NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 089 /QĐ-HĐQT-NHCT1	*Hà Nội, ngày 05 tháng 03 năm 2009*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Sổ tay Văn hoá doanh nghiệp NHCT VN

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Căn cứ Điều lệ về tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Công Thương Việt Nam được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước phê chuẩn tại Quyết định số 1325/QĐ-NHNN ngày 28/11/2002;

Căn cứ đề án xây dựng và phát triển Văn hoá doanh nghiệp của NHCTVN do Công ty tư vấn xây dựng tháng 02/2009;

Căn cứ Nghị quyết số 10 /BB-HĐQT-TCCB-2009 ngày 5/3/09 của Hội đồng quản trị NHCTVN về việc phê duyệt đề án xây dựng và phát triển văn hoá doanh nghiệp NHCTVN;

Theo đề nghị của Tổng giám đốc Ngân hàng Công thương Việt Nam,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "**Sổ tay Văn hoá doanh nghiệp Ngân hàng Công thương Việt Nam**".

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Mọi sửa đổi bổ sung nội dung Sổ tay văn hoá doanh nghiệp do Hội đồng quản trị NHCTVN quyết định.

Điều 3. Các ông (bà): Tổng Giám đốc; Phó Tổng giám đốc; Kế toán trưởng; Trưởng phòng, ban tại Trụ sở chính NHCTVN; Giám đốc các đơn vị thuộc Ngân hàng Công thương Việt Nam và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH

NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Phạm Huy Hùng

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Thành viên HĐQT;
-Lưu: VP, TCCB &ĐT.

SỔ TAY VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP
NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 089/QĐ-HĐQT-NHCT1 ngày 05/3/09 của Hội đồng quản trị Ngân hàng Công Thương Việt Nam)

PHẦN I:
SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, TRIẾT LÝ KINH DOANH NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - VIETINBANK

VietinBank

1. SỨ MỆNH CỦA VIETINBANK

Là Tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu của Việt Nam, hoạt động đa năng, cung cấp sản phẩm và dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, nhằm nâng giá trị cuộc sống.

2. TẦM NHÌN CỦA VIETINBANK

Trở thành Tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại, hiệu quả hàng đầu trong nước và Quốc tế.

3. GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA VIETINBANK

- *Mọi hoạt động đều hướng tới khách hàng;*
- *Năng động, sáng tạo,chuyên nghiệp, tận tâm, minh bạch, hiện đại;*
- *Người lao động được quyền phấn đấu, công hiến làm việc hết mình- được quyền hưởng thụ đúng với chất lượng, kết quả, hiệu quả của cá nhân đóng góp-được quyền tôn vinh cá nhân suất sắc, lao động giỏi.*

4. TRIẾT LÝ KINH DOANH VIETINBANK

- *An toàn, hiệu quả, bền vững và chuẩn mực quốc tế;*
- *Đoàn kết, hợp tác, chia sẻ và trách nhiệm xã hội;*
- *Sự thịnh vượng của khách hàng là sự thành công của VietinBank*

5. SLOGAN

Nâng giá trị cuộc sống

PHẦN II:

QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VIETINBANK

1. MỤC ĐÍCH

Quy tắc đạo đức nghề nghiệp được xây dựng dựa trên nguyên lý đạo đức cơ bản và giá trị cốt lõi của VIETINBANK nhằm mục đích hướng dẫn cán bộ nhân viên và các cấp quản lý áp dụng trong các giao tiếp hàng ngày, góp phần tạo nên những giá trị văn hoá đặc trưng của VietinBank.

2. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

2.1. Phạm vi

Quy tắc này hướng dẫn các hành vi ứng xử giữa cá nhân với đồng nghiệp, với đối tác và khách hàng trên toàn hệ thống của VietinBank.

2.2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng cho toàn thể cán bộ nhân viên đang làm việc tại VietinBank.

3. NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

3.1. Quy tắc chung.

- Làm việc vì sự phát triển chung của Vietinbank, không vì lợi ích riêng của bản thân hoặc của một nhóm người;
- Làm việc với khách hàng trên cơ sở bình đẳng, hợp tác cùng có lợi, đảm bảo hài hoà lợi ích của khách hàng và lợi ích của VietinBank;
- Tác phong lịch sự, chuyên nghiệp, trung thực, năng động và sáng tạo;
- Hoà đồng, tôn trọng, hợp tác và chia sẻ với đồng nghiệp;
- Luôn tự hoàn thiện kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ theo hướng chuyên nghiệp;
- Tuân thủ luật pháp, chấp hành đúng quy chế, chế độ, thể lệ, quy trình nghiệp vụ và nội quy cơ quan;
- Không đưa hoặc nhận quà biếu, tặng mà giá trị của nó có thể ảnh hưởng đến hành động, quyết định của bản thân hoặc cán bộ, nhân viên khác, ngoại trừ loại quà biếu, tặng thân thiện theo nguyên tắc truyền thống của xã hội.

VIETINBANK cam kết:

- Khuyến khích cán bộ, nhân viên đóng góp ý kiến về công việc và bày tỏ những vấn đề cá nhân;
- Lãnh đạo luôn tin tưởng và tạo mọi điều kiện, phương tiện và môi trường làm việc thuận lợi để cán bộ, nhân viên được cống hiến, phát triển năng lực của cá nhân;

- Cán bộ quản lý có thông điệp và hành động rõ ràng để cán bộ, nhân viên thấy rằng mọi hành vi gian lận, thiên vị sẽ không được chấp nhận;
- Tôn trọng, bảo mật những thông tin cá nhân ntrên cơ sở tuân thủ pháp luật và nội quy, quy định của VietinBank. Chỉ sử dụng những thông tin trên phục vụ vào những công việc được pháp luật cho phép;
- Đảm bảo công bằng trong việc đánh giá thành tích cá nhân dựa trên kết quả công việc và quan sát thực tế.

