

Số: 226/2023/QĐ-HĐQT

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank);
- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng Quản trị số 131/2021/QC-HĐQT ban hành ngày 08/06/2021;
- Theo đề nghị của Tổng Giám đốc,

QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này **Bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank**, thay thế Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank ban hành kèm theo Quyết định số 1192/2015/QĐ-HĐQT ngày 26/10/2015 và các văn bản sửa đổi, bổ sung nếu có.
- Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25/10/2023.
- Điều 3.** Ban Điều hành và các cá nhân, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐQT; BKS;
- Ban Điều hành;
- Lãnh đạo khối, phòng, ban HSC;
- Giám đốc Vùng, CN; PGD;
- Cán bộ, nhân viên VPBank;
- Lưu VP.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**

[Đã ký]

Ngô Chí Dũng

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 226/2023/QĐ-HDQT, ngày 20/10/2023)

Mục lục

Giải đáp thắc mắc & báo cáo những hành vi sai trái.....	4
Các số điện thoại và địa chỉ cần thiết.....	4
Điều 1. Giới thiệu về 05 Giá trị cốt lõi của VPBank	5
Điều 2. Giới thiệu chung về Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank.....	8
Điều 3. Trách nhiệm đối với VPBank.....	9
Điều 4. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp	22
Điều 5. Trách nhiệm đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, và các bên liên quan khác	25
Điều 6. Trách nhiệm đối với cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật.....	26
Điều 7. Trách nhiệm đối với cộng đồng	26
Điều 8. Hướng dẫn tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank	27

Giải đáp thắc mắc & báo cáo những hành vi sai trái

Nếu không chắc chắn quyết định của mình có vi phạm các chuẩn mực đạo đức hay không, sau khi trả lời các câu hỏi tại Điều 8 của Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này, cán bộ, nhân viên VPBank cần liên hệ với cấp trên trực tiếp của mình hoặc với Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ theo địa chỉ và số điện thoại dưới đây để được tư vấn. Cán bộ, nhân viên VPBank cũng cần báo cáo ngay cho Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ khi phát hiện những hành vi sai trái hoặc dấu hiệu phát sinh những hành vi sai trái. VPBank cam kết đảm bảo bí mật danh tính của cán bộ, nhân viên báo cáo các hành vi/dấu hiệu sai trái và nghiêm cấm mọi hành vi trù dập đối với người báo cáo các hành vi/dấu hiệu sai trái.

Các số điện thoại và địa chỉ cần thiết

Cán bộ, nhân viên VPBank có thể nêu các thắc mắc hoặc báo cáo các hành vi sai trái hoặc dấu hiệu phát sinh các hành vi sai trái theo số điện thoại và địa chỉ sau đây:

- Phòng Giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng - Khối pháp chế và Kiểm soát tuân thủ
- Điện thoại cố định: 04.7305.9129
- Email: sukientuanthu@vpbank.com.vn hoặc tckntc@vpbank.com.vn
- Địa chỉ: Tầng 16, VPBank Tower, số 89 Láng Hạ, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Hà Nội

Chương I:

GIỚI THIỆU CHUNG

Điều 1. Giới thiệu về 05 Giá trị cốt lõi của VPBank

Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này được xây dựng dựa trên 05 Giá trị cốt lõi của VPBank:

1. Khát vọng

(i) Định nghĩa:

VPBank vốn giàu tham vọng và mong muốn tiếp tục là một tổ chức tiên phong và dẫn đầu. Chính vì thế chúng ta đề cao những cá nhân và tập thể tiến bộ và chia sẻ khát vọng cùng tổ chức. Khát vọng là niềm khao khát mãnh liệt muốn vươn đến những tầm cao mới. Khát vọng sẽ làm nên khí chất cho người VPBank để chúng ta có thể đảm nhiệm sứ mệnh “Vì một Việt Nam thịnh vượng”.

(ii) Hành vi chuẩn mực:

- Chúng ta gắn sứ mệnh “Vì một Việt Nam thịnh vượng” với công việc thường ngày của mình, lấy đó làm khát vọng nội tại.
- Chúng ta nuôi dưỡng tính cầu thị, luôn trau dồi và phát triển bản thân để ngày một tiến bộ hơn.
- Chúng ta mạnh dạn chia sẻ ra bên ngoài cho khách hàng, đối tác và cộng đồng biết về khát vọng của tổ chức, qua đó giúp họ hiểu và đồng hành với VPBank.

(iii) Hành vi gây hại (Hành vi không chuẩn mực):

- Làm việc chệnh mảng, không tập trung, thiếu sức sống, thờ ơ với sứ mệnh của tổ chức.
- Kiêu ngạo và tự mãn, đề cao bản thân và biến mình thành rào cản cho sự phát triển và tiến bộ của tổ chức.
- Phát ngôn gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và khát vọng của VPBank, khiến tổ chức bị suy giảm uy tín trong mắt khách hàng, đối tác và cộng đồng.

2. Chính trực

(i) Định nghĩa:

VPBank muốn phát triển bền vững trong bối cảnh kinh tế biến đổi không ngừng, vì lẽ đó chúng ta đề cao giá trị chính trực trong mọi hoạt động. Chính trực là sự kết hợp giữa đạo đức, sự nhất quán và lòng can đảm. Ở VPBank, chúng ta xem “cái đúng” quan trọng hơn là “ai đúng”.

(ii) Hành vi chuẩn mực:

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền VPBank.

- Chúng ta nói sự thật, báo cáo đúng và đầy đủ. Dám nhận lỗi khi sai và nỗ lực khắc phục.
- Chúng ta giữ lời hứa, hành động nhất quán với lời nói.
- Chúng ta hành xử có đạo đức và hợp pháp. Chúng ta bảo vệ lẽ phải và những ai lên tiếng cho lẽ phải, cảnh báo khi phát hiện các dấu hiệu sai trái.

(iii) Hành vi gây hại (Hành vi không chuẩn mực):

- Nói sai sự thật, bịa đặt hoặc giấu thông tin trong báo cáo. Khi sai, từ chối nhận lỗi và thoái thác trách nhiệm.
- Thất hứa, nói một đằng làm một nẻo.
- Coi thường những giá trị đạo đức và quy định pháp luật. Thiếu tôn trọng lẽ phải, che giấu, làm ngơ hoặc thậm chí tiếp tay cho điều sai trái.

3. Hiệu quả

(i) Định nghĩa:

VPBank là một tổ chức luôn mong muốn tạo ra kết quả vượt trội. Chính vì thế chúng ta đặt tính hiệu quả lên trên hết. Hiệu quả được hiểu là đạt mục tiêu đề ra theo cách tốt nhất với nguồn lực tối ưu, đồng thời tạo tiền đề cho những kết quả tốt hơn trong tương lai. Ở VPBank, hiệu quả của tổ chức hay tập thể được đề cao thông qua việc tăng cường sự hiệp lực và tương hỗ, cũng như thông qua các đóng góp từ hiệu quả của mỗi cá nhân.

(ii) Hành vi chuẩn mực:

- Chúng ta luôn thiết lập mục tiêu và cách thức đo lường hiệu quả rõ ràng trong công việc, nỗ lực hoàn thành đạt hoặc vượt yêu cầu với sự quản lý tối ưu các nguồn lực.
- Chúng ta xem rủi ro là một phần tất yếu trong công việc, chủ động tiên liệu các tình huống xấu và tìm cách hạn chế tối đa các rủi ro có thể gặp phải.
- Chúng ta đặt mục tiêu chung lên trên mục tiêu cá nhân. Khi có sự khác biệt về góc nhìn, chúng ta lấy mục tiêu chung làm cơ sở suy xét, sẵn sàng hợp tác với người khác hoặc bộ phận khác để hướng đến kết quả chung.

(iii) Hành vi gây hại (Hành vi không chuẩn mực):

- Đề ra mục tiêu và cách thức đo lường hiệu quả mơ hồ, làm việc dưới mong đợi và lãng phí nguồn lực được giao.
- Chần chừ không hành động vì ngại rủi ro hoặc hành động một cách liêu lĩnh, bất chấp.
- Xem mục tiêu cá nhân cao hơn mục tiêu tập thể, để cho cái tôi cản trở sự hợp

tác, tranh giành thành quả với người khác hoặc bộ phận khác.

4. **Kỷ cương**

(i) **Định nghĩa:**

VPBank tin rằng “kỷ cương là sức mạnh” và kỷ cương sẽ giúp tạo nên một tập thể có sức mạnh. Kỷ cương ở VPBank được hiểu là sự kỷ luật trong thực thi, là ý thức và hành động nhất quán với những mục tiêu và nhiệm vụ được giao. Một tổ chức có kỷ cương tốt sẽ hành xử đồng bộ, nhanh chóng và quyết liệt. Kỷ cương không cản trở tính sáng tạo trong công việc mà nó giúp mọi sự thay đổi, phát triển luôn đi đúng hướng.

(ii) **Hành vi chuẩn mực:**

- Chúng ta chấp hành đúng các quy định, chủ trương và quyết sách của tổ chức.
- Chúng ta có tinh thần làm việc một cách chẩn chu, đồng thời chịu trách nhiệm cho kết quả công việc mình làm ra.
- Chúng ta làm mọi việc đến nơi đến chốn, hướng đến kết quả cuối cùng thay vì bỏ lửng hoặc chỉ làm cho xong phần việc của mình và không quan tâm đến những quy trình tiếp theo.

