để phối hợp tăng cường lực lượng hỗ trợ từ các đơn vị gần nhất, nhằm xử lý tình huống một cách kịp thời và hiệu quả.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả



CÔNG TÁC ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI

Kịch bản ứng phó thiên tai của Nam A Bank được ban hành nhằm trang bị cho các Trung tâm/Phòng/Ban Hội sở và đơn vị kinh doanh khả năng ứng phó hiệu quả với các tình huống thiên tai. Kịch bản được xây dựng dựa trên thực tế, giúp các đơn vị chủ động ứng phó kịp thời, hạn chế tối đa thiệt hại về tài sản và đảm bảo an toàn cho con người. Để đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, các công tác hành chính, nghiệp vụ và bảo đảm tài sản được phân bổ nhiệm vụ rõ ràng, giúp đơn vị có thể ứng phó với thiên tai một cách hiệu quả và chuyên nghiệp.

CHĂM SÓC SỨC KHỎE ĐỊNH KỲ

Ngân hàng tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ nhân viên tại các cơ sở y tế uy tín, đặc biệt quan tâm đến sức khỏe của nữ giới và những người lao động có tiếp xúc với môi trường nguy hại. Đồng thời Nam A Bank triển khai và áp dụng các gói bảo hiểm sức khỏe ưu đãi cho chính CBNV và cả những người thân của cán bộ.

DỊCH VỤ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP

Nam A Bank hợp tác với Bệnh viện phục hồi chức năng để cung cấp dịch vụ xử lý nhanh chóng và hiệu quả các trường hợp y tế khẩn cấp đối với người lao động.



S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (tiếp theo)

GRI 2, GRI 2-30, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.2 ĐẶT SỰ AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG LÊN HÀNG ĐẦU (tiếp theo)

KIỂM TRA ĐỊNH KỲ

Bộ phận chuyên trách kiểm tra định kỳ các yếu tố nguy hiểm và chủ động trang bị các thiết bị phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng nhân viên tại nơi làm việc đảm bảo an toàn cho sức khỏe và sự an tâm cho người lao động. Ngân hàng cũng chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, đầy đủ ánh sáng, nhiệt độ và môi trường phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tập trung và phát huy năng lực làm việc.

Với đặc thù hoạt động kinh doanh chủ yếu diễn ra trong bối cảnh văn phòng, bằng những nỗ lực nêu trên mà trong năm 2023, Nam A Bank không ghi nhận bất kỳ trường hợp tai nạn lao động nào hay các bệnh nghề nghiệp được báo cáo.



S.2.3 THÚC ĐẨY CÁC CHƯƠNG TRÌNH NÂNG CAO SỨC KHỎE TOÀN DIỆN CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG

Với quan điểm sức khỏe vật lý và tinh thần của nhân viên phải song hành mọi lúc, mọi nơi là tiền đề cốt lõi để xây dựng môi trường làm việc an toàn và hạnh phúc, Nam A Bank không ngừng nỗ lực triển khai các chương trình và hoạt động với mục đích khuyến khích CBNV chăm sóc sức khỏe toàn diện, từ thể chất đến tinh thần. Các hoạt động thể dục thể thao được Nam A Bank triển khai bài bản, hiệu quả và khuyến khích sự tham gia của toàn thể CBNV làm việc tại Ngân hàng nhằm hình thành lối sống lành mạnh và tinh thần lạc quan. Các hoạt động đã được triển khai trong năm 2023 bao gồm:

Nam A Bank - Fresh & Green: Chương trình bổ sung cây xanh tại văn phòng mang đến vẻ đẹp thẩm mỹ, góp phần thanh lọc không khí, tạo cảm giác dễ chịu và thư giãn cho nhân viên với bầu không khí "Xanh - Sạch" đầy năng động, sạch sẽ, gọn gàng, khoa học và chuyên nghiệp. Chương trình thể hiện rõ tầm nhìn chiến lược của Nam A Bank trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống cho CBNV, góp phần xây dựng một văn hóa doanh nghiệp lành mạnh, năng động và hiệu quả.



Khởi động giải Golf "Tôi yêu Việt Nam": Chương trình mang đến sân chơi cho những cá nhân đam mê bộ môn golf, đồng thời khơi dậy tinh thần rèn luyện thể dục thể thao cho mọi đối tượng, cả trong và ngoài Ngân hàng.





S.2. ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (tiếp theo)

GRI 2, GRI 2-30, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403



S.2.3 THÚC ĐẨY CÁC CHƯƠNG TRÌNH NÂNG CAO SỨC KHỎE TOÀN DIỆN CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (tiếp theo)

Đồng hành cùng Miss Cosmo Vietnam Charity Golf Tournament: Giải đấu nhằm quyên góp, ủng hộ người già và trẻ em có hoàn cảnh khó khăn vươn lên trong cuộc sống.



Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

Tham gia Đại hội Thể dục thể thao của ngành ngân hàng:

Nam A Bank đã cử 20 đại diện tham gia, đạt được những thành tích đáng ghi nhận, khẳng định vị thế của Ngân hàng trong lĩnh vực thể thao.



Phát động chương trình Happy Run 2023: Nam A Bank khuyến khích CBNV tự rèn luyện bản thân, hình thành thói quen vận động, nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần. Chương trình còn lan tỏa tinh thần tích cực đến cộng đồng, góp phần xây dựng lối sống khỏe mạnh.



Hội thao năm 2023 – Hành trình khởi khát khao: Nam A Bank tổ chức sân chơi hội thao hàng năm với nhiều môn thể thao kịch tính – là nơi để CBNV rèn luyện sức khỏe, thể hiện tinh thần đoàn kết và nhiệt huyết với các đồng đội trong những trận thi đấu và cũng tạo điều kiện cho CBNV thể hiện sự đam mê thể thao sau giờ làm việc thường nhật.



S.3. BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

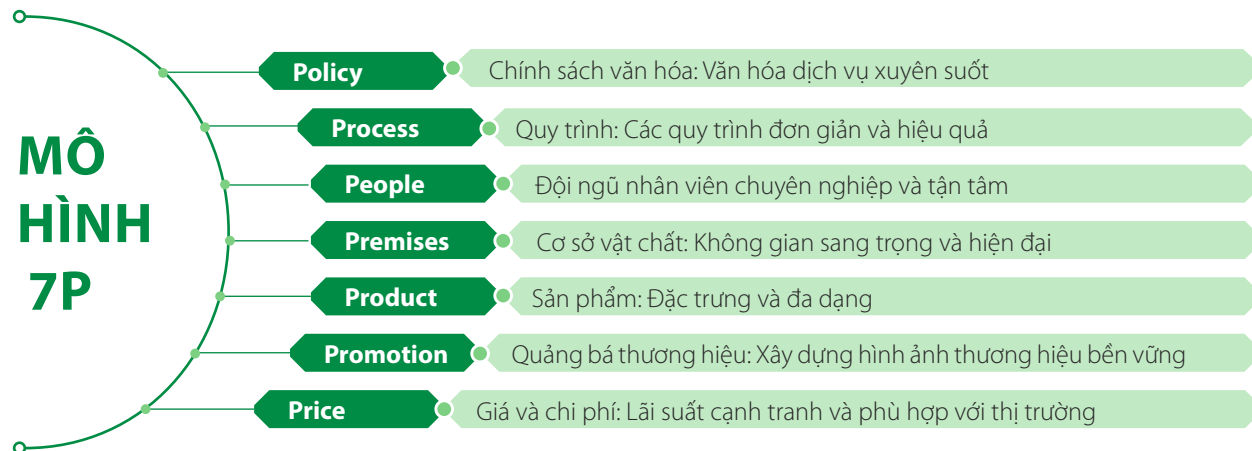
GRI 417, GRI 418



S.3.1 CAM KẾT TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Với mục tiêu trở thành đối tác tài chính đáng tin cậy, chuyên nghiệp và đạt tiêu chuẩn hàng đầu trong việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính, Nam A Bank luôn chú trọng đến việc xây dựng uy tín và duy trì lòng tin đối với Khách hàng. Sự tin tưởng này được coi là yếu tố then chốt giúp Nam A Bank tiến bước thành công và đạt được những dấu ấn đáng kể trên hành trình PTBV. Các chính sách kinh doanh của Nam A Bank luôn được cân nhắc trên cơ sở đặt Khách hàng ở vị trí trung tâm, từ quá trình thiết kế sản phẩm cho đến cải tiến dịch vụ và xoay quanh việc đáp ứng tối đa nhu cầu đa dạng của Khách hàng. Nam A Bank cam kết luôn lắng nghe và tiếp thu các ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ từ Khách hàng, chủ động nghiên cứu và triển khai các sản phẩm tân tiến, cải tiến quy trình để mang lại trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng.

Đội ngũ nhân viên Nam A Bank được đào tạo bài bản về phong cách phục vụ tận tâm, chuyên nghiệp và có am hiểu sâu sắc đối với các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng hy vọng sẽ mang đến cho Khách hàng sự hài lòng và tin cậy trong dài hạn. Khách hàng sẽ luôn nhận được thông tin đầy đủ, chính xác, dễ hiểu, cập nhật về các sản phẩm, dịch vụ tài chính thông qua website chính thức, email cá nhân, hotline và mạng xã hội. Hình ảnh Nam A Bank luôn gắn liền với khẩu hiệu “Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ Tốt” và chúng tôi cam kết luôn nỗ lực không ngừng để nâng cao chất lượng dịch vụ xuất sắc theo tiêu chuẩn quốc tế CEN/TS 16880:2015 với mô hình 7P:



Trong giao tiếp với Khách hàng, Nam A Bank chú trọng đến việc:

- Giao tiếp minh bạch và rõ ràng:**
Chúng tôi cam kết giao tiếp với Khách hàng một cách rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu và dễ tiếp cận.
- Hiểu rõ nhu cầu Khách hàng:**
Chúng tôi dành thời gian để lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của từng Khách hàng, từ đó đưa ra những tư vấn và hướng dẫn phù hợp nhất.
- Phân phối sản phẩm phù hợp:**
Nam A Bank cung cấp đa dạng sản phẩm và dịch vụ tài chính, được phân chia phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc Khách hàng.
- Bảo mật thông tin Khách hàng:**
Chúng tôi cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Khách hàng, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo mật thông tin.



Với cam kết hoạt động kinh doanh minh bạch và có trách nhiệm, Ban Lãnh đạo Nam A Bank đã duy trì mức độ kiểm soát chặt chẽ đối với hoạt động truyền thông và công bố thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ tới Khách hàng. Các quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến từng sản phẩm, dịch vụ tài chính được đăng tải đầy đủ, minh bạch và chính xác trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng. Năm 2023, Nam A Bank không phát sinh bất kỳ vụ việc vi phạm quy định pháp luật về truyền thông, quảng cáo nào cũng như không có sự vụ khiếu nại nào từ Khách hàng liên quan đến tính minh bạch của sản phẩm, dịch vụ cung cấp.



S.3. BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG (tiếp theo)

GRI 417, GRI 418



S.3.2 BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU GIAO DỊCH CỦA KHÁCH HÀNG

Nam A Bank xác định rằng việc tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư đối với thông tin và dữ liệu cá nhân là một trong những yếu tố quan trọng nhất để xây dựng niềm tin và lòng trung thành từ Khách hàng. Theo đó, Nam A Bank đã áp dụng các biện pháp và tiêu chuẩn bảo mật cao nhất đối với hệ thống giao dịch lõi để đảm bảo thông tin cá nhân của Khách hàng luôn được bảo mật. Các sản phẩm và dịch vụ tài chính có ứng dụng công nghệ số hiện đại luôn tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn bảo mật và an toàn thông tin, nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu và kỳ vọng của Khách hàng.