3.2.Quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong quan hệ nội bộ.

- VietinBank cam kết tạo ra môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau. Mọi hành vi xúc phạm, đe doạ, phân biệt đối xử đi ngược lại với quy tắc đạo đức nghề nghiệp, thuần phong mỹ tục, làm ảnh hưởng không tốt đến môi trường làm việc của cán bộ nhân viên đều không được chấp nhận;
- Cán bộ nhân viên VietinBank cam kết sử dụng quyền của mình theo đúng phạm vi được phân cấp, trên cơ sở tôn trọng đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới, khách hàng, cơ quan chính quyền và đối tác;
- Tuân thủ theo quy định, quy trình, đảm bảo khách quan, công khai, minh bạch trong việc tuyển dụng, đề bạt cán bộ.Tránh các trường hợp tiêu cực, mưu lợi cá nhân, quan liêu, cửa quyền làm ảnh hưởng đến lòng tin của cán bộ nhân viên trong toàn hệ thống.

3.3.Quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong quan hệ với khách hàng, tổ chức và cá nhân ngoài hệ thống.

- Cán bộ, nhân viên làm việc vì lợi ích và thực hiện sứ mệnh của VietinBank; tránh các mâu thuẫn, xung đột giữa trách nhiệm trong thực hiện công việc với đối tác bên ngoài. Khi có những tình huống xuất hiện mâu thuẫn tiềm tàng về lợi ích với đối tác, cần nhanh chóng tìm hướng giải quyết và báo cáo kịp thời cho lãnh đạo, người quản lý;
- Khi giao dịch với khách hàng và quan hệ với các cơ quan, đơn vị và cá nhân ngoài hệ thống, mỗi cán bộ, nhân viên nhất thiết phải đứng trên góc độ lợi ích của VietinBank. Cán bộ, nhân viên không được phát ngôn tuỳ tiện hoặc có những hành vi làm ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và hình ảnh của VietinBank. Mọi tuyên bố báo chí, đề nghị, kiến nghị... của VietinBank với cơ quan chính quyền hoặc các đối tác bên ngoài đều là ý chí mang tính chất tập thể. Vì vậy, cán bộ, nhân viên VietinBank không được tự ý bình luận, phê phán hoặc đưa ra quan điểm cá nhân trái ngược với quan điểm chính thức đã được thông báo trên các phương tiện đại chúng;
- VietinBank khuyến khích cán bộ, nhân viên tham gia những hoạt động với các tổ chức, cá nhân ngoài hệ thống trên cơ sở mang lại lợi ích cho VietinBank nhưng không ảnh hưởng đến năng suất và hiệu quả công việc được giao.

3.4. Quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong bảo mật thông tin và tài sản.

3.4.1. Bảo mật thông tin

- Cán bộ, nhân viên không tự ý cung cấp thông tin gây ảnh hưởng bất lợi cho hoạt động của Vietinbank trong bất kỳ trường hợp nào. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin, cán bộ, nhân viên phải báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định;
- Không được sử dụng các thông tin bí mật của VietinBank; khách hàng, cơ quan đơn vị, cá nhân hay những đối tác khác mà VietinBank có quan hệ cho mục đích cá nhân, gia đình hoặc những lợi ích khác;
- Bảo mật thông tin về hoạt động kinh doanh của VietinBank theo đúng quy định, tuỳ theo tính chất, mức độ của từng loại thông tin. Không tiếp xúc, khai thác, sử dụng các thông tin bí mật về VietinBank ngoài thẩm quyền cho phép.

3.4.2. Bảo vệ tài sản

Tài sản của ngân hàng gồm cả những tài sản vật chất và phi vật chất ở tất cả các khâu, các lĩnh vực kinh doanh góp phần tạo ra giá trị của VietinBank. Vì vậy, cán bộ, nhân viên phải có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định, quy trình nghiệp vụ về đảm bảo an toàn tài sản. Cụ thể:

- Thực hiện đúng các quy định về quản lý tài sản của VietinBank; chỉ được sử dụng tài sản của VietinBank phục vụ cho công việc chung, không được phép sử dụng vào mục đích cá nhân; Nghiêm cấm việc tự ý chiếm hữu tài sản của VietinBank, sử dụng lãng phí, kém hiệu quả;
- Có trách nhiệm giữ gìn, bảo vệ tài sản chung. Trong trường hợp phát hiện có những dấu hiệu không an toàn tài sản, hoặc vi phạm chế độ quản lý sử dụng tài sản, cần thông báo kịp thời cho cấp có thẩm quyền để xử lý;
- Thông tin, dữ liệu trong máy tính là tài sản của VietinBank. VietinBank có quyền tiếp cận, kiểm soát và công bố các thông tin trên nếu công việc yêu cầu;
- Không tự ý đưa tài sản của VietinBank ra khỏi trụ sở làm việc, nếu không có sự đồng ý của cấp có thẩm quyền;

