



HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM
VIETNAM BANKS ASSOCIATION

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

*Ban hành kèm theo QĐ số 11/QĐ-HHNH ngày 25/02/2019
của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam*

NỘI DUNG

Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

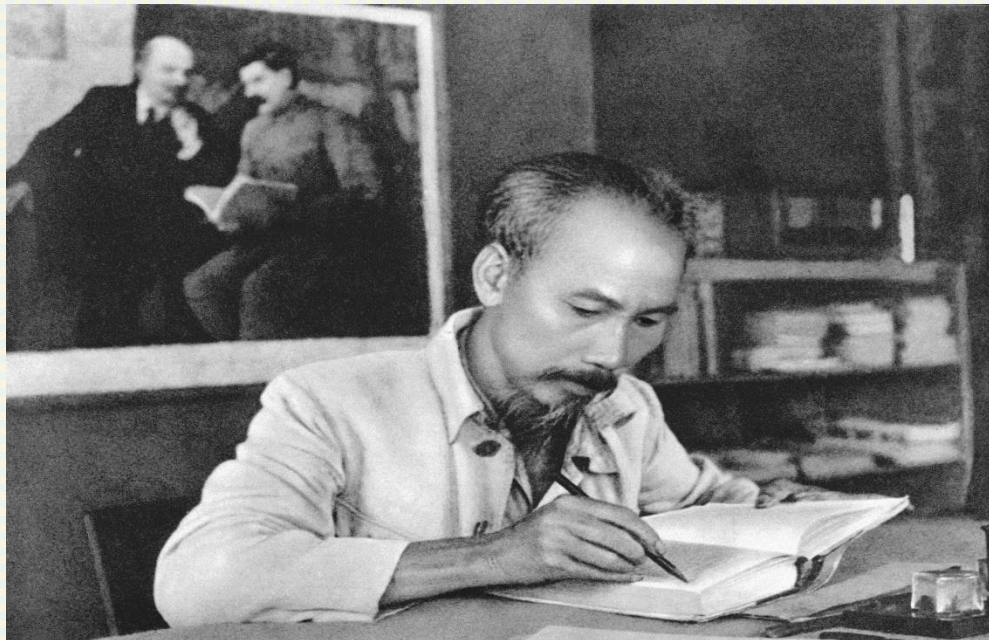
Phần 2. Nội dung Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

Phần 3. Thông điệp, kỳ vọng đối với cán bộ ngân hàng



Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

- Người có **đức** mà không có **tài** vẫn là quân tử. Người có **tài** mà không có **đức** là tiểu nhân.
- “Chữ **tâm** bằng ba chữ **tài**” (Nguyễn Du)
- “Có **tài** mà không có **đức** là người vô dụng, có **đức** mà không có **tài** thì làm việc gì cũng khó” (Chủ tịch Hồ Chí Minh)



Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

Trời có bốn mùa : Xuân, Hạ, Thu, Đông

Đất có bốn phương: Đông, Tây, Nam, Bắc

Người có bốn đức: Cần, Kiệm, Liêm, Chính

Thiếu một mùa, thì không thành trời

Thiếu một phương, thì không thành đất

Thiếu một đức, thì không thành người

(Chủ tịch Hồ Chí Minh)

Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

- Đạo đức nghề nghiệp



Dựa trên
cơ sở
của đạo
đức

Nguyên tắc,
quy tắc,
chuẩn mực

Điều chỉnh
hành vi, thái
độ

Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

Đạo đức nghề nghiệp ngân hàng là tập hợp những chuẩn mực về đạo đức phù hợp với đặc trưng, đặc thù của nghề ngân hàng, nhằm điều chỉnh hành vi của cán bộ ngân hàng trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