(iii) **Hành vi gây hại (Hành vi không chuẩn mực):**

- Không tuân thủ, cố tình tìm cách “lách” quy định hoặc thậm chí là làm trái các quy định, chủ trương và quyết sách của tổ chức.
- Làm việc một cách hời hợt, đùn đẩy trách nhiệm cho người khác khi có vấn đề xảy ra.
- Bỏ lửng công việc nửa chừng hoặc chỉ làm cho xong phần việc của mình và không quan tâm đến những quy trình tiếp theo.

5. **Sáng tạo**

(i) **Định nghĩa:**

VPBank muốn mình là một tổ chức tiên tiến, luôn tiên phong đổi mới và nâng tầm chất lượng dịch vụ, tài chính vượt trội. Chính vì thế chúng ta đề cao tính sáng tạo. Sáng tạo được hiểu là tạo ra cái mới hữu ích hơn cái cũ hay tạo ra sự điều chỉnh mang lại giá trị gia tăng. Sáng tạo giúp VPBank giữ vững được lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, đối với lĩnh vực hoạt động vốn đòi hỏi sự tuân thủ cao như tài chính ngân hàng, sáng tạo cần được hiểu là sự linh hoạt để có thể tìm ra những giải pháp bền vững, chứ không phải là sự đánh đổi rủi ro.

(ii) **Hành vi chuẩn mực:**

- Chúng ta nuôi dưỡng tư duy cải tiến và linh hoạt. Chúng ta dám suy nghĩ vượt khuôn khổ, không ngại thử nghiệm cái mới và sẵn sàng học hỏi nếu có thất

bại.

- Chúng ta đón nhận và coi trọng sự khác biệt về quan điểm và góc nhìn, cởi mở tiếp nhận thay vì phán xét hay từ chối sự khác biệt ấy.
- Chúng ta giữ cho mình tinh thần ham học hỏi, khám phá cái mới từ nhiều nguồn khác nhau và xem đó là những thông tin, tư liệu cần thiết để tìm ra những phương án cải tiến và đổi mới.

(iii) Hành vi gây hại (Hành vi không chuẩn mực):

- Tư duy bảo thủ và cứng nhắc. Suy nghĩ rập khuôn theo lối mòn, ngại thử nghiệm cái mới và sợ thất bại.
- Phán xét hoặc từ chối sự khác biệt về quan điểm, góc nhìn và cho rằng chỉ có giải pháp của mình là tốt nhất, hoặc thậm chí là duy nhất.
- Cho rằng mình đã biết mọi thứ, tự mãn với những gì mình đang có, không tiếp tục học hỏi và để cho bản thân mình bị lạc hậu.

Điều 2. Giới thiệu chung về Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank

1. VPBank tự hào là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP) được thành lập sớm nhất tại Việt Nam. Trong lịch sử phát triển của Ngân hàng, VPBank đã vững vàng vượt qua nhiều thử thách để vinh dự đứng trong nhóm những ngân hàng TMCP hàng đầu tại Việt Nam hiện nay. VPBank đạt được những thành quả như ngày nay là nhờ sự nỗ lực của nhiều lớp thế hệ cán bộ, nhân viên - những con người mang trong mình các Giá trị cốt lõi của VPBank và luôn vun đắp cho danh tiếng và uy tín của Ngân hàng.
2. Bộ Quy tắc này được xây dựng để thiết lập các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp nhằm giúp chúng ta luôn ứng xử phù hợp với các Giá trị cốt lõi của VPBank.
3. Bộ Quy tắc này áp dụng đối với tất cả cán bộ, nhân viên VPBank. Việc tuân thủ các chuẩn mực quy định trong Bộ Quy tắc này là trách nhiệm của mỗi cán bộ, nhân viên, nhằm góp phần bảo vệ danh tiếng và uy tín của Ngân hàng.
4. Nguyên tắc cơ bản về các hành vi ứng xử và đạo đức nghề nghiệp mà mọi cán bộ, nhân viên VPBank phải tuân thủ là: không một cán bộ, nhân viên nào tại VPBank sẽ đánh đổi danh tiếng và uy tín của VPBank để nhận lấy một quyền lợi cá nhân hay một lợi ích nào khác ngay cả đối với chính Ngân hàng. Chúng ta hiểu rằng những tổn hại đối với danh tiếng và uy tín của VPBank – một tổ chức hoạt động trên nền tảng là sự tin cậy của khách hàng và lấy khách hàng là trọng tâm – sẽ gây ra những ảnh hưởng sâu rộng đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.
5. Các chuẩn mực thiết lập trong Bộ Quy tắc này sẽ định hướng cho các quyết định của mỗi

cán bộ, nhân viên VPBank trong nhiều trường hợp. Tuy nhiên, không một Bộ Quy tắc nào có thể bao trùm tất cả những trường hợp có thể xảy ra trong thực tế. Vì vậy, chúng ta tin tưởng rằng mỗi cán bộ, nhân viên của VPBank cũng sẽ luôn dựa vào sự chính trực của mình để đưa ra các quyết định nhằm bảo vệ danh tiếng và uy tín của VPBank.

- VPBank sẽ xử lý nghiêm khắc với bất cứ hành vi ứng xử nào đi ngược lại với những chuẩn mực quy định trong Bộ Quy tắc này. VPBank mong muốn mỗi cán bộ, nhân viên hiểu rõ rằng việc vi phạm các quy định trong Bộ Quy tắc sẽ bị xử lý nghiêm theo các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Ngân hàng, từ khiển trách đến sa thải và/hoặc bị đề nghị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật. Mỗi cán bộ, nhân viên của VPBank có trách nhiệm đọc và ký xác nhận đã hiểu rõ những chuẩn mực ứng xử quy định trong Bộ Quy tắc này để thể hiện cam kết tuân thủ những chuẩn mực đó.

Chương II

CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA VPBANK

Điều 3. Trách nhiệm đối với VPBank

Khi đứng trong hàng ngũ của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên là một người đại diện cho uy tín, danh tiếng, hình ảnh, lợi ích và các Giá trị cốt lõi của VPBank. Vì vậy, mỗi cán bộ, nhân viên có trách nhiệm tuân thủ những quy tắc sau:

Quy tắc 1: Quy tắc tuân thủ quy định nội bộ

VPBank yêu cầu các cán bộ, nhân viên nghiêm túc tuân thủ quy định do VPBank ban hành ở mọi cấp độ. Không ai được phép lạm dụng quyền hạn cá nhân, sử dụng ảnh hưởng của người khác hoặc bằng bất cứ phương thức nào để tác động đến người khác làm trái với quy định của VPBank, làm trái với chức năng, nhiệm vụ được giao và các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Mỗi cán bộ, nhân viên đều phải ý thức tôn trọng quy định của VPBank ở mức độ cao nhất, việc thực hiện đúng và đầy đủ quy định của VPBank chính là một phương thức bảo vệ lợi ích và uy tín của Ngân hàng

Vì vậy, mỗi cán bộ, nhân viên phải hiểu rõ và hiểu đúng vị trí, nhiệm vụ của mình một cách đầy đủ nhất khi thực hiện các hành vi hoặc khi đưa ra các quyết định.

Quy tắc 2: Tuân thủ các chuẩn mực đạo đức trong công việc

VPBank quy định mỗi cán bộ, nhân viên sẽ làm việc với chuẩn mực đạo đức cao nhất, đối xử với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, một cách tận tâm và làm việc để đạt lợi thế cạnh tranh tốt nhất thông qua chất lượng sản phẩm dịch vụ hoàn hảo chứ không thông qua các hoạt động phi đạo đức hoặc vi phạm pháp luật.

VPBank nghiêm cấm mọi hành vi đưa hoặc nhận hối lộ liên quan tới đồng nghiệp, khách hàng, đối tác hoặc bất cứ một tổ chức và cá nhân nào khác nhằm mục đích gây ảnh hưởng tới một quyết định, giành một lợi thế, tránh một bất lợi hoặc để giành lấy một cơ hội kinh doanh cho cá nhân hoặc đối tác liên quan.

Quy tắc 3: Trung thực, khách quan, công bằng và minh bạch

Mỗi cán bộ, nhân viên đều phải trung thực trong việc trao đổi thông tin, cung cấp, báo cáo, thực hiện công việc theo đúng hồ sơ, chứng từ, dữ liệu được phản ánh trên thực tế một cách khách quan nhất.

VPBank nghiêm cấm các hoạt động báo cáo, cung cấp thông tin không đúng sự thật hoặc cố tình che giấu các thông tin làm ảnh hưởng đến số liệu, báo cáo và các quyết định, hành vi của người khác.

VPBank nghiêm cấm các hành vi phân biệt đối xử trong quản lý, điều hành và xử lý công việc với đồng nghiệp, với khách hàng, đối tác. Các quyết định, hành động của cán bộ, nhân viên không được chỉ dựa vào cảm tính cá nhân hoặc sự yêu thích cá nhân mà phải vì lợi ích chung của Ngân hàng, công việc hoặc lợi ích của khách hàng một cách phù hợp.

Trong quá trình làm việc, các cán bộ, nhân viên có thể được tiếp cận với các thông tin mang tính cạnh tranh, tạo ra các lợi thế trong giao dịch, kinh doanh hoặc làm ảnh hưởng đến giá trị cổ phần, cổ phiếu của VPBank, vì vậy cán bộ, nhân viên không được sử dụng các thông tin đó để thực hiện các giao dịch nhằm phục vụ cho lợi ích cá nhân, cũng như không được thảo luận, chia sẻ các thông tin đó dưới bất kỳ hình thức nào và với bất kỳ cá nhân nào, kể cả trong và ngoài VPBank

Quy tắc 4: Đảm bảo năng lực chuyên môn, tính cẩn trọng và tinh thần trách nhiệm

Mỗi cán bộ, nhân viên không chỉ làm theo quy trình, quy định của VPBank mà còn làm việc dựa trên năng lực chuyên môn, kinh nghiệm, sự cẩn trọng nghề nghiệp và với tinh thần trách nhiệm cao nhất.

