

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2024



MỤC LỤC

THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT	03
CHƯƠNG I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NCB	04
I. Thông tin doanh nghiệp	05
II. Lịch sử hình thành phát triển	06
III. Những con số nổi bật	07
CHƯƠNG II: NỖ LỰC CỦA NCB TRÊN CON ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	08
I. CHIẾN LƯỢC VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	09
II. CÔNG NGHỆ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	10
1. Tối ưu hóa Trải nghiệm Khách hàng	10
2. Số hóa quy trình Nghiệp vụ để giảm thiểu dấu chân Carbon	10
3. Nâng cao năng lực hạ tầng hướng tới phát triển bền vững	11
III. TỐI ƯU HÓA NGUỒN NĂNG LƯỢNG	12
IV. CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ CHUYÊN NGHIỆP, CẠNH TRANH GÓP PHẦN THÚC ĐẨY KINH TẾ XÃ HỘI	13
1. Văn hóa doanh nghiệp giàu bản sắc với 5 giá trị cốt lõi	13
2. Sự đa dạng trong cơ cấu nhân sự của NCB	13
3. Chính sách đào tạo, bồi dưỡng phát triển nhân tài	14
4. Chính sách lương thưởng, phúc lợi cạnh tranh và cơ hội phát triển cá nhân chuyên nghiệp	16
V. HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG	18
1. Các dự án tín dụng hỗ trợ xây dựng cộng đồng văn minh – hạnh phúc	18
2. Hoạt động hỗ trợ xã hội – cộng đồng	20
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2025	21

THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

Kính gửi Quý vị,

Năm 2024 khép lại với nhiều dấu ấn đặc biệt trong hành trình chuyển mình mạnh mẽ của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB). Chúng tôi đã vượt qua nhiều thử thách, không ngừng đổi mới và nỗ lực kiến tạo giá trị bền vững, hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kinh doanh và chiến lược đặt ra. Đó không chỉ là thành quả của nội lực vững vàng, sự ủng hộ, tin yêu của hàng triệu khách hàng, cổ đông, đối tác và các cơ quan quản lý, mà còn là trái ngọt từ chiến lược và tinh thần nhất quán của toàn hệ thống trong việc theo đuổi mô hình ngân hàng phát triển có trách nhiệm – hài hòa giữa hiệu quả kinh doanh và lợi ích cộng đồng.

Trong ba năm gần đây, NCB ngày càng khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng tiên phong về chuyển đổi số, tích cực hòa nhập vào dòng chảy phát triển xanh, phát triển bền vững. Với chiến lược Digital Wealth đã được NCB quyết liệt triển khai từ đầu năm 2024 cùng đối tác tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới, chúng tôi không chỉ nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường, mà còn tích cực số hóa quy trình nghiệp vụ, giảm thiểu các yếu tố ảnh hưởng tới môi trường, tiết kiệm tài nguyên và xây dựng hạ tầng vận hành xanh, linh hoạt, hiện đại.



Bà BÙI THỊ THANH HƯƠNG

Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Không ngừng chuyển đổi toàn diện với những thay đổi đột phá, NCB đang từng bước tái định nghĩa trải nghiệm ngân hàng thông qua tư duy đổi mới, sáng tạo, là trung tâm của sự đổi mới dịch vụ tài chính, tiên phong phát triển các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ tối tân nhất, hướng tới trở thành ngân hàng có trách nhiệm với xã hội, góp phần vào sự phát triển bền vững của cộng đồng mà NCB phục vụ.

Bên cạnh đó, chúng tôi không ngừng mở rộng các dự án tín dụng gắn với giá trị cộng đồng, đầu tư vào các lĩnh vực thiết yếu. Những dự án do NCB đồng hành không chỉ mang lại giá trị kinh tế, mà còn kiến tạo những cộng đồng sống văn minh, bền vững. Hàng loạt chính sách nhân sự đổi mới, nhân văn cũng đã được NCB triển khai, từng bước xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, hạnh phúc, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho thị trường tài chính - ngân hàng và lan tỏa tinh thần sáng tạo, cống hiến và đổi mới không ngừng.

Năm 2025 được chúng tôi xác định là giai đoạn then chốt để làm nên những bước tiến đột phá mang tính chiến lược. NCB sẽ tiếp tục tích hợp sâu rộng các yếu tố mang lại giá trị phát triển bền vững cho cộng đồng, cho ngân hàng vào định hướng và hoạt động kinh doanh trong toàn hệ thống. Chúng tôi cam kết nâng cao năng lực số hóa toàn diện, triển khai các giải pháp dữ liệu và bảo mật tiên tiến, mang đến trải nghiệm tiên phong và xuất sắc cho khách hàng.

Thay mặt Hội đồng Quản trị và toàn thể cán bộ nhân viên NCB, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới Quý cổ đông, Quý khách hàng, Quý nhà đầu tư và các đối tác trong nước, quốc tế. Chúng tôi cam kết sẽ tiếp tục nỗ lực mỗi ngày, cùng Quý vị kiến tạo tương lai, vì một NCB vững mạnh, một cộng đồng hạnh phúc, và một xã hội thịnh vượng.

Trân trọng cảm ơn.

TM HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Chủ tịch HĐQT

Bùi Thị Thanh Hương

CHƯƠNG I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NCB

- I. Thông tin doanh nghiệp
- II. Lịch sử hình thành phát triển
- III. Những con số nổi bật

I. THÔNG TIN DOANH NGHIỆP



Tên giao dịch: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quốc Dân

Tên tiếng Anh: National Citizen Commercial Joint Stock Bank

Tên viết tắt: Ngân hàng Quốc Dân

Giấy ĐKKD: 1700169765 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp thay đổi lần thứ 22 ngày 02/08/2023.

Địa chỉ: 25 Lê Đại Hành, phường Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (84-4) 62693355

Fax: (84-4) 62693535

Website: <http://www.ncb-bank.vn>

Mạng lưới hoạt động: Đến 31/12/2024, Ngân hàng NCB có 01 hội sở chính, và 64 chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc. Trong đó:

- Miền Bắc: 27 Chi nhánh, Phòng giao dịch;
- Miền Trung: 04 Chi nhánh, Phòng giao dịch;
- Miền Nam: 33 Chi nhánh, Phòng giao dịch,

Các chi nhánh, phòng giao dịch tập trung chủ yếu ở các thành phố lớn Hà Nội, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh.

II. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH PHÁT TRIỂN



1995

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP Nông thôn Sông Kiên. Ngày 18/5/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nông thôn thành Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đô thị, chuyển đổi trụ sở chính từ Kiên Giang về TP. Hồ Chí Minh, đồng thời chính thức sử dụng tên Ngân hàng TMCP Nam Việt – Navibank thay cho tên gọi Ngân hàng TMCP Nông thôn Sông Kiên.



2014

Ngân hàng TMCP Nam Việt – Navibank chính thức đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB, và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính, đặt mục tiêu nằm trong Top 10 ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, và trở thành "Ngân hàng bán lẻ hiệu quả nhất".



2021-2023

Từ năm 2021, NCB mạnh mẽ chuyển đổi, tái cấu trúc toàn diện, nâng cao năng lực tài chính và minh bạch thông tin, đầu tư vào công nghệ, vun đắp nguồn nhân lực và xây dựng thương hiệu vững mạnh.

Bên cạnh việc nâng cao năng lực điều hành với sự tham gia của nhiều nhân sự giàu kinh nghiệm và chuyên môn cao, NCB đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng và giải pháp công nghệ, triển khai các dự án trọng điểm: nâng cấp hệ thống Corebanking, trang bị hạ tầng máy chủ IBM, tiên phong ứng dụng điện toán đám mây Google Cloud. Chuyển đổi số trở thành yếu tố then chốt với các dự án trọng điểm: Data platform & Cloud; Decision Engine; Gen AI & AI Machine Learning; Nền tảng CRM; Hệ thống LOS; Nền tảng API HUB.

Đồng thời, NCB chú trọng kiện toàn hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro, hoàn thành Giải pháp triển khai ICAAP chuẩn Basel 2 và Đánh giá tổng thể và Xây dựng lộ trình kiện toàn Hệ thống Kiểm soát nội bộ dưới sự tư vấn của Công ty KPMG.

Nhờ đó, ngân hàng ghi nhận mức tăng trưởng về dư nợ cho vay gần 30%; tăng trưởng huy động hơn 25% mỗi năm. Đặc biệt trong năm 2022, NCB đã hoàn thành tăng vốn điều lệ thêm 1,500 tỷ đồng, đưa mức tổng vốn điều lệ sau tăng là 5,602 tỷ đồng.

Với việc chú trọng xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tạo điều kiện tối đa để mỗi cá nhân được phát huy tài năng, năm 2023, NCB vinh dự nhận giải thưởng "Môi trường làm việc tốt nhất châu Á" do tạp chí HRAA bình chọn.

Với nền tảng được chuẩn bị vững vàng, NCB chính thức ký kết hợp tác với đối tác tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới để triển khai chiến lược mới cho ngân hàng giai đoạn 2023-2028 và trong dài hạn.



2024

Năm 2024 ghi dấu sự chuyển mình toàn diện với các bước đi mang tính đột phá của NCB hướng tới mục tiêu chiến lược mới, làm nên một phiên bản NCB mới ngày càng được khách hàng và cộng đồng yêu thích.

2024 cũng đánh dấu hai cột mốc quan trọng của NCB, khi được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho ý kiến và cấp có thẩm quyền phê duyệt Phương án cơ cấu lại giai đoạn 2021-2025 tầm nhìn tới 2030, đánh dấu một giai đoạn mang tính bước ngoặt trong hành trình tái cơ cấu của ngân hàng. NCB cũng hoàn thành tăng gấp đôi vốn điều lệ, nâng tổng vốn điều lệ lên 11.800 tỷ đồng, bổ sung sức mạnh tài chính cho quá trình chuyển đổi toàn diện và mạnh mẽ.

Đứng trước thách thức của mục tiêu kép, NCB tự hào hoàn thành kế hoạch vượt mức mọi chỉ tiêu kinh doanh năm 2024, tạo "bước nhảy" ngoạn mục, mở màn cho hành trình rực rỡ phía trước.

