



# SỔ TAY VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Ban hành: Năm 2024



## THÔNG ĐIỆP LÃNH ĐẠO

**Thân gửi: Các bạn đồng nghiệp VietinBank!**

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank) là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần trụ cột, chủ lực của Ngành Tài chính – Ngân hàng, đồng hành với sự phát triển cùng đất nước.

Thành công của VietinBank bắt nguồn từ văn hóa VietinBank. Đó là sự kết tinh của mọi nỗ lực, tâm huyết, tận tụy, trung thành, trách nhiệm, ý chí **“vượt khó vươn lên”**, **“khát khao chiến thắng”** và tình yêu nghề của đội ngũ cán bộ, nhân viên, người lao động (CBNV) qua các thế hệ.

Trong hành trình mới, VietinBank xác định Văn hóa doanh nghiệp VietinBank tiếp tục là **“lợi thế cạnh tranh riêng biệt”**, **“bản sắc riêng có”**, là yếu tố dẫn dắt VietinBank hiện thực hóa **“Khát vọng tầm cao mới”**.

Cùng với sự đóng góp của toàn thể Lãnh đạo, CBNV VietinBank, Văn hóa doanh nghiệp VietinBank đã có những bước phát triển mới, trên cơ sở kế thừa những giá trị cốt lõi truyền thống và phát triển thêm những giá trị cốt lõi mới. Trong đó, VietinBank đề cao sự **Chính trực**, phát huy sức mạnh của **Trí tuệ, Tận Tâm**, tạo sự khác biệt, tinh tế bằng **Thấu cảm** và chủ động **Thích ứng** linh hoạt trong mọi bối cảnh.

Người VietinBank xác định tuân thủ hệ giá trị văn hóa VietinBank là hành động trực tiếp góp phần bảo vệ hình ảnh, uy tín của VietinBank, của khách hàng và của chính cá nhân mình. Sổ tay Văn hóa VietinBank sẽ là hành trang, là người bạn đồng hành cùng đội ngũ VietinBank trong suốt quá trình học tập và gắn bó với VietinBank.

Ban Lãnh đạo tin tưởng và hy vọng cuốn Sổ tay Văn hóa này sẽ định hướng, dẫn dắt CBNV thực hiện tốt nhất những giá trị văn hóa VietinBank mà chúng ta đã chung sức, đồng lòng tạo dựng trong hành trình **“Khát vọng tầm cao mới”**.

Hà Nội, ngày 03 tháng 05 năm 2024

**BÍ THƯ ĐẢNG ỦY, CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**

**Trần Minh Bình**

## Mục lục



### Trang 03 – 05

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY VĂN HÓA VIETINBANK**

**TRÁCH NHIỆM CỦA TRƯỞNG ĐƠN VỊ**

### Trang 06 – 09

**CHƯƠNG I  
BẢN SẮC VĂN HÓA  
VIETINBANK**



### Trang 10 – 23

**CHƯƠNG II  
CHUẨN MỰC HÀNH VI TRONG  
GIAO TIẾP, ỨNG XỬ**

### Trang 24 – 33

**CHƯƠNG III  
CÁC HOẠT ĐỘNG VĂN HÓA  
VIETINBANK**



### Trang 34 – 39

**PHỤ LỤC  
BỘ CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC  
NGHỀ NGHIỆP VÀ QUY TẮC  
ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ  
NGÂN HÀNG**

## HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY VĂN HÓA VIETINBANK

### 1. Sổ tay Văn hóa VietinBank dùng để làm gì?

Cung cấp các định hướng, hướng dẫn hành vi, hỗ trợ CBNV VietinBank thực hành Văn hóa doanh nghiệp phù hợp với hệ tư tưởng, hệ giá trị cốt lõi của VietinBank.

Việc thực hiện tốt chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử của cán bộ Ngành Ngân hàng, các giá trị cốt lõi và chuẩn mực hành vi trong giao tiếp ứng xử của VietinBank sẽ giúp CBNV nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc, Văn hóa VietinBank và giúp xây dựng hình ảnh đẹp của CBNV trong mắt khách hàng, đối tác và đồng nghiệp.

### 2. Sổ tay Văn hóa VietinBank dành cho ai?

Sổ tay Văn hóa VietinBank áp dụng thống nhất cho tất cả CBNV đang làm việc trong hệ thống VietinBank.

### 3. Nội dung chính của Sổ tay Văn hóa VietinBank

#### 1. Chương I

Bản sắc Văn hóa VietinBank: Bao gồm các yếu tố định hình tư tưởng, hệ giá trị cốt lõi, chiến lược văn hóa sẽ chi phối quan điểm, suy nghĩ, hành động của CBNV trong quá trình tương tác, ứng xử và làm việc hằng ngày với các đối tác nội bộ và bên ngoài VietinBank.

#### 2. Chương II

Chuẩn mực hành vi trong giao tiếp, ứng xử: Bao gồm các hướng dẫn hành vi, cách thức thực hiện trong các tình huống, mối quan hệ giao tiếp, ứng xử cụ thể.

#### 3. Chương III

Hoạt động Văn hóa VietinBank: Các sự kiện, giải thưởng thường niên nhằm tôn vinh nét đẹp văn hóa, giá trị văn hóa VietinBank.

#### 4. Phụ lục

Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng do Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành.

#### 4. Sổ tay Văn hóa VietinBank sử dụng như thế nào?

1. Sổ tay Văn hóa VietinBank không đảm bảo để cập đầy đủ, toàn diện các tình huống, biểu hiện hành vi có thể xảy ra trong thực tế. VietinBank tin rằng bằng trí tuệ, sự nhạy bén và tinh tự giác của mình, CBNV VietinBank sẽ biết cách ứng xử phù hợp với Văn hóa VietinBank trong các tình huống khác nhau; sẽ chủ động quan sát và noi gương, học hỏi các cá nhân có biểu hiện hành vi tích cực.

VietinBank khuyến khích CBNV thực hành Sổ tay Văn hóa VietinBank mỗi ngày, chủ động đề nghị cán bộ quản lý trực tiếp, đồng nghiệp hỗ trợ quan sát và điều chỉnh hành vi trên cơ sở hướng dẫn tại cuốn Sổ tay này.

2. Khen thưởng và kỷ luật: VietinBank thực hiện các chương trình thi đua khen thưởng, vinh danh thường niên nhằm khuyến khích các CBNV tuân thủ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng và lan tỏa các giá trị văn hóa tích cực của VietinBank. Bên cạnh đó, VietinBank cũng áp dụng các hình thức kỷ luật theo quy định đối với những hành vi vi phạm Văn hóa doanh nghiệp VietinBank.
3. Mọi thông tin đóng góp, thắc mắc về Sổ tay Văn hóa doanh nghiệp, CBNV liên hệ với Ban Triển khai Văn hóa doanh nghiệp theo Email: [vhdn@vietinbank.vn](mailto:vhdn@vietinbank.vn) để cùng chung tay gìn giữ và phát triển Văn hóa VietinBank.