Mỗi cán bộ, nhân viên khi đưa ra các quyết định và các kết luận liên quan đến công việc của mình phải đảm bảo nguyên tắc không còn nghi vấn và phải dựa trên các bằng chứng xác thực, có thể thực hiện kiểm tra (kiểm soát), xác thực lại khi cần thiết. Các kết luận, quyết định cần được ghi chép và lưu trữ đầy đủ để có thể thực hiện soát xét khi cần nhằm đảm bảo tính có chứng cứ của sự việc.

Quy tắc 5: Bảo mật các thông tin của VPBank

Trong thời gian làm việc tại VPBank và kể cả sau khi chấm dứt làm việc tại VPBank, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm bảo mật các thông tin mà người đó biết trong quá trình làm việc

tại VPBank. Các thông tin bảo mật (dưới hình thức văn bản và/hoặc số hóa) của VPBank bao gồm, nhưng không giới hạn bởi các tài liệu chiến lược, dự án, kế hoạch hoạt động, số liệu, báo cáo về tình hình tài chính của VPBank (không thuộc phạm vi công bố công khai theo quy định), các văn bản/tài liệu nghiệp vụ, hệ thống công nghệ, các chương trình quảng cáo, các quy định về sản phẩm – dịch vụ của VPBank, các thông tin về khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, hoặc các thông tin khác đã được chỉ rõ là thông tin mật hoặc thông tin nội bộ. Để bảo mật các thông tin của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên VPBank có trách nhiệm tuân thủ các quy định sau:

1. Cán bộ, nhân viên không được phép tiết lộ thông tin mật của VPBank cho bất kỳ ai không có thẩm quyền tiếp nhận thông tin đó hoặc không cần thiết phải biết thông tin đó (kể cả các cán bộ, nhân viên khác trong VPBank) theo quy định hiện hành của VPBank. Cán bộ, nhân viên chỉ được phép cung cấp các thông tin bảo mật nói trên khi được cấp có thẩm quyền của VPBank cho phép hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước hoặc cơ quan pháp luật có thẩm quyền và theo đúng quy định hiện hành của VPBank;
2. Cần thực hiện các bước cần thiết để đảm bảo quá trình phát hành, sao chụp, gửi nhận, bảo quản, lưu trữ, hủy bỏ các thông tin mật không làm rò rỉ thông tin tới những người không có thẩm quyền tiếp cận;
3. Cần đảm bảo khu vực làm việc và việc truy cập máy tính của mỗi cá nhân được kiểm soát hoàn toàn, tránh việc tiếp cận hoặc truy cập trái phép của những người không có thẩm quyền;
4. Với các thông tin dạng số hóa, cần tuân thủ các quy định liên quan đến truy cập máy tính, mạng nội bộ, mật mã, mã nhận diện để ngăn chặn việc tiếp cận trái phép các thông tin mật của VPBank;
5. Không tự ý cài đặt mới, sửa đổi, bổ sung hoặc sao chép các chương trình phần mềm trên hệ thống mạng nội bộ của VPBank;
6. Không thảo luận các thông tin mật của VPBank tại những nơi công cộng, trên các diễn đàn (kể cả diễn đàn nội bộ của VPBank), trên mạng điện thoại di động, hoặc trên những phương tiện thông tin liên lạc khác mà có thể dẫn tới rò rỉ thông tin mật của VPBank;
7. Tuân thủ các quy định khác về bảo mật thông tin của VPBank.

Quy tắc 6: Bảo vệ thương hiệu của VPBank

Một trong những tài sản quan trọng nhất của VPBank là thương hiệu và các giá trị, tính cách thương hiệu VPBank. Để bảo vệ thương hiệu và sự nhận biết thống nhất về thương hiệu của Ngân hàng, mỗi cán bộ, nhân viên VPBank cần tuân thủ các quy định, hướng dẫn về sử dụng thương hiệu và các dấu hiệu nhận biết thương hiệu của VPBank trong tất cả các văn bản nội bộ, các văn bản giao dịch với bên ngoài, các ấn phẩm marketing, email, đồ tạo tác, biển

bảng, thẻ tên, ATM... Để bảo vệ các giá trị, tính cách thương hiệu của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên VPBank cần phải là một đại sứ thương hiệu của Ngân hàng, thể hiện qua nỗ lực đem lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, đối tác, và các bên liên quan. Nếu phát hiện thương hiệu và/hoặc các dấu hiệu nhận biết thương hiệu của VPBank bị sử dụng không đúng quy cách, mục đích, vi phạm bản quyền, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho Trung tâm Truyền thông và tiếp thị để xử lý.

Mỗi cán bộ, nhân viên cần cẩn trọng khi sử dụng đồng phục hoặc các phương tiện có gắn tên, nhãn hiệu, logo của VPBank (thẻ, bảng tên, đồng phục/quần áo gắn tên, logo của VPBank) ở các nơi công cộng (bao gồm cả trên mạng internet, phương tiện truyền thông), trên đường đi làm hoặc bất kỳ địa điểm nào để tránh các tác động xấu trực tiếp, gián tiếp tới hình ảnh, uy tín của VPBank.

Để tránh việc vô tình hay cố ý làm tác động xấu đến thương hiệu, hình ảnh, uy tín của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên cần ý thức được rằng các hành động như nhận định hoặc bình luận theo chiều hướng bất lợi về VPBank, về sản phẩm, dịch vụ hoặc về các nội dung có chỉ dẫn đến hoặc liên quan đến VPBank trên các phương tiện truyền thông (bao gồm cả trên mạng xã hội, báo điện tử, trên mạng internet) hay việc chia sẻ các thông tin, hình ảnh, tin tức, bài viết, đường link bất lợi về VPBank trên các trang mạng xã hội, mạng internet, các phương tiện truyền thông khác sẽ có thể là tác nhân trực tiếp hay gián tiếp làm tăng mức độ tác động bất lợi đối với thương hiệu, hình ảnh, uy tín của VPBank.

Quy tắc 7: Bảo vệ tài sản của VPBank

Cán bộ, nhân viên có trách nhiệm bảo vệ các tài sản hữu hình và vô hình của VPBank. Các tài sản của VPBank bao gồm, nhưng không giới hạn bởi tiền mặt, chứng khoán, cơ sở vật chất, công cụ lao động, phương tiện đi lại, hệ thống thư điện tử, mạng nội bộ, các thông tin về Ngân hàng và cán bộ, nhân viên của VPBank, các thông tin về khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, quyền sở hữu trí tuệ (các chương trình máy tính, các mô hình tính toán...) và các tài sản khác của VPBank. Để bảo vệ tài sản của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên có trách nhiệm tuân thủ các quy định sau:

1. Chỉ sử dụng các tài sản của VPBank để phục vụ các công việc của Ngân hàng; không sử dụng các tài sản của VPBank cho các mục đích cá nhân hoặc các mục đích khác mà không có sự cho phép của cấp có thẩm quyền;
2. Luôn sử dụng và bảo vệ các tài sản của VPBank một cách cẩn trọng, tiết kiệm, và không gây tổn hại tới uy tín và lợi ích của VPBank;
3. Nghiêm cấm việc biến thủ các tài sản của VPBank dưới mọi hình thức; mọi hành vi biến thủ tài sản của VPBank sẽ bị xử lý nghiêm theo các quy định nội bộ của VPBank và quy định của pháp luật;

4. Áp dụng các biện pháp ngăn chặn thích hợp hoặc thông báo kịp thời cho Bộ phận An ninh của VPBank để áp dụng các biện pháp thích hợp khi phát hiện các tài sản của Ngân hàng bị đánh cắp, phá hoại, khai thác hoặc sử dụng trái phép;
5. Khi chấm dứt hoặc bị chấm dứt công việc tại VPBank, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm hoàn trả tất cả các tài sản và thông tin mà mình nắm giữ hoặc có được do quan hệ công việc tại Ngân hàng; các tài sản và thông tin mà cán bộ, nhân viên nắm giữ hoặc có được do quan hệ công việc tại Ngân hàng là tài sản độc quyền của VPBank;
6. Tuân thủ các quy định khác về bảo vệ tài sản của VPBank.

Quy tắc 8: Đảm bảo sự chính xác của sổ sách và số liệu trong công việc

Các thông tin, sổ sách và số liệu là cơ sở để VPBank đưa ra các quyết định phù hợp. Do đó, mỗi cán bộ, nhân viên của VPBank có trách nhiệm đảm bảo các thông tin, sổ sách, số liệu của Ngân hàng phải đầy đủ, chính xác, kịp thời và phản ánh trung thực tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của VPBank. Vì mục đích này, mỗi cán bộ, nhân viên có trách nhiệm tuân thủ các quy định sau:

1. Cam kết đảm bảo thông tin, sổ sách và số liệu của VPBank thuộc phạm vi công việc mà mình phụ trách phản ánh trung thực, chính xác tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của Ngân hàng. Nếu nghi ngờ hoặc biết có sự không chính xác trong sổ sách hoặc số liệu của VPBank, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm báo cáo kịp thời sự việc này với Khối Tài chính hoặc Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ;
2. Cam kết đảm bảo thông tin, sổ sách, số liệu thu thập từ khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, phản ánh trung thực, chính xác tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác. VPBank nghiêm cấm mọi hành vi giả mạo, cắt ghép, sửa chữa, tẩy xóa, che dấu các thông tin của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và các hành vi khác mà có thể làm sai lệch các quyết định của Ngân hàng và/hoặc gây tổn hại tới lợi ích của Ngân hàng. VPBank lưu ý rằng mọi hành vi nêu trên sẽ bị xử lý nghiêm theo các quy định nội bộ của VPBank và quy định của pháp luật;
3. Cam kết phối hợp với các đơn vị kiểm soát tuân thủ, kiểm toán nội bộ, kiểm toán bên ngoài để hỗ trợ các đơn vị này thực thi chức năng của mình.

