

Số: *11* /QĐ-HHNH

Hà Nội, ngày *25* tháng *02* năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Bộ chuẩn mực 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 mực 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**

*Nơi nhận:*

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





**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, liều 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.

#### **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.

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**