#### TRÁCH NHIỆM CỦA TRƯỞNG ĐƠN VỊ

VietinBank tin tưởng, kỳ vọng trưởng đơn vị VietinBank sẽ thực hiện tốt vai trò và trách nhiệm nêu gương của Người đứng đầu trong thực hành và tổ chức thực hiện Sổ tay Văn hóa VietinBank thông qua cam kết thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ sau:

1. **Gương mẫu, tiên phong thực hành Sổ tay Văn hóa VietinBank;**
2. **Tổ chức triển khai các hoạt động tìm hiểu và thực hành Sổ tay Văn hóa VietinBank, đảm bảo CBNV tại đơn vị hiểu và nhận thức được ý nghĩa, ứng dụng của Sổ tay Văn hóa VietinBank trong công việc, giao tiếp hằng ngày;**
3. **Xây dựng môi trường làm việc cởi mở, khuyến khích CBNV sẵn sàng lên tiếng khi phát hiện hành vi vi phạm/không đúng chuẩn mực Văn hóa VietinBank;**
4. **Giải quyết hiệu quả các vấn đề liên quan đến Văn hóa VietinBank tại đơn vị;**
5. **Xây dựng cơ chế giám sát, phát hiện và xử lý kịp thời hành vi vi phạm/không đúng chuẩn mực Văn hóa VietinBank.**







## CHƯƠNG I

### BẢN SẮC VĂN HÓA VIETINBANK



#### SỨ MỆNH

Là ngân hàng tiên phong trong phát triển đất nước trên cơ sở mang lại giá trị tối ưu cho khách hàng, cổ đông, người lao động, đối tác và cộng đồng.



#### TÂM NHÌN

Ngân hàng đa năng, hiện đại, hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam, đến năm 2030 thuộc Top Ngân hàng mạnh nhất Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương;

Đến năm 2045 là ngân hàng mạnh nhất và uy tín nhất Việt Nam, hàng đầu Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và uy tín cao trên thế giới.



### TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG

VietinBank là ngân hàng thương mại Quốc gia Việt Nam, đóng vai trò trụ cột và chủ lực của nền kinh tế, đồng hành và phụng sự cho sự phát triển của đất nước. VietinBank luôn lấy "AN TOÀN – HIỆU QUẢ – BỀN VỮNG" là mục tiêu phát triển trong mọi thời kỳ, trên cơ sở thực hành tốt:

#### 3 triết lý hoạt động



#### 1. Khách hàng là trung tâm

Khách hàng là mục tiêu, là động lực phát triển, là trung tâm trong mọi hoạt động của Ngân hàng. VietinBank luôn đồng hành, tận tâm và thấu cảm với khách hàng; truyền tải thông tin trung thực, minh bạch, khách quan vì lợi ích khách hàng; mang lại những trải nghiệm tuyệt vời, những sản phẩm, dịch vụ xuất sắc và những giá trị mới tối ưu cho khách hàng.

#### 2. Phát triển con người

Con người là nguồn lực cốt lõi của VietinBank. Tại VietinBank, phát triển con người là nhiệm vụ then chốt, phát triển nhân tài là nhiệm vụ trọng tâm. VietinBank tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để CBNV cống hiến, phát triển, phát huy hết khả năng, đóng góp vào sự thành công của VietinBank.

VietinBank tuân thủ các nguyên tắc: Công khai, Minh bạch, Khách quan, Toàn diện, Công bằng, Bình đẳng trong phát triển con người, đảm bảo lộ trình công danh, thăng tiến rõ ràng cho đội ngũ.

#### 3. Đổi mới sáng tạo

Đổi mới và Sáng tạo là yếu tố tiên quyết nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế tiên phong của VietinBank. VietinBank khuyến khích đội ngũ đổi mới, sáng tạo trong mọi hoạt động mỗi ngày, trên cơ sở kế thừa để tạo ra những giá trị mới tốt nhất cho khách hàng, cổ đông, người lao động, đối tác và cộng đồng.

## GIÁ TRỊ CỐT LÕI

VietinBank là tập hợp những con người ưu tú, dám thách thức bản thân, vượt qua chính mình, sẵn sàng xông pha, cùng hợp lực, kiến tạo nên các giá trị mới, tiên phong và khát vọng tầm cao mới. Hệ giá trị cốt lõi của người VietinBank gồm 5 giá trị:



### 1. Chính trực

Có nghĩa là luôn trung thực, thẳng thắn, khách quan, tuân thủ và đáng tin cậy. Chính trực là cơ sở tạo dựng nên Niềm tin và Uy tín của VietinBank.

Người VietinBank thể hiện sự Chính trực mỗi ngày thông qua:

- **Nhất quán** trong suy nghĩ, lời nói và hành động. Thẳng thắn, minh bạch, khách quan trong mọi tình huống.
- **Giữ lời hứa** và thực hiện nghiêm túc những gì đã hứa, đã cam kết.
- **Thượng tôn pháp luật**, tuân thủ văn bản chính sách nội bộ, giữ vững đạo đức nghề nghiệp và tránh xung đột lợi ích.



### 2. Trí tuệ

Khả năng suy nghĩ, sử dụng kiến thức, kinh nghiệm, nhìn nhận, đánh giá vấn đề sâu sắc, đa chiều để tạo ra các giá trị mới, dẫn dắt sự phát triển. Trí tuệ là nền tảng thành công của người VietinBank.

Người VietinBank thể hiện Trí tuệ mỗi ngày thông qua:

- **Không ngừng học hỏi**, chủ động cập nhật và thực hành tri thức mới để có tư duy cởi mở, thấu hiểu bối cảnh, tinh thông nghiệp vụ, thuần thục kỹ năng, trưởng thành về quản lý và truyền cảm hứng trong lãnh đạo.
- **Dám nghĩ, dám thử nghiệm, ứng dụng** các giải pháp mới và cải tiến liên tục để nâng cao hiệu quả hoạt động, mang đến những trải nghiệm xuất sắc cho khách hàng.
- **Sáng tạo** có chủ đích, tiên phong triển khai các giá trị mới để khẳng định vị thế dẫn dắt Ngành Ngân hàng.



### 3. Tận tâm

Có nghĩa là luôn thể hiện sự nhiệt huyết, tình yêu nghề, trách nhiệm, đam mê, nỗ lực vượt khó, hết lòng, hết sức vì công việc. Tận tâm là nguồn lực nội sinh, là yếu tố nội lực của người VietinBank.

Người VietinBank thể hiện sự Tận tâm mỗi ngày thông qua:

- **Chủ động, nỗ lực** không ngừng, hết lòng, hết sức, thực hiện đến tận cùng trách nhiệm đối với công việc, với khách hàng, với đồng nghiệp.
- **Vượt khó** trong mọi bối cảnh để chinh phục những mục tiêu thách thức, dài hạn, bền vững.
- **Truyền cảm hứng** về tình yêu nghề, đam mê công việc, ý chí vươn lên và khát vọng xây dựng hệ thống VietinBank.



### 4. Thấu cảm

Có nghĩa là sự hiểu biết thấu đáo, trọn vẹn về điều gì đang xảy ra, những cảm xúc, những nhu cầu, những trải nghiệm và câu chuyện của từng khách hàng, cổ đồng, đồng nghiệp, đối tác và xã hội. Thấu cảm góp phần tạo dựng nên một VietinBank tôn trọng, hợp tác và gắn kết.

Người VietinBank thể hiện sự Thấu cảm mỗi ngày thông qua:

- **Chủ động lắng nghe và đặt mình vào hoàn cảnh của người khác** để suy nghĩ, cảm nhận, chia sẻ, xóa bỏ các định kiến và tạo động lực cùng phát triển.
- Giải quyết vấn đề trên cơ sở tôn trọng sự khác biệt, trao đổi thẳng thắn, **hài hòa lợi ích**, hợp tác cùng thắng vì mục tiêu chung.
- Thực hiện tốt **trách nhiệm xã hội**.



### 5. Thích ứng

Có nghĩa là làm chủ sự thay đổi. Chỉ có sự nhạy bén, chủ động thích nghi và ứng biến với thời đại mới đem lại sự phát triển bền vững và trường tồn cho VietinBank.