Quy tắc 9: Tiếp xúc với các cơ quan truyền thông và/hoặc công chúng

Là một công ty đại chúng, VPBank có nghĩa vụ tuân thủ các quy định liên quan đến việc công bố thông tin cho cổ đông, các nhà đầu tư, công chúng, và đảm bảo sự công khai, minh bạch trong hoạt động của VPBank. Do đó, việc tiếp xúc, phát ngôn, cung cấp thông tin cho các cơ quan truyền thông và/hoặc công chúng đòi hỏi sự cẩn trọng và tuân thủ các quy định nội bộ của VPBank và các quy định của pháp luật. Vì mục đích này, mỗi cán, bộ nhân viên có trách

nhiệm lưu ý và tuân thủ các quy định sau:

1. Chỉ người có thẩm quyền theo quy chế phát ngôn hiện hành của VPBank mới được nhân danh Ngân hàng tiếp xúc, phát ngôn, cung cấp thông tin cho các cơ quan thông tin đại chúng và/hoặc công chúng, kể cả các diễn đàn bên ngoài và trên mạng internet;
2. Khi được các cơ quan truyền thông yêu cầu trả lời hay phát biểu, cán bộ, nhân viên cần giải thích về quy định nội bộ của VPBank trong vấn đề này, đồng thời đề nghị liên hệ với Trung tâm Truyền thông và tiếp thị để được giải đáp. Trong trường hợp bắt buộc phải trả lời, cán bộ, nhân viên cần nêu rõ sẽ trả lời với danh nghĩa cá nhân chứ không phải với danh nghĩa của VPBank, đồng thời nội dung trả lời phải đảm bảo để người khác không thể hiểu nhầm câu trả lời đó là của VPBank;
3. Trung tâm Truyền thông và tiếp thị là đơn vị chịu trách nhiệm thiết lập và duy trì các mối quan hệ thường xuyên với các cơ quan truyền thông để cung cấp đầy đủ các thông tin theo quy định của Nhà nước về công bố thông tin, và các thông tin đột xuất theo yêu cầu hoạt động của VPBank;
4. Tuân thủ các quy chế phát ngôn, truyền thông hiện hành của VPBank.

Quy tắc 10: Tránh xung đột lợi ích với VPBank

Trong công việc hàng ngày, mỗi cán bộ, nhân viên của VPBank sẽ gặp phải những trường hợp xung đột lợi ích hoặc có khả năng dẫn tới xung đột lợi ích với VPBank. Các trường hợp xung đột lợi ích xảy ra khi hành động của một cán bộ, nhân viên xung đột hoặc ảnh hưởng bất lợi tới VPBank hoặc dường như xung đột hoặc ảnh hưởng bất lợi tới VPBank. Xung đột lợi ích cũng được coi là sẽ xảy ra khi một cán bộ, nhân viên hoặc thành viên gia đình của cán bộ, nhân viên đó nhận được những lợi ích, sản phẩm, dịch vụ, hoặc đối xử ưu đãi nhờ vào vị trí của cán bộ, nhân viên đó tại VPBank. Để tránh xung đột lợi ích giữa cán bộ, nhân viên và những người liên quan với lợi ích của VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên cần tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau:

1. Trong quan hệ với các nhà đầu tư khác, nhà cung cấp và nhà thầu

- Cán bộ, nhân viên không được tham gia quyết định các công việc (thực hiện hợp đồng kinh tế, cung cấp sản phẩm dịch vụ...) mà việc thực hiện các công việc đó mang lại lợi ích trực tiếp hay gián tiếp cho cá nhân cán bộ, nhân viên đó hoặc những người liên quan (cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị, em ruột hoặc các doanh nghiệp mà những người này có quyền chi phối). Khi phát hiện các trường hợp trên xảy ra hoặc có khả năng xảy ra, cán bộ, nhân viên phải chủ động báo cáo cho lãnh đạo trực tiếp biết để có quyết định phù hợp nhằm tránh xảy ra xung đột lợi ích;
- Cán bộ, nhân viên khi tham gia vào các mối quan hệ với nhà đầu tư, nhà cung cấp hay

nhà thầu nào khác, trong trường hợp có xung đột lợi ích với VPBank, cán bộ, nhân viên cần dựa vào cam kết của mình trong việc đặt lợi ích của Ngân hàng lên trên lợi ích cá nhân, tham khảo ý kiến tư vấn của lãnh đạo đơn vị khi cần thiết và tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức trong hoạt động chuyên môn hay thực hiện các công việc mang tính cá nhân của cán bộ, nhân viên. Xung đột lợi ích có thể diễn ra nhưng không giới hạn trong các hoạt động/lĩnh vực như đầu tư, tham gia quản lý hoặc làm việc cho một doanh nghiệp khác, sử dụng thương hiệu VPBank và hình ảnh VPBank, tuyển dụng/bổ nhiệm nhân sự. Cụ thể:

- (i) Cán bộ, nhân viên không được thực hiện bất kỳ khoản đầu tư cá nhân nào vào một doanh nghiệp nếu việc đầu tư này ảnh hưởng đến khả năng đưa ra các quyết định kinh doanh công bằng cho VPBank. Nếu cán bộ, nhân viên đã thực hiện khoản đầu tư như vậy trước khi làm việc cho VPBank hoặc chức vụ của cán bộ, nhân viên tại VPBank thay đổi theo chiều hướng tạo ra xung đột lợi ích thì cán bộ, nhân viên phải báo cáo sự việc đó cho cán bộ quản lý trực tiếp của mình. Việc đầu tư nói trên bao gồm đầu tư vào các ngân hàng cổ phần và công ty tư nhân là nhà cung cấp hoặc đối thủ cạnh tranh của VPBank hoặc có quan hệ kinh doanh hoặc đang thực hiện các giao dịch với VPBank ngoại trừ các mối quan hệ kinh doanh dưới dạng là quan hệ của một khách hàng sử dụng sản phẩm của VPBank hoặc đối với hoạt động đầu tư chiếm dưới 1% giá trị cổ phiếu của các tổ chức nêu trên;
- (ii) VPBank khuyến khích cán bộ, nhân viên tham gia, thực hiện các nghĩa vụ công dân, kể cả việc đóng góp công sức, tiền bạc cho các tổ chức từ thiện, tổ chức phi Chính phủ. Tuy nhiên, việc tham gia các tổ chức này không gây xung đột lợi ích với VPBank và phải tuân theo các quy định của pháp luật và quy định của VPBank;
- (iii) Bất cứ khi nào phát hiện ra có thể có xung đột lợi ích với VPBank, cán bộ, nhân viên phải ngay lập tức báo cáo cho lãnh đạo đơn vị. Trong trường hợp xung đột lợi ích với VPBank do lãnh đạo đơn vị tạo ra, cán bộ, nhân viên cần báo cáo ngay với Tổng Giám đốc để có phương án xử lý thích hợp.

Cán bộ, nhân viên cần thực hiện tuân thủ đúng tài liệu nội bộ do VPBank ban hành và có trách nhiệm báo cáo ngay cho cán bộ quản lý trực tiếp và lãnh đạo đơn vị về bất cứ việc gì mà họ thấy là có thể tạo ra xung đột về lợi ích. Lãnh đạo đơn vị sau đó sẽ quyết định những hành động cụ thể.

2. Trong quan hệ với khách hàng

Cán bộ, nhân viên nên nắm được ở mức độ rõ nhất có thể các thông tin về tài chính, hoạt động kinh doanh cũng như các mối quan hệ của khách hàng nhằm đảm bảo tránh mọi xung đột lợi ích có thể lường trước.

Cán bộ, nhân viên không được thực hiện những hành vi sau:

- (i) Không vay mượn tiền, tài sản từ các khách hàng đang có quan hệ tín dụng (trừ các tổ chức tín dụng) tại VPBank hoặc các đối tác trong các giao dịch kinh tế với VPBank;
- (ii) Không được cho vay tiền, tài sản đối với các khách hàng, đối tác đang có quan hệ tín dụng tại chi nhánh nơi cán bộ, nhân viên làm việc;
- (iii) Không được nhận hoặc gợi ý để được nhận các lợi ích vật chất, tinh thần dẫn đến xung đột với lợi ích của VPBank trong quá trình xử lý công việc được giao.

3. *Giữ chức vụ quản lý, làm việc cho một doanh nghiệp khác hoặc thực hiện các khoản đầu tư, kinh doanh bên ngoài*

Cán bộ, nhân viên không được đảm nhận bất kỳ chức vụ giám đốc hoặc công việc hoặc các nhiệm vụ thương mại bán thời gian cho một công ty khác ngoài VPBank nếu hành động này tạo ra xung đột lợi ích giữa VPBank và cán bộ, nhân viên ảnh hưởng đến hiệu suất lao động của cán bộ, nhân viên khiến cán bộ, nhân viên vi phạm các quy định trong Nội quy lao động của VPBank và hợp đồng lao động với VPBank. Trường hợp cán bộ, nhân viên VPBank có các hoạt động đầu tư, kinh doanh hoặc các công việc, dịch vụ khác bên ngoài thì phải thực hiện theo các quy định sau:

- (i) Không được làm việc, cộng tác hay bất cứ hình thức kết hợp nào khác với các đối thủ cạnh tranh của VPBank mà qua đó làm ảnh hưởng xấu một cách trực tiếp hay gián tiếp đến uy tín, thương hiệu, điều kiện kinh doanh, hoặc thị phần hoạt động của VPBank;
- (ii) Việc đầu tư, kinh doanh bên ngoài không được làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc tại VPBank. Chỉ được thực hiện các hoạt động đầu tư, kinh doanh ngoài thời gian làm việc cho VPBank;
- (iii) Không tham gia quản lý, điều hành hoặc làm việc dưới bất kỳ hình thức nào cho các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng mà không có sự phân công/cho phép của VPBank;
- (iv) Không được sử dụng các thông tin nội bộ chưa được công bố công khai mà cán bộ, nhân viên có được từ vị trí công tác để trục lợi cá nhân.