NCB cũng liên tục khẳng định năng lực cạnh tranh và vị thế mới với hàng loạt dấu ấn, như: Mở tài khoản thanh toán ngân hàng từ ứng dụng định danh điện tử VNeID của Bộ Công An; Giành giải Khuyến khích tại cuộc thi Data for Life 2024; Năm thứ hai liên tiếp được HR Asia Awards vinh danh "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á"; Ngân hàng số NCB iziBankbiz cho khách hàng doanh nghiệp được vinh danh Top 10 Tin dùng Việt Nam ngành Ngân hàng, Bảo hiểm, Chứng khoán,...

III. NHỮNG CON SỐ NỔI BẬT



TĂNG TRƯỞNG
KHÁCH HÀNG
34,6%



TỔNG TÀI SẢN
118.559 tỷ đồng



CASA
9.340 tỷ đồng



TỔNG DƯ NỢ CHO VAY
71.175 tỷ đồng

CHƯƠNG II: NỖ LỰC CỦA NCB TRÊN CON ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



I. CHIẾN LƯỢC VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Bước vào kỷ nguyên mới của dân tộc, NCB đã hội tụ đủ năng lượng và tiềm lực để đặt sự phát triển của ngân hàng trong sự phát triển thịnh vượng chung của cộng đồng, đất nước.

NCB xác định chiến lược phát triển ngân hàng theo định hướng Quản lý gia sản hỗn hợp Số, với tầm nhìn dài hạn và khát vọng trở thành ngân hàng cung cấp giải pháp tài chính tốt nhất cho giới siêu giàu trong 10 năm tới. Với tầm nhìn đó, chúng tôi sẽ xây dựng một NCB mới, mang lại các trải nghiệm ngân hàng thông qua tư duy đổi mới, sáng tạo, là trung tâm của sự đổi mới dịch vụ tài chính, tiên phong phát triển các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ tối tân nhất, hướng tới trở thành ngân hàng có trách nhiệm với xã hội, góp phần vào sự phát triển bền vững của cộng đồng mà NCB phục vụ.

NCB không ngừng đổi mới, sáng tạo và đầu tư công nghệ để kiến tạo những trải nghiệm ngân hàng cao cấp, đậm tính cá nhân hóa. Chúng tôi thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận bền vững, đảm bảo lợi ích của cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng, và hơn 2.000 cán bộ NCB.

Trong hành trình phát triển đó, NCB gắn kết chặt chẽ với bộ mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc, trong đó xác định một số mục tiêu cốt lõi phù hợp với định hướng và chiến lược của ngân hàng như xây dựng các sản phẩm dịch vụ hướng tới cộng đồng văn minh hạnh phúc, thực hiện các mục tiêu bảo vệ môi trường, xây dựng môi trường làm việc công bằng chuyên nghiệp, đóng góp cho sự phát triển cá nhân nói riêng và kinh tế xã hội nói chung

17 Mục tiêu Phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc



II. CÔNG NGHỆ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Với mục tiêu trở thành trung tâm của sự đổi mới dịch vụ tại chính trên nền tảng công nghệ tối tân, NCB đã đầu tư mạnh mẽ cho công nghệ và chuyển đổi số để mang đến những giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, đồng thời phục vụ chiến lược phát triển bền vững cho doanh nghiệp và cộng đồng.



1. TỐI ƯU HÓA TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

NCB triển khai hệ thống AI/ML để thúc đẩy năng lực cạnh tranh thông qua ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (ML). Các ứng dụng trọng tâm bao gồm phê duyệt tín dụng, quản lý rủi ro tín dụng, phát hiện gian lận, giữ chân khách hàng và bán chéo sản phẩm. Mô hình này đã giúp tối ưu hóa vận hành, tiết kiệm chi phí quản lý và giảm thiểu rủi ro, từ đó

nâng cao trải nghiệm khách hàng cũng như bảo vệ khách hàng khỏi những rủi ro khi giao dịch trên môi trường số.

Trong lộ trình chuyển đổi số của NCB, RLOS là công cụ quan trọng giúp giảm thiểu thời gian xử lý giao dịch liên quan tới tín dụng cho khách hàng, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và mở rộng khả năng cung cấp dịch vụ tài chính

của ngân hàng cho khách hàng trong bối cảnh cách mạng số ngày càng phát triển.

Các nền tảng như Mobile Banking, Internet Banking và QR Payment được tối ưu, giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn và linh hoạt 24/7, từ bất kỳ đâu, tăng cường bảo mật và cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

2. SỐ HÓA QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ ĐỂ GIẢM THIỂU DẤU CHÂN CARBON

Năm 2024, NCB chính thức triển khai nền tảng Zoho CRM Plus nhằm số hóa toàn diện quy trình quản lý quan hệ khách hàng, gắn kết chặt chẽ mục tiêu phát triển bền vững với trải nghiệm khách hàng vượt trội. Với nền tảng CRM, các dịch vụ sẽ được cá nhân hóa cao trên cơ sở tuân thủ các chính sách bảo vệ dữ liệu khách hàng của Ngân hàng Nhà nước, cung cấp hành trình trải nghiệm đa kênh liền mạch, đồng nhất. Các yêu cầu của khách hàng sẽ được giải quyết hiệu quả và nhanh chóng hơn, với tốc độ xử lý dự kiến tăng tới 50% so với thời điểm hiện tại nhờ hệ thống quản lý yêu cầu và tự động hóa phản hồi khách hàng.

Giữa năm 2024, NCB đã chính thức triển khai và đưa vào vận hành hệ thống một loạt hệ thống số hóa toàn diện các quy trình vận hành nội bộ như: hệ thống E-Office để cắt giảm đáng kể chi phí đi lại, lưu trữ hồ sơ giấy, văn phòng phẩm, và đảm bảo tính minh bạch và bảo mật thông tin nội bộ; Hệ thống quản lý và lưu trữ hồ sơ điện tử ECM cho phép quản lý tập trung, truy xuất nhanh chóng, bảo mật cao, đồng thời rút ngắn thời gian

xử lý nghiệp vụ; Ba hệ thống Flex (Cash, Valuation, Collateral) phục vụ việc số hóa toàn diện quy trình nghiệp vụ tài chính và tài sản bảo đảm.

Các nền tảng và hệ thống trên cho phép cắt giảm đáng kể hoặc loại bỏ hoàn toàn việc in ấn, sử dụng giấy trong nhiều khâu vận hành, phê duyệt đã góp phần đáng kể vào giảm tiêu thụ tài nguyên, hạn chế phát thải khí CO₂, hướng đến mục tiêu giảm dấu chân carbon.

3. NÂNG CAO NĂNG LỰC HẠ TẦNG HƯỚNG TỚI PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Năm 2024, bên cạnh việc tiếp tục chuẩn hoá, tối ưu hoá việc sử dụng hạ tầng Điện toán đám mây, NCB đã tiến hành đầu tư mới và triển khai nâng cấp 03 dự án hạ tầng trọng yếu bao gồm: Triển khai hệ thống Backup dữ liệu tập trung đáp ứng quy chuẩn về sao lưu, phục hồi dữ liệu cho các hệ thống CNTT; Triển khai nâng cấp hạ tầng ảo hóa VxRail về tài nguyên bộ nhớ trong (Memory) và tài nguyên lưu trữ (Storage) cho hệ thống hiện hữu và các hệ thống triển khai mới; Triển khai thay thế hệ thống ACI mới – quy hoạch lại toàn bộ kiến trúc mạng lõi, trang bị và nâng cấp hệ thống tường lửa (Firewall) phân vùng core tại Trung tâm dữ liệu.

Tính tới thời điểm hiện tại, với việc hoàn thành triển khai các dự án hạ tầng quan trọng này, NCB đã được tăng cường năng lực bảo vệ toàn vẹn cho các dữ liệu quan trọng của ngân hàng trước các nguy cơ sự cố, và tuân thủ đầy đủ các quy định về cơ chế lưu trữ, bảo vệ dữ liệu của NHNN. Năng lực nền tảng hạ tầng của NCB mới trang bị/nâng cấp giúp đáp ứng nhu cầu tăng trưởng của kinh doanh; đảm bảo khả năng mở rộng cho cả các hệ thống phần mềm ứng dụng cũng như các dự án bảo mật và hạ tầng trong tương lai.

Việc chuyển đổi hạ tầng IT sang nền tảng điện toán đám mây Google Cloud giúp giảm thiểu nhu cầu sử dụng phần cứng máy chủ, từ đó giảm thiểu việc tiêu thụ năng lượng và giảm lượng khí thải carbon liên quan đến việc vận hành các trung tâm dữ liệu vật lý.



III. TỐI ƯU HÓA NGUỒN NĂNG LƯỢNG

Tối ưu hóa nguồn năng lượng luôn là ưu tiên quan trọng đối với NCB, do đó Ban Lãnh đạo NCB quán triệt tinh thần tiết kiệm năng lượng và đảm bảo tiêu chuẩn môi trường trong việc sử dụng các nguồn năng lượng trên toàn hệ thống.

Trong năm 2024, nguồn nước uống được sử dụng tại các tòa nhà là nước Lavie do Công ty TNHH Lavie và Mira do Công ty TNHH Mira TAV cung cấp. Đây là hai nguồn nước tuân thủ tiêu chuẩn QCVN 6-1:2010/-BYT và các tiêu chuẩn kiểm soát chất lượng quốc tế trong quá trình sản xuất.

Để giảm thiểu phát thải ra môi trường, NCB áp dụng mô hình đổi bình, giúp thu gom và tái sử dụng hiệu quả, góp phần bảo vệ môi trường và giảm rác thải nhựa.

Nước sinh hoạt đang sử dụng tại các tòa trụ sở chính là hệ thống do Tổng Công ty nước sạch Hà Nội cung cấp, đạt tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 02:2009/BYT về chất lượng nước sinh hoạt do Bộ Y tế ban hành. Ngoài ra, đơn vị cấp nước thực hiện kiểm định định kỳ và báo cáo chất lượng theo quy định của cơ quan chức năng.