Người VietinBank thể hiện Thích ứng mỗi ngày thông qua:

- **Chủ động nhận diện và đón đầu xu thế** trên cơ sở đánh giá kỹ lưỡng, đầy đủ các cơ hội và thách thức.
- **Nhận diện xa, sớm, kiểm soát tốt rủi ro** và luôn có phương án dự phòng trong mọi tình huống.
- Linh hoạt cập nhật kế hoạch, điều chỉnh giải pháp phù hợp và **thực thi nhanh** để đạt mục tiêu.





## CHƯƠNG II

## CHUẨN MỤC HÀNH VI TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

## I. TRONG ỨNG XỬ VÀ PHỐI HỢP CÔNG VIỆC

Trong các tình huống ứng xử và phối hợp công việc, với bất cứ đối tượng nào (khách hàng, cổ đông, đồng nghiệp, đối tác hay một cá nhân/tổ chức có quan hệ công tác với VietinBank), người VietinBank đều thực hiện trên cơ sở thống nhất các nguyên tắc:

1. Tôn trọng, đặt mình vào vị trí, hoàn cảnh của người khác để hiểu được nhu cầu, mong muốn của đối tượng giao tiếp;
2. Chủ động tìm hiểu kỹ lưỡng, đầy đủ thông tin liên quan trước khi trao đổi hoặc giải quyết vấn đề;
3. Cởi mở chia sẻ quan điểm, bày tỏ chính kiến, góp ý trên tinh thần xây dựng;
4. Sẵn sàng giúp đỡ và nỗ lực tìm giải pháp hỗ trợ người khác trong phạm vi quyền hạn, khả năng của bản thân nhưng không làm thay người khác mà không có sự chấp thuận của người có thẩm quyền, trừ trường hợp bất khả kháng;
5. Giải quyết vấn đề trên cơ sở hài hòa lợi ích giữa các bên và không xung đột lợi ích với VietinBank.

Trên cơ sở thực hiện thống nhất các nguyên tắc trên, VietinBank xây dựng bộ hướng dẫn Chuẩn mục hành vi thực hiện trong các tình huống điển hình và với từng đối tượng cụ thể như sau:

## 01 Ứng xử với đồng nghiệp


 Chuẩn mục hành vi

- Tập trung chú ý lắng nghe đồng nghiệp nói, ghi nhận ý kiến, làm rõ nội dung đồng nghiệp muốn nói;
- Trao đổi, góp ý với đồng nghiệp một cách chân thành, khách quan và có tinh thần xây dựng;
- Cảm ơn kèm theo lời hứa sẽ cân nhắc ý kiến, góp ý phê bình của đồng nghiệp;
- Nhận xét, đánh giá đồng nghiệp trên tinh thần khách quan, xây dựng, không áp đặt suy nghĩ, quan điểm, lợi ích cá nhân;
- Chủ động hỏi thăm và đề nghị giúp đỡ khi đồng nghiệp gặp khó khăn.

 Hành vi không đúng chuẩn mục

- Làm việc riêng hoặc cắt ngang lời mà không xin lỗi/nói rõ lý do, nói lẩn át khi đồng nghiệp nói;
- Bình luận, chỉ trích, phán xét đồng nghiệp một cách chung chung, không kèm theo dẫn chứng hành vi cụ thể;
- Không chấp nhận góp ý của đồng nghiệp, tự phụ, tỏ ra mình biết tất cả;
- Tự tập hội, nhóm nói xấu, nói không đúng sự thật, bình phẩm về công việc, cuộc sống riêng tư của đồng nghiệp;
- Không giúp đỡ kể cả khi đồng nghiệp gặp khó khăn và đã chủ động đề nghị hỗ trợ.





## 02 Ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Truyền đạt thông tin rõ ràng, nhất quán, có định hướng cụ thể;
- Tuân thủ các tiêu chí đánh giá, ghi nhận cấp dưới rõ ràng, minh bạch. Chủ động trao đổi, phản hồi với cấp dưới về các quyết định đánh giá, ghi nhận;
- Tạo điều kiện, cơ hội cho cấp dưới phát huy tối đa khả năng thực hiện công việc và phát triển bản thân;
- Tập trung lắng nghe hết ý kiến, tham mưu để xuất của cấp dưới. Ghi nhận, đặt câu hỏi gợi ý và hỗ trợ cấp dưới triển khai ý tưởng;
- Bao dung với những sai lầm, lỗi không cố ý của cấp dưới trong quá trình thực hiện nhiệm vụ mới, nhiệm vụ thách thức; phân tích, chỉ rõ vấn đề cần rút kinh nghiệm cho cấp dưới;
- Hỗ trợ, đồng hành cùng cấp dưới giải quyết khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- Quan tâm tìm hiểu tâm tư nguyện vọng, hỗ trợ cải thiện điều kiện sống và làm việc cho cấp dưới.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Không truyền đạt định hướng, thông tin của VietinBank đến cấp dưới;
- Truyền đạt thông tin không rõ ràng, mạch lạc, không có định hướng hành động cụ thể;
- Hứa suông, hứa vượt quá khả năng, quyền hạn của bản thân với cấp dưới;
- Phán xét, đánh giá cấp dưới khi chưa có đầy đủ thông tin chính thức hoặc dựa trên quan điểm, định kiến cá nhân, không có cơ sở khách quan;
- Đe dọa, trù dập, gây áp lực, hạn chế, khống chế cấp dưới bày tỏ ý kiến, quan điểm khác với ý kiến, quan điểm của bản thân;
- Ngó lơ, không phản hồi hoặc giải quyết các ý kiến đề xuất của cấp dưới về các vấn đề thuộc trách nhiệm, quyền hạn, phạm vi công việc, phạm vi đơn vị của bản thân phụ trách;
- Cấm đoán hoặc cản trở cấp dưới tham gia các hoạt động phát triển cá nhân hoặc thực hiện quyền, lợi ích chính đáng, hợp pháp của CBNV;
- Trách móc, chỉ trích, miệt thị, mạt sát cá nhân thay vì công việc hoặc đưa ra hình phạt vô lý khi cấp dưới mắc lỗi. Đùn đẩy trách nhiệm hoặc đổ lỗi cho cấp dưới.

## 03 Ứng xử giữa cấp dưới với cấp trên

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Tuân thủ thời gian và nỗ lực hoàn thành công việc đã được cấp trên phân công;
- Chủ động xin ý kiến cấp trên khi cần thiết hoặc trong các tình huống có nguy cơ rủi ro và thúc đẩy tiến độ công việc;
- Chủ động bày tỏ quan điểm, sáng kiến cải tiến công việc với cấp trên;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp, phê bình của cấp trên với thái độ cầu thị, tích cực kèm theo lời hứa sẽ sửa đổi thiếu sót, sai sót, sơ suất, khuyết điểm, hạn chế;
- Lên tiếng đính chính, bảo vệ hình ảnh, uy tín của cấp trên và của đơn vị.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Tự ý xử lý công việc hoặc quyết định vượt thẩm quyền, trách nhiệm cá nhân; hoặc tự ý làm trái/sai/không đầy đủ yêu cầu, ý kiến, chỉ đạo của cấp trên mà không có sự trao đổi, trừ trường hợp bất khả kháng;
- Thể hiện hành động, lời nói, thái độ coi thường với cấp trên;
- Bình phẩm, phán xét, a dua theo người khác nói xấu hoặc nói không đúng sự thật về cấp trên.