3.5. Yêu cầu tuân thủ quy tắc đạo đức nghề nghiệp.

Quy tắc đạo đức nghề nghiệp thực sự tạo ra các giá trị văn hoá của VietinBank khi các cấp lãnh đạo, quản lý và nhân viên cùng đảm bảo tốt các yêu cầu sau:

- Không lạm dụng quyền lực, chức vụ trong việc vận dụng các quy tắc đạo đức nghề nghiệp;
- Đề cao trách nhiệm cá nhân, không lẩn tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong mọi hoạt động;

- Thẳng thắn thừa nhận và sửa chữa những sai lầm của chính mình, đồng thời rút kinh nghiệm từ những biểu hiện sai lầm, lệch lạc của đồng nghiệp để tự hoàn thiện mình;
- Luôn tự hào và tôn vinh những thành tựu, truyền thống tốt đẹp của VietinBank; suy tôn những đóng góp xuất chúng của cán bộ, nhân viên vì sự phát triển của VietinBank.

PHẦN III:

VĂN HOÁ HÀNH VI TRONG VIETINBANK

1. VĂN HOÁ GIAO TIẾP

Ứng xử, giao tiếp chính là một bộ phận cấu thành nên giá trị hữu hình dễ quan sát nhất của văn hóa VietinBank. Ứng xử, giao tiếp cũng là phương tiện gây ảnh hưởng lớn nhất đối với việc tạo dựng một hình ảnh riêng của VIETINBANK trong con mắt của khách hàng, đối tác và xã hội.

1.1. Văn hoá chào hỏi

1.1.1. Cách chào hỏi:

Tư thế chào:

- Đứng với tư thế đĩnh đạc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng;
- Giữ tư thế lưng thẳng, cúi đầu nhẹ nhàng khi chào;
- Mỉm cười thể hiện sự thân thiện;
- Khi người được chào đang bận việc hoặc đang giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần mỉn cười hoặc gặt đầu thể hiện sự nhận biết đối tượng;

Thứ tự ưu tiên chào:

Thông thường chào hỏi thường theo thứ tự sau:

- Nhân viên chào cấp trên trước, khi được chào, cấp trên phải chào lại;
- Đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước;
- Khách hàng, đối tác: chủ động chào khách hàng hoặc đối tác trước.

1.1.2. Cách thức bắt tay

Nghi thức bắt tay không nhất thiết phải sử dụng trong mọi trường hợp, chỉ nên dùng trong các nghi thức ngoại giao, trịnh trọng. Đối với đồng nghiệp hoặc cấp trên gặp nhau hàng ngày ở công sở, việc chào hỏi thường không cần thiết phải bắt tay. Trường hợp cần thiết phải bắt tay, nghi thức sau đây nên được áp dụng:

- Dùng một tay (thường là tay phải) để bắt tay;

- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng vào mắt người đó thể hiện sự tôn trọng, thân thiện;
- Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người thể hiện sự hữu nghị. Chỉ siết nhẹ bàn tay để biểu hiện sự nồng ấm và thân thiết;
- Biểu thị lòng hiếu khách, cần 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 vị trí xã hội cao hơn, cần chờ đối tác chìa tay ra trước.

1.2. Văn hóa nói chuyện và trao đổi

Để tăng hiệu quả nói chuyện và trao đổi, ngoài phong thái lịch sự, cán bộ, nhân viên Vietinbank nên lưu ý một số vấn đề sau:

Dùng từ ngữ phù hợp trong khi nói:

- Diễn đạt bằng những câu ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm;
- Sử dụng những từ ngữ thông dụng, rõ ràng và chính xác, không dùng những từ bác học, từ trừu tượng hoặc quá chuyên môn;
- Không sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp quá nhiều đối với đối tượng mà tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính.

Nói rõ ràng:

- Nói đủ nghe, rõ ràng những điều cần nói, không nên lặp lại các sự việc cùng một giọng điệu;
- Không nên nói khi người đối diện đang nói; nói khi đang ăn, đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc;

Thể hiện là người tích cực và có óc sáng tạo:

- Sử dụng những lời nói tích cực, gợi mở, khuyến khích và cuốn hút người nghe vào vấn đề chính;
- Không sử dụng những lời nói thô lỗ, tiêu cực trong mọi trường hợp.

Giữ khoảng cách cần thiết trong khi nói chuyện

- Không đứng quá gần, hoặc quá xa trong khi nói chuyện. Nên giữ khoảng cách tối thiểu 0,75m và tối đa 1,2m khi giao tiếp;
- Không nên nói thầm hoặc nói vọng từ xa.

1.3. Văn hoá nghe

Để giao tiếp hiệu quả, không những phải biết diễn đạt rõ ràng mà còn phải biết lắng nghe người đối thoại. ***"Nói là gieo, Nghe là gặt"***. Vì thế, cán bộ, nhân viên Vietinbank khi nghe người khác nói, cần lưu ý:

- Tập trung nắm bắt ý tưởng người đối thoại để có thể đưa ra những cách diễn đạt phù hợp với khả năng hiểu biết và thu hút sự chú ý của họ;
- Khuyến khích người đối thoại bộc lộ ý kiến bằng cách đặt những câu hỏi gợi mở trong quá trình giao tiếp;
- Nhắc lại lời nói của người đối thoại bằng những từ đồng nghĩa nhằm tạo ra bầu không khí tin tưởng, mang lại cảm giác được lắng nghe, được thấu hiểu;
- Cần giữ thái độ cởi mở khi giao tiếp và thể hiện sự sẵn sàng lắng nghe người khác nói. Hãy nhìn thẳng và nở nụ cười với người đang nói;
- Không được có biểu hiện thiếu tôn trọng người nói như: vẫn ngồi trên ghế trong khi người nói chuyện đứng, hay bắt chéo chân, ánh mắt không nhìn vào người nói;
- Trong mọi trường hợp, cần giữ thái độ bình tĩnh trước hành vi thiếu bình tĩnh (nếu có) của người đối thoại để làm dịu đi không khí căng thẳng; đồng thời biểu hiện thái độ cầu thị, sẵn sàng hợp tác với người đối thoại.