Việc sử dụng nước được theo dõi thường xuyên thông qua hệ thống đồng hồ tổng và đồng hồ phân vùng. Ban Quản lý Tòa nhà đã triển khai một số giải pháp tiết kiệm nước như: lắp đặt thiết bị tiết kiệm, hệ thống xả nước tiết kiệm cho nhà vệ sinh. NCB xây dựng và áp dụng định mức sử dụng điện, nước sinh hoạt và dụng cụ vệ sinh nhằm nâng cao ý thức sử dụng tiết kiệm của toàn thể CBNV.

Lượng nước sinh hoạt các Đơn vị sử dụng được kiểm soát hiệu quả và duy trì ổn định, không tháng nào vượt định mức cho phép. Ước tính lượng nước sinh hoạt tiêu thụ trung bình của 4 tòa nhà Hội sở khu vực Miền Bắc khoảng 100 m³/tháng tương đương với khoảng 1.200 m³/năm.



IV. CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ CHUYÊN NGHIỆP, CẠNH TRANH GÓP PHẦN THÚC ĐẨY KINH TẾ XÃ HỘI

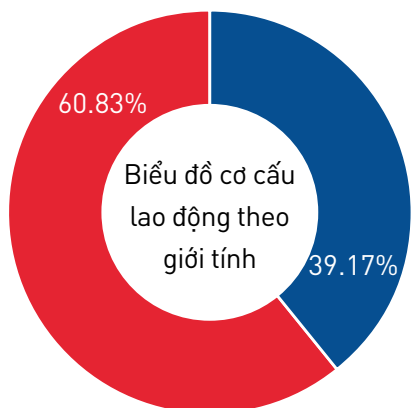
1. VĂN HÓA DOANH NGHIỆP GIÀU BẢN SẮC VỚI 5 GIÁ TRỊ CỐT LÕI

NCB xây dựng và nuôi dưỡng văn hóa doanh nghiệp mang bản sắc riêng, với 5 giá trị cốt lõi: Trung thành - Tín nhiệm - Tận Tâm - Tinh Tế - Thăng hoa. Những giá trị này không chỉ là kim chỉ nam cho mọi hành động, mà còn tạo nên sức hút nội tại của NCB – gắn kết cổ đông, khách hàng, đối tác và thu hút nhân tài, xây dựng một NCB chuyên nghiệp, đổi mới và nhân văn, góp phần kiến tạo một cộng đồng hạnh phúc, xã hội ngày càng thịnh vượng.

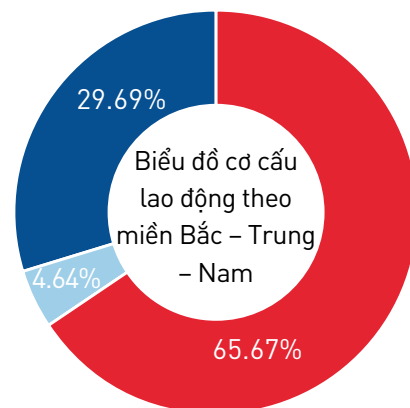
NCB tích cực lan tỏa 5 Giá trị cốt lõi tới từng cán bộ thông qua các ấn phẩm truyền thông, các cuộc thi, các chương trình Leader Talk – diễn đàn để Lãnh đạo chia sẻ và truyền cảm hứng với toàn thể cán bộ nhân viên trên hành trình chuyển đổi, giúp toàn thể cán bộ hiểu rõ hành trình mà NCB đang đi. Mỗi CBNV NCB được truyền năng lượng tích cực về tư duy đổi mới sáng tạo, dám nghĩ dám làm, và sự dẫn thân cống hiến của mỗi con người NCB đang đóng góp cho hành trình đó.

2. SỰ ĐA DẠNG TRONG CƠ CẤU NHÂN SỰ CỦA NCB

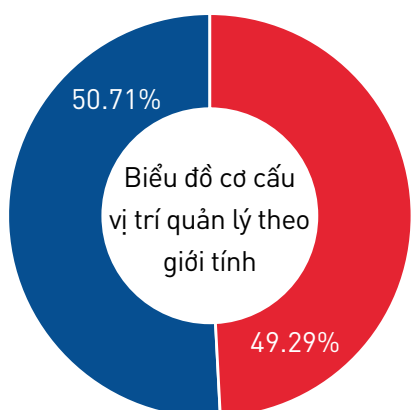
Trong chính sách tuyển dụng và phát triển nguồn nhân lực, NCB đảm bảo sự đa dạng và hòa nhập về giới tính, vùng miền, độ tuổi trong cơ cấu người lao động. Hiện nay, tỷ lệ nữ giới chiếm hơn 60% tổng số lao động, trong đó có nhiều vị trí quản lý cấp trung và cấp cao. Chính sách tuyển dụng, thăng tiến và đãi ngộ được áp dụng bình đẳng tuyệt đối giữa nam và nữ, giữa các vùng miền đảm bảo yếu tố hòa nhập, công bằng về cơ hội nghề nghiệp và phát triển bản thân. Song song đó, NCB tổ chức các chương trình nâng cao nhận thức về bình đẳng giới và phát triển năng lực lãnh đạo cho nữ giới.



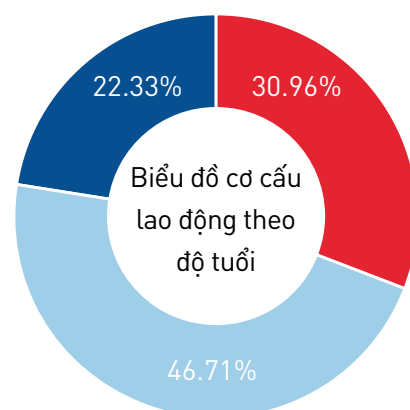
● Lao động nam ● Lao động nữ



● Bắc ● Trung ● Nam



● Nam ● Nữ



● Độ tuổi 20 - 30 ● Độ tuổi 30 - 40 ● Độ tuổi >40

3. CHÍNH SÁCH ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG PHÁT TRIỂN NHÂN TÀI

Bồi dưỡng, phát triển nhân tài là hoạt động không thể thiếu trong các chương trình đào tạo thường xuyên tại NCB. NCB hợp tác với các tổ chức đào tạo uy tín trong và ngoài nước để triển khai các chương trình 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. Đồng thời NCB triển khai chương trình phát triển lãnh đạo trẻ (Future Leaders Program) nhằm bồi dưỡng đội ngũ kế cận.

Năm 2024, NCB đã triển khai 108 chuyên đề với 368 lớp học (tăng 114 lớp so với năm 2023). Tổng số giờ đào tạo đạt 318,5 giờ (tăng 193,5 giờ so với năm trước). Chất lượng giảng dạy tiếp tục được cải thiện với điểm đánh giá giảng viên trung bình đạt 4,77/5 điểm (tăng 0,17 điểm so với năm 2023).

Các chương trình đào tạo theo nhóm đối tượng:

Nhóm đối tượng	Số lớp đã triển khai (lớp)	Số lượt nhân sự tham gia (lượt)
Cán bộ Lãnh đạo, Cán bộ Quản lý, Cán bộ nhân viên	2	288
Cán bộ quản lý, Cán bộ nhân viên	184	7.687
Cán bộ quản lý	6	123
Cán bộ nhân viên	176	12.911
Tổng	368	21.009

Các chương trình đào tạo phân theo nội dung đào tạo:

Nội dung	Số lớp đã triển khai (lớp)	Số lượt nhân sự tham gia (lượt)
Sản phẩm – Nghiệp vụ chuyên sâu	141	13.081
Kỹ năng	88	2.896
Chương trình hội nhập và kiến thức cơ bản	131	4.113
Các chương trình hội thảo khác	8	919
Tổng	368	21.009

Các chương trình phát triển kỹ năng cho người lao động:

Phân loại	Nội dung
Kỹ năng về công nghệ thông tin	◦ Tư duy chuyển đổi số ◦ Excel nâng cao ◦ Xử lý dữ liệu SQL cơ bản ◦ Xử lý và trực quan hóa dữ liệu với Power BI ◦ Thiết kế slide Powerpoint chuyên nghiệp
Kỹ năng mềm	◦ Kỹ năng thuyết trình tạo ảnh hưởng ◦ Kỹ năng quản lý thời gian và sắp xếp công việc hiệu quả
Kỹ năng bán hàng	◦ Kỹ năng Telesale ◦ Kỹ năng xử lý từ chối ◦ Kỹ năng Chốt hợp đồng ◦ Kỹ năng tư vấn bán hàng thực chiến ◦ Am hiểu khách hàng ưu tiên và Kỹ năng tư vấn bán hàng theo nhu cầu ◦ Kỹ năng Khai thác thông tin và Khơi gợi nhu cầu Khách hàng



4. CHÍNH SÁCH LƯƠNG THƯỜNG, PHÚC LỢI CẠNH TRANH VÀ CƠ HỘI PHÁT TRIỂN CÁ NHÂN CHUYÊN NGHIỆP

Tính tới 31/12/2024, NCB có tổng số 2.060 nhân sự với mức thu nhập bình quân là 30,9 triệu/tháng. NCB xây dựng môi trường làm việc hướng đến sự chuyên nghiệp: Chính sách lương thưởng rõ ràng minh bạch, hấp dẫn trên thị trường (cơ chế thưởng kinh doanh linh hoạt áp dụng đối với đội ngũ bán hàng, đội ngũ hỗ trợ được áp dụng cơ chế điều chỉnh thu nhập hàng năm đảm bảo cạnh tranh so với thị trường); Chính sách vay ưu đãi dành cho cán bộ nhân viên dựa trên cấp bậc và hiệu quả công việc để tăng động lực và sự gắn kết; Lộ trình Công danh cho đội ngũ kinh doanh rõ ràng và linh hoạt, có sự ghi nhận tương xứng.

Trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực, NCB luôn đặt sức khỏe thể chất và tinh thần của cán bộ nhân viên là ưu tiên hàng đầu, hướng tới môi trường làm việc hạnh phúc. NCB áp dụng chính sách nghỉ phép đầy đủ đảm bảo người lao động được nghỉ ngơi tái tạo sức khỏe và cân bằng giữa công việc và gia đình như: chế độ nghỉ phép hàng năm, nghỉ sinh nhật, nghỉ thai sản cho nữ giới, và nghỉ phép khi vợ sinh con cho nam giới.