## 04 Ứng xử với thể hệ cán bộ đi trước

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Bảo vệ, giữ gìn những thành quả do các thế hệ CBNV VietinBank tạo dựng, vun đắp;
- Thể hiện lời nói, thái độ tôn trọng đối với cán bộ đã nghỉ hưu.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Chê bai, phán xét thành quả của các thế hệ đi trước tạo dựng;
- Thể hiện thái độ thờ ơ, khó chịu, né tránh khi cán bộ đã nghỉ hưu đến VietinBank và có đề nghị giúp đỡ chính đáng.





## 05 Ứng xử giữa các đơn vị/cá nhân trong quá trình phối hợp

### ♥ Chuẩn mực hành vi

#### Đối với cá nhân tại đơn vị để nghị phối hợp:

- Xác định rõ mục tiêu, kế hoạch triển khai (bao gồm cả nội dung phù hợp chức năng nhiệm vụ và/hoặc khả năng thực thi của đơn vị phối hợp) trước khi trao đổi với đơn vị phối hợp;
- Chuẩn bị và cung cấp đầy đủ tài liệu có liên quan đến nội dung để nghị phối hợp;
- Chủ động theo dõi, thúc đẩy tiến độ giải quyết công việc giữa các bên liên quan;
- Chủ động báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý kịp thời khi phát sinh ý kiến trái ngược, mâu thuẫn, xung đột hoặc chậm trễ tiến độ công việc.

#### Đối với cá nhân tại đơn vị phối hợp:

- Tập trung lắng nghe đến hết nội dung trao đổi của đơn vị để nghị phối hợp;
- Trao đổi, làm rõ các nội dung để nghị phối hợp: Thể hiện rõ quan điểm những nội dung sẽ phối hợp ngay hoặc nội dung cần sự phối hợp của đơn vị khác, các nội dung có ý kiến, quan điểm khác phải có cơ sở, lý lẽ, lập luận phù hợp;
- Chủ động hẹn thời gian phản hồi cụ thể đối với các nội dung được để nghị phối hợp hoặc nội dung cần xin ý kiến cấp có thẩm quyền cao hơn;
- Tuân thủ tiến độ công việc theo để nghị của đơn vị để nghị phối hợp, thông báo và trao đổi định hướng xử lý khi có phát sinh khó khăn, vướng mắc, đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra.

**Đối với các cấp Lãnh đạo:** Trực tiếp xử lý mâu thuẫn phát sinh giữa các bên liên quan cho đến khi giải quyết được tận cùng/triệt để vấn đề.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Từ chối, thoái thác, đùn đẩy trách nhiệm hoặc đổ lỗi cho đơn vị khác, cá nhân khác ngay lập tức;
- Trì hoãn việc tham gia phối hợp (*trì hoãn thời gian thực hiện nhiệm vụ/góp ý/đùn đẩy việc ký trước, ký sau...*) mà không có lý do chính đáng;
- Yêu cầu cung cấp hồ sơ, tài liệu không phù hợp, vô lý, cố tình gây cản trở quá trình phối hợp; hồ sơ, tài liệu không có trong hệ thống văn bản quy định của pháp luật hoặc của VietinBank hoặc không có giá trị phục vụ công việc.



## 06 Ứng xử với khách hàng

(Tham khảo chi tiết chuẩn mực hành vi đối với các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách hàng tại Quy định Tiêu chuẩn Chất lượng dịch vụ tại các điểm phục vụ khách hàng thuộc chi nhánh trong hệ thống Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam và Quy định, quy trình giải quyết khiếu nại và phản nản của khách hàng trong hệ thống Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam).

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Sử dụng kính ngữ và ngôn ngữ dễ hiểu khi giao tiếp với khách hàng;
- Luôn tươi cười, vui vẻ khi giao tiếp với khách hàng. Trong trường hợp khách hàng căng thẳng/nóng giận, thể hiện thái độ hòa nhã, nghiêm túc, chân thành lắng nghe khách hàng;
- Thể hiện sự quan tâm, chú ý lắng nghe khách hàng. Đặt câu hỏi phù hợp hoặc khai thác các kênh thông tin để tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của khách hàng;
- Chủ động tư vấn và cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm dịch vụ cho khách hàng đầy đủ, dễ hiểu, nhất quán, đảm bảo khách hàng hiểu rõ quyền lợi, tiện ích sản phẩm, dịch vụ;
- Thực hiện các giao dịch, tư vấn cho khách hàng nhanh chóng, chính xác;
- Chủ động đồng hành, hỗ trợ khách hàng, xử lý các vấn đề phát sinh ngay cả khi khách hàng không có yêu cầu; báo cáo cấp có thẩm quyền (nếu cần) để giải quyết vấn đề, đáp ứng nhu cầu chính đáng của khách hàng kịp thời;
- Giữ lời hứa với khách hàng. Trong trường hợp không đáp ứng được yêu cầu khách hàng: Nói lời xin lỗi và giải thích lý do hợp lý, có tinh thuyết phục cao với khách hàng; đề xuất ngay giải pháp xử lý hợp lý nhất bảo vệ quyền lợi khách hàng;
- Bảo vệ, bảo mật thông tin, tài sản khách hàng (ngoại trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan/tổ chức/cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật).

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Biểu cảm thờ ơ, lạnh lùng, thiếu tôn trọng với khách hàng (*không chủ động chào hỏi khách hàng; không lắng nghe khách hàng nói...*);
- Tư thế, cử chỉ, hành động đũa cọt, thiếu/không nghiêm túc khi tư vấn khách hàng;
- Cắt ngang lời khi khách hàng nói; tranh luận với khách hàng hoặc đổ lỗi do các nguyên nhân khách quan khi khách hàng phản nản về sản phẩm, dịch vụ;
- Thể hiện thái độ phân biệt đối xử với khách hàng;
- Sử dụng từ ngữ, ngôn ngữ khiến khách hàng khó chịu như: "Không thể", "không được", "không biết", "khách hàng sai"...;
- Tư vấn cho khách hàng khi chưa tìm hiểu kỹ, chi tiết, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ, chưa rõ cách thức/nơi xử lý phát sinh đối với sản phẩm, dịch vụ. Làm tắt bước, quy trình tư vấn hoặc giao dịch với khách hàng gây tổn hại đến lợi ích của khách hàng, VietinBank.

## 07 Với đối tác

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, trang trọng, phù hợp với văn hóa, đặc trưng tính cách của từng đối tác khi trao đổi công việc;
- Luôn sẵn sàng thể hiện thiện chí hợp tác với đối tác;
- Học hỏi những điểm mạnh của đối tác; sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn với đối tác khi được đề nghị trên cơ sở tuân thủ các quy định bảo mật thông tin nội bộ VietinBank;
- Khi làm việc với đối tác nước ngoài: Tuân thủ, tôn trọng luật pháp, văn hóa của quốc gia đối tác.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Cố tình dưng tin, đưa tin sai lệch về hoạt động kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ của đối tác;
- Cấu kết, ép buộc, mua chuộc thông tin của đối tác với mục đích cạnh tranh không lành mạnh;
- Tiết lộ thông tin mật của đối tác cho một bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý, chấp thuận của đối tác;
- Thể hiện thái độ phân biệt đối xử giữa các đối tác.

## 08 Với cơ quan có thẩm quyền

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước, của Ngành Ngân hàng;
- Tuân thủ yêu cầu thanh tra, kiểm tra của các cơ quan quản lý theo quy định;
- Tôn trọng, lắng nghe, cầu thị tiếp thu ý kiến của các cơ quan; giải trình có cơ sở pháp lý và thực tiễn những vấn đề còn chưa thống nhất;
- Tham gia góp ý kiến tích cực vào việc hoàn thiện cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động ngân hàng.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Không tuân thủ các yêu cầu kiểm tra, các kiến nghị hoặc đề nghị góp ý của cơ quan có thẩm quyền.



