



Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

**QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH
BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ
ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP
CỦA VPBANK**

Mã hiệu: QĐ-QTNL/03

Ngày hiệu lực: 20/11/2013

Lần ban hành: 02

BẢNG KIỂM SOÁT

ĐƠN VỊ BIÊN SOẠN TRUNG TÂM CHIẾN LƯỢC & QLDA		ĐƠN VỊ KIỂM SOÁT TRUNG TÂM PHÁP CHẾ & KIỂM SOÁT TUÂN THỦ
Ngày	09/11/2013	09/11/2013
Ký		
Họ tên/ Chức vụ	Lê Hoàng Lân Giám đốc	Nguyễn Thị Bích Thảo Phó Giám đốc
ĐƠN VỊ KIỂM SOÁT PHÒNG QUẢN LÝ VÀ CẢI TIẾN QUY TRÌNH		ĐƠN VỊ KIỂM SOÁT KHỐI QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC
Ngày	09/11/2013	11/11/2013
Ký		
Họ tên/ Chức vụ	Nguyễn Thị Quyên Trưởng Phòng	Nguyễn Thị Bích Huyền Giám đốc Khối
ĐƠN VỊ KIỂM SOÁT TỔNG GIÁM ĐỐC		
Ngày		
Ký		
Họ tên	Nguyễn Đức Vinh	
PHÊ DUYỆT CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ		
Ngày	20/11/2013	
Ký		
Họ tên/Chức vụ	Ngô Chí Dũng Chủ tịch	



Số: ~~79~~ /2013/QĐ-HĐQT

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2013.

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Nghề nghiệp của VPBank

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng;
- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng Quản trị số 957/2011/QC-HĐQT ban hành ngày 29/07/2011;
- 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 được ban hành kèm theo Quyết định số 271/2013/QĐ-HĐQT ngày 03/04/2013 của Hội đồng Quản trị.
- Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20/11/2013
- Điều 3.** Ban Tổng Giám đốc và các cá nhân, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐQT; BKS;
- Ban TGD;
- Giám đốc Vùng, SGD, CN; PGD;
- Lãnh đạo các Khối, Phòng, Ban HSC;
- CBNV VPBank;
- Lưu VP.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Chủ tịch



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.

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 ~~129~~2013/QĐ-HĐQT, ngày ~~20~~11./2013)

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.

Trang số: 2

MUC LUC

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 6 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.....	6
Điều 3: Trách nhiệm đối với VPBank	7
Điều 4: Trách nhiệm đối với đồng nghiệp.....	11
Điều 5: Trách nhiệm đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, và các bên liên quan khác .	14
Điều 6: Trách nhiệm đối với Cơ quan Quản lý Nhà nước & Pháp luật	15
Điều 7: Trách nhiệm đối với cộng đồng.....	15
Điều 8: Hướng dẫn tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Nghề nghiệp của VPBank.....	16

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.

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 này, cán bộ nhân viên VPBank cần liên hệ với cấp trên trực tiếp của mình hoặc với Trung tâm 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 Trung tâm 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 trả đũa 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 các số điện thoại và địa chỉ sau đây:

Phòng Kiểm soát Tuân thủ thuộc Trung tâm Pháp chế và Kiểm soát Tuân thủ

Điện thoại cố định: (04) 39385111 (máy lẻ 100515; 100513)

Email: kiemsoattuanthu@vpb.com.vn

Địa chỉ: Tầng 4, số 72 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Trưởng Kiểm toán Nội bộ

Điện thoại cố định: (04)73056600 (máy lẻ 8259)

Địa chỉ: tầng 6, số 72 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Trưởng Ban Kiểm soát

Điện thoại cố định: (04) 39288898

Địa chỉ: tầng 6, số 72 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Chương I:

GIỚI THIỆU CHUNG

Điều 1. Giới thiệu về 6 Giá trị cốt lõi của VPBank

Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này được xây dựng dựa trên 6 Giá trị cốt lõi của VPBank:

1. Khách hàng là trọng tâm

- a) Luôn trân trọng khách hàng.
- b) Hiểu nhu cầu của khách hàng để tư vấn các sản phẩm dịch vụ đáp ứng tốt nhất mong đợi của khách hàng.
- c) Tập trung mọi nguồn lực để phục vụ khách hàng, thể hiện trong cả hành động cụ thể và khi xây dựng chính sách.