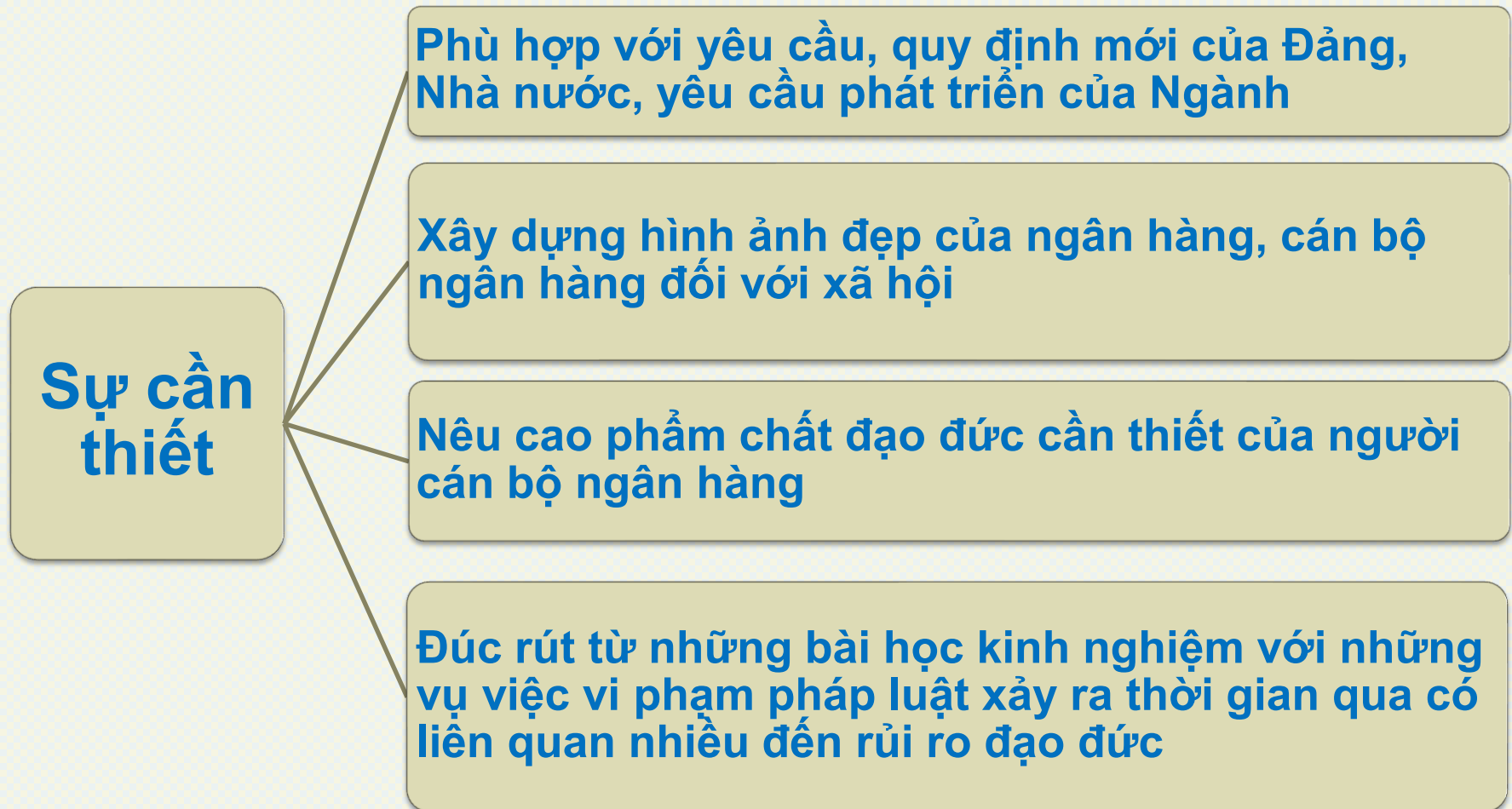
Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

Đặc trưng của nghề ngân hàng:

Ngân hàng đóng vai trò quan trọng, ví như “hệ tuần hoàn” của nền kinh tế.

- Là tổ chức trung gian tài chính giữa những người (cá nhân, tổ chức) gửi tiền với những người vay tiền và làm dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế.
- Hoạt động ngân hàng là “túi đựng” của nhiều loại rủi ro tài chính mà nhiều khi là do các yếu tố khách quan, từ bên ngoài mang đến.
- Tổ chức của hệ thống ngân hàng có tính chất mạng lưới, tính liên kết hệ thống cao ➡ “hiệu ứng domino”.

Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực



Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

Mục đích

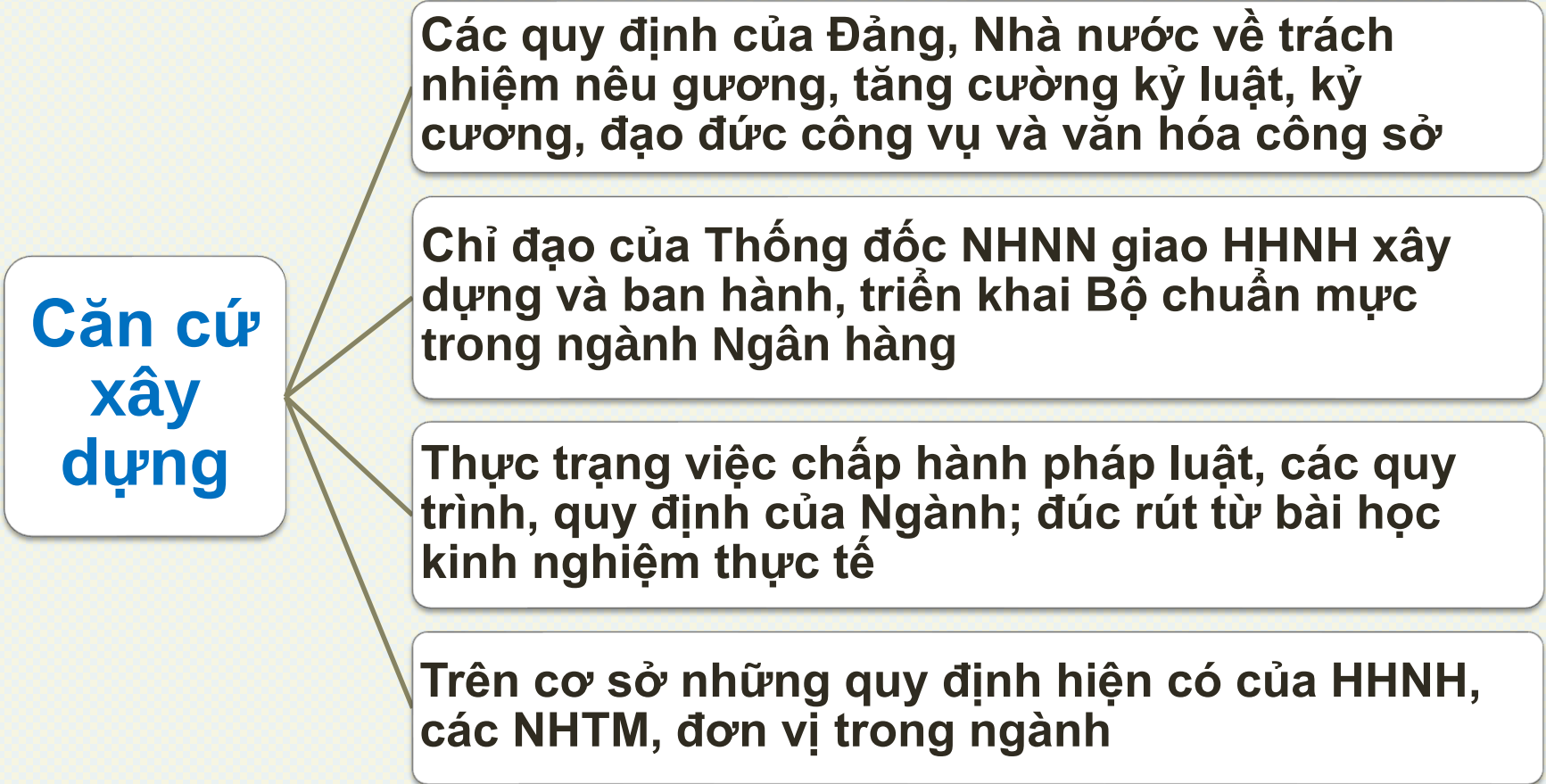
Nhắc nhở, nâng cao ý thức cho mỗi cán bộ ngân hàng phải tu dưỡng, rèn luyện

Nêu lên hình mẫu tốt đẹp, đáng tin cậy của người cán bộ; cam kết về trách nhiệm với khách hàng, đối tác để xã hội giám sát, đánh giá, góp ý.

Tạo nền tảng cơ sở chung để TCHV phát triển, hoàn thiện hệ thống các chuẩn mực đạo đức và quy tắc ứng xử

Phần 1. Sự cần thiết và mục đích ban hành Bộ chuẩn mực

Căn cứ xây dựng



```
graph LR; A[Căn cứ xây dựng] --- B[Các quy định của Đảng, Nhà nước về trách nhiệm nêu gương, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và văn hóa công sở]; A --- C[Chỉ đạo của Thống đốc NHNN giao HHHN xây dựng và ban hành, triển khai Bộ chuẩn mực trong ngành Ngân hàng]; A --- D[Thực trạng việc chấp hành pháp luật, các quy trình, quy định của Ngành; đúc rút từ bài học kinh nghiệm thực tế]; A --- E[Trên cơ sở những quy định hiện có của HHHN, các NHTM, đơn vị trong ngành];
```

Các quy định của Đảng, Nhà nước về trách nhiệm nêu gương, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và văn hóa công sở