## 09 Với truyền thông

(Tham khảo Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của VietinBank, Quy tắc ứng xử của CBNV, người lao động VietinBank trên mạng xã hội).

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Tôn trọng và hợp tác với cơ quan truyền thông khi được yêu cầu trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm cá nhân theo quy định của VietinBank;
- Chủ động, kịp thời liên hệ với đại diện truyền thông chính thức của VietinBank để đề xuất, đính chính, xác minh khi phát hiện thông tin tiêu cực, bất lợi, sai lệch về VietinBank trên các phương tiện truyền thông (báo chí/mạng xã hội...);
- Tích cực, kịp thời phối hợp xử lý khủng hoảng thông tin có liên quan đến các đơn vị.

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Từ chối hợp tác với cơ quan truyền thông một cách khiếm nhã;
- Không kịp thời ứng phó với các sự cố rủi ro ngay cả khi các đơn vị gặp sự cố đã báo cáo.

## 10 Với cộng đồng

### ♥ Chuẩn mực hành vi

- Chủ động tham gia tích cực vào việc giữ gìn và xây dựng Văn hóa VietinBank;
- Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định, nề nếp của địa phương nơi CBNV sinh sống;
- Tự nguyện tham gia các hoạt động an sinh xã hội, bảo vệ môi trường, các hoạt động thiện nguyện của Nhà nước, VietinBank, địa phương...;
- Chủ động giúp đỡ các trường hợp yếu thế trong xã hội (người nghèo, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số, người già, trẻ nhỏ...).

### ✘ Hành vi không đúng chuẩn mực

- Chê bai hoặc chống đối thực hiện các giá trị Văn hóa VietinBank/các quy định, nề nếp tại địa phương;
- Từ chối hoặc né tránh tham gia các hoạt động an sinh xã hội, hoạt động thiện nguyện của Nhà nước, VietinBank, địa phương mà không có lý do chính đáng;
- Thiếu ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường (vứt rác bừa bãi; nói tục, nói bậy, nói chuyện ồn ào tại nơi công cộng, tại công sở hoặc vi phạm quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VietinBank...);
- Phân biệt đối xử (chê bai, chế giễu, miệt thị...) hoặc từ chối giúp đỡ các trường hợp yếu thế trong xã hội.

## 01

## II. TRONG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## Chào hỏi

## 1. Cách chào hỏi

- Chủ động chào hỏi người đối diện trước theo xưng hô vai vế (anh/chi/cô/chú...) và kính ngữ;
- Đúng với tư thế đứng đặc, lưng thẳng, hướng mắt nhìn người đối diện, mỉm cười thân thiện và cúi đầu nhẹ nhàng khi chào;
- Khi người được chào đang bận việc hoặc đang giao tiếp với người khác, mỉm cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết đối tượng.

## 2. Giới thiệu và tự giới thiệu

- Giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại VietinBank;
- Trường hợp cần phải cho đối tác biết trách nhiệm của mình, giới thiệu chức vụ hiện đang đảm nhiệm hoặc vai trò được ủy nhiệm để làm việc với đối tác;
- Giới thiệu người đi cùng trước, tự giới thiệu sau;
- Giới thiệu người có địa vị cao trước, địa vị thấp sau.

## 3. Cách thức bắt tay

- Dùng một tay (thường là tay phải) để bắt tay;
- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng mặt người đối diện thể hiện sự tôn trọng, thân thiện;
- Giữ lưng thẳng, siết nhẹ bàn tay thể hiện sự nồng ấm, thân thiện, không bắt tay quá lỏng lẻo hoặc quá chặt;
- Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn;
- Khi đối tác ở địa vị xã hội cao hơn, cần chờ đối tác chia tay ra trước.



## 02

## Trao và nhận danh thiếp

## 1. Nguyên tắc chung

- Sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định thống nhất của VietinBank;
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm khi thăm hỏi, cảm ơn khách hàng;
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn, thông tin sai, không đầy đủ, không cập nhật;
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.

## 2. Trao đổi danh thiếp

- Sau khi chào đối tác, tự giới thiệu về bản thân, chủ động trao danh thiếp trước cho đối tác;
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, bắt đầu với người có địa vị xã hội cao nhất; khi trao đổi danh thiếp với từ hai nhóm trở lên, bắt đầu với người đứng đầu của các nhóm;
- Đưa danh thiếp bằng hai tay, thuận chiều với đối tác để đối tác có thể đọc luôn được thông tin trên danh thiếp;
- Nhận danh thiếp bằng hai tay, lịch sự cúi đầu khoảng 10 độ khi nhận và thể hiện thái độ trân trọng, vui mừng được làm quen với đối tác;
- Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp. Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì bạn chưa rõ trên danh thiếp một cách cởi mở, tôn trọng;
- Sắp xếp lại và cất danh thiếp vào vị trí trang trọng. Trong trường hợp ngồi làm việc theo bàn, sắp xếp danh thiếp theo thứ tự của đối tác ngồi đối diện.



## 03

## Giao tiếp qua điện thoại

### 1. Nguyên tắc chung

- Gọi điện thoại khi đã xác định rõ mục đích của cuộc gọi;
- Chuẩn bị trước các nội dung, tinh huống có thể xảy ra;
- Giọng nói truyền cảm, hứng khởi, âm lượng vừa phải;
- Chuông báo điện thoại để ở mức đủ nghe.

### 2. Cách thức giao tiếp qua điện thoại

- **Khi nhận điện thoại:** Nhắc máy trả lời ngay (khi có thể) khi chuông báo có cuộc gọi đến. Trường hợp đồng nghiệp không có mặt ở văn phòng khi họ có cuộc gọi đến, người ngồi bên cạnh trả lời cuộc gọi, ghi lại nội dung cần truyền đạt và thông tin người gọi điện, kèm lời hứa sẽ chuyển tiếp cho đồng nghiệp hoặc báo cáo cấp trên. Sau đó báo lại cho đồng nghiệp hoặc báo cáo cấp trên để phân công cán bộ giải quyết.
- **Khi gọi điện thoại:**
  - Chuẩn bị trước nội dung, tài liệu, trình tự trò chuyện;
  - Bắt đầu bằng việc chào hỏi, kết hợp xưng danh, đơn vị công tác trước khi đưa thông điệp cần giao tiếp;
  - Nói ngắn gọn, rõ ràng, lịch sự, tập trung vào các nội dung cần trao đổi;
  - Luôn giữ thái độ bình tĩnh, lịch thiệp, không tranh cãi trên điện thoại;
  - Lắng nghe khách hàng/đối tác/đồng nghiệp nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của khách hàng/đối tác/đồng nghiệp;
  - Làm rõ và xác nhận các nội dung đã trao đổi trước khi kết thúc cuộc gọi;
  - Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào hoặc cảm ơn.



## 04

## Giao tiếp qua thư điện tử (Email)

### 1. Nguyên tắc chung

- Sử dụng thư điện tử của Ngân hàng để trao đổi công việc, không sử dụng vào mục đích cá nhân (đăng ký tài khoản mạng xã hội, đăng ký chương trình ưu đãi bên ngoài VietinBank...);
- Thường xuyên kiểm tra hòm thư điện tử (bao gồm cả hòm thư của đơn vị được giao quản lý);
- Đảm bảo sự thuận tiện trong sử dụng thư điện tử của khách hàng/đối tác;
- Thể hiện sự chuyên nghiệp, chính xác, hợp tác trong văn phong thư điện tử;
- Đối với phòng/ban Trụ sở chính hoặc chi nhánh: Khi cần gửi Email cho phòng/ban Trụ sở chính hoặc chi nhánh, gửi từ Email chung của đơn vị, không gửi từ Email cá nhân, đồng thời Cc cho cán bộ phụ trách trực tiếp công việc.