2. Hiệu quả

- a) Coi trọng cả kết quả lẫn cách thức hành vi tạo ra kết quả.
- b) Liên tục cải thiện quy trình, tối ưu hóa nguồn lực và giảm thiểu lãng phí.
- c) Tôn vinh mọi sáng tạo nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ ưu việt với chất lượng vượt trội và chi phí thấp hơn.

3. Tham vọng

- a) Không hài lòng với hiện tại, luôn đặt ra các mục tiêu thách thức.
- b) Mọi mục tiêu không thể đều có thể đạt được với một lộ trình thực hiện cụ thể.
- c) Chủ động áp dụng các sáng kiến để xây dựng nền tảng cho tăng trưởng bền vững trong tương lai.

4. Phát triển con người

- a) Phát triển con người vì sự thịnh vượng lâu dài của VPBank.
- b) VPBank là điểm đến của những nhân tài tiềm năng và điểm dừng chân của những nhân tài có tham vọng.
- c) Xây dựng lộ trình phát triển và thăng tiến sự nghiệp phù hợp cho mỗi cá nhân để đạt được đỉnh cao tiềm năng và sự nghiệp mơ ước là trách nhiệm của các cấp quản lý.

5. Tin cậy

- a) Tạo dựng sự tin cậy với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác.
- b) Xây dựng sự tin cậy dựa trên nguyên tắc các bên đều có lợi.
- c) Trung thực và khách quan trong mọi hoạt động.

6. Tạo sự khác biệt

- a) Là doanh nghiệp kiểu mẫu vì một Việt Nam thịnh vượng.

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.

- b) Là đối tác được tin dùng, là nhà tuyển mộ được coi trọng.
- c) Chia sẻ thành công với mọi thành viên trong tổ chức và cộng đồng.

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.
6. 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: 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 2: 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 chỉ được phép cung cấp các thông tin bảo mật nói trên khi được cấp quản lý 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

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.

- thông 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 3: 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, v.v. 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.

Quy tắc 4: 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 email, mạng nội bộ, các thông tin về ngân hàng và 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, v.v...), 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 quản lý 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.

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.

Quy tắc 5: 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 Trung tâm 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 6: 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 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.

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.

Quy tắc 7: 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 cá nhân 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 cá nhân hoặc thành viên trong gia đình của cá nhân đó nhận được những lợi ích, sản phẩm, dịch vụ, hoặc đối xử ưu đãi nhờ vào vị trí của cá nhân 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. 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;
2. Không được tham gia bất kỳ hoạt động nào bên ngoài mà có tính cạnh tranh hoặc ảnh hưởng đến lợi ích của VPBank. Trường hợp cán bộ, nhân viên VPBank có các hoạt động đầu tư, kinh doanh bên ngoài thì phải thực hiện theo các quy định sau:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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.
3. 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. Không được bố trí những người có quan hệ gia đình ruột thịt (vợ, chồng, con, bố, mẹ, anh, chị, em ruột) làm chung trong cùng một đơn vị cấp chi nhánh đa năng hoặc cùng một khối/trung tâm/phòng trực thuộc Tổng Giám đốc hoặc trong cùng một công ty trực thuộc hoặc các công việc có mối quan hệ báo cáo trực tiếp;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. Nếu cán bộ, nhân viên không thực hiện đúng các nguyên tắc trên dẫn đến xung đột về lợi

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.

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 8: 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 Phòng kiểm soát tuân thủ thuộc Trung tâm 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 Phòng 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 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. Nếu báo cáo thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc điện thoại, sau đó 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, Phòng kiểm soát tuân thủ, Trưởng Ban kiểm soát 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 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 9: 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

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.