Để nâng cao mức độ bảo mật thông tin và dữ liệu giao dịch của Khách hàng, Nam A Bank không ngừng phân bổ nguồn lực để đầu tư nghiên cứu và phát triển nhiều giải pháp công nghệ tiên tiến, xây dựng hệ sinh thái số vững mạnh đóng vai trò trung tâm kết nối tài chính, từ đó giúp giảm thiểu nguy cơ và mối đe dọa trực tiếp đối với tài sản của Khách hàng. Ngày nay, Khách hàng của Nam A Bank có thể rút tiền từ máy ATM bằng phương thức quét mã VietQR thay vì phải sử dụng thẻ vật lý dễ gây rủi ro lộ thông tin thẻ do bị gắn thiết bị theo dõi và có thể thực hiện hầu hết các giao dịch tài chính thông qua một hệ sinh thái Ngân hàng số duy nhất.

Nam A Bank đã xây dựng và ban hành quy định nội bộ triển khai các quy định pháp luật này đồng thời thành lập Ban triển khai Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về việc Bảo vệ dữ liệu cá nhân để đảm bảo công tác tuân thủ được giám sát chặt chẽ trên toàn hệ thống.

Việc thường xuyên rà soát, cập nhật quy định nội bộ tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và nâng cấp hệ thống cũng là một phần quan trọng của chiến lược bảo vệ thông tin Khách hàng của Nam A Bank, giúp Ngân hàng ngăn ngừa tối đa các rủi ro và thiệt hại phát sinh từ việc rò rỉ thông tin. Hệ thống ngân hàng lõi của Nam A Bank đã được cập nhật nhằm tuân thủ các yêu cầu được quy định tại Nghị định số 117/2018/NĐ-CP về giữ bí mật, cung cấp thông tin Khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về việc Bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/07/2023.

Đào tạo và nâng cao hiểu biết của CBNV: nhận thức của CBNV là một trong những yếu tố then chốt trong việc bảo mật thông tin của Khách hàng. Nam A Bank thường xuyên đào tạo kiến thức về bảo mật thông tin cũng như liên tục truyền thông nội bộ về hậu quả của các tình huống tiết lộ thông tin cũng như các biện pháp xử lý nghiêm khắc khi CBNV không tuân thủ về quy định cung cấp thông tin, từ đó nâng cao nhận thức của CBNV đối với tầm quan trọng về bảo mật dữ liệu của Khách hàng.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

S.3.3 TẬN TÂM PHỤC VỤ VÀ LẮNG NGHE KHÁCH HÀNG

Ngân hàng đã ban hành nhằm đảm bảo mọi phản hồi từ Khách hàng sử dụng dịch vụ của Nam A Bank đều được xem xét và giải quyết một cách nghiêm túc. Các khiếu nại và tố cáo có thể được tiếp nhận qua nhiều kênh khác nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho Khách hàng:



Hotline: Khách hàng có thể gọi điện đến số hotline 19006679, do Bộ phận chuyên trách hoạt động chăm sóc Khách hàng chịu trách nhiệm vận hành 24/7, để nhận thông tin tư vấn dịch vụ, hỗ trợ kịp thời và giải đáp thỏa đáng các thắc mắc. Đội ngũ nhân viên trực tổng đài sẵn sàng lắng nghe và giải đáp tận tình các thắc mắc của Khách hàng.



Mạng xã hội: Khách hàng cũng có thể gửi ý kiến thông qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, từ đó việc tiếp cận trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn.

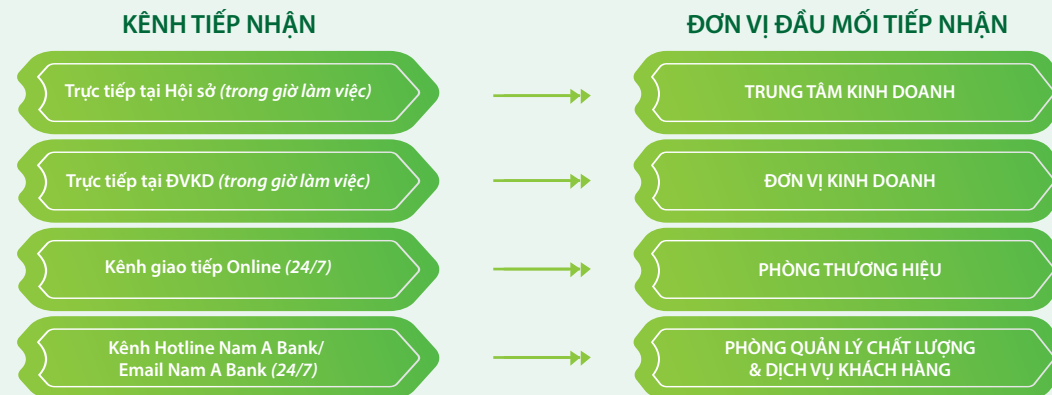


Email: dichvukhachhang@namabank.com.vn được thiết lập để tiếp nhận thông tin và hỗ trợ Khách hàng. Tất cả các yêu cầu qua email sẽ được ghi nhận và xử lý trong thời gian sớm nhất.



Trực tiếp tại quầy: Khách hàng có thể đóng góp ý kiến và gửi kiến nghị trực tiếp tại tất cả các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống.

QUY ĐỊNH VỀ KÊNH TIẾP NHẬN VÀ ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN Ý KIẾN KHÁCH HÀNG





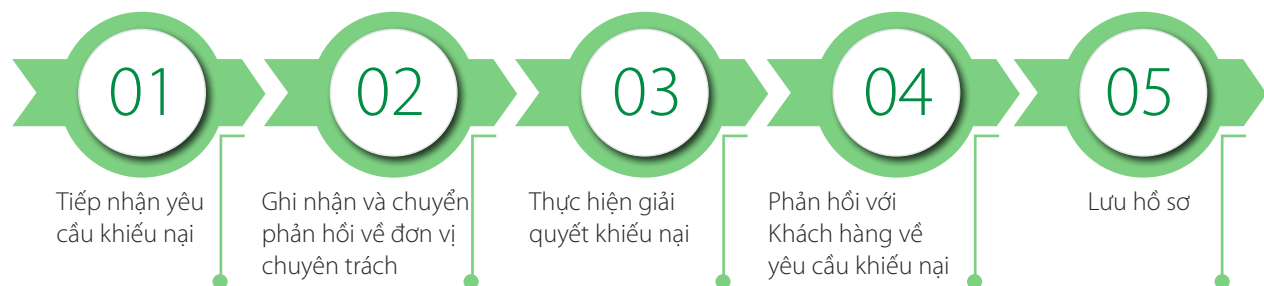
S.3. BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG (tiếp theo)

GRI 417, GRI 418



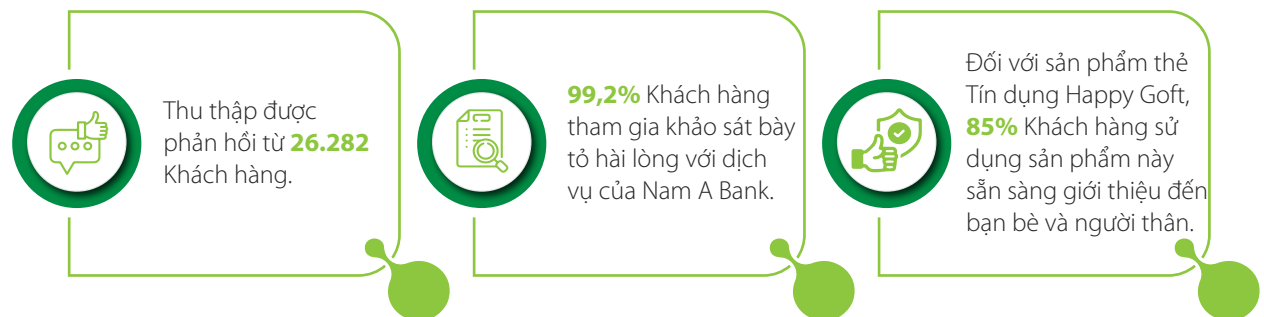
S.3.3 TẬN TÂM PHỤC VỤ VÀ LẮNG NGHE KHÁCH HÀNG (tiếp theo)

Tất cả thông tin khiếu nại từ phía Khách hàng được theo dõi, rà soát và cập nhật tình trạng xử lý đầy đủ tại hệ thống quản lý dịch vụ nội bộ tuân thủ các quy định xây dựng, vận hành của pháp luật hiện hành, đảm bảo tính hiệu quả và minh bạch trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh. Quy trình giải quyết khiếu nại theo quy định nội bộ của Nam A Bank bao gồm 5 bước:



KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Để thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của Khách hàng, Nam A Bank đã chủ động triển khai kênh khảo sát ý kiến Khách hàng trên toàn hệ thống trong năm 2023 thông qua kênh OPS và QR code tại quầy giao dịch. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của Khách hàng rất cao:

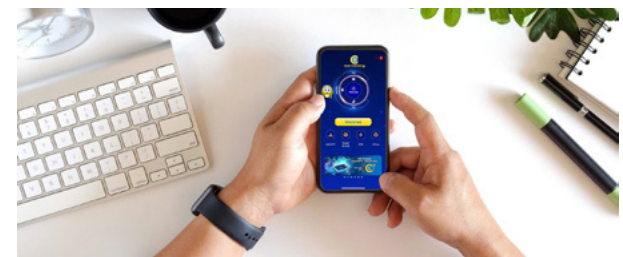


PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG BẰNG TẤT CẢ SỰ TẬN TÂM

Đồng thời để việc sử dụng các dịch vụ tài chính dễ dàng hơn và nâng cao trải nghiệm cho Khách hàng, Nam A Bank đã liên tục cập nhật trên website namabank.com.vn và trên các kênh truyền thông sản phẩm tín dụng hay các dịch vụ tiền gửi bằng những hình ảnh trực quan, dễ tiếp cận một cách đơn giản nhất nhằm hỗ trợ Khách hàng nhanh chóng. Nam A Bank cũng luôn chủ động cảnh báo các hình thức lừa đảo qua tin nhắn đến từng Khách hàng, trên nền tảng Openbanking và đưa ra các biện pháp xử lý và hướng dẫn chi tiết cách ứng xử phù hợp nhằm bảo vệ Khách hàng một cách tốt nhất.

Thấu hiểu Khách hàng, phục vụ tận tâm là một trong những động lực để Nam A Bank luôn tìm hiểu nhu cầu của Khách hàng từ tất cả các góc nhìn mà Nam A Bank có thể khảo sát và tìm kiếm, để từ đó Nam A Bank không ngừng cải tiến sản phẩm, dịch vụ phù hợp và mang đến giải pháp tài chính hiệu quả cho Khách hàng.

Sản phẩm Vay Phát triển nông nghiệp nông thôn và Cho vay thủy sản: Dư nợ đến 31/12/2023 đạt 7.362 tỷ đồng.



Các tính năng mới trên Open banking: vay thấu chi trực tuyến, Green account, đặt sân và mua sắm dịch vụ Golf VGS Booking; chuyển tiền quốc tế trực tuyến – eTT; phương thức xác thực sinh trắc học; tra soát các giao dịch đã thực hiện thành công trên Open Banking; truy vấn hóa đơn điện tử dành cho KH tổ chức.