### 2. Cách thức giao tiếp qua Email

#### Đối với người gửi thư:

- Thư có tiêu đề cụ thể, rõ ràng, diễn đạt chính xác vấn đề được đề cập, viết bằng tiếng Việt có dấu (nếu đối tác sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt);
- Đối tượng nhận thư (To): Gửi cho người nhận trực tiếp và mong muốn có phản hồi; (Cc): Gửi cho những người có liên quan để biết, nắm thông tin và phối hợp (nếu cần);
- Nội dung thư ngắn gọn, dễ hiểu, chuẩn xác, không có lỗi chính tả, lỗi trình bày định dạng và theo ngôn ngữ của người nhận;
- Kết thúc có đầy đủ thông tin: Tên, chức vụ, đơn vị công tác, thông tin liên lạc của người gửi (điện thoại, fax, địa chỉ theo mẫu chữ ký thống nhất theo quy định của VietinBank).

#### Đối với người nhận thư:

- Nên gửi phản hồi trong vòng 24 giờ dù đã có câu trả lời hay chưa cho vấn đề đã nêu trong thư;
- Thiết lập chế độ tự động phản hồi thư điện tử trong trường hợp vắng mặt tại cơ quan dài ngày (đi công tác, nghỉ phép...).



## 05

## Tham gia cuộc họp nội bộ

**Đối với cá nhân/đơn vị chủ trì/chủ tọa cuộc họp:**

- Thông báo trước lịch họp, mục đích, nội dung, tài liệu cần bàn bạc, thảo luận tại cuộc họp;
- Mời đúng thành phần tham gia dự họp, mục đích của cuộc họp;
- Trong quá trình chủ trì cuộc họp, chủ tọa cuộc họp có thể ngắt lời người nói khi nhận thấy nội dung trao đổi, thảo luận không đúng trọng tâm hoặc ảnh hưởng đến khung thời gian họp;
- Kết luận giải quyết vấn đề theo nội dung đã đề ra. Trường hợp có quá nhiều vấn đề và/hoặc ý kiến đề xuất vượt thẩm quyền thì xem xét tổ chức 01 cuộc họp khác và/hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

**Đối với cá nhân tham gia cuộc họp:**

- Nghiên cứu kỹ tài liệu, nội dung họp trước khi tham dự cuộc họp;
- Tuân thủ thời gian họp: Đến trước 10 phút; không bỏ về giữa buổi họp, trừ khi có việc đột xuất và được sự cho phép của chủ tọa cuộc họp; kết thúc họp đúng giờ;
- Thể hiện sự trân trọng, đứng lên chào đón những nhân vật quan trọng tham gia cuộc họp khi họ bước vào hội trường (Lãnh đạo Đảng, Nhà nước; Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc VietinBank, nguyên Chủ tịch Hội đồng Quản trị, nguyên Tổng Giám đốc VietinBank hoặc người được Lãnh đạo cấp cao VietinBank trực tiếp đón tiếp);
- Không làm việc riêng, tôn trọng người trình bày, người phát biểu trong cuộc họp;
- Phát biểu ngắn gọn, đi thẳng vào vấn đề cần trình bày/trao đổi. Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, cắt lời người khác;
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của mình; không chê bai hay có định kiến về ý kiến, quan điểm của người khác (kể cả những ý kiến, quan điểm chưa từng có tiền lệ tại VietinBank). Đóng góp ý kiến trên tinh thần xây dựng, hướng đến giải quyết vấn đề được trao đổi/thảo luận;
- Điện thoại di động ở chế độ rung. Trong trường hợp buộc phải nghe điện thoại thì nói nhẹ hoặc ra khỏi phòng họp.

## 06

## Trong khi làm việc

- Ngồi thẳng lưng, không gác chân lên bàn/ghế hoặc nằm gục lên bàn làm việc khi có sự xuất hiện của khách hàng, đối tác;
- Không làm việc riêng, không nói chuyện điện thoại cá nhân, không nói lớn tiếng khi đang giao tiếp với khách hàng, đối tác;
- Không tụ tập thành nhóm, nói chuyện, cười đùa, ăn uống trước mặt khách hàng, đối tác hoặc tại khu vực giao dịch với khách hàng, đối tác;
- Không kéo lê giày/dép trên sàn gây tiếng động, không có những cử chỉ, điệu bộ phản cảm như: Vênh mặt, lớn tiếng, huýt sáo, ném vút tài liệu lên bàn làm việc hay phớt lờ khách hàng, đồng nghiệp, đối tác.



## 07

## Khi ngồi xe

- Nếu có nhu cầu đón, đưa khách thời gian, địa điểm đã đăng ký hoặc hoãn/hủy nhu cầu sử dụng xe thì báo trước cho lái xe để chủ động sắp xếp lịch trình;
- Chào hỏi khi lên xe, xuống xe;
- Trên xe: Không cười, nói to gây ồn ào;
- Không xả rác bừa bãi trên xe hoặc vứt ra ngoài xe;
- Hỗ trợ đồng nghiệp, người đi cùng xe khi có vấn đề phát sinh trên xe cần giải quyết.

## 08

## Khi sử dụng thang máy

- Ra, vào thang máy theo thứ tự, không chen lấn, xô đẩy (đứng gọn hai bên, chờ người trong thang đi ra trước khi bước vào thang; chủ động bước ra ngoài hoặc nép qua một bên để nhường đường cho người bên trong cần ra khi dừng thang tại các tầng...);
- Ưu tiên khách hàng, đối tác, Lãnh đạo, người lớn tuổi, phụ nữ có thai, người khuyết tật và trẻ em;
- Trường hợp có việc gấp cần đi thang máy trước, nên xin phép người chờ trước;
- Nếu cán bộ VietinBank đứng gần bảng điều khiển thang máy, hỏi một cách lịch sự (dùng kính ngữ) và bấm tầng cần đến cho người đi cùng;
- Không nói chuyện gây ồn ào trong thang máy.

## CHƯƠNG III

## CÁC HOẠT ĐỘNG VĂN HÓA VIETINBANK

## 01 Ngày Văn hóa VietinBank

- VietinBank lấy ngày VietinBank chính thức đi vào hoạt động là Ngày Văn hóa VietinBank (Ngày 08/7 hằng năm).
- Trong Ngày Văn hóa VietinBank, VietinBank sẽ tổ chức các chương trình, hoạt động gợi nhớ về lịch sử VietinBank, khai thác các câu chuyện, hình tượng con người VietinBank thể hiện giá trị cốt lõi VietinBank và các hoạt động mang ý nghĩa tinh thần khác dành riêng cho CBNV VietinBank.





02

Các hoạt động văn hóa tại đơn vị

Các đơn vị chủ động tổ chức các hoạt động sinh hoạt văn hóa gắn liền với hoạt động kinh doanh nhằm xây dựng Bản sắc Văn hóa VietinBank tại đơn vị.



Hoạt động xây dựng Bản sắc Văn hóa VietinBank tại các đơn vị



# 03

## Các hoạt động đào tạo văn hóa

Các CBNV được tham gia các hoạt động đào tạo xây dựng bản sắc và hành vi văn hóa theo các chương trình đào tạo toàn hàng và từng đơn vị.