1.4. Văn hoá giao tiếp qua điện thoại

- Nhấc máy trả lời ngay khi có thể, không để chờ quá 3 tiếng chuông báo có cuộc gọi đến;
- Khi nhận điện thoại, bắt đầu bằng: Alo + Tên người nghe + đơn vị công tác + xin nghe;
- Khi gọi đi, 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, âm lượng vừa phải không ảnh hưởng đến người xung quanh; giọng nói vui vẻ thể hiện sự sẵn sàng hợp tác;
- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, lịch thiệp, không tranh cãi trên điện thoại;
- Lắng nghe lời người khác nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác kể cả khi biết trước người đối thoại định nói gì;
- Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào, hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt chuông báo điện thoại với âm lượng đủ nghe;
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại có tránh nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.

1.5. Văn hoá giao tiếp giữa lãnh đạo, quản lý với cán bộ nhân viên

Giao tiếp của cán bộ nhân, viên với lãnh đạo, quản lý

- Tôn trọng cấp trên và cư xử đúng mực khi giao tiếp;
- Có ý tưởng rõ ràng khi thực hiện giao tiếp với lãnh đạo, quản lý;

- Diễn đạt ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, trọng tâm những vấn đề cần nói;
- Luôn tỏ thái độ cầu thị và kiên trì thuyết phục cấp trên khi cần thiết;
- Tuân thủ quyết định của cấp trên, làm tốt bổn phận của mình khi được cấp trên giao phó;
- Khiêm nhường trước những thành tích và những lời khen ngợi của cấp trên đối với bản thân và đồng nghiệp.

Giao tiếp của lãnh đạo, quản lý với nhân viên

- Tạo không khí thân thiện, hoà đồng, quần chúng;
- Tôn trọng, lắng nghe chân thành, khuyến khích nhân viên bày tỏ chính kiến.
- Truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, mạch lạc và nhất quán;
- Nói sự thật, không dấu diếm khó khăn trở ngại, không hứa suông, hứa vượt quá khả năng, thực hiện phương châm lời nói đi đôi với việc làm;
- Đối xử công bằng với nhân viên, công minh trong việc thưởng, phạt;
- Bao dung, độ lượng đối với những lỗi ngẫu nhiên, không cố ý của nhân viên;
- Quan tâm đến hoàn cảnh gia đình, đời sống cán bộ, nhân viên.

2. VĂN HOÁ GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG

2.1. Quy định chung

2.1.1. Văn hoá giới thiệu và tự giới thiệu

Trong giao tiếp/giao dịch với khách hàng, việc giới thiệu thành phần tham gia giao dịch với nhau và tự giới thiệu bản thân cho đối tác có vai trò quan trọng đầu tiên tạo ra thành công cho các cuộc tiếp xúc. Giới thiệu là trung tâm của sự giao tiếp. Nếu không có giới thiệu, sự giao tiếp trở nên nhạt nhẽo, khách khí. Vì thế, cách thức giới thiệu và tự giới thiệu là nhân tố gây ấn tượng mạnh nhất trong các cuộc giao lưu tiếp xúc với khách hàng.

Cách thức giới thiệu

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao trước;
- Giới thiệu chức vụ đi kèm theo tên của người được giới thiệu;
- Giới thiệu người trong cơ quan với khách hàng trước.

Cách thức tự giới thiệu

- Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại VIETINBANK;
- Trường hợp cần phải cho đối tác biết trách nhiệm của mình, cần giới thiệu chức vụ hiện đang đảm nhiệm hoặc vai trò được uỷ nhiệm để làm việc với đối tác;
- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

2.1.2. Văn hoá sử dụng danh thiếp

Danh thiếp luôn được coi là một trong những "chiếc cầu nối" đưa bạn đến với các mối quan hệ trong kinh doanh. Đây là một công cụ có ảnh hưởng rộng, hiệu quả lớn, tiết kiệm chi phí, đơn giản và giúp mọi người nhớ đến bạn trong nhiều giờ, nhiều tuần và thậm chí là nhiều năm sau khi bạn đưa danh thiếp cho họ.

Sử dụng danh thiếp

- Chỉ sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định thống nhất của VIETINBANK;
- Danh thiếp được sử dụng để trao đổi, giới thiệu với khách hàng, đối tác trong các nghi thức ngoại giao, trịnh trọng;
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm khi thăm hỏi, cảm ơn khách hàng trong các dịp lễ, tết hoặc các chương trình chăm sóc khách hàng thường niên;
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn;
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.