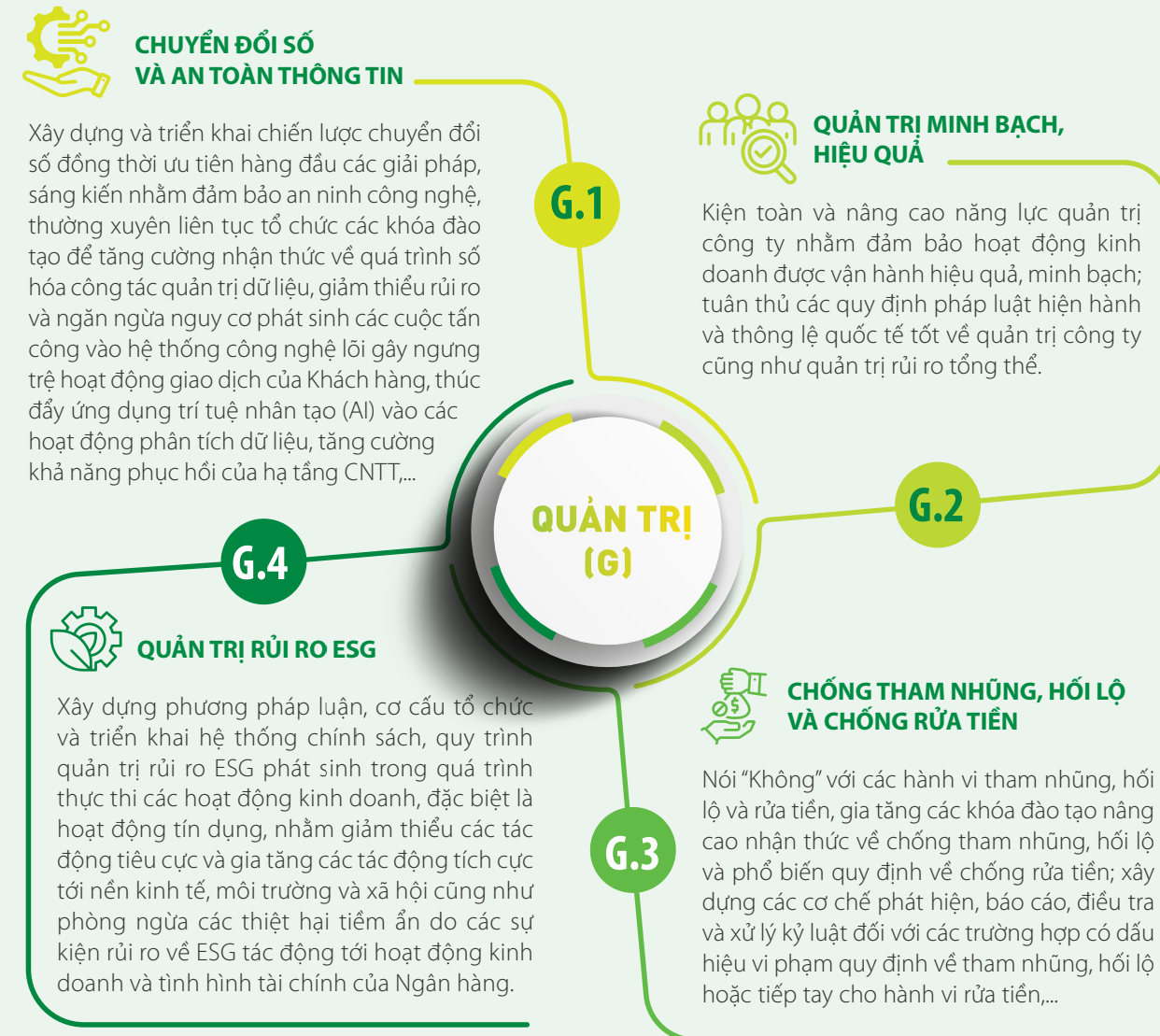
05

QUẢN TRỊ (G): QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ

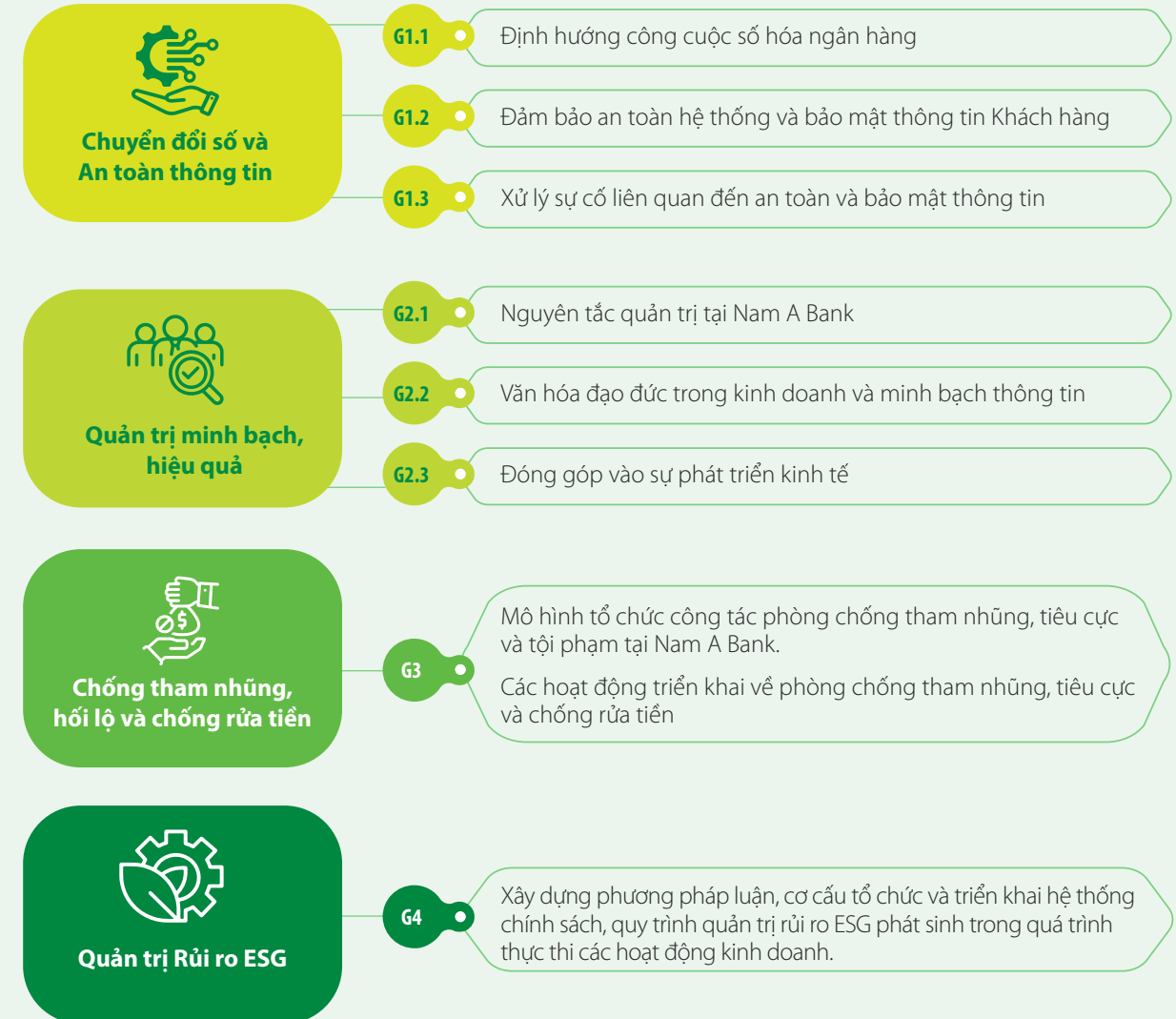
Chuyển đổi số và An toàn thông tin	145
Quản trị minh bạch, hiệu quả	153
Chống tham nhũng, hối lộ và chống rửa tiền	164
Quản trị rủi ro ESG	167



QUẢN TRỊ (G): QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ



Nam A Bank triển khai theo từng chủ đề trọng yếu trong năm 2023 theo các nội dung sau:





G.1.CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

GRI 2-25



Hiện nay, Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu của thời đại và cùng với chuyển đổi xanh sẽ tạo ra mô hình PTBV trong dài hạn đảm bảo sự cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế, bảo vệ khí quyển và môi trường tự nhiên đồng thời nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng. Việc chuyển đổi số giúp tối ưu hóa quy trình sản xuất, vận hành kinh doanh, nâng cao hiệu quả hoạt động thông qua việc ra quyết định dựa trên kết quả phân tích thông tin, dữ liệu quy mô lớn cũng như góp phần bảo vệ môi trường. Xây dựng và vận hành hệ thống quản lý thông minh và tiên tiến là yêu cầu bắt buộc đối với các doanh nghiệp nói chung và Nam A Bank nói riêng nhằm thích ứng với thời đại mới và mở rộng khả năng hội nhập quốc tế.

G.1.1 ĐỊNH HƯỚNG CÔNG CUỘC SỐ HÓA NGÂN HÀNG

Chuyển đổi số song hành chuyển đổi xanh

Chiến lược chuyển đổi số song hành chuyển đổi xanh của Nam A Bank hướng đến mục tiêu đóng góp tích cực vào Chiến lược quốc gia về cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đến năm 2030 và đáp ứng tốt xu hướng phát triển của ngành ngân hàng trên phạm vi toàn cầu. Tại Nam A Bank, Số và Xanh luôn là hai từ khóa được truyền thông nội bộ thường xuyên, liên tục nhằm thúc đẩy tinh thần và xây dựng văn hóa tiên phong trong Ngân hàng.

Triển khai các ứng dụng công nghệ hiện đại, mở rộng kết nối và phát triển hệ sinh thái số

Trên chặng đường Chuyển đổi số, Nam A Bank đã nghiên cứu triển khai các ứng dụng công nghệ hiện đại, mở rộng kết nối và phát triển hệ sinh thái số nhằm mang lại các dịch vụ tài chính toàn diện, xuyên suốt chuỗi giá trị và gia tăng trải nghiệm hấp dẫn cho Khách hàng. Nam A Bank không ngừng tìm kiếm, hợp tác cùng các đối tác công nghệ lớn như VGC, Mobifone, VNPOST, VNpay, VETC... để liên tục nâng cấp và hoàn thiện Hệ sinh thái số. Việc chú trọng tạo ra các sản phẩm dịch vụ công nghệ cao giúp Nam A Bank tối ưu hóa chi phí vận hành và nâng cao hiệu quả hoạt động. Trong bối cảnh hành vi tấn công vào hệ thống dữ liệu tài chính đang ngày càng tinh vi, vấn đề đầu tư nâng cấp hệ thống nhằm đảm bảo an toàn, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu Khách hàng tránh khỏi các nguy cơ rò rỉ thông tin vẫn luôn được Nam A Bank ưu tiên hàng đầu.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Các hoạt động số hóa nổi bật trong năm 2023

✓ Với phương châm “Một chạm – Mọi trải nghiệm”, Nam A Bank đã và đang vận hành hệ sinh thái số ONEBANK - ngân hàng số thế hệ mới 365+ dành cho các Khách hàng yêu công nghệ, thích sự năng động, và tiện lợi. Hiện nay, ONEBANK đã “phủ sóng” khắp cả nước với 100 điểm giao dịch, nâng tổng số điểm kinh doanh của Nam A Bank lên gần 250 điểm. Hệ sinh thái này đã nhận được nhiều giải thưởng danh giá, khẳng định vị thế tiên phong của Nam A Bank trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng. Thành công của ONEBANK được khẳng định qua vị trí dẫn đầu trong chỉ số Vietnam ICT Index 2022 do Bộ Thông tin và Truyền thông công bố, được nhận giải thưởng Hệ Sinh Thái Ngân Hàng Số Sáng Tạo Nhất Việt Nam 2023 (Open Banking Initiative of the Year 2023) do Asian Banking & Finance trao tặng và giải thưởng chuyển đổi số VDA 2023 cho điểm giao dịch số tự động ONEBANK 365+ của Hội Truyền thông số Việt Nam. Tính đến 31/12/2023 các chỉ tiêu số hóa có mức tăng trưởng bứt phá:



USER BANKING

943.026
users

↑ **457.556 (+94,3%)**
so với năm 2022



TIỀN GỬI ONLINE

21.957
tỷ đồng

↑ **10.103 (+85%)**
so với năm 2022





G.1.CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN (tiếp theo)

GRI 2-25



G.1.1 ĐỊNH HƯỚNG CÔNG CUỘC SỐ HÓA NGÂN HÀNG (tiếp theo)

Các hoạt động số hóa nổi bật trong năm 2023 (tiếp theo)

✓ Việc ứng dụng Robot OPBA vào phục vụ giao dịch, mang đến trải nghiệm thú vị, tiện lợi và đáp ứng nhu cầu của những Khách hàng hiện đại. Với việc tích hợp AI, robot OPBA hỗ trợ Khách hàng trong việc giao dịch, giải đáp thắc mắc, cung cấp thông tin một cách nhanh chóng và hiệu quả.