Chương trình đào tạo E-learning toàn hàng về Văn hóa doanh nghiệp



Chương trình đào tạo tác phong chuyên nghiệp



Chương trình đào tạo giao tiếp thanh lịch

# 04

## Các hoạt động truyền thông

Đa dạng các hoạt động truyền thông văn hóa:

- Kênh truyền thông trực tuyến: Bản tin Văn hóa trên VOG, Bản tin VietinBank trên Intranet, các tin tức sự kiện quan trọng trên website vietinbank.vn hoặc kênh Email từ Email Ban Triển khai Văn hóa doanh nghiệp VietinBank.



- Kênh truyền thông trực tiếp tại các đơn vị của VietinBank.





05

## Giải thưởng Văn hóa VietinBank

### Mục tiêu của giải thưởng

- Khuyến khích, động viên tinh thần các đơn vị, cá nhân VietinBank gìn giữ và phát huy nét đẹp Văn hóa VietinBank;
- Tôn vinh và nhân rộng điển hình, tấm gương Văn hóa VietinBank;
- Đề cao các giá trị cốt lõi VietinBank, khơi dậy niềm tự hào, sự gắn bó của các cá nhân xuất sắc và gắn bó với VietinBank.

### Đối tượng của giải thưởng

- Tập thể: Phòng/ban/đơn vị thuộc Trụ sở chính, chi nhánh, đơn vị sự nghiệp;
- Cá nhân: Lãnh đạo, cán bộ quản lý, CBNV VietinBank.

### Giải thưởng Văn hóa VietinBank

- Giải thưởng Văn hóa VietinBank dành cho các đơn vị/cá nhân trong VietinBank thực hiện tốt nhất Bản sắc Văn hóa VietinBank;
- Giải thưởng Văn hóa VietinBank được bình chọn theo tiêu chí cụ thể của từng nhóm giải thưởng cho hai đối tượng: Cá nhân và tập thể. Số lượng giải thưởng cho mỗi nhóm tùy thuộc đánh giá hằng năm và kết quả bình chọn của Hội đồng Thi đua khen thưởng VietinBank.



## VIETINBANK KHÁT VỌNG NƠI CON TIM

Sáng tác: Trang Công Hưng

8

Những trái tim tràn nhiệt huyết. Gửi đến muôn

12

nơi niềm tin phát triển. Cùng viết lên thương hiệu VietinBank. Dù khó khăn

16

nhiều thách thức. Kẻ sát vai quyết tâm vượt qua. Xây đắp lên

20

ngôi nhà VietinBank. Luôn chính trực tri tuệ tận tâm.

24

Nâng giá trị cuộc sống muôn nơi. Rực cháy trong tim khát vọng tầm cao

28

mới. Chặng đường đã qua biết bao tự hào. Luôn thấu cảm thích ứng sẻ chia.

32

Mãi trường tồn sánh bước năm châu. Cùng nắm tay niềm tin thấp sáng. **To Coda**

36

**D.S. al Coda**

Giữ mãi nơi con tim một tình yêu. VietinBank.

41

5

VietinBank. có chúng tôi. Gửi đến muôn

49

nơi mơ ước khát vọng. Thắp sáng lên cho một tương lai. Và hôm nay

53

minh bên nhau. Hãy nắm tay gửi trao ân tình. Ta hát lên

57

lời ca VietinBank. Ta bước trên con đường vinh quang

61

thành công. Sẽ không bao giờ nhạt phai. Niềm kiêu

67

hãnh trong ta. Sẽ không bao giờ đổi thay. Một niềm

71

tin một tình yêu. VietinBank.

Khát vọng nơi con tim  
MV Official  
» Play »



Khát vọng nơi con tim  
(Karaoke version)  
» Play »



# PHỤ LỤC

## BỘ CHUẨN MỤC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG

HIỆP HỘI NGÂN HÀNG  
VIỆT NAM

Số: 11 /QĐ-HHNH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 25 tháng 02 năm 2019

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bộ chuẩn mục đạo đức nghề nghiệp và  
quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

### HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý Hội;

Căn cứ Quyết định số 247/TTg ngày 14 tháng 5 năm 1994 của Thủ tướng Chính phủ về việc cho phép thành lập Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam;

Căn cứ Điều lệ (sửa đổi, bổ sung) Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành theo Quyết định số 1289/QĐ-BNV ngày 16 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 307/NQ-HHNH ngày 05 tháng 11 năm 2018 của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Kỳ họp thứ 6 Nhiệm kỳ VI;

Căn cứ ý kiến của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước tại Tờ trình số 338/TTr-HHNH ngày 13 tháng 12 năm 2018 của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam;

Xét đề nghị của Tổng Thư ký Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Bộ chuẩn mục đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 21/QĐ-HHNH ngày 20 tháng 6 năm 2014 của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

**Điều 3.** Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Tổng Thư ký, Cơ quan Thường trực Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, các Tổ chức hội viên và cá nhân liên quan thuộc Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam có trách nhiệm thực hiện Quyết định này. ✓

TM. HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- CENHVN, Vụ TCCB NHNN;
- Lưu CQTT (VP,CTHV).



PHAN ĐỨC TỬ



**BỘ CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP  
VÀ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/QĐ-HHNH ngày 25 tháng 02 năm 2019  
của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam)

Hoạt động ngân hàng là một loại hình kinh doanh đặc biệt, chứa đựng nhiều rủi ro, đó là kinh doanh tiền tệ, kinh doanh trên cơ sở chữ “tín”. Do vậy, người làm ngân hàng phải tuân theo những yêu cầu và chuẩn mực khắt khe về kiến thức, kinh nghiệm, đạo đức và tâm thức đúng với nghề của mình.

Để nêu cao những phẩm chất đạo đức cần thiết của người cán bộ ngân hàng, xây dựng hình ảnh đẹp của ngân hàng đối với xã hội, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển của ngành ngân hàng trong bối cảnh hiện nay, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng như sau:

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử (sau đây gọi tắt là Bộ chuẩn mực) quy định các chuẩn mực đạo đức và quy tắc ứng xử cơ bản cần có của người cán bộ ngân hàng.
2. Bộ chuẩn mực áp dụng đối với các Tổ chức hội viên thuộc Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

**Điều 2. Mục đích**

1. Nâng cao ý thức cho đội ngũ cán bộ ngân hàng về tầm quan trọng và sự cần thiết phải thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện đạo đức nghề nghiệp và văn hóa ứng xử tốt đẹp để hoàn thành sứ mệnh vinh dự được giao của từng cá nhân, tổ chức trong ngành ngân hàng.
2. Nêu cao những chuẩn mực đạo đức và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng như một sự cam kết để khách hàng và toàn xã hội giám sát, đánh giá và giúp cán bộ ngân hàng giữ đúng tư cách đạo đức và thái độ ứng xử đúng mực trong khi thực thi nhiệm vụ.
3. Làm cơ sở cho các Tổ chức hội viên xây dựng và phát triển bộ quy tắc/chuẩn mực đạo đức riêng, phù hợp với thực tiễn đặc thù kinh doanh và đặc trưng văn hóa của mỗi tổ chức.

**Điều 3. Yêu cầu chung**

1. Tính đặc thù của hoạt động ngân hàng đòi hỏi cán bộ ngân hàng phải có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh vững vàng trước mọi cám dỗ, có trách nhiệm cao để giữ được sự tín nhiệm và lòng tin của khách hàng, đối tác, uy tín của ngân hàng mình và của ngành ngân hàng đối với xã hội.
2. Xây dựng hình ảnh người cán bộ ngân hàng lịch sự, chu đáo, cẩn trọng, liêm chính, tận tâm và chuyên nghiệp; ứng xử văn hóa đúng mực trong nội bộ và đối với bên ngoài.