Trao đổi danh thiếp

- Cán bộ, nhân viên tự giới thiệu tự đưa danh thiếp trước cho đối tác.
- Tiến trước một bước khi giới thiệu danh thiếp của bạn;
- Đưa danh thiếp sao cho người nhận có thể đọc được ngay mọi thông tin của mình và ngân hàng sau khi nhận;
- Nếu khách hàng đưa danh thiếp trước, bạn nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp, 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;
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị xã hội cao nhất;
- Khi trao đổi danh thiếp giữa hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm;
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, cất danh thiếp vào vị trí trang trọng.

Cách đưa danh thiếp cho khách hàng

- Đứng thẳng, đối diện khách hàng khi đưa danh thiếp;
- Đưa danh thiếp bằng hai tay sao cho khách hàng có thể đọc luôn được thông tin trên danh thiếp;
- Hãy nói: "Rất hân hạnh được gặp Anh/Chị" và giới thiệu đôi nét về bản thân, đơn vị công tác;
- Lịch sự cúi đầu khoảng 10 độ.

2.2. Văn hóa giao tiếp của giao dịch viên với khách hàng

2.2.1. Quy tắc chung

- Làm vừa lòng khách hàng là ưu tiên trong mọi giao dịch của Vietinbank;
- Tận tâm với khách hàng, luôn mang đến cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất trong khả năng cho phép; luôn thể hiện cam kết cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tốt nhất với chất lượng ổn định trong mọi hoạt động giao dịch;
- Tôn trọng khách hàng, làm cho họ cảm thấy là người quan trọng;
- Lắng nghe ý kiến phê bình của khách hàng một cách tích cực; không được nói không một cách trực tiếp với khách hàng. Trong trường hợp không đạt được thoả thuận, nên dùng cách từ chối khéo léo;
- Xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, luôn đặt lợi ích của khách hàng song song với quyền lợi của Vietinbank.

2.2.2. Cách thức giao tiếp của giao dịch viên với khách hàng

Chào và hướng về khách hàng khi bắt đầu thực hiện giao dịch

- Khi bắt đầu phục vụ khách hàng, giao dịch viên Vietinbank cần chủ động hướng mắt về phía khách đồng thời chào khách. Tránh tình trạng phải để khách gọi mới quay lên hoặc không chào hỏi khách hàng. Giao dịch viên có thể hướng về phía khách hàng và nở một nụ cười hoặc gật đầu chào khách. Không sử dụng các động tác như vẫy tay,…để gọi khách hàng;
- Thể hiện việc chào hỏi bằng lời phải đảm bảo lịch sự, tự nhiên không miễn cưỡng. Việc chào hỏi có thể được thực hiện bằng kết hợp biểu lộ sắc thái giữa miệng, mắt và gương mặt với mục đích để khách hàng hiểu rằng giao dịch viên đã biết đến sự hiện diện của họ;

Tư thế chào thường được thực hiện là: nhìn vào khách hàng, cúi nhẹ đầu chào và nói:

"Xin chào Quý Khách/Anh/Chị/Ông/Bà…!"

"Em/Tôi/cháu có thể giúp gì được Anh/Chị/Ông/Bà...?"

Tiếp đón khách hàng một cách niềm nở, chân thành

- Tiếp cận ngay khi có khách hàng đến giao dịch, tạm dừng công việc đang làm để phục vụ khách hàng trước và tiếp tục hoàn thiện khi kết thúc giao dịch với khách hàng. Trường hợp đông khách cần phục vụ đúng thứ tự;
- Với những trường hợp đặc biệt như khách hàng lớn tuổi, tàn tật… cần được ưu tiên phục vụ trước, giao dịch viên chủ động sắp xếp, giải quyết tế nhị và phải được sự đồng ý của khách hàng đến trước;
- Giao dịch viên không sử dụng điện thoại khi đang thực hiện giao dịch với khách hàng, trừ trường hợp công việc khẩn cấp và phải xin lỗi khách hàng

trước khi nghe điện thoại. Tuyệt đối không sử dụng điện thoại cho mục đích cá nhân khi đang thực hiện giao dịch với khách hàng;

Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng, trách nhiệm

- Luôn tập trung khi giao tiếp để nắm bắt đúng nhu cầu của khách hàng;
- Luôn tỏ thái độ đồng cảm và kiên nhẫn, hòa nhã, thân thiện và lịch thiệp, không được nóng vội, thờ ơ, lạnh lùng trước những yêu cầu của khách hàng;
- Dùng những từ đệm như "Vâng, dạ, vui lòng..." khi lắng nghe và tuyệt đối không ngắt ngang lời khách hàng;
- Trong quá trình phục vụ khách hàng, cần khẩn trương, thao tác nhanh, chính xác;
- Giữ thái độ niềm nở với khách bằng một nụ cười hoặc ánh mắt tươi vui, biểu lộ sự sẵn sàng chia sẻ với khách hàng trong suốt thời gian giao dịch;
- Nhiệt tình và nỗ lực hết mình để giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả;
- Âm lượng của giọng nói vừa phải, diễn đạt rõ ràng, rành mạch, không làm cho khách hàng phải hỏi lại;

Dùng cách xưng hô, sử dụng từ ngữ sinh động trong quá trình giao tiếp

- Luôn dùng kính ngữ và xưng hô phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

  Những cách xưng hô nên dùng là:

Nam	Quý khách, anh (+ tên riêng), chú, bác…
Nữ	Quý khách, chị (+ tên riêng), cô, bác…
Hai vợ chồng	Anh chị, cô chú,…
Người lớn tuổi	Quý khách, thưa chú, thưa bác,thưa bà …
Người trẻ tuổi	Em hoặc tôi… tùy đối tượng, nhưng ngang nhau thì nên nhận mình ở vế thấp hơn khách hàng

- Luôn dùng lời nói cảm ơn để làm hài lòng khách hàng.