✓ Triển khai giải pháp máy chủ cơ sở dữ liệu Oracle Cloud Exadata Cloud@Customer – ExaCC nhằm hiện đại hóa nền tảng cơ sở dữ liệu ngân hàng bằng điện toán đám mây, qua đó thúc đẩy quá trình số hóa sản phẩm, dịch vụ cũng như mang đến trải nghiệm đa kênh, đa không gian giao dịch cho Khách hàng. Giải pháp này cũng đảm bảo hệ thống CNTT hoạt động an toàn, ổn định, liên tục, hướng đến mục tiêu quản trị điều hành trên nền tảng số và tạo ra các sản phẩm dịch vụ khác biệt phục vụ đa dạng nhu cầu của các nhóm đối tượng Khách hàng.



Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

✓ Ứng dụng công nghệ đọc căn cước công dân gắn chip qua NFC để mở tài khoản Green Account định danh điện tử eKYC trên Open Banking nhanh chóng, an toàn và linh hoạt mọi lúc mọi nơi. Công nghệ này giúp đơn giản hóa quy trình mở tài khoản chỉ với “một chạm”, đồng thời giảm thời gian tác nghiệp và loại bỏ các rủi ro giả mạo, sai sót so với phương pháp truyền thống.



✓ Nam A Bank đã nỗ lực nghiên cứu và cung cấp đến thị trường các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng điện tử hướng đến Chuyển đổi số toàn diện:

- » Chợ 4.0 – Cuộc sống không tiền mặt
- » Du lịch 4.0 – Du lịch không tiền mặt
- » Rút tiền mặt bằng VietQR Cash





G.1.CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN (tiếp theo)

GRI 2-25



G.1.2 ĐẢM BẢO AN TOÀN HỆ THỐNG VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG



CẬP NHẬT VÀ NÂNG CẤP THƯỜNG XUYÊN HỆ THỐNG BẢO MẬT

Nam A Bank luôn cập nhật các quy định an ninh CNTT phù hợp với những thay đổi của ngân hàng, môi trường vận hành và ứng dụng công nghệ hiện đại để đảm bảo hệ thống luôn được bảo vệ tối ưu. Nam A Bank sẵn sàng đầu tư vào các công nghệ bảo mật tiên tiến, ứng dụng các giải pháp an ninh mạng hiện đại để ngăn chặn các cuộc tấn công mạng đồng thời hợp tác với các chuyên gia hàng đầu để đánh giá và nâng cao khả năng bảo mật của hệ thống.



QUẢN LÝ CHẶT CHẼ HOẠT ĐỘNG TRUY CẬP THÔNG TIN

Nam A Bank áp dụng hệ thống kiểm soát truy cập đa lớp, phân quyền rõ ràng và hạn chế tối đa hoạt động truy cập thông tin không cần thiết. Các cá nhân truy cập vào hệ thống dữ liệu trung tâm đều phải có sự chấp thuận của Tổng Giám đốc và Giám đốc khối CNTT.



KIỂM SOÁT VÀ QUẢN LÝ THIẾT BỊ

Nam A Bank quản lý chặt chẽ mọi thiết bị kết nối mạng để đảm bảo hệ thống được bảo mật tối ưu, không bị truy cập trái phép và ngăn chặn rò rỉ thông tin Khách hàng hay dữ liệu nội bộ ra bên ngoài.



PHÁT HIỆN VÀ ỨNG PHÓ VỚI MỐI ĐE DỌA

Nam A Bank đầu tư vào các hệ thống phát hiện và phòng chống tấn công tự động, hỗ trợ phát hiện và ngăn chặn các cuộc tấn công mạng một cách kịp thời. Ngoài ra, Ngân hàng còn thường xuyên thực hiện các buổi đào tạo và tập huấn về an ninh mạng cho CBNV nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng ứng phó với các mối đe dọa an ninh mạng.



KIỂM SOÁT HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ TRUNG TÂM DỮ LIỆU

Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ trực tuyến cho Khách hàng được phân loại theo Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ với các cấp độ khác nhau từ xử lý các thông tin hoạt động công cộng đến các thông tin tuyệt mật của Ngân hàng. Thêm vào đó, Trung tâm dữ liệu được kiểm soát 24/7 và được trang bị các lớp bảo vệ để xử lý khi gặp sự cố.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả



TUÂN THỦ CÁC TIÊU CHUẨN VỀ BẢO MẬT

Hệ thống sản phẩm, dịch vụ giao dịch trực tuyến của Nam A Bank tuân thủ tiêu chuẩn TCVN 11930:2017 về đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn và đáp ứng các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế. Bên cạnh đó, hệ thống dịch vụ giao dịch trực tuyến này cũng được áp dụng các biện pháp tiên tiến nhằm phát hiện và cảnh báo về các giao dịch đáng ngờ, hoạt động bất thường, các cuộc tấn công từ chối dịch vụ (DoS – Denial of Service attack) hay các cuộc tấn công từ chối dịch vụ phân tán (DDoS – Distributes Denial of Service attack).



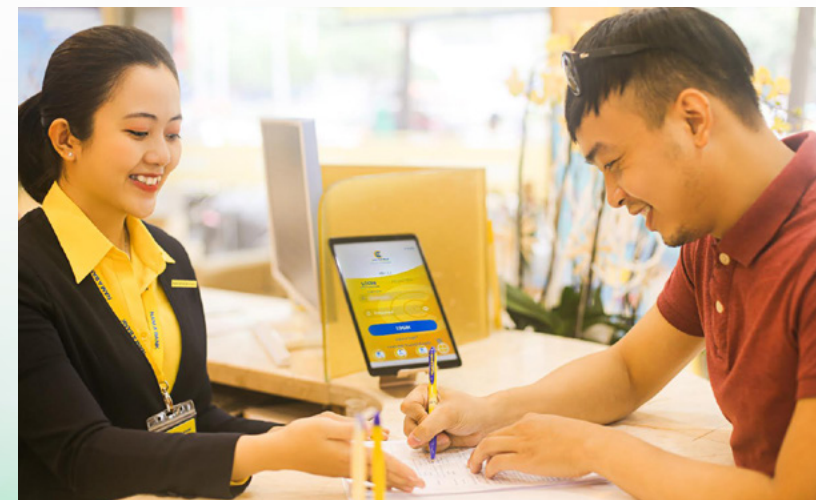
MỞ RỘNG PHẠM VI TRÁCH NHIỆM PHÁT HIỆN LỖI BẢO MẬT

Nhân viên sử dụng hệ thống thông tin tại Nam A Bank phải lưu ý và báo cáo kịp thời bất kỳ điểm yếu bảo mật nào quan sát được hoặc nghi ngờ trong quá trình vận hành hệ thống để đơn vị quản lý hệ thống thông tin thực thi các biện pháp xử lý nghiêm và đánh giá sớm.



NÂNG CAO NHẬN THỨC VÀ KỸ NĂNG TỰ BẢO VỆ CHO KHÁCH HÀNG

Ngoài việc áp dụng các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt trong nội bộ, Nam A Bank còn chủ động triển khai các hoạt động truyền thông nhằm lan tỏa, nâng cao nhận thức và cung cấp các kỹ năng tự bảo vệ thông tin cá nhân cho mỗi Khách hàng.





G.1.CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN (tiếp theo)

GRI 2-25



G.1.3 XỬ LÝ SỰ CỐ LIÊN QUAN ĐẾN AN TOÀN VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN

Nam A Bank đã ban hành Quy trình xử lý sự cố an toàn thông tin và truyền thông rộng rãi để các bộ phận nghiệp vụ hiểu rõ vai trò của mình trong quá trình thực hiện nhằm duy trì tính ổn định của hệ thống ngân hàng lõi và nâng cao năng lực ứng phó, giảm thiểu thiệt hại có thể phát sinh khi sự cố xảy ra. Quy trình gồm 4 bước:



	Tiếp nhận thông tin về sự cố phát sinh	Bộ phận chuyên trách cần nhạy bén, linh hoạt trong việc nắm bắt thông tin từ nhiều nguồn, bao gồm cả báo cáo từ người dùng, hệ thống giám sát, hay thông tin từ bên thứ ba để nhanh chóng kích hoạt tiến trình xử lý sự cố.
	Đánh giá cấp độ, phạm vi ảnh hưởng	Sau khi tiếp nhận và thu thập đầy đủ thông tin về sự cố, bộ phận chuyên trách xác định mức độ nghiêm trọng và phạm vi ảnh hưởng của sự cố đến hoạt động của hệ thống thông tin để quyết định biện pháp xử lý phù hợp. Tùy thuộc cấp độ và phạm vi ảnh hưởng của từng sự cố cụ thể, bộ phận chuyên trách phải báo cáo đến các cấp quản lý tương ứng trong thời gian sớm nhất để có hướng chỉ đạo và phê duyệt kịp thời các nguồn lực cần thiết huy động để thực thi các biện pháp xử lý.
	Thực hiện các biện pháp xử lý, khắc phục sự cố	Căn cứ quyết định xử lý đã được các cấp quản lý phê duyệt, bộ phận chuyên trách với kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm phù hợp tiến hành triển khai các biện pháp xử lý, khắc phục sự cố theo hướng ứng biến linh hoạt và đảm bảo hiệu quả.
	Ghi nhận hồ sơ và báo cáo kết quả xử lý sự cố	Sau khi sự cố đã được xử lý và hệ thống thông tin trở lại trạng thái vận hành bình thường, bộ phận chuyên trách lập hồ sơ tường trình về nguyên nhân, diễn biến xảy ra sự cố, tác động hay thiệt hại phát sinh và kết quả xử lý để báo cáo các cấp quản lý liên quan đồng thời lưu trữ trên hệ thống kiểm soát.



G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ

GRI 2 và GRI 207



Là một doanh nghiệp có niêm yết cổ phiếu trên thị trường chứng khoán quốc gia, Nam A Bank luôn kiên định với việc quản trị điều hành minh bạch, kinh doanh có trách nhiệm, đảm bảo quyền lợi của các Cổ đông. Trong suốt quá trình hình thành & phát triển, Nam A Bank không phát sinh bất kỳ sự vụ vi phạm nào liên quan đến lĩnh vực tài chính ngân hàng và không có hành vi cản trở cạnh tranh hay vi phạm pháp luật về chống độc quyền nào được ghi nhận. Ban Lãnh đạo Nam A Bank luôn chú trọng đề cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình với các bên liên quan, đảm bảo thông tin quan trọng được công bố rộng rãi kịp thời và trong thời hạn quy định của pháp luật hiện hành.

G.2.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ TẠI NAM A BANK

MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HƯỚNG ĐẾN PTBV

HĐQT là cơ quan quản trị cao nhất tại Nam A Bank có toàn quyền nhân danh Ngân hàng để quyết định, thực hiện quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng, trừ các quyền và nghĩa vụ thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng Cổ đông. HĐQT của Nam A Bank trong năm 2023 duy trì đội ngũ bao gồm 6 thành viên đều đảm bảo đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện và trình độ chuyên môn theo quy định pháp luật hiện hành. Cơ cấu nhân sự của HĐQT đảm bảo sự cân bằng về giới tính khi 3/6 thành viên là nữ, phù hợp với các khuyến nghị của tổ chức quốc tế về thông lệ quản trị công ty tốt.

Họ và tên	Chức danh	Kinh nghiệm và năng lực
Ông Trần Ngô Phúc Vũ	Chủ tịch HĐQT	✓ 25 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 trong nước.
		✓ Đảm nhiệm vai trò Chủ tịch HĐQT tại Nam A Bank từ năm 2022.
Ông Trần Ngọc Tâm	Phó Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng Giám đốc	✓ 28 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 HĐQT kiêm Tổng Giám đốc tại Nam A Bank từ năm 2022.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

Họ và tên	Chức danh	Kinh nghiệm và năng lực
Bà Võ Thị Tuyết Nga	Phó Chủ tịch HĐQT	✓ Hơn 30 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.
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.
Bà Nguyễn Thị Thanh Đào	Thành viên HĐQT	✓ Hơn 18 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.
Bà Lê Thị Kim Anh	Thành viên HĐQT độc lập	✓ Hơn 18 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng tại các tổ chức tài chính trong nước.
		✓ Đảm nhiệm vai trò Thành viên HĐQT độc lập tại Nam A Bank từ năm 2022.