Trong năm 2024, ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình phúc lợi toàn diện như: Khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ cán bộ nhân viên và người thân; Áp dụng gói bảo hiểm sức khỏe mở rộng, bao gồm cả điều trị nội trú và ngoại trú tại các bệnh viện hàng đầu; Chương trình rèn luyện sức khỏe thể chất hàng tuần và chăm sóc sức khỏe tinh thần, bao gồm tư vấn tâm lý, hội thảo về cân bằng công việc – cuộc sống và các hoạt động thể thao nội bộ nhằm nâng cao thể chất và tinh thần.



Các hoạt động thể thao và gắn kết được NCB tổ chức hiệu quả trên toàn hệ thống, từ đó thúc đẩy thói quen luyện tập và nâng cao sức khỏe thể chất của cán bộ. Các hoạt động tiêu biểu có thể kể đến như:

- 01** Tập luyện 1:1 với huấn luyện viên chuyên nghiệp tại hệ thống phòng tập Sun sport.
- 02** Giải chạy NCB Virtual Race 2024 thu hút gần 700 CBNV tham gia, đạt tổng thành tích 50.000 km.
- 03** Giải bóng đá NCB Leader cho các đội bóng khu vực miền Bắc (9/2024) chào mừng Sinh nhật NCB 29 tuổi. Trước đó Saigon Cup Season 2024 được phát động thu hút sự tham gia của các đội bóng khu vực phía Nam tham dự (5/2024).
- 04** Giải Tennis NCB Open 2024 cũng đã được tổ chức thành công trong tháng 9/2024 với sự tham gia của khách mời Đối tác chiến lược góp phần vào hoạt động kỷ niệm 29 năm thành lập NCB.
- 05** Các hoạt động dành cho con em cán bộ nhân viên như: Giải thi vẽ tranh nhân ngày Quốc tế Thiếu nhi 1/6; Tặng quà Trung thu; Thưởng học sinh giỏi v.v.. đã tăng cường gắn kết và khơi dậy niềm tự hào của người thân và gia đình cán bộ.
- 06** Các sự kiện tôn vinh phụ nữ như ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3, ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10 cũng tổ chức thành hoạt động kỷ niệm ý nghĩa thường niên để ghi nhận và tri ân sự đóng góp của nữ giới đối với sự phát triển ngân hàng.
- 07** Chương trình Team Building năm 2024 được với chủ đề “Khát vọng chuyển đổi – Kết nối tin yêu”, các đơn vị được chủ động kết hợp tổ chức theo khu vực, cụm để cùng nhau khám phá những tiềm năng mới, rèn luyện tinh thần đồng đội và xây dựng một tập thể đoàn kết, sáng tạo thông qua những hoạt động tổng kết & chia sẻ định hướng, các trò chơi tập thể dành cho hơn 2.000 cán bộ nhân viên các vùng, miền trên toàn quốc.

V. HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

1. CÁC DỰ ÁN TÍN DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG CỘNG ĐỒNG VĂN MINH – HẠNH PHÚC

Trong chiến lược phát triển bền vững, NCB xác định trách nhiệm với cộng đồng là trụ cột xuyên suốt trong hoạt động kinh doanh và định hướng phát triển tín dụng không chỉ vì lợi nhuận, mà còn nhằm tạo ra giá trị lâu dài cho xã hội, môi trường và con người – đúng với nguyên tắc ESG (Môi trường – Xã hội – Quản trị) trong đánh giá và phê duyệt các khoản tín dụng.

NCB ưu tiên phân bổ nguồn lực tài chính vào các dự án có nguồn vốn an toàn như vốn ngân sách nhà nước, các dự án tích hợp đầy đủ tiện ích, gắn kết cộng đồng, tạo chuỗi giá trị đô thị – du lịch – văn hóa – sinh thái, thân thiện với môi trường và mang lại giá trị xã hội tích cực về tạo việc làm, nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. NCB không cấp tín dụng cho các dự án vi phạm luật bảo vệ môi trường hoặc có nguy cơ gây tổn hại đến hệ sinh thái. Ngay từ khâu thẩm định, NCB áp dụng quy trình kiểm tra

chặt chẽ các yếu tố môi trường trong hồ sơ pháp lý của dự án, thông qua việc yêu cầu các tài liệu như báo cáo đánh giá tác động môi trường, giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường hoặc văn bản xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường. Đặc biệt, kể cả sau khi khoản vay được giải ngân, NCB vẫn duy trì hoạt động giám sát sau vay định kỳ nhằm đảm bảo doanh nghiệp tuân thủ các cam kết về môi trường trong suốt thời gian vay vốn.

Dự án có giá trị cộng đồng có giá trị lan tỏa lớn mà NCB tài trợ tín dụng bao gồm các khu đô thị xanh – văn minh, đạt tiêu chuẩn tiết kiệm năng lượng và quy hoạch đồng bộ. Đến nay, NCB đã cùng đồng hành và cấp tín dụng cho các chủ đầu tư, các nhà thầu để xây dựng hạ tầng, khu nhà ở, công viên giải trí, bệnh viện, đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng, tiêu biểu như:



Khu phức hợp cao cấp đa chức năng Tây Hồ View (Hà Nội)

Là tổ hợp cao cấp gồm căn hộ cho thuê, thương mại, khách sạn, dịch vụ có thiết kế hiện đại gắn với không gian cây xanh, góp phần hình thành khu đô thị mới xanh – sạch – đẳng cấp tại trung tâm Thủ đô.

Bệnh viện Đa khoa quốc tế Mặt Trời (Sun Group Hospital)

Đây là điểm nhấn hạ tầng xã hội trong chiến lược phát triển cộng đồng. Bệnh viện Mặt Trời là cơ sở y tế hiện đại với chất lượng chuyên môn y khoa cao, máy móc thiết bị hiện đại nhất, được quy hoạch trong tổng thể đô thị sinh thái mang tới dịch vụ chăm sóc sức khỏe tiêu chuẩn quốc tế cho người dân.



Dự án Khu công viên vui chơi giải trí Sầm Sơn – Legendary Realms Park

Đây là một trong những tổ hợp đô thị du lịch và giải trí lớn nhất khu vực Bắc Trung Bộ, được quy hoạch bài bản, đồng bộ theo định hướng “đô thị nghỉ dưỡng thông minh – sinh thái – gắn kết cộng đồng”. Dự án tích hợp các tiện ích như: công viên nước, quảng trường, công viên ánh sáng, không gian văn hóa dân gian... tạo nên điểm đến hấp dẫn cả du khách và cư dân địa phương. Dự án đồng thời góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội khi tạo ra hàng nghìn việc làm tại địa phương, nâng cao chất lượng sống, hình thành khu dân cư gắn liền với giải trí, du lịch và tiện ích công cộng.

Dự án công viên chủ đề kết hợp nhà ở tại thành phố Phủ Lý – Hà Nam

bao gồm khu nhà ở, không gian sống xanh, khu công viên giải trí, các tiện ích công cộng và hạ tầng xã hội đồng bộ (trường học, y tế, thương mại...). Dự án có thiết kế đáp ứng các tiêu chí về xanh hóa – tiết kiệm năng lượng – thân thiện môi trường, đồng thời góp phần giảm tải áp lực nhà ở tại Hà Nội, giúp người dân địa phương và người lao động có cơ hội tiếp cận nơi an cư chất lượng và góp phần định hình mô hình phát triển đô thị hiện đại và đáng sống tại khu vực đồng bằng sông Hồng



NCB không chỉ tài trợ vốn cho chủ đầu tư và các nhà thầu xây dựng hạ tầng, tiện ích công cộng, mà còn triển khai các gói vay mua nhà ưu đãi dành cho cư dân. Qua đó, ngân hàng góp phần kiến tạo cộng đồng dân cư văn minh, hạnh phúc, nơi người dân có thể dễ dàng tiếp cận môi trường sống chất lượng, an toàn, tiện nghi và văn minh. Các dự án tiêu biểu mà NCB triển khai các gói vay mua nhà ưu đãi có thể kể tới: Khu Đô thị nghỉ dưỡng Vịnh trung tâm Cát Bà,

Khu đô thị Thời đại và đổi mới sáng tạo Hà Nam, Dự án Symphony of the Sea và Khu du lịch phía đông đường Trần Hưng Đạo, thành phố Đà Nẵng v.v... Đây là những dự án mang đến một không gian sống nơi thiên nhiên giao hòa cùng nhịp sống hiện đại, cư dân không chỉ được tận hưởng môi trường sống trong lành, xanh mát mà còn có cơ hội trải nghiệm những tiện ích cao cấp, đáp ứng mọi nhu cầu từ vui chơi giải trí đến chăm sóc sức khỏe, chất lượng cuộc sống được nâng cao.

2. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ XÃ HỘI – CỘNG ĐỒNG



Là một phần trong chiến lược phát triển bền vững, NCB phối hợp với Viện Huyết học & Truyền máu trung ương tổ chức Ngày hội “Trao giọt máu hồng – Kết nối tin yêu” tại Hà Nội ngày 5/10/2024 đóng góp vào Ngân hàng máu quốc gia. Chương trình nhận được phản hồi và hưởng ứng tích cực của toàn thể CBNV trên toàn quốc, thể hiện bằng việc các đơn vị chi nhánh tỉnh đã hưởng ứng và chủ động tìm kiếm và tham gia các hoạt động hiến máu của địa phương trong năm 2024. Hoạt động này sẽ tiếp tục được duy trì và làm tốt hơn nữa trong năm 2025.

CHƯƠNG III: ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2025

CÔNG NGHỆ - CHUYỂN ĐỔI SỐ PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

NCB đặt mục tiêu tăng tốc trên hành trình số hóa trong năm 2025, với trọng tâm là các giải pháp bảo mật, hạ tầng số, phân tích dữ liệu và số hóa các sản phẩm dịch vụ.

Các dự án dự kiến hoàn thành trong năm 2025, bao gồm:

Nâng cao năng lực bảo vệ các hệ thống công nghệ, bảo vệ dữ liệu của ngân hàng và khách hàng thông qua việc triển khai nhóm các dự án như: SDWan, XDR giai đoạn 2, DLP, AntiDDos, APT, AML, ...