4. *Cán bộ, nhân viên có trách nhiệm kê khai, báo cáo trường hợp tham gia hoặc có người thân tham gia đầu tư, góp vốn, quản lý doanh nghiệp tiềm ẩn rủi ro xung đột lợi ích với VPBank*

Để sớm ngăn ngừa, chủ động kiểm soát xung đột lợi ích tại VPBank, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm kê khai, báo cáo theo nguyên tắc tại điểm (iii) khoản 4 Quy tắc này trong các

trường hợp sau đây:

- (i) Cán bộ, nhân viên tham gia hoặc có người thân (bố, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột) đầu tư, góp vốn, làm quản lý (giữ chức vụ Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc/Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc/Phó Giám đốc, Kế toán trưởng) tại các doanh nghiệp mà doanh nghiệp đó hiện đang có quan hệ tín dụng tại VPBank (áp dụng với cán bộ, nhân viên tham gia quy trình bán hàng do VPBank ban hành trong từng thời kỳ);
- (ii) Cán bộ, nhân viên tham gia hoặc có người thân (bố, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột) đầu tư, góp vốn, làm quản lý (giữ chức vụ Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc/Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc/Phó Giám đốc, Kế toán trưởng) tại các doanh nghiệp mà doanh nghiệp đó đang ký hợp đồng hợp tác, cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho VPBank trong bất kỳ lĩnh vực nào (áp dụng với các vị trí từ cấp quản lý – Trưởng phòng hoặc cán bộ, nhân viên có bậc công việc từ bậc 9 trở lên).
- (iii) Nguyên tắc thực hiện báo cáo: trước khi giao dịch được thực hiện/ ngay khi có cơ sở, căn cứ để biết các yếu tố cần phải báo cáo nêu trên, các cán bộ, nhân viên thuộc diện báo cáo thực hiện gửi báo cáo tới các cấp quản lý tại đơn vị bao gồm cán bộ quản lý trực tiếp, Giám đốc Khối; đồng thời chuyển tới Khối PC&KSTT thông qua Phòng Giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng (tckntc@vpbank.com.vn) để tổng hợp, đánh giá, kết luận và báo cáo Tổng Giám đốc trong trường hợp kết luận có xung đột lợi ích theo quy định tại Chính sách Quản lý xung đột lợi ích và các quy định, hướng dẫn triển khai do VPBank ban hành trong từng thời kỳ.

Bên cạnh đó, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm chủ động từ chối thực hiện nhiệm vụ được phân công, ủy quyền liên quan đến doanh nghiệp mà cán bộ, nhân viên tham gia hoặc có người thân tham gia đầu tư, góp vốn, quản lý doanh nghiệp tiềm ẩn rủi ro xung đột lợi ích với VPBank. Việc từ chối nhiệm vụ được lập thành báo cáo nêu rõ nguyên nhân gửi tới cán bộ quản lý trực tiếp để cán bộ quản lý trực tiếp xem xét, tổng hợp, báo cáo.

5. Sử dụng cơ sở vật chất, thương hiệu và hình ảnh của VPBank cho mục đích cá nhân

Cán bộ, nhân viên không được lạm dụng danh nghĩa, cơ sở vật chất hoặc mối quan hệ của VPBank, thương hiệu và hình ảnh của VPBank vào bất kỳ mục đích cá nhân nào. Việc sử dụng tên, trang thiết bị hoặc các mối quan hệ của VPBank vào mục đích từ thiện hoặc phi lợi nhuận chỉ được phép khi được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền.

6. Tuyển dụng, sử dụng nhân sự gây xung đột lợi ích

Việc tuyển dụng, sử dụng nhân sự (bao gồm nhưng không giới hạn các quyết định, hành vi liên quan đến công tác nhân sự như: tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển, thay đổi chức danh,

bố trí, phân công, sắp xếp công việc...) phải bảo đảm nguyên tắc không gây xung đột lợi ích, không tiềm ẩn rủi ro xung đột lợi ích hoặc có thể dẫn đến nguy cơ phát sinh những quyết định, hành vi gây bất lợi cho VPBank.

Để đảm bảo nguyên tắc tránh xung đột lợi ích trong tuyển dụng, sử dụng nhân sự tại VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên VPBank có trách nhiệm tuân thủ các quy định sau:

- (i) Không tuyển dụng những người có quan hệ gia đình bao gồm vợ, chồng; cha mẹ đẻ, cha mẹ nuôi, cha dượng, mẹ kế, cha mẹ vợ, cha mẹ chồng; con đẻ, con nuôi, con riêng của vợ hoặc chồng, con dâu, con rể; anh, chị, em cùng cha mẹ, anh, chị, em cùng cha khác mẹ, anh, chị, em cùng mẹ khác cha, anh rể, em rể, chị dâu, em dâu của người cùng cha mẹ hoặc cùng cha khác mẹ, cùng mẹ khác cha; anh, chị, em ruột của vợ hoặc chồng; ông bà nội, ông bà ngoại; cháu nội, cháu ngoại; cô, dì, chú, cậu, bác ruột và cháu ruột làm việc tại các vị trí có trách nhiệm quản lý, kiểm soát lẫn nhau trong cùng một Chi nhánh/Phòng giao dịch/Trung tâm SME hoặc các Đơn vị khác theo cơ cấu tổ chức của VPBank trong từng thời kỳ;
- (ii) Không tham gia hội đồng tuyển dụng khi có ứng viên là người có quan hệ gia đình bao gồm vợ, chồng; cha mẹ đẻ, cha mẹ nuôi, cha dượng, mẹ kế, cha mẹ vợ, cha mẹ chồng; con đẻ, con nuôi, con riêng của vợ hoặc chồng, con dâu, con rể; anh, chị, em cùng cha mẹ, anh, chị, em cùng cha khác mẹ, anh, chị, em cùng mẹ khác cha, anh rể, em rể, chị dâu, em dâu của người cùng cha mẹ hoặc cùng cha khác mẹ, cùng mẹ khác cha; anh, chị, em ruột của vợ hoặc chồng; ông bà nội, ông bà ngoại; cháu nội, cháu ngoại; cô, dì, chú, cậu, bác ruột và cháu ruột;
- (iii) Cán bộ, nhân viên phụ trách tuyển dụng không được trực tiếp tham gia công tác tuyển dụng đối với những người có quan hệ gia đình bao gồm vợ, chồng; cha mẹ đẻ, cha mẹ nuôi, cha dượng, mẹ kế, cha mẹ vợ, cha mẹ chồng; con đẻ, con nuôi, con riêng của vợ hoặc chồng, con dâu, con rể; anh, chị, em cùng cha mẹ, anh, chị, em cùng cha khác mẹ, anh, chị, em cùng mẹ khác cha, anh rể, em rể, chị dâu, em dâu của người cùng cha mẹ hoặc cùng cha khác mẹ, cùng mẹ khác cha; anh, chị, em ruột của vợ hoặc chồng; ông bà nội, ông bà ngoại; cháu nội, cháu ngoại; cô, dì, chú, cậu, bác ruột và cháu ruột;
- (iv) Không bố trí, sắp xếp, sử dụng, bổ nhiệm nhân sự có quan hệ gia đình bao gồm vợ, chồng; cha mẹ đẻ, cha mẹ nuôi, cha dượng, mẹ kế, cha mẹ vợ, cha mẹ chồng; con đẻ, con nuôi, con riêng của vợ hoặc chồng, con dâu, con rể; anh, chị, em cùng cha mẹ, anh, chị, em cùng cha khác mẹ, anh, chị, em cùng mẹ khác cha, anh rể, em rể, chị dâu, em dâu của người cùng cha mẹ hoặc cùng cha khác mẹ, cùng mẹ khác cha; anh, chị, em ruột của vợ hoặc chồng; ông bà nội, ông bà ngoại; cháu nội, cháu ngoại; cô, dì, chú, cậu, bác ruột và cháu ruột thực hiện các công việc có quan hệ kiểm soát lẫn nhau trong các mảng nghiệp vụ kế toán giao dịch, nghiệp vụ cấp tín dụng, nghiệp

vụ thuê ngoài (mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, phần mềm, thuê nhà, trụ sở, phần mềm, thu nợ, tư vấn pháp lý, đấu giá tài sản...), nghiệp vụ kiểm tra, điều tra, kiểm toán...

Lãnh đạo trực tiếp có trách nhiệm kiểm soát việc tuyển dụng, sử dụng người có quan hệ gia đình trong phạm vi công việc, đơn vị do mình phụ trách đảm bảo tuân thủ quy tắc này. Cán bộ, nhân viên phải có trách nhiệm báo cáo cấp lãnh đạo ngay khi có dấu hiệu phát sinh xung đột lợi ích trong quá trình làm việc.