Chỉ đạo của Thống đốc NHNN giao HHHN xây dựng và ban hành, triển khai Bộ chuẩn mực trong ngành Ngân hàng

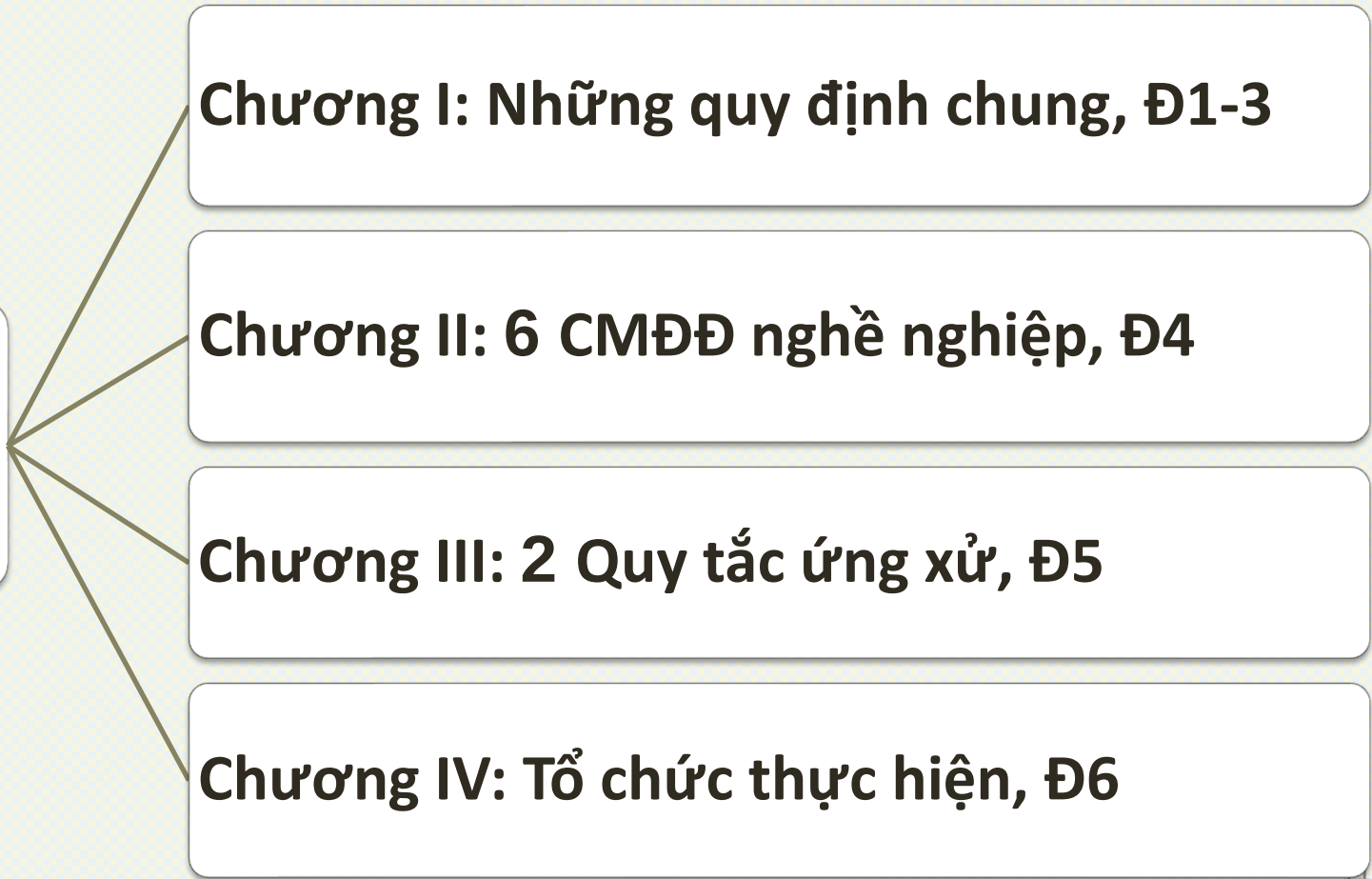
Thực trạng việc chấp hành pháp luật, các quy trình, quy định của Ngành; đúc rút từ bài học kinh nghiệm thực tế

Trên cơ sở những quy định hiện có của HHHN, các NHTM, đơn vị trong ngành

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH

Ban hành kèm theo QĐ số 11/QĐ-HHNH ngày 25/02/2019 của Hội đồng HHNH VN

Bộ CMĐĐ



```
graph LR; A[Bộ CMĐĐ] --- B[Chương I: Những quy định chung, Đ1-3]; A --- C[Chương II: 6 CMĐĐ nghề nghiệp, Đ4]; A --- D[Chương III: 2 Quy tắc ứng xử, Đ5]; A --- E[Chương IV: Tổ chức thực hiện, Đ6];
```