Hoàn thành và đưa vào vận hành nền tảng dữ liệu tập trung với mô hình thiết kế dữ liệu linh hoạt và hiệu quả.

Tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện các dịch vụ ngân hàng trên kênh số

Với chiến lược nâng cao năng lực số hóa toàn diện của ngân hàng, NCB hướng tới xây dựng hệ thống an toàn - linh hoạt - hiệu quả, mang tới cho khách hàng trải nghiệm số hóa vượt trội, mở đường cho những hành trình phát triển mạnh mẽ trong tương lai, đóng góp cho sự phát triển của nền kinh tế số, hòa trong kỷ nguyên vươn mình của đất nước.



SỬ DỤNG NGUỒN NĂNG LƯỢNG HỢP LÝ

Cam kết triển khai và duy trì các giải pháp nhằm sử dụng hiệu quả và tiết kiệm tài nguyên như điện, nước, giấy, đồng thời tăng cường quản lý chất thải và bảo vệ môi trường giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và góp phần xây dựng môi trường làm việc bền vững, văn minh, chi tiết như sau:



TIẾT KIỆM ĐIỆN, NƯỚC

Yêu cầu các đơn vị trên toàn hệ thống sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng; tăng cường công tác kiểm soát thời gian và phạm vi sử dụng năng lượng tại các khu vực làm việc và khu vực chung như hành lang, phòng họp,...; theo dõi sát sao định mức tiêu thụ và tuyên truyền nâng cao ý thức sử dụng của cán bộ nhân viên.



GIẢM THIỂU RÁC THẢI

Sử dụng các dịch vụ thu gom xử lý rác thải đạt chuẩn; khuyến khích tái sử dụng và tái chế.



HẠN CHẾ SỬ DỤNG GIẤY

Ưu tiên xử lý công việc qua hệ thống điện tử, phần mềm nội bộ, email thay cho tài liệu giấy; giảm thiểu tối đa việc in ấn, trình ký bằng giấy, thay thế bằng các hình thức chữ ký số, phê duyệt trực tuyến.



CÁC HOẠT ĐỘNG TIÊU DÙNG KHÁC

Khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường trong các hoạt động/sự kiện; hạn chế dùng đồ nhựa một lần, từng bước xây dựng văn hóa “ngân hàng xanh”.



PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ CHUYÊN NGHIỆP ĐÓNG GÓP CHO SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CỘNG ĐỒNG VÀ XÃ HỘI

Trong năm 2025, NCB tiếp tục định hướng xây dựng đội ngũ nhân sự vượt trội, tận tâm, mỗi cán bộ không ngừng phát huy tiềm năng, tinh thần sáng tạo. Để hiện thực hóa điều này, chiến lược nhân sự toàn diện của NCB tập trung vào **5 trụ cột chính**:

01

Xây dựng thương hiệu nhà tuyển dụng, tạo sức hút để chiêu mộ nhân tài phục vụ các dự án dài hạn, đặc biệt là những nhân sự có năng lực dẫn dắt sự đổi mới và phát triển.

02

Nâng cấp chính sách lương, phúc lợi hướng tới gia tăng sự cạnh tranh trên thị trường và tăng mức độ hài lòng trong đội ngũ nội bộ, từ đó khơi dậy động lực làm việc và giữ chân nhân tài.

03

Phát triển đội ngũ nhân sự kế cận: Đẩy mạnh hoạt động đào tạo, trang bị cho nhân sự bộ kỹ năng đa dạng, xây dựng năng lực toàn diện và chuẩn bị cho thế hệ lãnh đạo trong tương lai.

04

Thúc đẩy văn hóa sáng tạo và hợp tác: Xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, cởi mở, lan tỏa mạnh mẽ tinh thần đổi mới, sáng tạo, qua đó giúp cán bộ thỏa sức phát huy ý tưởng và gia tăng hiệu suất làm việc.

05

Ứng dụng công nghệ hiện đại vào toàn bộ quá trình quản trị nhân sự: từ đánh giá hiệu suất, đo lường năng suất tới phân tích dữ liệu để tối ưu hóa chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo tính chính xác và sự linh hoạt của các quyết định nhân sự.

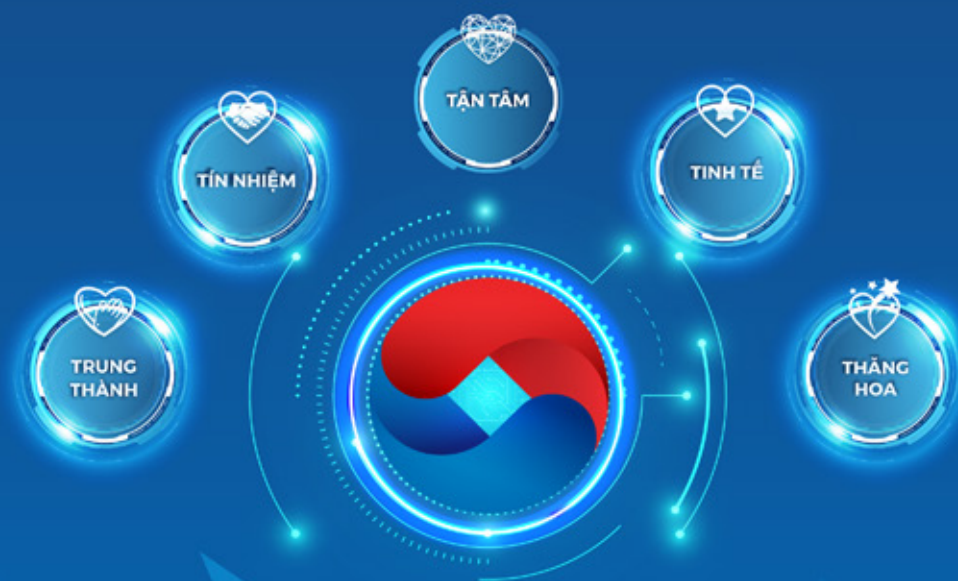


NCB sẽ đồng hành cùng từng nhân sự, kiến tạo một văn hóa làm việc bền vững, nơi mọi tiềm năng được phát huy, đồng lòng vì sự phát triển của tổ chức, góp phần phần cho sự phát triển của ngành tài chính ngân hàng nói riêng, và của đất nước nói chung.

TĂNG CƯỜNG QUAN HỆ HỢP TÁC VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

NBC coi trọng sự hài lòng của khách hàng và luôn quan tâm ghi nhận, giải quyết kịp thời, thỏa đáng các phản ánh của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của NCB. Quyền lợi và trải nghiệm của khách hàng luôn được coi trọng và được cô đọng trong các giá trị cốt lõi của NCB: **Trung thành – Tín nhiệm – Tận tâm – Tinh tế – Thăng hoa.** NCB xây dựng nhiều kênh tiếp nhận ý kiến khách hàng để hoàn thiện mình mỗi ngày: Hotline 24/7, tiếp nhận tại quầy giao dịch, tiếp nhận qua email, qua Fanpage v.v.

Bằng việc phản ánh một cách chân thực, thời sự theo từng nhịp chuyển mình của thương hiệu NCB và hơi thở kinh doanh của hệ thống, công tác truyền thông sẽ góp phần mang đến cái nhìn toàn diện về một “NCB mới” đang đổi thay tích cực. NCB đảm bảo tuân thủ các quy định về công bố thông tin theo quy định pháp luật hiện hành. Qua đó, NCB cung cấp các thông tin đầy đủ, hữu ích về NCB tới khách hàng, các cơ quan quản lý, cổ đông, nhà đầu tư và cộng đồng.



ĐỊNH HƯỚNG TÍN DỤNG GẮN VỚI PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

NCB xác định rõ định hướng tín dụng gắn liền với chiến lược phát triển bền vững, trong tương lai, ngân hàng tiếp tục duy trì các khâu thẩm định và quy trình kiểm tra chặt chẽ, giám sát định kỳ về việc doanh nghiệp tuân thủ cam kết về môi trường trong suốt thời gian vay vốn.

NCB thúc đẩy tín dụng theo định hướng phát triển bền vững toàn diện trên ba trụ cột: kinh tế, xã hội và môi trường, do đó sẽ ưu tiên hỗ trợ tài chính cho các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ, các dự án nhà ở, bệnh viện, trường học. NCB hướng đến tập trung tài trợ các dự án trọng điểm quốc gia, đồng hành cùng sự phát triển kinh tế - xã hội thông qua các sản phẩm tài chính linh hoạt, tích hợp chuyển đổi số. NCB xác định trọng tâm đồng hành cùng các chủ đầu tư, doanh nghiệp lớn trong hành trình hiện thực hóa khát vọng lớn, xây dựng những công trình ghi dấu ấn vượt thời gian, góp phần làm đẹp những vùng đất và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân các địa phương trên khắp cả nước.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT 2024



TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE CHAIRWOMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS	03
CHAPTER I: GENERAL INFORMATION ABOUT NCB	04
I. Corporate Information	05
II. History of Development	06
III. Key Highlights	07
 CHAPTER II: NCB'S COMMITMENT ON THE PATH OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT	08
I. SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY AND OBJECTIVES	09
II. TECHNOLOGY AND DIGITAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT	10
1. Optimize Customer Experience	10
2. Digitizing Operations to Minimize Carbon Footprint	10
3. Strengthening Infrastructure for Sustainable Development	11
III. OPTIMIZING ENERGY RESOURCES	12
IV. PROFESSIONAL AND COMPETITIVE HUMAN RESOURCES POLICIES CONTRIBUTING TO SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT	13
1. Distinctive Corporate Culture Built on 5 Core Values	13
2. Diversity in NCB's Workforce Structure	13
3. Talent Development and Training Policy	14
4. Competitive Compensation, Benefits, and Career Development Opportunities	16
V. COMMUNITY DEVELOPMENT ACTIVITIES	18
1. Credit Projects Supporting the Building of Civilized and Happy Communities	18
2. Social and Community Support Activities	20
 CHAPTER III: SUSTAINABLE DEVELOPMENT ORIENTATION FOR 2025	21

MESSAGE FROM THE CHAIRWOMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS

Dear Valued Stakeholders,

The year 2024 marked a significant milestone in the dynamic transformation journey of National Citizen Commercial Joint Stock Bank (NCB). We successfully overcame numerous challenges, continuously innovated, and strived to create sustainable value, exceeding our business and strategic targets. This success stems not only from our solid internal strength and the trust and support of millions of customers, shareholders, partners, and regulatory authorities, but also from the fruitful outcomes of a consistent strategy and the unified spirit of the entire system in pursuing a responsible banking model—one that harmonizes business performance with community benefits.