2.3. Những lưu ý khi giao tiếp với khách hàng

- Luôn đúng giờ và tác phong chuyên nghiệp;
- Thực hiện đúng những điều đã cam kết với khách hàng, đảm bảo lòng tin của khách hàng với Vietinbank;
- Luôn thể hiện thái độ quan tâm, tự hào về Vietinbank, tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp khi khách hàng hỏi về Vietinbank và công việc có liên quan;

- Luôn trân trọng giá trị thương hiệu của Vietinbank, hiểu rõ **Sứ mệnh, Tầm nhìn, Giá trị cốt lõi, Triết lý kinh doanh, Slogan** của VietinBank để khi có khách hàng quan tâm và đề cập tới thì có thể giải thích rõ cho khách hàng biết;
- Xử lý khéo léo khi tiếp xúc với khách hàng than phiền bằng cách lắng nghe tích cực, đưa ra lời xin lỗi ngay khi có thể, hoặc đưa ra các giải pháp thay thế phục vụ khách hàng.

3. HÀNH VI CÁ NHÂN TẠI NƠI LÀM VIỆC

3.1. Trang phục và diện mạo

- Cán bộ nhân viên phải mặc đồng phục theo đúng quy định của VietinBank; trang phục phải gọn gàng, sáng sủa, phẳng nếp;
- Đeo thẻ tên của mình trong thời gian làm việc và trong khi đi giao dịch;
- Đeo huy hiệu Logo của VietinBank trong thời gian làm việc và khi đi giao dịch. Khuyến khích đeo huy hiệu Logo VietinBank ngoài thời gian làm việc với thái độ trân trọng;
- Diện mạo cá nhân gọn gàng, sáng sủa. Nam giới không được để đầu đinh, đầu cua, đầu trọc; không được để tóc dài, râu và ria mép cần được tỉa gọn gàng. Nữ giới không được để tóc che lấp khuôn mặt, kiểu tóc phải gọn gàng, tránh dùng nhiều đồ trang trí rườm rà trên tóc; trang điểm nhẹ nhàng, thanh thoát cho khuôn mặt tươi sáng, ưa nhìn.

3.2. Phong cách đi đứng

- Đi, đứng trong tư thế đàng hoàng, đĩnh đạc, không quá vội vàng hấp tấp nhưng cũng không quá chậm chạp;
- Khi giao tiếp không để tay trong túi quần;
- Phải biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ. Nếu muốn vượt lên trước phải xin phép;
- Khi đi lại trong ngân hàng không khoác vai, nắm tay, hoặc có cử chỉ khiếm nhã;
- Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi nói chuyện.

3.3. Tác phong làm việc

- Đến trước 5 phút để có thể bắt đầu làm việc đúng thời gian và không gây ảnh hưởng đến người xung quanh;
- Khi vắng mặt hay đi làm muộn vì những lý do bất khả kháng, phải liên lạc với cán bộ quản lý;
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm hoặc rời công sở;

- Không rời vị trí trong thời gian làm việc nếu không có lý do chính đáng và được sự chấp thuận của cán bộ quản lý;
- Tập trung và chuyên tâm vào công việc chuyên môn, không làm việc riêng, không tán gẫu với đồng nghiệp, không ăn uống, không trang điểm, không hút thuốc lá, không uống rượu, bia, không nghe nhạc, nhắn tin di động…trong thời gian làm việc.

3.4. Vệ sinh, nội vụ

Đối với nơi làm việc cá nhân:

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ gọn gàng;
- Sắp xếp các thiết bị phục vụ công việc, vật dụng cá nhân gọn gàng, khoa học;
- Khi đứng dậy khỏi nơi làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn; không để quá nhiều đồ vật không cần thiết trên bàn làm việc;
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ cho công việc khoa học, thuận tiện khi tra cứu.

Đối với môi trường làm việc chung:

- Chủ động giữ gìn công sở xanh, sạch, đẹp, có ý thức giữ gìn vệ sinh chung của cơ quan;
- Không vứt rác, khạc nhổ, nhả bã kẹo cao su, bôi bẩn ... nơi công sở;
- Không hút thuốc lá, thuốc lào... ở những nơi công cộng có thể ảnh hưởng tới những người xung quanh.

3.5. Ý thức với công việc và tập thể

- Luôn giữ thái độ vui vẻ, hòa nhã với mọi người, giữ tư thế thoải mái trong khi làm việc;
- Đi lại và nói năng nhỏ nhẹ tránh ảnh hưởng đến người xung quanh;
- Đưa tài liệu cho người khác một cách lịch sự; không ném hay quăng tài liệu;
- Không nên để việc riêng hay tâm trạng cá nhân làm ảnh hưởng tới công việc chung của phòng;
- Quan tâm, chia sẻ công việc chung với đồng nghiệp và cộng sự; không tỏ thái độ bàng quan, thờ ơ, lạnh lùng với người khác;
- Chào tạm biệt mọi người trong phòng trước khi rời văn phòng.