Chương I: Những quy định chung, Đ1-3

Chương II: 6 CMĐĐ nghề nghiệp, Đ4

Chương III: 2 Quy tắc ứng xử, Đ5

Chương IV: Tổ chức thực hiện, Đ6

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

1. Vai trò của đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ ngân hàng và đối với sự phát triển của ngân hàng.

- Được chuẩn mực hóa thành những quy tắc/quy định có tính cốt lõi để giữ và thực hiện tốt, phấn đấu trở thành người cán bộ ngân hàng “vừa hồng vừa chuyên”.
- Điều chỉnh các hành vi, nắm chắc quy trình, quy định, tự tin, bản lĩnh thực hiện nhiệm vụ của mình, đem lại lợi ích và giá trị cho mỗi cán bộ, giúp nâng cao năng suất, chất lượng hiệu quả công việc được giao và cũng là công cụ tự bảo vệ chính bản thân người cán bộ
- Giảm thiểu và ngăn ngừa được nhiều rủi ro, xây dựng hình ảnh, uy tín cho ngân hàng của mình, niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng, giúp ngân hàng phát triển ổn định và bền vững, ổn định nền kinh tế.

6

CHUẨN MỤC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

2. Nội dung 6 chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

1. Tính tuân thủ

3. Sự liêm chính

5. Tính chủ động,
sáng tạo, thích ứng

***Các
CMĐĐ
nghề
nghệ***

2. Sự cẩn trọng

4. Sự tận tâm &
chuyên cần

6. Ý thức bảo mật
thông tin

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(1) *Tính tuân thủ*

- Làm việc gì, ở vị trí nào cũng phải tuân thủ nghiêm quy định pháp luật. Đây là yêu cầu bắt buộc và tối quan trọng trong công tác ngân hàng.
- Chấp hành không nghiêm sẽ gây ra hậu quả khó lường.

1

TÍNH TUÂN THỦ

PHẢI

tuân thủ
pháp luật

PHẢI

tuân thủ quy định
của ngành

PHẢI

tuân thủ quy định,
quy trình của đơn vị



KHÔNG

đồng lõa, tiếp tay
hành vi vi phạm
pháp luật

KHÔNG

bị tác động,
can thiệp
dẫn tới làm trái

Lợi ích đem lại:

- ※ Giảm thiểu rủi ro vi phạm pháp lý
- ※ Đảm bảo quy trình, quy định, tự tin xử lý công việc
- ※ Tăng tính kỷ luật, đồng bộ và tự giác
- ※ Tăng sự an toàn cho bản thân, khách hàng và ngân hàng

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(2) Sự cẩn trọng

Sự cẩn trọng là đòi hỏi rất thiết yếu đối với người cán bộ ngân hàng. Làm ngân hàng không cho phép sự liều lĩnh, mạo hiểm, cần sự chắc chắn

“Cẩn thận sẽ đem đến sự an toàn, cho ta cuộc sống hạnh phúc vô ưu vô lo”.

“Cẩn thận còn dẫn đến những thành công trong sự nghiệp”.

2

SỰ CẨN TRỌNG



Lợi ích đem lại:

- ✧ Giảm thiểu lỗi, sai sót khi tác nghiệp
- ✧ Lường trước rủi ro để phòng tránh
- ✧ Hạn chế lỗ hổng trong quy trình tác nghiệp
- ✧ Tự phòng vệ cho bản thân