G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ (tiếp theo)

GRI 2 và GRI 207



G.2.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ TẠI NAM A BANK (tiếp theo)

MÔ HÌNH QUẢN TRỊ HƯỚNG ĐẾN PTBV (tiếp theo)

HĐQT của Nam A Bank có 2 Ủy ban trực thuộc với chức năng và nhiệm vụ được quy định cụ thể tại các văn bản pháp quy nội bộ tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

ỦY BAN QUẢN LÝ RỦI RO	
Chủ tịch	Ông Nguyễn Đức Minh Trí
Số lượng thành viên	06 thành viên
Chức năng và nhiệm vụ	✓ Tham mưu cho HĐQT về triển khai chiến lược quản lý rủi ro trong hệ thống Nam A Bank bao gồm: rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động và rủi ro tín dụng. ✓ Xây dựng, tạo lập bộ máy quản trị rủi ro một cách có hệ thống, thống nhất, có hiệu quả và phù hợp với quy mô hoạt động của Nam A Bank. ✓ Đề xuất HĐQT ban hành hệ thống và quy trình phát hiện, đo lường, theo dõi và kiểm soát rủi ro. ✓ Giám sát việc thực thi các chính sách và quy trình quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh của Nam A Bank. ✓ Đề xuất, kiến nghị HĐQT quyết định phê duyệt các khoản đầu tư, các giao dịch có liên quan đến vốn chủ sở hữu trong phạm vi và quyền hạn của mình. ✓ Xem xét, đánh giá tính phù hợp và hiệu quả của các Quy trình, Chính sách quản lý rủi ro của Nam A Bank để kiến nghị HĐQT điều chỉnh, thay đổi phù hợp, kịp thời. ✓ Phân tích, đưa ra những cảnh báo về mức độ an toàn của Nam A Bank trước những nguy cơ, tiềm ẩn rủi ro có thể ảnh hưởng và biện pháp phòng ngừa đối với các rủi ro này trong ngắn hạn cũng như dài hạn. ✓ Tham mưu HĐQT triển khai các hoạt động, hoàn tất các dữ liệu mô hình liên quan nhằm đảm bảo tiến trình áp dụng Basel II nâng cao theo phương pháp FIRB và Basel III.

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

ỦY BAN NHÂN SỰ	
Chủ tịch	Ông Trần Ngô Phúc Vũ
Số lượng thành viên	04 thành viên
Chức năng và nhiệm vụ	✓ Xây dựng chiến lược quản trị nguồn nhân lực của Nam A Bank. ✓ Tham mưu việc quy hoạch nguồn lực con người, xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực hàng năm. ✓ Tham mưu việc định biên lao động; chính sách tiền lương; xây dựng các quy định liên quan đến sử dụng lao động. ✓ Nghiên cứu, tham mưu cho HĐQT trong việc ban hành các chính sách, quy trình liên quan đến quản lý nguồn nhân lực trong hoạt động của Nam A Bank. ✓ Xem xét, đánh giá tính phù hợp và hiệu quả của các Quy chế, Quy trình, Quy định, Chính sách quản trị nguồn nhân lực hiện hành của Ngân hàng và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp, kịp thời. ✓ Tham mưu cho HĐQT giải pháp quản trị nhân sự, đảm bảo sự hài hòa giữa quyền lợi của Nam A Bank và người lao động.



G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ (tiếp theo)

GRI 2 và GRI 207



G.2.1 NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ TẠI NAM A BANK (tiếp theo)

NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ TRONG NGÂN HÀNG

Quy trình đề cử và lựa chọn các thành viên để bổ nhiệm vào HĐQT của Nam A Bank tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và luôn cam kết đảm bảo tính hiệu quả, minh bạch trong quá trình thực thi hướng đến mục tiêu bảo vệ lợi ích tối đa của Cổ đông. Các yêu cầu nghiêm ngặt dưới đây được Nam A Bank tuân thủ tuyệt đối:

- Quyết định bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm thành viên HĐQT thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng Cổ đông, được thực thi theo nguyên tắc bỏ phiếu và phải thông báo cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về quyết định này trong vòng 10 ngày.
- Các tiêu chuẩn và điều kiện lựa chọn thành viên được quy định rõ ràng, cụ thể trong Điều lệ hoạt động của Ngân hàng, tuân thủ các điều khoản quy định tại Luật Doanh nghiệp, Luật Các tổ chức tín dụng, Quy chế quản trị nội bộ của Nam A Bank.
- Các bước thực thi quy trình đề cử và lựa chọn thành viên HĐQT phải đảm bảo tính công bằng và minh bạch, công bố thông tin đầy đủ và kịp thời về thông tin của các ứng viên trên trang thông tin điện tử của Nam A Bank và Ngân hàng Nhà nước ít nhất 10 ngày trước ngày khai mạc cuộc họp Đại hội đồng Cổ đông.

- Các Cổ đông bầu chọn thành viên vào HĐQT theo hình thức bầu dồn phiếu, theo đó mỗi Cổ đông có tổng số phiếu biểu quyết tương ứng với tổng số cổ phần sở hữu nhân với số thành viên được bầu của HĐQT và Cổ đông có quyền dồn hết tổng số phiếu bầu của mình cho một hoặc một số ứng viên mà bản thân đánh giá là lựa chọn tối ưu nhất.
- Người trúng cử thành viên HĐQT được xác định theo số phiếu bầu tính từ cao xuống thấp, bắt đầu từ ứng viên có số phiếu bầu cao nhất cho đến khi đủ số thành viên quy định tại Điều lệ Nam A Bank. Trường hợp có từ 2 ứng viên trở lên đạt cùng số phiếu bầu cho thành viên cuối cùng của HĐQT thì sẽ tiến hành bầu lại trong số các ứng cử viên có số phiếu bầu ngang nhau.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

Các quy định liên quan đến xác định và chi trả các khoản thù lao cho các thành viên HĐQT được nêu chi tiết tại Điều lệ và Quy chế Quản trị nội bộ của Nam A Bank với một số nguyên tắc chính như sau:

- Mức thù lao và phụ cấp được xem xét dựa trên Tờ trình về Ngân sách hoạt động của HĐQT và Ban kiểm soát được thông qua tại cuộc họp Đại hội đồng Cổ đông thường niên, đảm bảo tính minh bạch và sự đồng thuận từ Cổ đông.
- Ngân sách hoạt động bao gồm thù lao, thưởng, các lợi ích và chi phí khác của HĐQT và Ban kiểm soát trong năm tài chính 2023 là 3% lợi nhuận trước thuế hợp nhất của năm 2023 nhưng không thấp hơn 20 tỷ đồng.
- Các bộ phận nghiệp vụ hạch toán ngân sách hoạt động nêu trên theo đúng quy định pháp luật hiện hành có liên quan và công bố chi tiết tổng thù lao cho từng thành viên HĐQT trong Báo cáo tài chính năm, mục Giao dịch với các bên liên quan (tham khảo tại Trang 61, Báo cáo tài chính riêng cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023 đã được kiểm toán bởi Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam được công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Nam A Bank mục Trang chủ - Nhà đầu tư – Báo cáo tài chính).





G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ (tiếp theo)

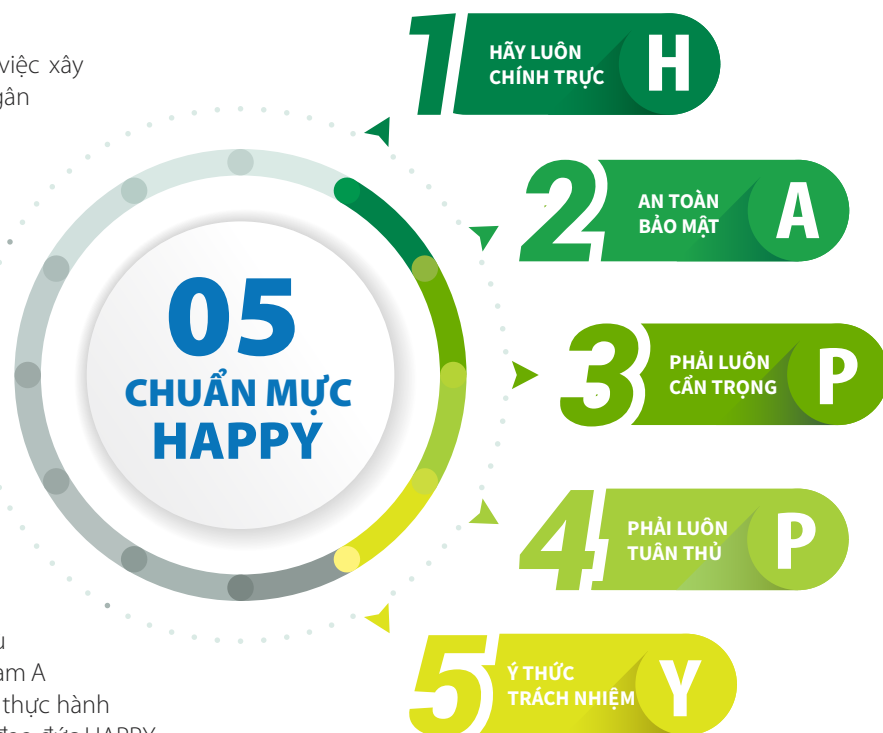
GRI 2 và GRI 207



G.2.2 VĂN HÓA ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH VÀ MINH BẠCH THÔNG TIN

THỰC HÀNH CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

Nam A Bank rất chú trọng trong việc xây dựng Văn hóa doanh nghiệp. Ngân hàng đã ban hành và truyền thông rộng rãi đến CBNV các quy tắc ứng xử và các chuẩn mực đạo đức để mỗi CBNV tự tu dưỡng, rèn luyện bản thân, góp phần hình thành nền tảng đạo đức vững chắc trong văn hóa doanh nghiệp của Nam A Bank. Bộ Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, Quy tắc ứng xử và Sổ tay Chuẩn mực Đạo đức Người Nam A Bank thường xuyên được rà soát và cập nhật phù hợp với hướng dẫn tại các quy định pháp luật có liên quan và phù hợp với Người Nam Á. Mỗi người Nam A Bank đều thấm nhuần tư tưởng và thực hành thường xuyên 5 giá trị chuẩn mực đạo đức HAPPY – Hạnh phúc và 4 quy tắc ứng xử.



Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

H

Hãy luôn chính trực: Luôn chính trực, minh bạch trong mọi mối quan hệ liên quan đến lợi ích tài chính, và luôn trung thực, thẳng thắn, nghiêm túc với bản thân và với những người xung quanh. Có tinh thần trách nhiệm bảo vệ tài sản và lợi ích hợp pháp của Nam A Bank.

A

An toàn bảo mật: Luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo mật thông tin Khách hàng, thông tin nội bộ và tài sản của Ngân hàng. Cảnh giác với các hành vi sai phạm, không được tự ý cài đặt, sửa đổi, sao chép phần mềm trái phép vào hệ thống mạng nội bộ. Luôn giữ vững tinh thần trách nhiệm và tuân thủ các quy định để bảo vệ thông tin và tài sản của Nam A Bank.

P

Phải luôn cẩn trọng: Luôn thận trọng, cân nhắc kỹ lưỡng, dự đoán và phòng ngừa rủi ro. Thực hiện đúng các quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử và cẩn trọng trong phát ngôn. Tránh chủ quan, thiếu tập trung, dẫn đến phát sinh rủi ro và ảnh hưởng đến chất lượng công việc. Luôn giữ tinh thần tự giác, chủ động, chịu trách nhiệm để tránh sai sót, sơ suất trong quá trình giải quyết công việc.