Lãnh đạo đơn vị nhận được báo cáo của cán bộ, nhân viên cấp dưới về việc tuyển dụng, sử dụng nhân sự có nguy cơ hoặc tiềm ẩn nguy cơ rủi ro xung đột với lợi ích của VPBank, có trách nhiệm xem xét quyết định theo thẩm quyền hoặc báo cáo kịp thời tới cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định hoặc báo cáo cho đơn vị có chức năng kiểm soát tuân thủ, đơn vị chuyên môn để xem xét, xác minh, báo cáo và xử lý theo quy định;

Khối Quản trị nguồn nhân lực có trách nhiệm kiểm tra khi có dấu hiệu xung đột lợi ích trước khi tuyển dụng, bố trí nhân sự; kiểm tra và giải đáp tới các đơn vị có liên quan khi phát hiện dấu hiệu xung đột lợi ích trong tuyển dụng, bố trí nhân sự; định kỳ rà soát, tổng hợp các trường hợp sử dụng nhân sự không bảo đảm nguyên tắc ngăn ngừa xung đột lợi ích nêu trên báo cáo Ủy ban Nhân sự xem xét phê duyệt ngoại lệ hoặc áp dụng phương án bố trí, sắp xếp nhân sự phù hợp.

7. Gian lận, lừa đảo và tham nhũng

Cán bộ, nhân viên không được trực tiếp hoặc gián tiếp thực hiện các hành vi gian lận, lừa đảo, tạo dựng thông tin sai sự thật hoặc bỏ sót thông tin cần thiết gây hiểu nhầm nghiêm trọng làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và uy tín của Ngân hàng.

Hoạt động phòng chống gian lận và tham nhũng là để bảo vệ VPBank khỏi các rủi ro về uy tín, hoạt động và pháp lý. Với nhận thức việc ngăn chặn gian lận và tham nhũng là một nghĩa vụ xã hội và VPBank sẽ không để hệ thống của mình bị lạm dụng bởi các hình thức vi phạm đó, VPBank sẽ nỗ lực tiến hành hoạt động kinh doanh tuân theo các tiêu chuẩn đạo đức của ngành ngân hàng và các tiêu chuẩn đạo đức được chấp thuận rộng rãi và theo tinh thần tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến phòng, chống tham nhũng và gian lận.

Mọi hình thức gian lận, lừa đảo và tham nhũng đều không được chấp thuận tại VPBank. VPBank yêu cầu tất cả cán bộ, nhân viên phải tuân thủ các cam kết, quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước và quy định của VPBank về phòng, chống gian lận và tham nhũng. Ngoài ra, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm liên tục nâng cao nhận thức của khách hàng về quy định phòng, chống gian lận và tham nhũng tại VPBank thông qua việc giới thiệu và trao đổi với khách hàng về các biện pháp phòng, chống gian lận, tham nhũng.

Phát hiện và báo cáo hành vi gian lận, tham nhũng là điều kiện bắt buộc trong hoạt động

phòng, chống gian lận và tham nhũng. Các báo cáo hành vi gian lận và tham nhũng phải chính xác, kịp thời cho các cấp thẩm quyền của VPBank, đi kèm với các thông tin nhận biết vụ việc và hồ sơ lưu trữ liên quan. Trong trường hợp nghi ngờ một trường hợp gian lận, tham nhũng, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm báo cáo ngay tới Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ cùng các đơn có liên quan tới giao dịch/hành vi gian lận và tham nhũng.

Việc nhận, tặng quà, chiêu đãi, dịch vụ khác phải được khai báo trung thực theo nguyên tắc sau đây:

- (i) Việc tổ chức tiệc chiêu đãi (ăn uống), tổ chức hội nghị, hoặc việc tặng quà dưới hình thức tiền, hiện vật, vé mời, các hình thức cung cấp các lợi ích, tiện ích khác do Ngân hàng chịu chi phí phải được thực hiện theo quy chế tài chính, chi tiêu nội bộ của VPBank;
- (ii) Cán bộ, nhân viên không được nhận quà tặng, lợi ích khác từ khách hàng, đối tác (kể cả nhận thông qua bên thứ ba, bao gồm cả việc sử dụng dịch vụ ưu đãi, miễn phí hoặc tham gia các bữa tiệc chiêu đãi...) mà giá trị quà tặng, lợi ích mỗi cán bộ, nhân viên nhận được tương đương 02 triệu đồng trở lên¹;
- (iii) Cán bộ, nhân viên không được đưa, nhận quà tặng của đồng nghiệp trong Ngân hàng mà giá trị quà tặng mỗi cán bộ, nhân viên nhận được tương đương 02 triệu đồng trở lên;
- (iv) Việc đưa, nhận quà tặng hoặc lợi ích theo quy định tại điểm (ii), (iii) nêu trên phải được khai báo, thống kê đầy đủ và có thể được kiểm tra, xác minh khi cần thiết;
- (v) Việc cán bộ, nhân viên đưa, nhận quà tặng, lợi ích khác không tuân thủ quy định tại điểm (ii), (iii) nêu trên hoặc không khai báo theo quy định tại điểm (iv) thì đều được coi là hành vi đưa, nhận hối lộ và vi phạm chính sách của Ngân hàng.

8. Ảnh hưởng chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng

Trong quá trình làm việc, cán bộ, nhân viên có thể sẽ phải giao tiếp và làm việc với các cơ quan quản lý Nhà nước. Trong trường hợp đó, cán bộ, nhân viên phải luôn đảm bảo sự tuân thủ với các quy định của pháp luật và các yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước. Tuyệt đối không để các quan điểm chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng của cá nhân làm ảnh hưởng đến quá trình làm việc và phải luôn duy trì thái độ ôn hòa trong suốt quá trình làm việc với cơ quan quản lý Nhà nước.

9. Nguy cơ bị hăm dọa

Việc bị hăm dọa và/hoặc uy hiếp dưới bất kỳ hình thức nào có thể xảy ra với cán bộ, nhân

¹ 02 triệu đồng là mức tham khảo BLHS.

viên nhằm gây ảnh hưởng đến quá trình đưa ra quyết định của họ và/hoặc do họ công bố các thông tin nhạy cảm mà họ biết được trong quá trình tác nghiệp. Nguy cơ này có thể xuất phát từ bên trong hoặc bên ngoài VPBank. Trong trường hợp đó, cán bộ, nhân viên cần phải thông báo ngay cho lãnh đạo đơn vị và/hoặc lãnh đạo VPBank thông qua giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp qua thư điện tử hoặc bằng bất cứ phương thức nào khác (nếu cần) để tìm biện pháp xử lý.

Nếu cán bộ, nhân viên không thực hiện đúng các nguyên tắc trên dẫn đến xung đột về lợi ích giữa VPBank với lợi ích cá nhân của cán bộ, nhân viên hoặc của những người liên quan thì lợi ích của VPBank phải được đặt lên trên các lợi ích khác trong quá trình xử lý hậu quả.

Quy tắc 11: Báo cáo các hành vi sai trái

Hành vi sai trái là những hành vi vi phạm pháp luật, đi ngược lại với các chính sách, quy định, quy trình mà VPBank đã ban hành và đang còn hiệu lực hoặc những hành vi nằm ngoài phạm vi thẩm quyền của một cán bộ, nhân viên mà có thể gây tổn hại tới uy tín, danh tiếng của VPBank và/hoặc gây ra xung đột lợi ích. Cán bộ, nhân viên cần kịp thời báo cáo khi phát hiện những hành vi sai trái hoặc nghi ngờ có những hành vi sai trái có thể phát sinh như liệt kê dưới đây:

1. Hành vi vi phạm pháp luật (ví dụ gian lận, trốn thuế...) đã, đang, hoặc có thể sẽ diễn ra;
2. Hành vi vi phạm các chính sách, quy định, quy trình của VPBank đã, đang, hoặc có thể sẽ diễn ra (ví dụ, cung cấp các thông tin sai lệch cho cơ quan quản lý Nhà nước, giao dịch nội gián, không báo cáo các giao dịch gây xung đột lợi ích, nhận tiền hối lộ, hỗ trợ hoặc không báo cáo các trường hợp rửa tiền, v.v...); hoặc
3. Hành vi che dấu bất kỳ một trường hợp nào ở trên.

Khi phát hiện các trường hợp trên, cán bộ, nhân viên cần báo cáo ngay cho cán bộ quản lý trực tiếp. Nếu thấy không thể báo cáo cho cán bộ quản lý trực tiếp hoặc thấy cần báo cáo bổ sung lên cấp cao hơn sau khi đã báo cáo cho cán bộ quản lý trực tiếp, cán bộ, nhân viên cần liên hệ với Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ. Nếu cán bộ, nhân viên đánh giá hành vi sai trái là rất nghiêm trọng và/hoặc có thể liên quan tới Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ, cán bộ, nhân viên cần báo cáo trực tiếp cho Trưởng Ban Kiểm soát hoặc Trưởng Kiểm toán nội bộ của VPBank. Địa chỉ email và số điện thoại của các đầu mối nhận báo cáo được nêu tại đầu Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này.

Cán bộ, nhân viên có thể báo cáo các hành vi trên thông qua gặp mặt trực tiếp, điện thoại, email hoặc bằng văn bản và có thể yêu cầu được giữ bí mật danh tính. Trong trường hợp cần thiết, sau khi báo cáo thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc điện thoại, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm gửi báo cáo chính thức bằng email hoặc văn bản. Cán bộ quản lý trực tiếp của cán bộ, nhân viên, Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ, hoặc Trưởng Kiểm toán nội bộ có trách nhiệm xác nhận với cán bộ, nhân viên việc đã nhận được báo cáo và ghi lại những hành động tiếp theo

sau khi nhận được báo cáo đó.