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

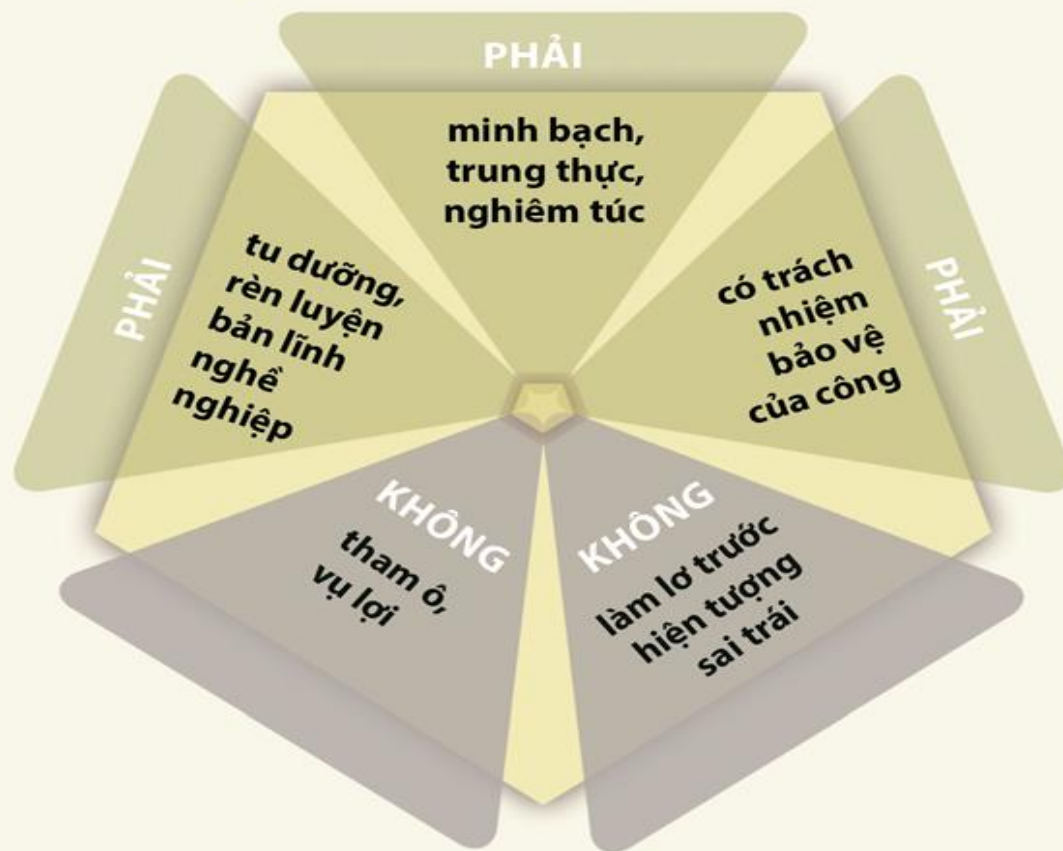
I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(3) *Sự liêm chính*

Sự liêm chính là yêu cầu đối với mọi ngành nghề, mọi cán bộ, nhân viên trong quá trình thực thi công vụ; song đối với đặc thù của nghề Ngân hàng – gắn với tiền, càng đòi hỏi người CBNH phải rèn luyện phẩm chất này, phải kiên định, bản lĩnh, tránh sự cám dỗ của đồng tiền.

3

LIÊM CHÍNH



Lợi ích đem lại:

- ✧ Nâng cao giá trị bản thân
- ✧ Bảo đảm an toàn nội bộ
- ✧ Tạo niềm tin cho nội bộ và khách hàng/đối tác
- ✧ Giảm thiểu xung đột lợi ích và phòng tránh rủi ro

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(4) *Sự tận tâm & chuyên cần*

Tận tâm: Là cố gắng hết sức, làm hết trách nhiệm, hết khả năng để đạt kết quả tốt.

Chuyên cần: Siêng năng, chăm chỉ, miệt mài với công việc.

Tận tâm & chuyên cần là một phẩm chất, tính cách quan trọng cần có ở mỗi người.

4

SỰ TẬN TÂM VÀ CHUYÊN CẦN



Lợi ích đem lại:

- ✧ Yêu và gắn bó với nghề
- ✧ Tinh thông nghiệp vụ
- ✧ Tăng uy tín và vị thế cho bản thân

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(5) Tính chủ động, sáng tạo, thích ứng

Cán bộ ngân hàng cần phải **chủ động, sáng tạo, thích ứng** nhằm đáp ứng đòi hỏi trong bối cảnh hội nhập quốc tế, công nghệ thay đổi, phát triển nhanh, mô hình hoạt động của ngân hàng đang có nhiều chuyển đổi, áp lực cạnh tranh gia tăng.

5

TÍNH CHỦ ĐỘNG, SÁNG TẠO, THÍCH ỨNG

PHẢI

tìm tòi, sáng tạo

PHẢI

tích cực, chủ động

PHẢI

rèn luyện khả năng
thích ứng cao

PHẢI

cải tiến phương pháp
làm việc

PHẢI

nâng cao
kỹ năng mềm



KHÔNG

bảo thủ, cứng nhắc

KHÔNG

thụ động, ỷ lại,
dựa dẫm, đẩy việc

Lợi ích đem lại:

- * Phát huy ý tưởng, sáng kiến để đạt hiệu quả cao
- * Phù hợp xu thế phát triển chung, không dễ bị tụt hậu
- * Năng động, tự tin trong xử lý công việc
- * Phát triển kỹ năng, sở trường của bản thân

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(6) Ý thức bảo mật thông tin

Trong thời đại mà thông tin & dữ liệu là nguồn tài nguyên quý báu như hiện nay, yêu cầu bảo mật thông tin của NH, của khách hàng & của chính từng người càng trở nên hệ trọng & cấp thiết.