P

Phải luôn tuân thủ: Luôn tuân thủ nghiêm chỉnh các quy định nội bộ của Nam A Bank, pháp luật, điều ước và thông lệ quốc tế. Không được đồng lõa hoặc tiếp tay cho những hành vi vi phạm pháp luật, lạm dụng quyền hạn cá nhân để buộc người khác làm trái với các quy định nội bộ của Nam A Bank và tránh để bị tác động, can thiệp dẫn tới làm trái quy định của pháp luật, điều ước và thông lệ quốc tế.

Y

Ý thức trách nhiệm: Luôn thể hiện ý thức trách nhiệm cao, nỗ lực tự giác và chủ động trong công việc. Không ngừng tìm tòi, sáng tạo để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc, đồng thời sẵn sàng thích ứng với sự thay đổi của môi trường và yêu cầu trong tình hình mới. Tích cực tham gia các chương trình thiện nguyện nội bộ cũng như các chương trình thiện nguyện bên ngoài, có ý thức và hành động bảo vệ môi trường, chung tay xây dựng sức khỏe cộng đồng.

04 QUY TẮC ỨNG XỬ

1

Với cấp trên - Tôn trọng và ứng xử đúng chuẩn mực.

2

Với cấp dưới - Lắng nghe và khuyến khích bày tỏ quan điểm.

3

Với CBNV cùng cấp - Hợp tác, hỗ trợ và thúc đẩy lẫn nhau.

4

Với Khách hàng và đối tác - Đối xử công bằng và chuyên nghiệp.



G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ (tiếp theo)

GRI 2 và GRI 207



G.2.2 VĂN HÓA ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH VÀ MINH BẠCH THÔNG TIN (tiếp theo)

CÔNG BỐ THÔNG TIN MINH BẠCH

Nam A Bank luôn đảm bảo tính 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. Các tài liệu do Nam A Bank công bố luôn rõ ràng và phản ánh đầy đủ thực trạng tình hình tài chính, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tài liệu của ĐHĐCĐ
- Báo cáo thường niên
- Báo cáo tài chính năm
- Điều lệ Ngân hàng
- Báo cáo kết quả quản trị hoạt động ngân hàng
- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hàng năm
- Các thông tin về các lợi ích liên quan
- Các thông tin phát sinh khác theo yêu cầu luật định

CHỐNG XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nam A Bank cam kết tuân thủ nghiêm ngặt đạo đức kinh doanh và ngăn chặn mọi hành vi xung đột lợi ích. Theo Quy chế hoạt động và Điều lệ của Ngân hàng, các thành viên HĐQT, thành viên Ban Kiểm soát, Tổng Giám đốc và người điều hành khác có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ của mình trong quyền hạn được giao một cách trung thực, cẩn trọng vì lợi ích chung của Nam A Bank. Định kỳ hàng quý, các thành viên HĐQT và Ban Điều hành của Nam A Bank công khai danh sách người có liên quan và giao dịch với các bên liên quan trên trang thông tin điện tử của Nam A Bank theo đúng quy định tại Điều 39 Luật các tổ chức tín dụng cũng như các quy định pháp luật khác có liên quan áp dụng cho doanh nghiệp niêm yết và công ty đại chúng. Các thông tin này luôn được Bộ phận Quản lý Rủi ro rà soát kỹ lưỡng trước khi công bố để đảm bảo tính chính xác, minh bạch và trách nhiệm giải trình.

HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA HĐQT

Nam A Bank áp dụng hệ thống đánh giá năng lực và hiệu quả hoạt động định kỳ hàng năm cho mỗi thành viên HĐQT theo phương pháp đa chiều, kết hợp tự đánh giá và đánh giá chéo. Quá trình đánh giá diễn ra trong tinh thần trao đổi cởi mở, sẵn sàng tiếp thu ý kiến đóng góp, duy trì tính khách quan, toàn diện giúp cho mỗi thành viên HĐQT nhận thức rõ điểm mạnh, điểm yếu của bản thân và từ đó có định hướng phát triển cá nhân phù hợp với yêu cầu phát triển trong tương lai của Ngân hàng. Kết quả đánh giá HĐQT được công khai minh bạch trong cuộc họp Đại hội đồng Cổ đông thường niên.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

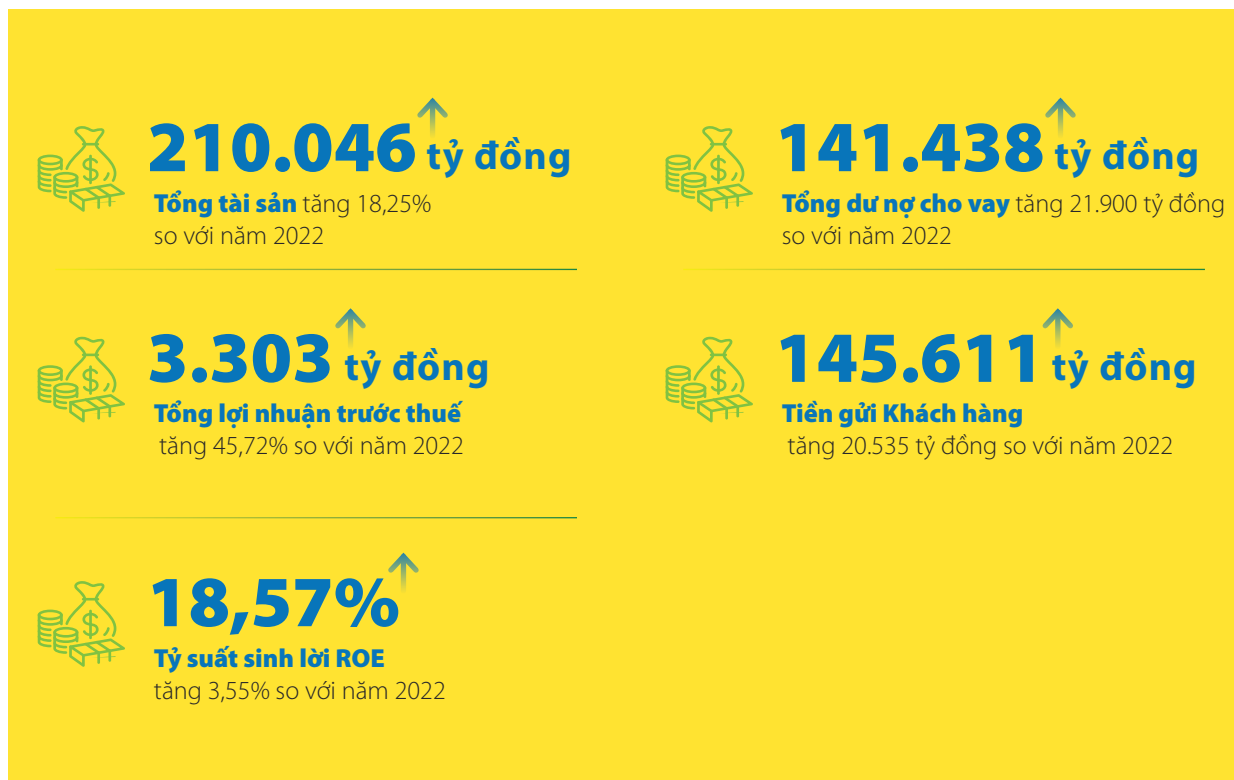
Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

G.2.3 ĐÓNG GÓP VÀO SỰ PHÁT TRIỂN KINH TẾ

GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐÓNG GÓP CHO ĐẤT NƯỚC

Nam A Bank cam kết duy trì sự tăng trưởng ổn định, bền vững bằng cách không ngừng nâng cao dịch vụ, cải tiến sản phẩm phù hợp với hệ Khách hàng mục tiêu, cân bằng giữa việc tăng trưởng nhanh nhưng vẫn kiểm soát tốt rủi ro; đem lại giá trị tốt nhất cho Cổ đông, Khách hàng và CBNV.





G.2. QUẢN TRỊ MINH BẠCH VÀ HIỆU QUẢ (tiếp theo)

GRI 2 và GRI 207



G.2.3 ĐÓNG GÓP VÀO SỰ PHÁT TRIỂN KINH TẾ (tiếp theo)

ĐÓNG GÓP VÀO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

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 thuế và kê khai, nộp thuế định kỳ đúng hạn. Trong năm 2023, Ngân hàng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế và thực nộp vào Ngân sách Nhà nước 689,5 tỷ đồng, tăng 12,72% so với năm 2022. Tổng số thuế thu nhập doanh nghiệp phải nộp theo kết quả kinh doanh năm 2023 của Nam A Bank là 680,9 tỷ đồng và Ngân hàng đã thực nộp đầy đủ khoản thuế này vào Ngân sách Nhà nước trong Quý 1 năm 2024. Nam A Bank cũng không ghi nhận bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật thuế nào trong năm tài chính 2023.

Nhằm đảm bảo khả năng tuân thủ pháp luật về thuế trong hoạt động kinh doanh, Nam A Bank chú trọng và ưu tiên hàng đầu việc nâng cao năng lực nghiệp vụ thuế cho các CBNV phụ trách công tác tài chính kế toán. Ngân hàng thường xuyên kết hợp với cơ quan quản lý thuế và các đơn vị tư vấn chuyên môn tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ kê khai và nộp thuế, hội thảo cập nhật kiến thức pháp luật thuế mới và xu hướng thay đổi quy định thuế trên phạm vi toàn cầu. Trong năm 2023 Ngân hàng đã tổ chức thành công chương trình đào tạo “Tối ưu hóa chi phí thuế và tuân thủ pháp luật” do VCCI tổ chức với sự tham gia của đông đảo CBNV phụ trách nghiệp vụ. Dựa trên nền tảng kiến thức thu được từ các khóa đào tạo và cập nhật đã triển khai, Nam A Bank sẽ xây dựng các văn bản hướng dẫn nội bộ và truyền đạt tới tất cả các CBNV có liên quan để đảm bảo tính hiệu quả và tuân thủ trong quá trình thực thi.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

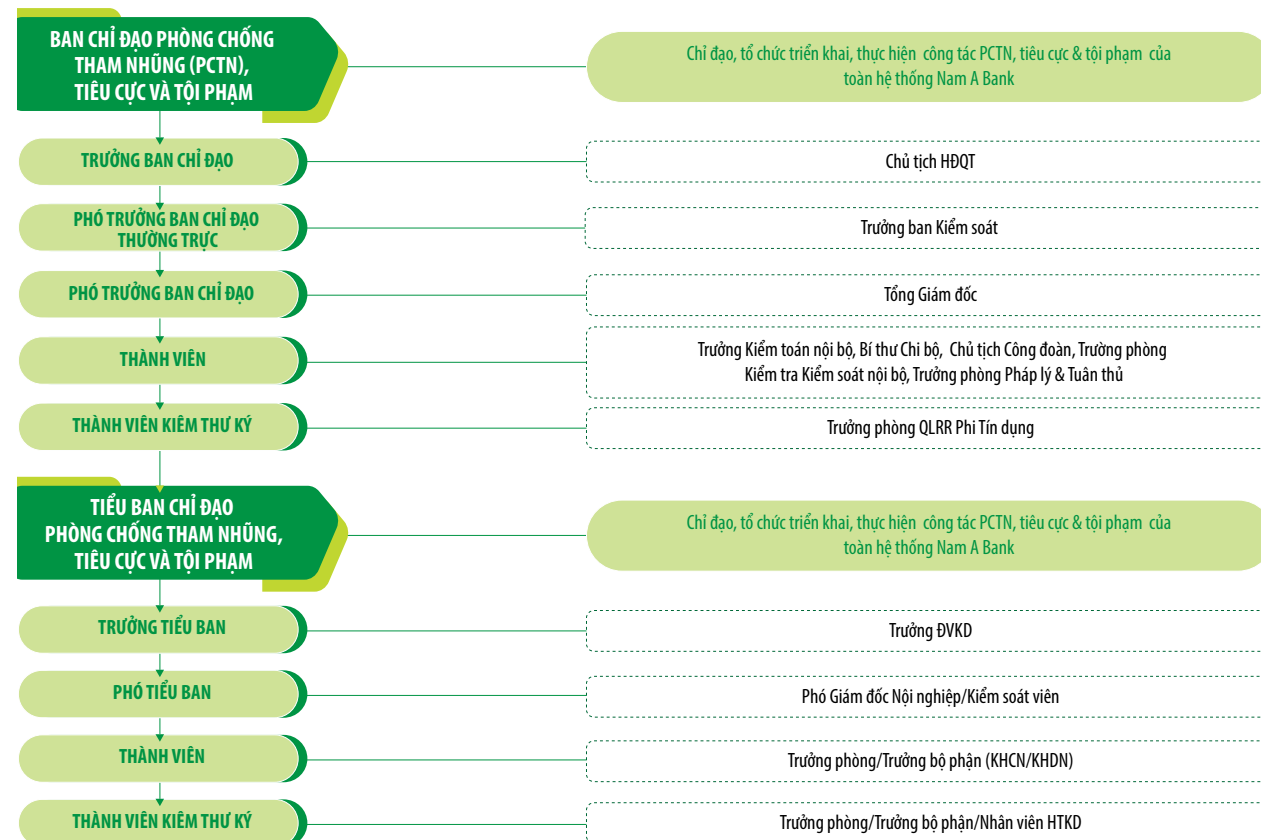
G.3. CHỐNG THAM NHŨNG, HỐI LỘ & CHỐNG RỬA TIỀN