Điều 4. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp

VPBank quyết tâm xây dựng một môi trường làm việc tin cậy, lành mạnh, chuyên nghiệp, không phân biệt đối xử nhằm phát huy tối đa tiềm năng của mỗi cán bộ, nhân viên, trí tuệ của tập thể và sức mạnh của tổ chức.

Để đạt mục đích này, mỗi cán bộ, nhân viên có trách nhiệm thực hiện những quy tắc sau:

Quy tắc 12: Quan hệ công việc với đồng nghiệp

Trong quan hệ công việc với đồng nghiệp tại VPBank, mỗi cán bộ, nhân viên cần:

1. Tôn trọng và tin cậy đồng nghiệp, trao đổi công khai và cởi mở các vấn đề trong công việc, sẵn sàng lắng nghe các ý kiến trái chiều, tranh luận trên cơ sở các luận cứ và bằng chứng thực tế; Duy trì mối quan hệ hiệu quả và thành công trong môi trường làm việc tin cậy, trung thực và tôn trọng lẫn nhau;
2. Phát huy tinh thần làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân về những công việc được nhóm phân công, không ngừng học tập từ kiến thức và kinh nghiệm mà các thành viên trong nhóm chia sẻ để nâng cao hiệu quả công việc, và sẵn sàng đón nhận các ý kiến góp ý từ các thành viên trong nhóm;
3. Khuyến khích và hỗ trợ sự phát triển chuyên môn của đồng nghiệp, thúc đẩy tinh thần học hỏi liên tục và nỗ lực vươn lên của đồng nghiệp;
4. Tôn trọng bí mật đời tư của đồng nghiệp;
5. Hạn chế vay mượn tiền bạc, tài sản của đồng nghiệp.

Quy tắc 13: Quan hệ công việc với lãnh đạo cấp trên

Trong quan hệ công việc với lãnh đạo cấp trên, cán bộ, nhân viên VPBank cần tuân thủ các quy định sau:

1. Chấp hành nghiêm túc kỷ luật lao động và sự phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cấp trên. Nếu nhận thấy các ý kiến chỉ đạo, điều hành không hợp lý, không phù hợp với tình hình thực tế, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm báo cáo ngay để lãnh đạo xem xét. Trường hợp lãnh đạo vẫn duy trì ý kiến chỉ đạo trước đây, cán bộ, nhân viên có trách nhiệm thực hiện đầy đủ ý kiến chỉ đạo này nhưng có quyền bảo lưu ý kiến và có thể báo cáo lên lãnh đạo cấp cao hơn;
2. Không đến nhà riêng của lãnh đạo cấp trên trừ khi được chính lãnh đạo cấp trên mời trong

khuôn khổ một hoạt động tập thể hoặc do chính lãnh đạo cấp trên yêu cầu đến vì một lý do công việc.

Quy tắc 14: Quan hệ công việc với cán bộ, nhân viên cấp dưới

Trong quan hệ công việc với cán bộ, nhân viên cấp dưới, các cấp quản lý tại VPBank cần tuân thủ các quy định sau:

1. Luôn làm gương về cách hành xử trong công việc, lối sống, tuân thủ kỷ luật lao động, các quy định nội bộ của VPBank và các quy định của pháp luật;
2. Chỉ đạo, định hướng, đào tạo cán bộ, nhân viên cấp dưới trong công việc, đặc biệt là việc tuân thủ các Giá trị cốt lõi, chuẩn mực hành vi, và Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank;
3. Hỗ trợ cán bộ, nhân viên giải quyết các khó khăn, vướng mắc; đảm bảo sự công bằng đối xử đối với cán bộ, nhân viên dưới quyền; bảo vệ quyền lợi chính đáng của cán bộ, nhân viên;
4. Không được nhận quà biếu của cán bộ, nhân viên cấp dưới (trừ các món quà lưu niệm hoặc quà tặng khác có giá trị không quá một (01) triệu đồng vào các dịp đặc biệt như sinh nhật, hiếu hỉ, v.v.); không hạch sách, đòi hỏi, hoặc có các biểu hiện đòi hỏi cán bộ, nhân viên dưới quyền phải quà cáp, biếu xén, hoặc dành cho mình các ưu đãi;
5. Giải quyết các báo cáo hoặc khiếu nại về đạo đức theo cách bảo mật danh tính của người báo cáo và nhất quán với các chính sách và quy trình giải quyết khiếu nại của VPBank.

Quy tắc 15: Giải quyết mâu thuẫn trong công việc

Khi phát sinh mâu thuẫn trong công việc, cán bộ, nhân viên VPBank cần tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình giải quyết mâu thuẫn:

Nguyên tắc 1: Minh bạch và Lắng nghe

- a) Khi nảy sinh mâu thuẫn, cán bộ, nhân viên sẽ trình bày những mục tiêu và kết quả kỳ vọng của mình, truyền đạt những mục tiêu và kết quả đó một cách minh bạch tới tất cả các bên liên quan khi bắt đầu đối thoại về mâu thuẫn đó.
- b) Cán bộ, nhân viên cần xác định mâu thuẫn xảy ra là các vấn đề cụ thể, chứ không phải là các đánh giá về con người.

Ví dụ, một mâu thuẫn xác định là “Anh/Chị không xử lý yêu cầu của tôi trong phạm vi thời gian đã thống nhất” là một vấn đề cụ thể, sẽ dễ hiểu và dễ xử lý hơn là “Anh/Chị không có tinh thần hợp tác”. Bằng việc tách bạch giữa vấn đề cụ thể và

con người, các vấn đề sẽ được thảo luận và giải quyết mà không gây tổn hại tới các mối quan hệ.

- c) Cán bộ, nhân viên cần cam kết lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp trước khi trình bày quan điểm của mình. Cán bộ, nhân viên cần tìm kiếm cái nhìn toàn diện về mâu thuẫn bằng cách đặt câu hỏi trực tiếp về những giả định để biết được quan điểm và ý định của đồng nghiệp thay vì suy diễn, đoán định suy nghĩ của họ về mâu thuẫn đó. Nói cách khác, cán bộ, nhân viên cần đặt mình vào vị trí của đồng nghiệp và lắng nghe, cố gắng hiểu mục tiêu, quan điểm, và lý do của họ khi giải quyết mâu thuẫn.

Nguyên tắc 2: Ý thức giải quyết vấn đề

- a) Ngay khi có mâu thuẫn phát sinh, cán bộ, nhân viên cần kịp thời trao đổi với các bên liên quan để tìm kiếm giải pháp giải quyết. Cán bộ, nhân viên không được để cho mâu thuẫn kéo dài hoặc trở nên trầm trọng hơn mà không có những hành động cần thiết.
- b) Cán bộ, nhân viên cần tập trung vào các khía cạnh đã thống nhất, tạo sự đồng thuận về những mục tiêu chung, và cùng xem xét ưu/nhược điểm của từng giải pháp trước khi giải quyết những điểm khác biệt.
- c) Sau khi trao đổi thống nhất, quyết định giải quyết vấn đề đã được đưa ra bởi cấp có thẩm quyền (ví dụ như trong một buổi họp), cán bộ, nhân viên không thảo luận lại vấn đề đó nữa và thể hiện quan điểm thống nhất với các quyết định đã được đưa ra.

Nguyên tắc 3: Tinh thần hợp tác

- a) Cán bộ, nhân viên cần nỗ lực giải quyết mâu thuẫn với đồng nghiệp trước khi báo cáo lên các cấp cao hơn.
- b) Cán bộ, nhân viên cần trao đổi trực tiếp với đồng nghiệp có liên quan tới mâu thuẫn đó, không được lôi kéo các bên khác để “bàn tán” hoặc “lập bè phái”.
- c) Cán bộ, nhân viên cần giải thích rõ về những điểm mà theo mình là không thể đàm phán được để tìm cách giải quyết. Còn lại, cán bộ, nhân viên hiểu rằng mọi điểm khác đều có thể đàm phán để đạt được giải pháp có lợi cho tất cả các bên và tổ chức.

Quy tắc 16: Xây dựng một môi trường làm việc lành mạnh

VPBank mong muốn xây dựng một môi trường làm việc an toàn, lành mạnh cho cán bộ, nhân viên. Vì vậy, VPBank nghiêm cấm mọi hình thức phân biệt đối xử, quấy rối, phân biệt chủng tộc, kỳ thị dân tộc, kỳ thị tôn giáo, kỳ thị giới tính, trộm cắp, gian lận, tham nhũng, xúc phạm, đe dọa, trả thù, bạo lực, sử dụng ma túy tại nơi làm việc dưới mọi hình thức. Cán bộ, nhân viên VPBank không được phép sử dụng máy tính để truyền tải hoặc tiếp nhận các nội

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền VPBank.

dung, hình ảnh có tính chất quấy rối, phân biệt chủng tộc, kỳ thị dân tộc, kỳ thị tôn giáo, kỳ thị giới tính, đe dọa, hoặc xúc phạm người khác. Cán bộ, nhân viên VPBank có nghĩa vụ báo cáo kịp thời cho Bộ phận An ninh của VPBank nếu phát hiện những hành vi nói trên xảy ra trong công sở của VPBank. VPBank nghiêm cấm mọi hành vi trả đũa đối với những cán bộ, nhân viên VPBank đã báo cáo những hành vi nói trên.