- việc, sẵn sàng lắng nghe các ý kiến trái chiều, tranh luận trên cơ sở các luận cứ và bằng chứng thực tế;
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 10: 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;
3. Không được tặng quà bằng tiền hoặc hiện vật (trừ các món quà lưu niệm hoặc quà tặng khác có giá trị không quá 1 triệu đồng vào các dịp đặc biệt như sinh nhật, hiếu hỉ, v.v.) hoặc dành cho lãnh đạo cấp trên những ưu đãi trên mức thông thường áp dụng cho các tổ chức và cá nhân khác (thông qua những cơ sở kinh doanh riêng của cá nhân và gia đình mình).

Quy tắc 11: Quan hệ công việc với cán bộ nhân viên cấp dưới

Trong quan hệ công việc với cán bộ, nhân viên cấp dưới, cán bộ lãnh đạo 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 Ngân hàng;
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 cáp, biếu xén của cán bộ nhân viên cấp dưới (trừ các món quà lưu niệm hoặc quà tặng khác có giá trị không quá 1 triệu đồng vào các dịp đặc biệt như sinh

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.

- nhật, hiểu hi, 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 cán bộ cấp trên 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 12: 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:

1. 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 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.

2. 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. 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 (VD: 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.

3. 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 13: 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 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 dung, hình ảnh có tính chất quấy rối, phân biệt chủng tộc, kỳ thị dân tộc, 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 gần nhất 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 14: 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,

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.

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 15: 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 và cơ quan pháp luật. 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 Phòng kiểm soát tuân thủ thuộc Trung tâm 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.

Điều 7. Trách nhiệm đối với cộng đồng

Quy tắc 16: Sống và làm việc có trách nhiệm với cộng đồng

Một trong các giá trị cốt lõi của VPBank là Tạo sự khác biệt. Giá trị này hàm ý việc nỗ lực xây dựng một VPBank kiểu mẫu, một đối tác được tin cậy, một nhà tuyển dụng được coi trọng, và sự chia sẻ thành công của VPBank đối với mọi thành viên trong tổ chức và cộng đồng. VPBank mong muốn cán bộ, nhân viên ngân hàng 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 do VPBank và/hoặc các đơn vị khác tổ chức;
3. Chủ động đề xuất các hoạt động đóng góp, từ thiện lên các cấp quản lý 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 VPBank đi trước – những người đã góp phần xây dựng và đóng góp vào sự lớn mạnh của VPBank.

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.

Chương III:

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

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 định 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 Phòng kiểm soát tuân thủ (KSTT) thuộc Trung tâm pháp chế và kiểm soát tuân thủ để được giải đáp, tư vấn tiếp. Phòng KSTT 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, quy định của pháp luật và quy định nội bộ của VPBank có liên quan đến vấn đề cần tư vấn. Cán bộ, nhân viên cần liên hệ với Phòng KSTT 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 Phòng KSTT kèm các hồ sơ có liên quan, nếu có).

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Chủ tịch



Ngô Chí Dũng

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 LIÊN QUAN

Văn bản nội bộ:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành
1	<i>Không có</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
1	Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của VPBank	271/2013/QĐ-HĐQT	03/04/2013	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 (Hình ảnh/nội dung minh họa)	Đào tạo tập trung	Khác

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.

LỊCH SỬ THAY ĐỔI VĂN BẢN
BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA VPBANK

Lần ban hành	Ngày	Sửa đổi Điều/Khoản/ Mục/Điểm	Nội dung (Ghi tên Điều/Khoản)	Trang số	Các điểm sửa đổi (Vấn tắt)
02		Điều 3	Trách nhiệm đối với VPBank	11	Bổ sung Quy tắc Báo cáo hành vi sai trái
		Điều 4	Trách nhiệm đối với đồng nghiệp	13, 14	Bổ sung Quy tắc Giải quyết mâu thuẫn trong công việc
					Chỉnh sửa tên một số Đơn vị cho phù hợp với Cơ cấu tổ chức hiện hành.

VPBank