3.6. Ý thức tham gia hội họp

- Chỗ ngồi trong buổi họp:

Trong các buổi hội thảo có đối tác:

- Lãnh đạo cấp cao của Vietinbank ngồi vào ghế chủ toạ;
- Đối tác ngồi đối diện với lãnh đạo cấp cao của Vietinbank;
- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác;
- Người quan trọng thứ hai của Vietinbank ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo cấp cao Vietinbank;
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn);

Trong các buổi họp nội bộ:

- Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ toạ được bố trí ở trung tâm quay mặt ra hướng cửa ra vào;
- Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía phải của lãnh đạo;
- Người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo;
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

• Hành vi tham gia hội họp:

- Đến 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu.Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người tổ chức ngay khi có thể, trước khi buổi họp được tổ chức;
- Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và với bản thân nói riêng, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp;
- Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ toạ, không nói chen ngang, cắt lời người khác;
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình;
- Không nói xấu, hoặc bôi nhọ người khác, không tranh cãi gay gắt hoặc dùng lời nói khiếm nhã trong cuộc họp;
- Điện thoại di động ở chế độ rung để không ảnh hưởng tới những người xung quanh;
- Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp; Trong trường hợp buộc phải nghe điện thoại, thì nói nhẹ, hoặc nên ra khỏi phòng họp;
- Trong giờ họp không nên làm việc riêng như: đọc sách, báo, tạp chí, chơi trò chơi trên điện thoại…;
- Không tự ý bỏ ra ngoài hoặc bỏ dở cuộc họp. Nếu có lý do chính đáng cần có sự đồng ý của chủ toạ cuộc họp.

3.7. Ứng xử khi tiếp nhận nhân viên mới

Đối với nhân viên mới - khi mới vào làm việc tại Ngân hàng, lãnh đạo đơn vị và cán bộ nhân viên tại nơi làm việc phải tạo điều kiện và thời gian cho nhân viên hội nhập với môi trường văn hoá của Vietinbank.

- Giành thời gian hợp lý hướng dẫn nhân viên mới tiếp cận phong cách làm việc, hệ thống tài liệu, các nội qui – qui chế và quan điểm của lãnh đạo về xây dựng môi trường làm việc tại Vietinbank. Nhân viên mới cần xem phim tư liệu về Vietinbank, tham quan trụ sở làm việc, tập bài hát truyền thống của VietinBank;
- Luôn tạo không khí thoải mái, hoà nhã, nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ nhân viên mới;
- Phân việc phù hợp, tạo điều kiện để nhân viên mới tiếp cận công việc một cách nhanh nhất;
- Không tỏ thái độ lành lùng, thờ ơ, miệt thị hoặc đối xử bất bình đẳng với nhân viên mới, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng.

4. VĂN HOÁ BÀI TRÍ CÔNG SỞ

4.1. Phòng giao dịch với khách hàng

Phòng giao dịch với khách hàng phải được bài trí theo tiêu chuẩn quy định của VIETINBANK. Cụ thể:

- Có không gian rộng rãi phù hợp với lượng khách thường xuyên giao dịch, đảm bảo các tiêu chuẩn về ánh sáng, không khí và phương tiện làm việc;
- Có đủ chỗ ngồi cần thiết cho khách hàng chờ giao dịch;
- Lôgo, khung triết lý kinh doanh và Slogan của VietinBank phải rõ ràng đặt ở vị trí trung tâm sao cho khách hàng có thể dễ dàng nhận biết;
- Các quầy giao dịch phải được bố trí liên hoàn, hợp lý theo quy trình nghiệp vụ, có biển tên chỉ dẫn rõ ràng, hạn chế thấp nhất sự di chuyển của khách hàng khi giao dịch;
- Thông tin về các sản phẩm, dịch vụ và các thông tin khác của VietinBank trên tờ rơi, bảng điện tử hoặc các ấn phẩm khác phải được sắp xếp ngăn nắp, thuận tiện, bắt mắt nhằm thu hút sự chú ý của khách hàng.

4.2. Phòng làm việc

- Phòng làm việc từ Hội sở chính đến các chi nhánh và phòng giao dịch của Vietinbank được bố trí đồng nhất về màu sắc và cách thức bài trí sao cho tương đồng với biểu tượng logo của Vietinbank;
- Bàn làm việc cho nhân viên phải đồng bộ; ghế của nhân viên cùng một loại về màu sắc, chủng loại, kích cỡ và có khả năng điều chỉnh cao thấp và có bánh xe di chuyển được;

- Bàn làm việc của cán bộ quản lý phải thống nhất, đồng bộ; ghế ngồi của cán bộ quản lý có thể cùng màu hoặc khác màu với nhân viên, to và rộng hơn; nhưng ghế của các cán bộ quản lý cùng cấp phải giống nhau;
- Biển chức danh của lãnh đạo, quản lý hoặc nhân viên (nếu có) phải được đặt ngay ngắn trên bàn làm việc, hướng quay ra phía trước để khách có thể dễ dàng đọc được.

4.3. Phòng họp

- Logo của Vietinbank đặt phía trên cao, khung ghi triết lý, sứ mệnh và tầm nhìn Vietinbank đặt hai bên;
- Trang bị bàn hình bầu dục, hoặc hình chữ nhật tương thích với không gian của phòng họp;
- Máy tính, projector (nếu có), bảng và trang âm thiết bị cần thiết.