In the past three years, NCB has steadily solidified its position as a trailblazer in digital transformation, while proactively embracing the global shift toward green growth and sustainable development. With the decisive rollout of our Digital Wealth strategy from early 2024—executed in partnership with a globally renowned strategic consultancy—we have not only significantly enhanced our competitive edge but also accelerated the end-to-end digitalization of our operations. These efforts have enabled us to mitigate environmental impact, optimize resource efficiency, and lay the foundation for a modern, agile, and environmentally responsible operating infrastructure.

Through comprehensive transformation and breakthrough innovations, NCB is progressively redefining the banking experience with a mindset of creativity and innovation. We are at the forefront of financial service innovation, developing advanced technology-based products and services, and moving towards becoming a socially responsible bank that contributes to the sustainable development of the communities we serve.

Additionally, we continue to expand credit projects that are aligned with community values and invest in essential sectors. Projects supported by NCB not only bring economic value but also foster civilized and sustainable communities. A series of innovative and humane human resource policies have been implemented, gradually building a professional and fulfilling working environment. These efforts contribute to enhancing the quality of human resources in the financial and banking sector and promote a spirit of creativity, dedication, and continuous improvement.

We consider 2025 a pivotal year for making strategic breakthroughs. NCB will continue to deeply integrate sustainable development values into our strategic direction and overall business operations. We are committed to enhancing our digital capabilities, deploying advanced data and security solutions, and delivering a leading and exceptional customer experience.

On behalf of the Board of Directors and all employees of NCB, I would like to extend our sincere and heartfelt gratitude to our esteemed shareholders, customers, investors, and both domestic and international partners. We pledge to keep striving each day, collaborating with you to build a stronger NCB, a happier community, and a more prosperous society.

With deepest gratitude,



Ms. BUI THI THANH HUONG
Chairwoman of the Board of Directors

ON BEHALF OF THE BOARD OF DIRECTORS

Chairwoman of the Board of Directors

Bui Thi Thanh Huong

CHAPTER I: GENERAL INFORMATION ABOUT NCB

- I. Corporate Information**
- II. History of Development**
- III. Key Highlights**

I. CORPORATE INFORMATION



Vietnamese name: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quốc Dân

English Name: National Citizen Commercial Joint Stock Bank

Abbreviation: Ngân hàng Quốc dân

Business Registration Certificate: No. 1700169765 issued by the Hanoi Department of Planning and Investment, amended for the 22nd time on August 2nd, 2023.

Address: 25 Le Dai Hanh, Le Dai Hanh Ward, Hai Ba Trung District, Hanoi, Vietnam.

Tel: (84-4) 62693355

Fax: (84-4) 62693535

Website: <http://www.ncb-bank.vn>

Branch Network:

As of December 31, 2024, NCB operated 01 Head Office and 64 branches and transaction offices nationwide. Of which:

+ **Northern region:** 27 branches and transaction offices.

+ **Central region:** 04 branches and transaction offices.

+ **Southern region:** 33 branches and transaction offices,

The majority of these are in major cities including Hanoi, Danang, and Ho Chi Minh City.

II. HISTORY OF DEVELOPMENT



1995

NCB was founded in 1995, initially known as Song Kien Rural Commercial Joint Stock Bank. On May 18, 2006, the Bank transitioned from a rural commercial bank model to an urban commercial joint stock bank model, relocating its headquarters from Kien Giang to Ho Chi Minh City and officially adopting the name Nam Viet Commercial Joint Stock Bank – Navibank.



2014

Navibank officially changed its name to National Citizen Commercial Joint Stock Bank (NCB) and commenced a comprehensive restructuring process, aiming to standardize and enhance its financial services, with the ambition to become one of the Top 10 leading retail banks in Vietnam and "the most efficient retail bank."



2021-2023

From 2021, NCB underwent a robust transformation, comprehensively restructuring, enhancing financial capacity and transparency, investing in technology, fostering human resources, and building a strong brand.

In addition to improving management capacity by involving experienced and highly skilled personnel, NCB made significant investments in infrastructure and technology solutions, launching key projects such as upgrading the Corebanking system, deploying IBM server infrastructure, and pioneering the application of Google Cloud computing. Digital transformation became a key driver with major initiatives, including the Data Platform & Cloud, Decision Engine, Gen AI & AI Machine Learning, CRM Platform, Loan Origination System (LOS), and API HUB Platform. Simultaneously, NCB focused on strengthening internal control and risk management system, successfully implementing the ICAAP Solution in compliance with Basel II and conducting a comprehensive evaluation and roadmap development for internal control system enhancement under the advisory of KPMG.

As a result, the bank achieved nearly 30% growth in loan balance and over 25% annual deposit growth. Notably, in 2022, NCB successfully increased its charter capital by VND 1,500 billion, bringing the total charter capital to VND 5,602 billion.

In 2023, in recognition of its efforts to build a professional and talent-enabling workplace, NCB was honored as one of "Best Companies To Work For In Asia" by HR Asia Magazine.

With a solid foundation, NCB officially partnered with a world-leading strategic consulting firm to implement the new strategy for the 2023-2028 period and beyond.



2024

The year 2024 marks a comprehensive transformation with NCB's groundbreaking steps towards new strategic goals, shaping a new NCB version increasingly favored by customers and the community. 2024 also signifies two major milestones for NCB: receiving approval from the State Bank of Vietnam and the relevant authorities for the Restructuring Plan (RP) for the 2023-2025 period with a vision towards 2030, marking a pivotal phase in the bank's restructuring journey. Additionally, NCB successfully doubled its charter capital, increasing it to VND 11,800 billion, reinforcing its financial strength for a comprehensive and robust transformation. Facing the dual-objective challenge, NCB proudly exceeded all business targets for 2024, achieving a spectacular "leap" and opening up for a brilliant journey ahead.

NCB continued to assert its competitive strength and new position through numerous achievements, including: enabling bank account opening via VNeID e-identification application of the Ministry of Public Security, winning an Encouragement Award at the "Data for Life 2024" competition, being honored as "Best Companies To Work For In Asia" for the second consecutive year by HR Asia Awards, and being recognized in the "Top 10 Trusted Products and Services in Vietnam" for the banking, insurance, and securities sectors with the NCB iBankbiz digital banking platform for corporate customers.

III. KEY HIGHLIGHTS



CUSTOMER
GROWTH
34,6%



TOTAL ASSETS
VND **118,559** billion



CASA
VND **9,340** billion



TOTAL
OUTSTANDING LOANS
VND **71,175** billion

CHAPTER II: NCB'S COMMITMENT ON THE PATH OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT



I. SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY AND OBJECTIVES

Entering a new era of the nation, NCB has accumulated sufficient resources and capacity to align the Bank's growth with the broader prosperity of the community and the nation.

NCB has defined its banking development strategy in the direction of Digital Wealth Management, with the long-term vision and aspiration to become the best financial solution provider for ultra-high-net-worth individuals within the next 10 years. With this vision, we aim to build a new NCB that delivers banking experiences through innovative thinking, serves as a hub of financial service innovation, pioneers the development of financial products and services based on cutting-edge technology, aiming to become a socially responsible bank contributing to the sustainable development of the communities that NCB serves.

NCB consistently aligns its banking development objectives with the overall prosperity of the community and the nation, continuously innovating and investing in technology to create premium personalized banking experiences.

NCB constantly innovates, invests in technology to create premium and personalized banking experiences. We promote sustainable profit growth while ensuring the interests of shareholders, investors, customers, and more than 2,000 NCB staff.

Throughout this journey, NCB is closely aligned with the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), focusing on key goals that align with our direction and strategy, such as developing products and services for a civilized and happy community, protecting the environment, and fostering a fair and professional working environment, thus contributing to individual and socio-economic development.

17 UNITED NATIONS SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



II. TECHNOLOGY AND DIGITAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

With the ambition to become the hub of financial service innovation through cutting-edge technology, NCB has made significant investments in technology and digital transformation to deliver optimal customer experiences while supporting the sustainable development of businesses and the community.



1. OPTIMIZE CUSTOMER EXPERIENCE

NCB has implemented AI/ML systems to boost competitiveness through the application of artificial intelligence and machine learning. Key applications include credit approval, credit risk management, fraud detection, customer retention, and cross-selling. These systems help optimize operations, reduce management costs, and mitigate risks, thereby improving

customer experience and safeguarding customers in digital environments.

The RLOS (Retail Loan Origination System) is a key tool in NCB's digital transformation roadmap, significantly reducing credit processing times, improving operational efficiency, and expanding the Bank's capacity to provide financial services in an era

of rapid digital advancement.

Optimized platforms such as Mobile Banking, Internet Banking, and QR Payment enable customers to transact swiftly, securely, and flexibly 24/7 from anywhere, enhancing security and customer satisfaction.

2. DIGITIZING OPERATIONS TO MINIMIZE CARBON FOOTPRINT

In 2024, NCB officially launched the Zoho CRM Plus platform to comprehensively digitize customer relationship management, aligning sustainability goals with superior customer experience. The CRM platform allows for highly personalized services while complying with SBV's data protection policies, offering a seamless, consistent omni-channel experience. Customer requests are resolved more efficiently and promptly, with processing times expected to improve by up to 50% thanks to automated response systems.

In mid-2024, NCB deployed a range of digital systems for internal operations, including E-Office system to reduce travel, paper storage, and stationary supply costs while ensuring transparency and data security, ECM (Enterprise Content Management) system to facilitate centralized, fast, and secure document management, shortening processing times; Three Flex systems (Cash, Valuation, Collateral)

to comprehensively digitize financial and collateral business processes.

These platforms significantly reduce or eliminate paper usage across multiple operational and approval steps, conserving resources, and lowering CO₂ emissions—aligning with carbon footprint reduction targets.