GRI 205



MÔ HÌNH TỔ CHỨC CÔNG TÁC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC VÀ TỘI PHẠM TẠI NAM A BANK

HĐQT đã ban hành Quyết định về việc Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo, Tiểu ban phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm tại Nam A Bank với mô hình tổ chức như sau:





G.3. CHỐNG THAM NHƯNG, HỐI LỘ & CHỐNG RỬA TIỀN (tiếp theo)

GRI 205



CÔNG TÁC PHÒNG CHỐNG THAM NHƯNG, TIÊU CỰC VÀ TỘI PHẠM TẠI NAM A BANK

Hành vi tham nhũng, hối lộ hay rửa tiền là những hoạt động gây thiệt hại to lớn đối với nền kinh tế và gián tiếp ảnh hưởng tiêu cực đến tiến trình PTBV của một quốc gia. Phòng chống tham nhũng, ngăn chặn tình trạng hối lộ và rửa tiền là nhiệm vụ chung cần được thúc đẩy trên phạm vi toàn cầu cũng như là mục tiêu đấu tranh của Nhà nước Việt Nam và đặc biệt quan trọng trong bối cảnh hệ thống giao dịch tài chính trong nền kinh tế ngày càng phức tạp. Nhằm duy trì tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh ngân hàng và mở rộng ra toàn bộ chuỗi giá trị, Nam A Bank luôn tuân thủ các cam kết, công ước quốc tế và các quy định pháp luật hiện hành của Chính phủ Việt Nam, từ đó góp phần xây dựng thể chế tài chính lành mạnh, tiến tới hội nhập toàn cầu và PTBV trong dài hạn. Toàn thể CBNV của Nam A Bank đồng lòng nói KHÔNG với các hành vi đưa hay nhận hối lộ và tích cực tham gia nhận diện, đánh giá, báo cáo các hành vi vi phạm pháp luật về phòng chống tham nhũng hay rửa tiền.

Các hoạt động kinh doanh cốt lõi tại Nam A Bank được rà soát, đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng và rửa tiền thường xuyên. Ban Chỉ đạo chuyên trách tại Nam A Bank đóng vai trò then chốt trong việc tổ chức và triển khai các chương trình hành động, giải pháp phòng ngừa rủi ro tham nhũng và rửa tiền trên tất cả các quy trình vận hành đồng thời tiếp nhận và tổng hợp thông tin từ các bộ phận liên quan để nắm bắt thực trạng kịp thời và có phương án ngăn ngừa, xử lý hiệu quả. Các phòng ban nghiệp vụ có liên quan chịu trách nhiệm phối hợp hiệu quả, đồng bộ nhằm kiểm soát chặt chẽ các nguy cơ xảy ra hành vi tham nhũng và phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu rửa tiền được triển khai thông qua hệ thống cung cấp dịch vụ tài chính của Nam A Bank. Nam A Bank cũng triển khai xây dựng hệ thống rà soát và nhận diện các giao dịch tiềm ẩn rủi ro rửa tiền, khoanh vùng các giao dịch có nguy cơ để gia tăng các biện pháp kiểm tra, giám sát hiệu quả và ngăn chặn các tác động tiêu cực phát sinh khi giao dịch rửa tiền được thực hiện thành công. Công tác kiểm tra và báo cáo định kỳ tới các cơ quan quản lý Nhà nước được thực hiện nghiêm túc, đúng thời hạn.

Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

Bên cạnh việc xây dựng các văn bản, chính sách và chương trình hành động tuân thủ quy định pháp luật hiện hành, Nam A Bank đã chủ động triển khai các kế hoạch truyền thông nội bộ về các chủ đề phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm rửa tiền nhằm thúc đẩy văn hóa liêm chính trên toàn hàng và xuyên suốt chuỗi giá trị của Ngân hàng. Trong năm 2023, 100% CBNV được cập nhật về các quy định liên quan đến phòng chống tham nhũng, chống hối lộ và rửa tiền thông qua các hoạt động:



Ban hành và phổ biến các văn bản quy định của Nhà nước và của Ngân hàng đến các phòng ban và đơn vị thông qua trang thông tin điện tử và cổng thông tin nội bộ;



Tăng cường công tác tuyên truyền từ nhiều kênh truyền thông khác nhau, đồng thời chủ động tổ chức các khóa đào tạo bắt buộc với các chủ đề linh hoạt, gắn liền với thực tiễn.

Trong các giao dịch với đối tác kinh doanh, Nam A Bank luôn nêu rõ các yêu cầu cụ thể về các quy định cần tuân thủ cũng như các chế tài xử phạt đối với những hành vi vi phạm pháp luật và vi phạm tiêu chuẩn đạo đức kinh doanh có trách nhiệm trong hợp đồng, văn bản thỏa thuận giữa các bên. Trường hợp có hành vi vi phạm bị phát hiện, Nam A Bank sẵn sàng áp dụng các biện pháp nghiêm khắc như từ chối tiếp tục nhận cung ứng sản phẩm, dịch vụ hoặc đơn phương chấm dứt hợp tác. Trong năm 2023, Nam A Bank không ghi nhận bất cứ rủi ro cũng như sự vụ vi phạm nào liên quan đến hành vi tham nhũng, hối lộ, rửa tiền xảy ra tại Ngân hàng.



G.4. QUẢN TRỊ RỦI RO ESG

GRI 2, GRI 308, GRI 400



Tổng quan về
báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về
Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì
tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh
cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển
đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị
minh bạch và Hiệu quả

01 Quản trị rủi ro ESG hướng đến PTBV là hoạt động không thể tách rời với hoạt động kinh doanh và vận hành thường ngày tại Ngân hàng. Nam A Bank luôn nỗ lực kiểm soát các rủi ro liên quan đến E&S phát sinh trực tiếp từ quá trình triển khai hoạt động kinh doanh của Ngân hàng cũng như gián tiếp thông qua hoạt động kinh doanh của Khách hàng và các đối tác trong chuỗi giá trị. Chính vì vậy, từ năm 2021, Nam A Bank đã sớm xây dựng Quy định ESMS với phạm vi ban đầu áp dụng cho các dự án đủ điều kiện giải ngân theo Chương trình Tín dụng xanh và từ đó không ngừng cải tiến hệ thống để phù hợp với thực tiễn áp dụng và mở rộng phạm vi cho toàn bộ Danh mục cấp tín dụng tại Nam A Bank. Quy định ESMS của Nam A Bank bao gồm chính sách E&S, quy trình đánh giá được lồng ghép vào quy trình cấp tín dụng, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đồng thời phù hợp với các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế hiện hành. Quản lý rủi ro ESG với phạm vi rộng hơn, Nam A Bank sẽ hợp tác cùng đơn vị tư vấn độc lập có uy tín rà soát, đánh giá lỗ hổng và hỗ trợ xây dựng hệ thống quản trị ESG phù hợp các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế và thực tiễn xu hướng ngành ngân hàng cũng như hiện trạng tình hình kinh tế, biến đổi khí hậu, E&S trên toàn thế giới.

02 Nhằm đảm bảo sẵn sàng triển khai Quy định ESMS trên diện rộng trong tương lai gần, Nam A Bank đang tích cực triển khai các chương trình đào tạo nâng cao kiến thức về quản lý rủi ro E&S cho toàn bộ CBNV phụ trách công tác thẩm định tín dụng và nghiệp vụ có liên quan. Nội dung đào tạo bao gồm cả các kiến thức nền tảng và các chủ đề chuyên sâu về các nguyên tắc quản lý E&S, nhận diện và đánh giá rủi ro liên quan đến E&S trong hoạt động cấp tín dụng, quy trình thực hiện và cách thức lập báo cáo tác động E&S theo Quy định ESMS đã được ban hành.

03 Đối với các Khách hàng vay vốn từ Nam A Bank, Ngân hàng công khai việc quản lý và giám sát rủi ro E&S khi thu thập thông tin về dự án từ đa dạng nguồn dữ liệu như phỏng vấn các bộ phận nghiệp vụ của Khách hàng, kiểm tra thực địa dự án, tham chiếu các thông tin khiếu nại từ các bên cung cấp thứ ba,... Trong quá trình duy trì quan hệ tín dụng với Nam A Bank, các Khách hàng vay vốn cần phải:

- ✓ Đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định nội bộ của Nam A Bank về quản trị rủi ro E&S.
- ✓ Đảm bảo hoạt động kinh doanh tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành có liên quan, đặc biệt là các quy định liên quan đến quản lý tác động E&S đang có hiệu lực thực thi.

- ✓ Tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về E&S của IFC và Chính sách E&S của Nhóm Ngân hàng Thế giới WBG (World Bank Group).
- ✓ Giám sát định kỳ và thông báo kịp thời sự cố E&S xảy ra trong quá trình triển khai dự án, đồng thời báo cáo định kỳ về hiệu suất quản lý tác động E&S của từng dự án cụ thể cũng như mức độ tuân thủ các tiêu chuẩn và cam kết đã thỏa thuận.

04 Bên cạnh đó, Nam A Bank cũng rất chú trọng và nỗ lực tăng cường các hoạt động quản lý rủi ro liên quan đến biến đổi khí hậu nhằm giảm thiểu tác động bất lợi tiềm ẩn của biến đổi khí hậu không chỉ đối với bản thân Ngân hàng mà còn với các doanh nghiệp là Khách hàng của Ngân hàng. Các nhóm rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi hay rủi ro trách nhiệm pháp lý đã, đang được nhận diện, cập nhật, quản lý hiệu quả tại Nam A Bank. Trong năm 2023 và định hướng các năm 2024-2025, Nam A Bank sẽ chủ động thúc đẩy các hoạt động nhận diện, đánh giá và tích hợp các rủi ro biến đổi khí hậu vào khuôn khổ quản lý rủi ro tổng thể của Ngân hàng phù hợp với xu hướng toàn cầu và các tiêu chuẩn, khung hướng dẫn quốc tế phổ biến hiện nay.

05 Ngoài ra, về khía cạnh rủi ro liên quan đến xã hội, Nam A Bank cam kết tuyệt đối tuân thủ quy định về việc không sử dụng lao động trẻ em hay lao động cưỡng bức dưới mọi hình thức đồng thời yêu cầu các đối tác kinh doanh cũng cam kết tuân thủ quy định này. Nam A Bank cũng luôn đảm bảo quyền lợi theo quy định pháp luật về lao động hiện hành và tuân thủ các quy định, tiêu chuẩn, hướng dẫn liên quan đến an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp.