**Chương II**

**CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG**

**Điều 4. Các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của cán bộ ngân hàng**

**1. Tính tuân thủ**

- a) Cán bộ ngân hàng phải tôn trọng và tuân thủ nghiêm luật pháp, các quy định, quy trình nghiệp vụ của ngành và của nội bộ ngân hàng.
- b) Không được đồng lõa, tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật, quy định của ngành và của nội bộ; tránh để bị tác động, can thiệp dẫn tới làm trái quy định pháp luật.

**2. Sự cẩn trọng**

- a) Cán bộ ngân hàng phải luôn cẩn thận, kỹ lưỡng, cân nhắc thấu đáo, lường đoán kỹ mọi rủi ro để phòng ngừa; thận trọng trong giao tiếp và giữ kỷ luật phát ngôn; tự giác chịu sự giám sát, kiểm soát theo quy định.
- b) Không được chủ quan, liêu lĩnh, không được dễ dãi, cả tin; không làm tắt, bỏ qua các bước, các thủ tục trong quy trình nghiệp vụ đã quy định.
- c) Phải đề cao tinh thần tự chịu trách nhiệm, tránh để xảy ra sai sót, sơ suất trong quá trình giải quyết công việc.

**3. Sự liêm chính**

- a) Cán bộ ngân hàng phải luôn tu dưỡng, rèn luyện, xây dựng bản lĩnh nghề nghiệp, giữ gìn sự liêm chính, minh bạch trong các mối quan hệ liên quan đến lợi ích tài chính và tiền bạc, trung thực, thẳng thắn, nghiêm túc với bản thân và với những người xung quanh.
- b) Phải có tinh thần trách nhiệm bảo vệ tài sản và lợi ích hợp pháp của tổ chức, tránh lãng phí; không được tham ô, vụ lợi hoặc tiếp tay cho hành vi tham ô, vụ lợi; không làm lơ khi thấy các hiện tượng sai trái xung quanh, báo cáo kịp thời với cấp có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm và gây hại cho lợi ích chung.



c) Đối với cán bộ đồng cấp, cần giữ gìn đoàn kết nội bộ, có tinh thần tập thể, tôn trọng, tin cậy, hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau. Lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp, khiêm nhường tiếp thu học hỏi kinh nghiệm của đồng nghiệp; góp ý, phân tích trên tinh thần xây dựng; không lợi dụng quan hệ cá nhân đồng nghiệp để thực hiện hành vi gian lận.

## 2. Ứng xử với khách hàng và đối tác

a) Cán bộ ngân hàng cần thể hiện phong cách giao dịch chuyên nghiệp, thân thiện; tác phong nhanh nhẹn, chu đáo, thái độ niềm nở, tận tình, tạo ấn tượng tích cực, sự tin tưởng đối với khách hàng và đối tác.

b) Cán bộ ngân hàng phải trang phục gọn gàng, lịch sự, có thái độ nghiêm túc, đúng mực trong lúc làm việc, tôn trọng và đối xử công bằng với đối tác và khách hàng, giải quyết công việc đúng nguyên tắc, có lý, có tình; không thiên vị, không gây phiền hà, những nhiễu khách hàng và đối tác; tránh các hành động dẫn đến xung đột lợi ích, ảnh hưởng không tốt đến quan hệ với khách hàng và đối tác.

## Chương IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### Điều 6. Trách nhiệm thực hiện

1. Các Tổ chức hội viên thuộc Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam có trách nhiệm hưởng ứng, phổ biến, tuyên truyền, quán triệt để thực hiện tốt Bộ chuẩn mực này.

2. Cơ quan Thường trực Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan tuyên truyền, vận động và theo dõi việc thực hiện Bộ chuẩn mực này của cán bộ trong Hiệp hội Ngân hàng, hằng năm tổng hợp tình hình, báo cáo Hội đồng Hiệp hội kết quả thực hiện.

3. Trong quá trình thực hiện, mọi góp ý, kiến nghị được phản ánh về Cơ quan Thường trực Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam để tổng hợp báo cáo Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng xem xét, giải quyết. ✓

TM. HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG  
CHỦ TỊCH



PHAN ĐỨC TÚ

## 4. Sự tận tâm và chuyên cần

a) Cán bộ ngân hàng cần phải thực hiện công việc của mình với sự tận tâm và chu đáo; sẵn sàng nhận và hoàn thành nhiệm vụ với nỗ lực cao.

b) Phải thường xuyên học hỏi, tích lũy kinh nghiệm, nâng cao kiến thức, rèn luyện để tinh thông chuyên môn nghiệp vụ.

c) Không được làm việc tắc trách, thiếu tập trung, thiếu tinh thần trách nhiệm.

## 5. Tính chủ động, sáng tạo, thích ứng

a) Cán bộ ngân hàng cần phải rèn luyện tính tự giác và chủ động, sự tìm tòi, sáng tạo để nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả công tác; rèn luyện khả năng thích ứng cao trước sự thay đổi của môi trường và yêu cầu trong tình hình mới; không ngừng cải tiến phương pháp làm việc, nâng cao các kỹ năng mềm của bản thân.

b) Không ỉ lại, dựa dẫm, đẩy việc cho người khác; không bảo thủ, cứng nhắc, gây cản trở cho đổi mới, sáng tạo.

## 6. Ý thức bảo mật thông tin

a) Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật và của tổ chức về bảo mật an toàn thông tin nội bộ và thông tin khách hàng; không đưa ra thông tin sai lệch, thiếu chính xác, mang tính chủ quan cá nhân gây tổn hại đến tài sản, thương hiệu, uy tín của tổ chức, của ngành, gây hoang mang, lo ngại, ảnh hưởng đến lòng tin của khách hàng đối với ngân hàng.

b) Lưu trữ, bảo quản hồ sơ, tài liệu của ngân hàng theo đúng quy định.

c) Không tùy tiện, sơ hở trong trao đổi thông tin, tình hình nội bộ.

## Chương III

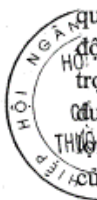
### QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG

#### Điều 5. Các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

##### 1. Ứng xử trong nội bộ

a) Cán bộ cấp dưới phải chấp hành nghiêm sự phân công nhiệm vụ, tôn trọng và ứng xử đúng mực đối với cấp trên; thực hiện đúng phận sự; không được có những hành vi gây tổn hại đến uy tín của cấp trên. Mạnh dạn bày tỏ chính kiến, tham mưu, thuyết phục cấp trên khi cần thiết để tránh sai sót, rủi ro trong quá trình xử lý công việc.

b) Cán bộ cấp trên cần tôn trọng, lắng nghe, khuyến khích cấp dưới bày tỏ quan điểm, ý kiến; luôn gương mẫu trong cư xử, tạo không khí hòa đồng, cởi mở, đồng viên, khích lệ, đối xử công bằng, bình đẳng đối với cấp dưới; chủ động hỗ trợ cấp dưới giải quyết khó khăn, vướng mắc; bảo vệ quyền lợi chính đáng của cấp dưới; không trù dập, phân biệt đối xử, làm tổn hại đến danh dự của cấp dưới; không lợi dụng chức vụ, địa vị sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh và tài sản của ngân hàng để thu lợi cá nhân hoặc làm tổn hại đến lợi ích của ngân hàng.





**BAN TRIỂN KHAI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP**

Email: [VHDN@vietinbank.vn](mailto:VHDN@vietinbank.vn)