3. STRENGTHENING INFRASTRUCTURE FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

In 2024, alongside continued optimization of its Cloud infrastructure, NCB launched and upgraded three critical infrastructure projects: Centralized data backup system to ensure compliance with IT backup and recovery standards; VxRail virtualization upgrade to enhance in-memory and storage resources for both current and new systems; Implementation of the new ACI system – redesign of the entire core network architecture, including the installation and upgrade of core-segment firewalls at the Data Center.

Upon completing these projects, NCB significantly improved its ability to protect vital data against incidents and fully complied with SBV regulations on data storage and protection. NCB's newly equipped and upgraded infrastructure capabilities are designed to support business growth, ensure scalability for both application software systems and future security and infrastructure projects.

The transition of IT infrastructure to the Google Cloud computing platform helps minimize the need for physical server hardware, thereby reducing energy consumption and lowering carbon emissions associated with operating physical data centers.



III. OPTIMIZING ENERGY RESOURCES

Energy optimization remains a key priority for NCB. As such, the Bank's leadership consistently emphasizes energy efficiency and environmental compliance in energy use throughout the entire system.

In 2024, drinking water used in NCB buildings was sourced from Lavie (by La Vie Limited Liability Company) and Mira (by Mira TAV Company Limited). Both water sources comply with national standard QCVN 6-1:2010/BYT and international quality control standards in production. To minimize environmental emissions, NCB implements the model of water tank exchange in which they are effectively collected and reused. This initiative contributes to environmental protection and reduces plastic waste.

The domestic water used at NCB's head office buildings is supplied by the Hanoi Clean Water Corporation and complies with the national technical regulation QCVN 02:2009/BYT on drinking water quality issued by the Ministry of Health. In addition, the water supplier conducts regular inspections and reports on water quality in accordance with the requirements of the competent authorities.

Water usage is closely monitored through a system of main and zone meters. The Building Management Board has introduced water-saving measures such as installing water-efficient devices and low-flush systems in restrooms. NCB has established and implemented standards for the use of electricity, domestic water, and cleaning supplies to promote awareness and encourage all employees to practice resource conservation.

The volume of domestic water used by the Functions is effectively monitored and consistently maintained within the permitted limits, with no month exceeding the established thresholds. The average monthly consumption across the four Head Office buildings in the Northern region is estimated at 100 m³, equivalent to around 1,200 m³ per year.



IV. PROFESSIONAL AND COMPETITIVE HUMAN RESOURCES POLICIES CONTRIBUTING TO SOCIO -ECONOMIC DEVELOPMENT

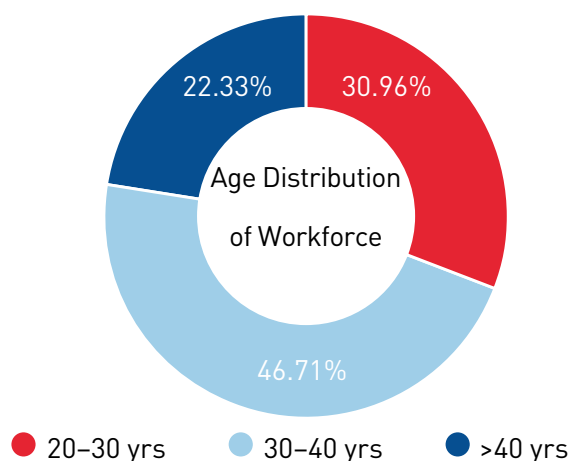
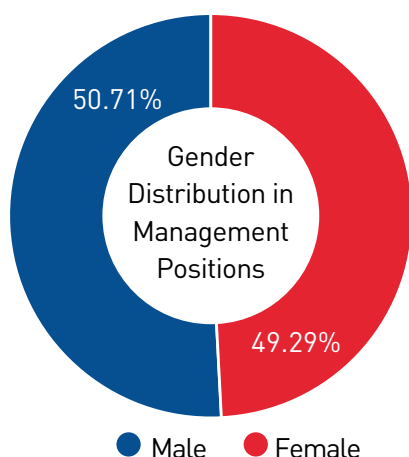
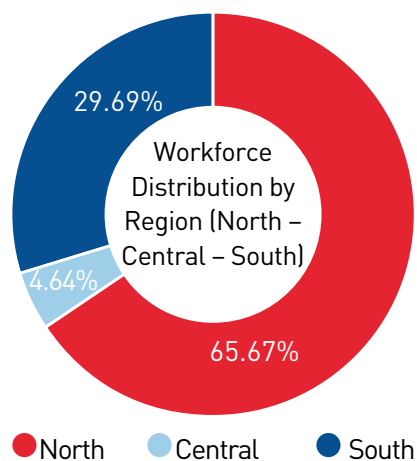
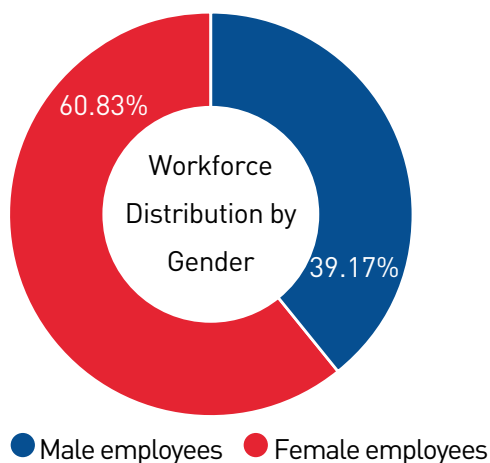
1. DISTINCTIVE CORPORATE CULTURE BUILT ON 5 CORE VALUES

NCB has developed and cultivated a unique corporate culture founded on five core values: Loyalty - Trust - Caring - Dedication - Flourishment. These values not only guide all actions but also enhance NCB's internal strength—uniting shareholders, customers, and partners while attracting talents and building a professional, innovative, and human-centric organization. This, in turn, contributes to a happy community and a more prosperous society.

NCB actively promotes these five core values to all employees through media publications, competitions, and regular "Leader Talk" program— a forum where leaders share and inspire employees during the transformation journey. These initiatives empower employees with a spirit of creativity, bold thinking, and a commitment to contributing to NCB's journey.

2. DIVERSITY IN NCB'S WORKFORCE STRUCTURE

NCB's recruitment and human resource development policies ensure diversity and inclusion across gender, region, and age. Currently, women account for over 60% of the total workforce, including middle and senior management roles. The recruitment, promotion, and compensation policies are applied with absolute equality between men and women and across all regions, ensuring inclusivity and fairness in career opportunities and personal development. In parallel, NCB organizes programs to raise awareness on gender equality and build female leadership capacity.



3. TALENT DEVELOPMENT AND TRAINING POLICY

Developing and nurturing talent is an integral part of NCB's regular training programs. NCB partners with reputable domestic and international training organizations to deliver programs that enhance professional skills and update knowledge, preparing staff to face challenges and seize new career opportunities. At the same time, the Bank implements its Future Leaders Program to foster the next generation of leadership.

In 2024, NCB conducted 108 topics with 368 training classes (an increase of 114 classes compared to 2023). Total training hours reached 318.5 hours (an increase of 193.5 hours from the previous year). Teaching quality continued to improve, with the average instructor rating reaching 4.77 out of 5 (up 0.17 points from 2023).

Training Programs by Target Group:

Target Group	No. of Classes	Total Participants
Leadership, Management, and Staff	2	288
Management and Staff	184	7,687
Management	6	123
Staff	176	12,911
Total	368	21,009

Training Programs by Content:

Training Topic	No. of Classes	Total Participants
Products – Specialized Operations	141	13,081
Skills	88	2,896
Onboarding & Basic Knowledge	131	4,113
Other Seminars	8	919
Total	368	21,009

Skill Development Programs:

Category	Content
IT Skills	◦ Digital Transformation Mindset ◦ Advanced Excel ◦ Basic SQL Data Processing ◦ Data Processing and Visualization with Power BI ◦ Professional PowerPoint Slide Design
Soft Skills	◦ Influential Presentation ◦ Time Management and Work Planning
Sales Skills	◦ Tele-sales ◦ Objection Handling ◦ Deal closure ◦ Consultative Selling ◦ Understanding Priority Customers and Needs-Based Sales ◦ Customer Insight and Demand Stimulation



4. COMPETITIVE COMPENSATION, BENEFITS, AND CAREER DEVELOPMENT OPPORTUNITIES

As of December 31, 2024, NCB had 2,060 employees with an average monthly income of VND 30.9 million. NCB fosters a professional work environment with transparent and attractive compensation policies (sales teams benefit from flexible performance-based bonuses, while support teams receive competitive annual adjustments, being competitive in the market); Preferential loan programs are offered based on employee level and performance to enhance motivation and engagement; Clear and flexible career paths are in place for sales teams, with recognition scheme aligned to performance.

NCB prioritizes the physical and mental well-being of its employees as a strategic focus in developing a highly skilled, healthy, happy, and engaged workforce. We implement comprehensive leave policies that ensure rest and work-life balance, including annual leave, birthday leave, maternity leave for women, and paternity leave.

In 2024, NCB rolled out a wide range of welfare programs, including: Periodic health checkups for all employees and family members; Expanded health insurance packages covering both inpatient and outpatient care at leading hospitals; Weekly physical training and mental wellness programs including psychological counseling, work-life balance seminars, and internal sports activities to promote overall health.



Well-organized physical and engagement activities across the system promote exercise habits and enhance staff well-being. Notable initiatives include:

01

1:1 training with professional trainer at Sun Sport center.

02

NCB Virtual Race 2024, attracting nearly 700 employees, achieving the total distance of 50,000 km.

03

NCB Leader Football Tournament in the North (September 2024), celebrating NCB's 29th anniversary; preceded by the Saigon Cup Season 2024 for Southern teams (May 2024).

04

NCB Open Tennis Tournament 2024, held successfully in September with participation from strategic partners, as part of the Bank's 29th Anniversary celebration.

05

Activities for employees' children, such as the Children's Day drawing contest (June 1st), Mid-Autumn gifts, and academic achievement awards, which strengthen the bonding and pride of employee families.