06 Bên cạnh việc tiếp cận và triển khai quản lý rủi ro ESG, Nam A Bank còn tiên phong áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro chuẩn quốc tế. Cụ thể, Nam A Bank đã triển khai thành công các chuẩn mực quản trị rủi ro theo chuẩn mực Basel III vào tháng 10/2022 và đang tiếp tục hoàn thành xây dựng các phương pháp luận, công cụ theo chuẩn mực quản trị rủi ro tiên tiến quốc tế Basel III - Reforms. Việc áp dụng Basel III - Reforms thể hiện quyết tâm của Nam A Bank trong việc đáp ứng các chuẩn mực quốc tế cao nhất, tiên phong trong ứng dụng công nghệ, đưa hoạt động ngân hàng lên tầm cao mới. Nam A Bank tiếp tục đầu tư mạnh mẽ để nâng cao năng lực quản trị rủi ro, hoàn thiện công tác kiểm soát, kiểm toán nội bộ, minh bạch hóa các thông tin tài chính để đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả, mang lại lợi ích tốt nhất cho Khách hàng và Cổ đông.

NAM A BANK HƯỚNG TỚI CỘNG ĐỒNG

GRI 203-2, GRI 413-1

“Chúng tôi tin rằng sự thịnh vượng của một cộng đồng không chỉ dựa trên sự phát triển kinh tế, mà còn cần được xây dựng trên nền tảng của sự sẻ chia, lòng nhân ái và trách nhiệm xã hội.”





NAM A BANK HƯỚNG TỚI CỘNG ĐỒNG

GRI 203-2, GRI 413-1

Nam A Bank luôn ý thức sâu sắc vai trò của mình trong việc kiến tạo một xã hội PTBV, nơi cộng đồng đều có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ thiết yếu và có cuộc sống hạnh phúc. Chúng tôi tin rằng sự thịnh vượng của một cộng đồng không chỉ dựa trên sự phát triển kinh tế, mà còn cần được xây dựng trên nền tảng của sự sẻ chia, lòng nhân ái và trách nhiệm xã hội.

Với tinh thần "Chung tay vì cộng đồng", Nam A Bank đã và đang nỗ lực đồng hành cùng cộng đồng để triển khai các chương trình hành động thiết thực hướng tới thúc đẩy kinh tế địa phương và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.



2,5 tỷ đồng

Chi phí tài trợ các dự án
giáo dục và học bổng

GIÁO DỤC: Nam A Bank tin tưởng rằng giáo dục là chìa khóa cho sự PTBV của xã hội. Chính vì vậy, Ngân hàng đã dành nhiều tâm huyết cho các chương trình tài trợ giáo dục và kiến tạo cơ hội học tập cho các em nhỏ, đặc biệt là những học sinh có hoàn cảnh khó khăn. Trong năm 2023, Nam A Bank đã tài trợ 2,5 tỷ đồng cho các dự án giáo dục và học bổng cho các em học sinh nghèo vượt khó có cơ hội tiếp tục đến trường. Bên cạnh đó, Nam A Bank còn tích cực phối hợp với các trường học để tổ chức các chương trình giáo dục bổ ích, trang bị kiến thức và kỹ năng sống cho học sinh.



Y TẾ: Có sức khỏe là có tất cả, Nam A Bank luôn quan tâm đến sức khỏe của cộng đồng và đã triển khai nhiều hoạt động hỗ trợ trang bị bổ sung các thiết bị y tế cho một số bệnh viện nhằm hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ y tế chất lượng hơn và góp phần nâng cao bình diện sức khỏe của cộng đồng. Cụ thể, trong năm 2023, Ngân hàng đã tài trợ 1,5 tỷ đồng cho việc xây dựng và nâng cấp cơ sở vật chất y tế, cung cấp thiết bị y tế hiện đại các bệnh viện, trung tâm y tế tại các địa phương Ngoài ra, Nam A Bank còn dành tặng những phần quà nhỏ để thăm hỏi một số trường hợp đặc biệt với hy vọng khích lệ tinh thần cho bệnh nhân quyết tâm vượt qua nỗi đau bệnh tật đồng thời tặng thẻ bảo hiểm y tế cho một số cá nhân có hoàn cảnh khó khăn, giúp họ yên tâm hơn khi gặp phải vấn đề về sức khỏe. Suốt 12 năm qua, Ngân hàng đã triển khai Ngày Hội đỏ với mong muốn lan tỏa tinh thần nhân ái và lòng yêu thương đến cộng đồng. Hàng ngàn giọt máu ân tình đã được tiếp nhận từ CBNV, Khách hàng và đối tác, góp phần mang lại sự sống cho những người bệnh đang cần đến sự giúp đỡ. Năm 2023, 300 đơn vị máu được hiến tặng vừa là một tia hy vọng, vừa là lời khẳng định sức mạnh của tình người và tinh thần sẻ chia, giúp mang lại niềm vui sống cho hàng ngàn bệnh nhân trên khắp cả nước.



1,5 tỷ đồng

xây dựng và nâng cấp
cơ sở vật chất y tế



300 đơn vị máu

được hiến tặng
giáo dục và học bổng



NAM A BANK HƯỚNG TỚI CỘNG ĐỒNG

GRI 203-2, GRI 413-1

HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO, GIA ĐÌNH KHÓ KHĂN:

Trong năm 2023, Nam A Bank đã phối hợp với các cơ quan ban ngành tài trợ 5,5 tỷ đồng trao tặng kinh phí cho một số dự án hỗ trợ người nghèo, giúp họ ổn định kinh tế, tiếp thêm động lực vươn lên trong cuộc sống và xây dựng những ngôi nhà tình thương để bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến các anh hùng, chiến sĩ quên mình vì độc lập tự do và chủ quyền thiêng liêng của đất nước.



5,5 tỷ đồng

Chi phí tài trợ các dự án hỗ trợ người nghèo



Vào mỗi mùa trung thu hàng năm, Nam A Bank đều quan tâm và thể hiện sự yêu thương đến các em thiếu nhi – thế hệ tương lai của Đất nước. Tết thiếu nhi năm 2023 này, Nam A Bank đã hỗ trợ 0,5 tỷ đồng thực hiện chuỗi chương trình “Tô trắng vàng, Vẽ hạnh phúc” với mong muốn lan tỏa yêu thương, mang một mùa trăng ấm áp đến 2.000 em nhỏ có hoàn cảnh khó khăn đón mùa trăng vàng tại các tỉnh thành trên khắp cả nước.



0,5 tỷ đồng

Thực hiện chuỗi chương trình “Tô trắng vàng, Vẽ hạnh phúc”

Tổng quan về báo cáo phát triển bền vững

Thông tin chung về Ngân hàng Nam A Bank

Phát triển vì tương lai vững bền

Môi trường (E): Chọn sống xanh cùng tăng trưởng bền vững

Xã Hội (S): Phát triển đội ngũ nhân sự chuẩn năng lực

Quản trị (G): Quản trị minh bạch và Hiệu quả

AN SINH XÃ HỘI: Nam A Bank đã chủ động thực hiện nhiều hoạt động hỗ trợ người khuyết tật, nạn nhân da cam, giúp họ hòa nhập cộng đồng, tạo dựng cuộc sống tốt đẹp hơn đồng thời đóng góp cho các Quỹ thiện nguyện chuyên triển khai các chương trình đảm bảo an sinh, giúp đỡ những người gặp khó khăn trong cuộc sống như thiên tai, dịch bệnh.

300 phần quà + 400 triệu đồng

Chi phí hỗ trợ Hội nạn nhân chất độc da cam tỉnh Lâm Đồng



10 tỷ đồng

Xây dựng 13 cây cầu giao thông tại huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An

ĐẦU TƯ CƠ SỞ HẠ TẦNG: Năm 2023, Nam A Bank đã hoàn thành việc đầu tư 10 tỷ đồng cho việc xây dựng 13 cây cầu giao thông tại huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An. Thông qua dự án này, Nam A Bank đã góp phần giúp cho địa phương thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, gia tăng khả năng kết nối giao thông, rút ngắn khoảng cách giữa các địa bàn, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đi lại, vận chuyển hàng hóa và tiếp cận các dịch vụ xã hội.

PHỤ LỤC – 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 31/12/2023 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	17-26
	2-2 Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo PTBV	13-14, 17-26
	2-3 Kỳ báo cáo, tần suất và thông tin liên hệ	13-14
	2-4 Trình bày lại thông tin	Không phát sinh do báo cáo năm đầu
	2-5 Đảm bảo độc lập của bên thứ ba	13-14
	2-6 Hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	17-34
	2-7 Nhân viên	113-124
	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	68-80
	2-13 Phân cấp trách nhiệm trong việc quản lý các tác động	68-80
	2-14 Vai trò của cấp quản trị cao nhất trong báo cáo phát triển bền vững	68-80
	2-15 Xung đột lợi ích	
	2-16 Truyền thông về các mối quan tâm trọng yếu	68-80
	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 2023 (Trang 61)
	2-22 Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	47-49
	2-23 Các cam kết chính sách	47-49
	2-24 Tích hợp các cam kết chính sách	47-49
	2-25 Quy trình khắc phục các tác động tiêu cực	145-152
	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	27-34
	2-29 Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	50-60
	2-30 Thỏa ước thương lượng tập thể	113-134



PHỤ LỤC – 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	61-67
	3-2 Danh sách các lĩnh vực trọng yếu	61-67
	3-3 Quản trị các lĩnh vực trọng yếu	68-80
	201-1 Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	
GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế 2016	201-2 Ảnh hưởng đến kết quả hoạt động tài chính, các rủi ro và cơ hội khác do biến đổi khí hậu	68-80
	201-3 Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	
	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	113-124
	202-2 Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	113-124
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016	203-1 Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	
	203-2 Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	85-98, 171-174
GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016	204-1 Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	x
GRI 205: Chống tham nhũng 2016	205-1 Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	165-166
	205-2 Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	165-166
	205-3 Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	Không phát sinh
GRI 206: Hành vi cạnh tranh 2016	206-1 Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	
GRI 207: Thuế 2019	207-1 Phương pháp tiếp cận thuế	153-164
	207-2 Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	153-164
	207-3 Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	153-164
		Không phát sinh do không có hoạt động kinh doanh tại quốc gia khác ngoài Việt Nam
	207-4 Báo cáo lợi nhuận liên quốc gia	
GRI 301: Vật liệu 2016	301-1 Vật liệu được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	103-108
	301-2 Vật liệu tái chế đã được sử dụng	103-108
	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	99-102
	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	103-108
	303-2 Quản lý các tác động liên quan đến xả nước	103-108
	303-3 Nước đầu vào	103-108
	303-4 Nước thải	103-108
	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 kề 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)	99-102
	305-2 Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	99-102
	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)	99-102
	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	103-108
	306-2 Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	103-108
	306-3 Chất thải phát sinh	103-108
	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 – 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	113-124
	401-2 Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Không phát sinh
	401-3 Nghỉ thai sản	125-134
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	125-134
GRI 403: An toàn và sức khỏe nghề nghiệp 2018	403-1 Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	125-134
	403-2 Nhận diện mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	125-134
	403-3 Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	125-134
	403-4 Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	125-134
	403-5 Huấn luyện nhân viên sức khỏe và an toàn lao động	125-134
	403-6 Nâng cao sức khỏe người lao động	125-134
	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	125-134
	403-8 Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	125-134
	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	113-124
	404-2 Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	113-124
	404-3 Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	113-124
GRI 405: Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng 2016	405-1 Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	113-124
	405-2 Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	113-124
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	Không phát sinh
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	Không phát sinh

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số GRI	Trang
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	Không phát sinh
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
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	113-124
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	171-174
	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 Nhân hiệu 2016	417-1 Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	135-140
	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

NAM A BANK

NGÂN HÀNG TMCP NAM Á

[📍]: 201 - 203 Cách Mạng Tháng Tám,
Phường 4, Quận 3, Tp. HCM

[☎]: (84-28) 3929 6699

[☎]: (84-28) 3929 6688

[✉]: dichvukhachhang@namabank.com.vn

[🌐]: www.namabank.com.vn