6

Ý THỨC BẢO MẬT THÔNG TIN

PHẢI

**tuân thủ quy định,
quy trình bảo mật
an toàn thông tin**

PHẢI

**lưu trữ, bảo quản
hồ sơ, tài liệu
đúng quy định**



KHÔNG

**đưa thông tin
sai lệch, chủ quan,
thiếu chính xác**

KHÔNG

**tùy tiện, sơ hở
trong trao đổi
thông tin**

Lợi ích đem lại:

- ✧ *Giữ an toàn hệ thống*
- ✧ *Bảo vệ, tăng sự tin tưởng từ khách hàng*
- ✧ *Tránh cạnh tranh không lành mạnh*
- ✧ *Dễ dàng truy vấn, truy cứu tài liệu*

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

I. Nội dung các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

(6) Ý thức bảo mật thông tin

Việc đảm bảo bí mật thông tin khách hàng sẽ giúp các TCTD tối thiểu hóa được các thiệt hại khi có rủi ro xảy ra, đồng thời cũng chính là bảo vệ sự phát triển bền vững của chính TCTD.



Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

Văn hóa ứng xử là một biểu hiện của giao tiếp, là những đặc điểm tính cách của cá nhân được thể hiện qua thái độ, hành vi, cử chỉ, lời nói của từng cá nhân trong giao tiếp.

Bộ chuẩn mực đưa ra những quy định khái quát về thái độ, phong cách

trong giao tiếp cả trong nội bộ và với bên ngoài, thể hiện tính lịch sự và chuyên nghiệp của người CBNH.



Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

1. Vai trò của các quy tắc ứng xử trong ngân hàng

- Hướng dẫn các hành vi ứng xử trong nội bộ (cấp trên, cấp dưới, đồng cấp), với khách hàng, đối tác. Từ đó gây dựng hình ảnh, thương hiệu tốt, đạt hiệu quả kinh doanh.
- Tạo môi trường làm việc chính quy, chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện và hiệu quả. Từ đó tạo bầu không khí cởi mở, đoàn kết, tăng năng suất, chất lượng và hiệu quả công tác.
- Nâng cao sự hài lòng với công việc, lòng trung thành, sự cố gắng, sự tự hào, động cơ làm việc của người lao động trong ngân hàng.

2

QUY TẮC ỨNG XỬ

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

2. Nội dung 2 quy tắc ứng xử

Các quy tắc ứng xử của CBNH

```
graph TD; A[Các quy tắc ứng xử của CBNH] --> B[Trong nội bộ]; A --> C[Khách hàng & Đối tác];
```

Trong nội bộ

- Cán bộ cấp dưới
- Cán bộ cấp trên
- Cán bộ đồng cấp

Khách hàng & Đối tác

- Phong cách
- Tác phong, thái độ
- Trang phục
- Giải quyết công việc

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

(1) Ứng xử trong nội bộ

Giữa cán bộ cấp dưới với cán bộ cấp trên

1

ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ

ỨNG XỬ GIỮA CÁN BỘ CẤP DƯỚI VỚI CẤP TRÊN



Chấp hành
sự phân công



Tôn trọng,
đối xử đúng mực



Thực hiện
đúng phận sự



Mạnh dạn bày tỏ chính kiến,
tham mưu, thuyết phục
khi cần thiết



Không gây tổn hại
uy tín cấp trên



Lợi ích đem lại:

- ※ Xây dựng tính kỷ luật, nề nếp làm việc
- ※ Giúp tổ chức vận hành trật tự, trôi chảy
- ※ Phát huy tiềm năng, năng lực sở trường của bản thân
- ※ Tránh rủi ro đã lường trước cho bản thân, lãnh đạo và tổ chức
- ※ Củng cố niềm tin, sự tín nhiệm của người lãnh đạo trong và ngoài tổ chức