06

Annual events honoring women, including International Women's Day (March 8) and Vietnamese Women's Day (October 20) to recognize women's contributions to the Bank's development.

07

2024 Team Building Program themed "Aspiration for Transformation – Connecting with Trust," where regional and unit-level activities were organized to explore new potentials, foster teamwork, and build a united, creative community through review sessions, goal-sharing, and interactive team games with participation from over 2,000 employees nationwide.

V. COMMUNITY DEVELOPMENT ACTIVITIES

1. CREDIT PROJECTS SUPPORTING THE BUILDING OF CIVILIZED AND HAPPY COMMUNITIES

As part of its sustainable development strategy, NCB has identified community responsibility as a core pillar of its business operations. Its credit development approach is not only driven by profit but also by the commitment to creating long-term value for society, the environment, and people—aligned with ESG (Environmental, Social, and Governance) principles in loan assessment and approval.

NCB prioritizes the allocation of financial resources to projects backed by secure funding sources, such as state budgets, and to projects that provide comprehensive utilities, foster community engagement, and create value chains across urban, tourism, cultural, and ecological sectors. These initiatives are environmentally friendly and generate social value by creating jobs and improving the quality of life. NCB does not finance projects that violate environmental protection laws or pose risks to ecosystems. Right from the appraisal stage,

NCB implements a stringent process to examine environmental factors within the project's legal documentation by requiring materials such as Environmental Impact Assessment reports, confirmation of completion of environmental protection works, or certification of environmental protection plans. Notably, even after the loans have been disbursed, NCB continues to conduct regular post-disbursement monitoring to ensure that the enterprise complies with its environmental commitments throughout the loan term.

Projects with strong community value that NCB has financed include green, civilized urban areas designed with energy efficiency and synchronized planning. We have provided credit to investors and contractors for infrastructure, housing, amusement parks, and hospitals that contribute to community development. Notable examples include:



Tay Ho View Premium Mixed-Use Complex (Hanoi)

A premium mixed-use complex comprising serviced apartments, commercial spaces, hotel, and service facilities, designed with a modern aesthetic harmonized with green spaces. It contributes to the development of a new, clean, green, and high-end urban area in the heart of the capital.

Sun Group Hospital

A social infrastructure highlight in the community development strategy, this hospital offers top-tier medical services, advanced equipment, and is part of an eco-urban area delivering international-standard healthcare to people.



Sam Son Recreational Park Complex – Legendary Realms Park

This is one of the largest urban tourism and entertainment complexes in the North Central region, masterfully planned and developed in alignment with the orientation of a “smart – eco – community-connected resort city”. It integrates amenities such as a water park, square, light park, and folk cultural spaces—becoming an attractive destination for both tourists and local people. The project contributes to socio-economic development by creating thousands of local jobs and forming residential communities connected to recreation, tourism, and public amenities.

Theme Park and Residential Complex in Phu Ly City – Ha Nam

includes housing, green living space, recreational park, public utilities, and synchronized social infrastructure (schools, healthcare, commerce spaces). Designed with criteria for greening, energy efficiency, and environmental friendliness, the project helps relieve housing pressure in Hanoi and provides local people with access to quality accommodation, shaping a modern, livable urban model in the Red River Delta.



In addition to financing infrastructure and public amenities, NCB also offers preferential home loan packages for residents. This helps create civilized and happy communities where people can access quality, safe, convenient, and civilized living environments. Highlighted projects supported by NCB's preferential home loans include: Central Bay Resort Town (Cat Ba),

Era & Innovation Urban Area (Ha Nam), Symphony of the Sea Project, and the Eastern Tourist Area along Tran Hung Dao Street (Da Nang). These developments provide a harmonious blend of nature and modern life, where residents enjoy fresh, green living environments and premium amenities that meet all needs—from recreation to healthcare—enhancing their quality of life.

2. SOCIAL AND COMMUNITY SUPPORT ACTIVITIES



As part of its sustainable development efforts, NCB collaborated with the National Institute of Hematology and Blood Transfusion to organize the "Sharing Blood – Connecting Love" donation event in Hanoi on October 5, 2024, contributing to the national blood bank. The event received enthusiastic responses from staff across the country, demonstrated by active participation and local branch engagement in local blood donation drives throughout 2024. This activity will be sustained and further enhanced in 2025.

CHAPTER III: SUSTAINABLE DEVELOPMENT ORIENTATION FOR 2025

TECHNOLOGY – DIGITAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

NCB aims to accelerate its digital transformation journey in 2025, focusing on cybersecurity, digital infrastructure, data analytics, and digitization of products and services.

Key projects expected to be completed in 2025 include:

Strengthen the protection capacity of technology systems and safeguarding bank and customer data through the implementation of projects such as SDWan, XDR Phase 2, DLP, AntiDDoS, APT, AML, etc.

Enhancing the capability to protect technology systems and safeguard data for both the bank and customers through the implementation of a series of projects such as: SD-WAN, Phase 2 of XDR, DLP, Anti-DDoS, APT, AML, and others.

Bring into operation a centralized data platform with flexible and efficient data architecture. Continue to upgrade and enhance digital banking services.

With the strategy to comprehensively strengthen digital capacity, NCB is building a secure, flexible, and efficient system that delivers exceptional digital experiences to customers and paves the way for robust future growth, contributing to the development of the digital economy in the advancement era of nation.



EFFICIENT USE OF RESOURCES

NCB is committed to implementing and maintaining initiatives that promote the efficient and economical use of resources such as electricity, water, and paper, while enhancing waste management and environmental protection to minimize environmental impact and build a sustainable, civilized work environment. Specific measures include:



ELECTRICITY AND WATER CONSERVATION

All units across the system are required to use energy-efficient equipment; enhance monitoring of usage time and areas of energy consumption in workspaces and common areas such as hallways and meeting rooms; closely monitor consumption benchmarks and actively promote awareness among staff to encourage responsible and efficient use of resources.



WASTE REDUCTION

Utilizing certified waste collection and treatment services; encouraging reuse and recycling.



PAPER USAGE REDUCTION

Prioritizing task handling via electronic systems, internal software, and email instead of printed documents; minimizing printing and physical signing, and adopting digital signatures and online approvals.



OTHER CONSUMPTION PRACTICES

Promoting the use of eco-friendly products during events and activities; reducing single-use plastics and gradually establishing a "green banking" culture.



DEVELOPING A PROFESSIONAL WORKFORCE TO SUPPORT COMMUNITY AND SOCIAL DEVELOPMENT

In 2025, NCB continues to focus on building a superior and dedicated workforce, where every employee is empowered to maximize their potential and creativity. To realize this goal, NCB's comprehensive human resources strategy is anchored on **five key pillars**:

01

Building a strong employer brand to attract top talent for long-term projects, especially individuals capable of leading innovation and growth.

02

Enhancing compensation and benefits policies to increase competitiveness in the market and improve internal satisfaction, thereby boosting motivation and retaining talent.

03

Developing a successor workforce: strengthening training initiatives to equip employees with diverse skills, comprehensive capabilities, and prepare for future leader generation.

04

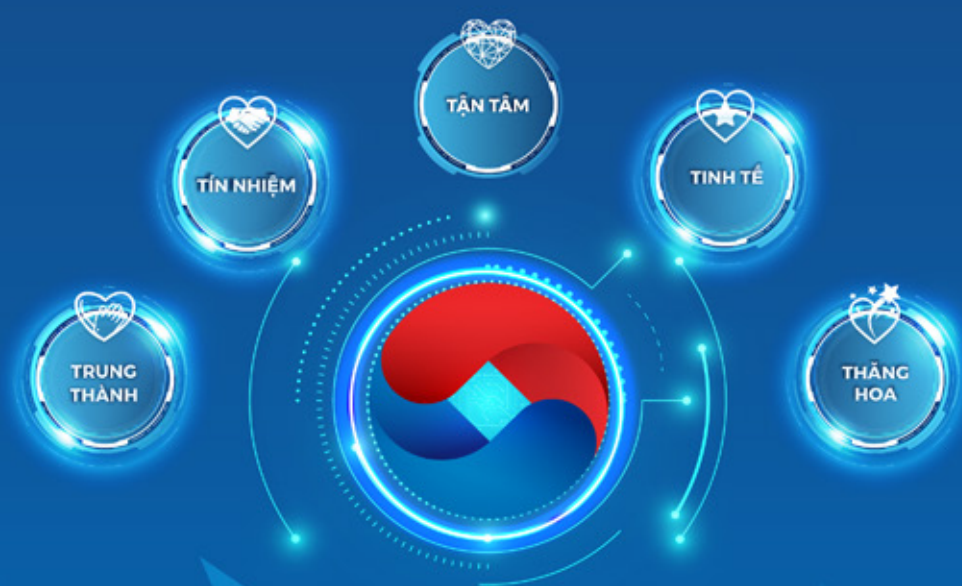
Promoting a culture of innovation and collaboration: fostering an open work environment that encourages creativity and teamwork, empowering employees to unleash ideas and improve productivity.

05

Applying Modern Technology Throughout the Human Resource Management Process: From performance evaluation and productivity measurement to data analytics, NCB leverages advanced technology to optimize human resource quality, ensuring accuracy and flexibility in personnel decision-making.



NCB will accompany each employee on their journey, fostering a sustainable workplace culture where every potential is realized and aligned with organizational growth, contributing to the development of the banking and finance sector and the country as a whole.



CREDIT ORIENTATION ALIGNED WITH SUSTAINABLE DEVELOPMENT

NCB has clearly defined its credit strategy in alignment with its sustainable development goals. Going forward, we will continue to enforce stringent appraisal and inspection procedures, with periodic monitoring to ensure borrowers meet environmental commitments throughout the loan term.

NCB promotes credit growth aligned with the comprehensive sustainable development strategy built upon three key pillars: economic, social, and environmental. Accordingly, we prioritize financial support for technology-driven enterprises and projects in housing, healthcare, and education. NCB is committed to financing national key projects and contributing to economic and social progress through flexible financial solutions integrated with digital transformation. NCB focuses on partnering with major investors and enterprises in their pursuit of bold aspirations, supporting the development of landmark projects that stand the test of time—projects that enhance local landscapes and improve the quality of life for communities across the country.