Điều 5. Trách nhiệm đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp và các bên liên quan khác

Quy tắc 17: Luôn xác định khách hàng là trọng tâm

VPBank luôn xác định khách hàng là trọng tâm. Sự hài lòng của khách hàng là thước đo mức độ thành công và chất lượng hoạt động của VPBank. Vì vậy, mỗi cán bộ, nhân viên cần tuân thủ các trách nhiệm đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp và các bên liên quan khác như sau:

1. Trung thực và đối xử tận tâm với mọi khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, và các tổ chức cá nhân khác;
2. Nỗ lực tối đa để đem lại những sản phẩm, dịch vụ, và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng của VPBank, bao gồm việc cung cấp cho khách hàng các thông tin chính xác, đầy đủ, rõ ràng về các sản phẩm, dịch vụ của VPBank;
3. Thực hiện đầy đủ các cam kết, thoả thuận giữa VPBank và khách hàng; tận tình giải quyết các vướng mắc, khó khăn của khách hàng liên quan tới VPBank;
4. Cam kết bảo mật các thông tin liên quan tới khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, và các bên khác có giao dịch với VPBank. Cán bộ, nhân viên VPBank hiểu rằng thông tin liên quan tới khách hàng và các bên có giao dịch với VPBank không được phép tiết lộ cho bất cứ ai, dù là cán bộ, nhân viên của VPBank hay không, trừ khi người đó có liên quan tới việc thực hiện giao dịch, hoặc theo yêu cầu của cơ quan luật pháp có thẩm quyền và tuân theo các quy định của VPBank;
5. Nghiêm cấm cán bộ, nhân viên hạch sách, đòi hỏi, hoặc gợi ý khách hàng, đối tác, nhà cung cấp hoặc các bên liên quan phải hối lộ, quà cáp, biếu xén, cung cấp các đặc quyền, ưu đãi cho mình hoặc cho người thân trong gia đình, bạn bè, để đổi lấy việc đáp ứng yêu cầu của khách hàng, đặc biệt là các khách hàng có nhu cầu được cấp tín dụng tại VPBank. Cán bộ, nhân viên VPBank cũng không được phép nhận tiền, quà cáp, các đặc quyền, ưu đãi từ khách hàng, nhà cung cấp, đối tác hiện thời hoặc tiềm năng của VPBank, trừ khi đó là (i) món quà có giá trị tượng trưng, quà kỷ niệm công ty, hoặc (ii) các hoạt động ăn uống thông thường, ví dụ như các bữa ăn trao đổi công việc. VPBank sẽ nghiêm khắc xử lý cán bộ, nhân viên có những hành vi nói trên theo các quy định nội bộ của VPBank và quy định của pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm đối với cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật

Quy tắc 18: Tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật

Bên cạnh việc tuân thủ các quy định nội bộ của VPBank về hoạt động nghiệp vụ ngân hàng và kỷ luật lao động, mỗi cán bộ, nhân viên có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước, cán bộ, nhân viên cần ý thức được rằng việc vi phạm các quy định của pháp luật sẽ đem lại những hậu quả nghiêm trọng đối với các tổ chức và cá nhân liên quan và gây ảnh hưởng tiêu cực tới uy tín, danh tiếng, và lợi ích của VPBank. Cán bộ, nhân viên VPBank cần tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật theo các nguyên tắc sau:

1. Cán bộ, nhân viên có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của VPBank. Trong trường hợp phát hiện quy định của VPBank chưa phù hợp với các quy định của pháp luật, cán bộ, nhân viên cần báo cáo/liên hệ với Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ để được tư vấn;
2. Cán bộ, nhân viên VPBank có trách nhiệm hợp tác với cơ quan quản lý và/hoặc cơ quan luật pháp khi được yêu cầu và phải tuân thủ các quy định của VPBank liên quan đến quy trình cung cấp thông tin, tài liệu;
3. Tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành, các quy định và tiêu chuẩn của ngành ngân hàng, các thông lệ quốc tế và điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên và các tiêu chuẩn đạo đức phổ biến khác của xã hội trong quá trình thực hiện các công việc.

Quy tắc 19: Phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố

Phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố không chỉ là các vấn đề toàn cầu mà đã trở thành vấn đề quan tâm cụ thể của từng quốc gia, trong đó vai trò của ngân hàng là rất quan trọng. Mỗi cán bộ, nhân viên VPBank cần nỗ lực cần thiết trong phạm vi công việc của mình được giao để nhận biết, điều tra một cách rõ nhất về khách hàng, người có liên quan, giao dịch, sản phẩm có liên quan để tránh mọi sự lợi dụng VPBank cho các hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố.

Điều 7. Trách nhiệm đối với cộng đồng

Quy tắc 20: Sống và làm việc có trách nhiệm với cộng đồng

VPBank mong muốn cán bộ, nhân viên thể hiện trách nhiệm với cộng đồng thông qua các hành vi sau:

1. Chia sẻ khó khăn với các thành viên trong tổ chức khi gặp khó khăn, thông qua các hoạt động từ thiện do VPBank phát động hoặc các hoạt động đóng góp chia sẻ khó khăn khác;
2. Tích cực tham gia các chương trình từ thiện, chương trình tình nguyện, bảo vệ môi trường, các hoạt động văn hóa, xã hội do VPBank và/hoặc các đơn vị khác tổ chức;

3. Chủ động đề xuất các hoạt động đóng góp, từ thiện lên cấp có thẩm quyền để xem xét quyết định;
4. Có ý thức và hành động cụ thể để thể hiện lòng biết ơn đối với những thế hệ cán bộ, nhân viên VPBank đi trước – những người đã góp phần xây dựng và đóng góp vào sự lớn mạnh của VPBank.

Điều 8. Hướng dẫn tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank

Khi cảm thấy không chắc chắn quyết định đưa ra có tuân theo các chuẩn mực đạo đức và ứng xử của VPBank hay không, cán bộ, nhân viên VPBank cần tự trả lời các câu hỏi sau để đánh giá quyết định của mình:

1. Quyết định của tôi đưa ra có tuân thủ các quy định của pháp luật không?
2. Quyết định của tôi đưa ra có tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nêu trong Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này cũng như các quy định và chính sách khác của VPBank không?
3. Quyết định của tôi đưa ra có bảo vệ danh tiếng, uy tín, lợi ích của VPBank và các cổ đông của VPBank không?
4. Quyết định của tôi đưa ra có phải là quyết định đạo đức nhất trong số các lựa chọn quyết định mà tôi có không?
5. Liệu những người khác ở trong trường hợp của tôi có sẵn sàng đưa ra quyết định như vậy không?
6. Liệu tôi có cảm thấy thoải mái nếu quyết định của tôi được đưa lên mặt báo không?

Nếu câu trả lời cho một trong những câu hỏi trên là không thì quyết định mà cán bộ, nhân viên đưa ra có thể đem lại những hậu quả nghiêm trọng và cán bộ, nhân viên không được phép thực hiện quyết định này. Nếu câu trả lời đối với tất cả các câu hỏi trên là có, cán bộ, nhân viên có thể thực hiện quyết định của mình. Khi câu trả lời cho một trong những câu hỏi trên là không chắc chắn, cán bộ, nhân viên cần liên hệ với cán bộ quản lý trực tiếp của mình để được giải đáp, tư vấn (trừ trường hợp tình huống đó liên quan đến chính cán bộ quản lý trực tiếp đó). Nếu sau khi được cấp trên trực tiếp giải đáp, tư vấn và sau khi cán bộ, nhân viên đó trả lời một hoặc một số câu hỏi gợi ý tại Điều 8 vẫn là không chắc chắn thì cán bộ, nhân viên đó cần liên hệ với Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ để được giải đáp, tư vấn tiếp. Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ có trách nhiệm tư vấn và giải đáp cho cán bộ, nhân viên đó về các quy định có liên quan của Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank, quy định của pháp luật và quy định nội bộ khác của VPBank có liên quan đến vấn đề cần tư vấn. Cán bộ, nhân viên cần liên hệ với Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ bằng email hoặc văn bản (trường hợp

khẩn cấp thì có thể yêu cầu tư vấn trực tiếp qua điện thoại, nhưng sau đó cán bộ, nhân viên yêu cầu tư vấn cần gửi yêu cầu bằng email hoặc văn bản cho Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ kèm các hồ sơ có liên quan, nếu có).

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**

[Đã ký]

Ngô Chí Dũng

Mảng nghiệp vụ:	Kiểm soát tuân thủ
-----------------	--------------------

VĂN BẢN LIÊN QUAN

Văn bản nội bộ:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành
1	<i>Nội quy lao động</i>		
2	<i>Chính sách tuân thủ tại VPBank</i>		

Văn bản bên ngoài:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Nơi ban hành	Ngày ban hành
2	<i>Không có</i>			

VĂN BẢN NỘI BỘ BỊ SỬA ĐỔI/BỔ SUNG/THAY THẾ

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Tình trạng
-----	-------------	------------	---------------	------------

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền VPBank.

				văn bản
1	Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank	1192/2015/QĐ-HĐQT	26/10/2015	Hết hiệu lực
2	Quyết định sửa đổi, bổ sung Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank kèm theo Quyết định số 1192/2015/QĐ-HĐQT ngày 26/10/2015	1928/2018/QĐ-HĐQT	31/08/2018	Hết hiệu lực

TỪ KHÓA (Cập nhật trên Hệ thống VPBeOffice để phục vụ tra cứu)

Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp VPBank, quy tắc ứng xử, chuẩn mực đạo đức,...

HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG/ĐÀO TẠO

Q&A	Email	Đào tạo tập trung	Khác
		X	

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Đơn vị chủ quản

Khối Pháp chế và Kiểm soát tuân thủ

- Phòng Giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng - Khối pháp chế và Kiểm soát tuân thủ
- Điện thoại cố định: 04.7305.9129
- Email: sukientuanthu@vpbank.com.vn hoặc tckntc@vpbank.com.vn
- Địa chỉ: Tầng 16, VPBank Tower, số 89 Láng Hạ, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Hà Nội