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

(1) Ứng xử trong nội bộ

*Giữa cán bộ cấp trên với
cán bộ cấp dưới*

1

ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ

ỨNG XỬ GIỮA CẤP TRÊN VỚI CẤP DƯỚI

Hỗ trợ, giúp đỡ cấp dưới
thực thi nhiệm vụ



Gương mẫu, cởi mở,
công bằng, bình đẳng



Bảo vệ quyền lợi
của cấp dưới



Tôn trọng,
lắng nghe



Không trù dập,
phân biệt đối xử, làm tổn
hại danh dự cấp dưới



Không lợi dụng chức vụ,
địa vị để thu lợi cá nhân



Lợi ích đem lại

- * Tạo động lực để cán bộ phấn đấu
- * Kích thích sáng tạo, phát huy sáng kiến
- * Tăng sự gắn kết, tin tưởng của nhân viên
- * Tránh tổn hại lợi ích của cá nhân, đơn vị và hệ thống

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

(1) Ứng xử trong nội bộ *Giữa các cán bộ đồng cấp*



Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

(2) Ứng xử với khách hàng & đối tác

2

ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC



-  **Thể hiện phong cách chuyên nghiệp**
-  **Tác phong nhanh nhẹn, chu đáo**
-  **Trang phục gọn gàng, lịch sự**
-  **Thái độ niềm nở, tận tình, nghiêm túc**
-  **Không thiên vị, phiền hà, nhũng nhiễu**
-  **Không gây xung đột lợi ích, ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ hợp tác**



Lợi ích đem lại

- ※ Tạo dựng lòng tin của khách hàng, đối tác
- ※ Tăng sự hài lòng của khách hàng
- ※ Tạo sự gắn bó với khách hàng, đối tác
- ※ Giảm thiểu tối đa kê hờ để phòng người xấu lợi dụng
- ※ Tạo thương hiệu, hình ảnh và nét văn hóa đẹp cho ngân hàng

Phần 2. Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp & Quy tắc ứng xử của CBNH.

II. Nội dung các quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng

“**Kỹ năng giao tiếp** là một công cụ quan trọng trong cuộc hành trình theo đuổi mục tiêu, dù là với gia đình, đồng nghiệp hay khách hàng của bạn” (*Les Brown*)

Hãy đối xử tử tế với người khác, vì họ nhớ đến sự tử tế hơn là nhớ đến thành công của bạn.

Phần 3. Những thông điệp và kỳ vọng

Thông điệp

- *Thực hành, rèn luyện đạo đức nghề nghiệp là quá trình bền bỉ thường xuyên, cần sự tự giác cũng như ý chí của mỗi cá nhân.*
- *Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ 6 chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và 2 quy tắc ứng xử giúp người cán bộ ngân hàng trưởng thành, bản lĩnh và chuyên nghiệp hơn, tôn lên những giá trị tốt đẹp của nghề ngân hàng, góp phần xây dựng và phát triển một hệ thống ngân hàng Việt Nam an toàn, hiệu quả và bền vững.*

Phần 3. Những thông điệp và kỳ vọng

Thực hiện Bộ chuẩn mực

Nắm vững BCM

Nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc

Phát triển từng bộ phận nghiệp vụ, từng ngân hàng, hệ thống ngân hàng, nền kinh tế

Giảm thiểu, ngăn ngừa rủi ro

Công cụ tự bảo vệ bản thân mình

Không ý thức đầy đủ và thực hiện tốt BCM

Các hành vi vi phạm PL

Rủi ro xảy ra

Hậu quả hệ lụy khó lường

Phần 3. Những thông điệp và kỳ vọng

KỠ VỌNG

Cán bộ ngân hàng cần thấy rõ trách nhiệm của mình trong việc tu dưỡng, rèn luyện các đức tính, phẩm chất cần có của người cán bộ ngân hàng để luôn luôn chú ý, phấn đấu làm theo cái đúng, cái tốt, tránh cái sai, cái xấu, bảo vệ danh dự cho mình, uy tín cho ngân hàng của mình và cho hình ảnh của ngành ngân hàng trong con mắt của xã hội. Đó vừa là trách nhiệm và danh dự đặt lên vai người cán bộ.

Phần 3. Những thông điệp và kỳ vọng

**“Gạo đem vào giã bao đau đớn
Gạo giã xong rồi trắng tựa bông
Sống ở trên đời người cũng vậy
Gian nan, rèn luyện mới thành công”**

(Chủ tịch Hồ Chí Minh)

**“Học cái tốt thì khó, ví như người ta leo núi,
phải vất vả, khó nhọc mới lên đến đỉnh.
Học cái xấu thì dễ, như ở trên đỉnh núi
trượt chân một cái là nhào xuống vực sâu”.**

- Chủ tịch Hồ Chí Minh -

CHÚC CÁC BẠN THÀNH CÔNG