4.4. Phòng truyền thống

- Trang bị một sa bàn về mô hình của Vietinbank (trụ sở chính, sở giao dịch, đơn vị trực thuộc,…) ;
- Mô hình các sản phẩm, dịch vụ của Vietinbank;
- Trang bị một tủ và các giá đỡ đặt các biểu tượng, kỷ niệm chương của các giải thưởng mà Vietinbank đạt được trong nước và quốc tế;
- Trang bị một tủ đặt các giấy khen, bằng khen, huân chương, giấy công nhận giải thưởng của các tổ chức, cơ quan chính quyền trong nước và quốc tế;
- Giá treo khung ghi triết lý, sứ mệnh và tầm nhìn Vietinbank;
- Ảnh lưu niệm lãnh đạo Đảng, Nhà Nước, các Bộ, ban ngành đếm thăm và làm việc với Vietinbank;
- Trang bị khung ảnh các hoạt động quan hệ đối ngoại của Vietinbank qua các giai đoạn phát triển;
- Trang bị hệ thống đèn chiếu làm nổi bật những đồ vật trưng bày;
- Dành riêng một khu vực bài trí ảnh chân dung cán bộ lãnh đạo ngân hàng qua từng thời kỳ và các cá nhân xuất sắc trong quá trình xây dựng và phát triển của Vietinbank.

5. VĂN HOÁ VIETINBANK TRONG CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC

5.1. Các sự kiện văn hoá thường niên

Tổ chức gặp mặt thường niên

- Hàng năm Vietinbank tổ chức buổi họp mặt thường niên và tặng quà cho toàn thể cán bộ nhân viên trong Vietinbank đã nghỉ hưu, gia đình Ban lãnh đạo Vietinbank vào cuối năm;

- Tổ chức các hội nghị, gặp gỡ khách hàng, đối tác hàng năm để lắng nghe những ý kiến phản hồi và chia sẻ từ họ.

Ngày hội truyền thống Vietinbank

- Hàng năm tổ chức ngày hội truyền thống Vietinbank nhân kỷ niệm ngày thành lập.

Tuần lễ văn hóa Vietinbank

- Tuần lễ văn hoá VietinBank nhằm tôn vinh các giá trị văn hóa Vietinbank tới toàn thể cán bộ, nhân viên trong toàn hệ thống thể hiện thông qua hệ thống giải thưởng văn hóa Vietinbank (có thể được tổ chức hàng năm, hoặc định kỳ do Ban lãnh đạo Vietinbank quy định).

5.2. Văn hoá dự tiệc

Chỗ ngồi khi dự tiệc

- Để khách ngồi thoải mái, rộng rãi; chỗ ngồi giữa hai khách cách nhau khoảng 0,4-0,5m;
- Bàn tròn có đường kính 2m xếp cho 8-10 người; Bàn tròn đường kính 4m xếp cho 16 người; Bàn tròn đường kính 4,5 m xếp cho 18-20 người;
- Chỗ ngồi trong chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách; cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc;
- Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái; chỗ càng gần chủ tiệc, càng trọng thị;
- Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách; xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau;
- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát.

Trang phục khi dự tiệc

- Nếu bữa tiệc được tổ chức theo nghi lễ ngoại giao, người dự tiệc phải mặc đồng phục và đeo huy hiệu Lôgo theo quy định của VietinBank;
- Nếu bữa tiệc được tổ chức theo nghi lễ thông thường (tiệc liên hoan tổng kết, nhận giải thưởng...) thì trang phục có thể đa dạng hơn những vẫn phải đảm bảo lịch sự, trang nhã.

Ý thức hành vi khi dự tiệc

- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn; không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng dao, dĩa, thìa; không húp canh, nhai nhồm nhoàm;
- Đĩa, chén, khăn lau… đã dùng xong không đẩy sang chỗ khác. Bồi bàn sẽ phục vụ;

- Không dùng thìa, dĩa của mình để gắp thức ăn cho khách; không ép khách uống nhiều rượu, bia; bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu, bia khi dự tiệc;
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện, tuy nhiên khi đang nhai thì không nói chuyện; không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của cơ quan mình;
- Nếu hút thuốc phải xin phép người ngồi cạnh, nhưng tốt hơn là không nên hút;
- Khi xỉa răng cần che miệng;
- Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác;
- Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

5.3. Văn hoá ngồi xe ô tô

- Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau của xe (là chỗ ngồi danh dự), tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người lãnh đạo cấp cao;
- Trong trường hợp đặc biệt có thể xếp ba người ngồi ghế sau, nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh;
- Cán bộ nhân viên đi cùng ngồi hàng ghế với lái xe, khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo (ngồi ở vị trí danh dự);
- Lãnh đạo có phu nhân đi cùng thì phu nhân ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái phu nhân và khi dừng xe cán bộ đi cùng xuống trước mở cửa xe cho phu nhân, phu nhân xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo của Vietinbank xuống sau;

PHẦN IV:

GIẢI THƯỞNG VĂN HÓA
NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – VIETINBANK

I. MỤC TIÊU VÀ ĐỐI TƯỢNG CỦA GIẢI THƯỞNG

1. Mục tiêu của Giải thưởng

- Khuyến khích, động viên các đơn vị, cá nhân trong Vietinbank xây dựng tinh thần văn hóa Vietinbank trong các hoạt động nội bộ và kinh doanh của các đơn vị nhằm xây dựng thương hiệu và hình ảnh văn hóa Vietinbank;
- Tôn vinh và nhân lên điển hình văn hóa trong Vietinbank, qua đó xây dựng uy tín thương hiệu Vietinbank trên thị trường trong nước và phát triển vươn xa hơn ra quốc tế;
- Hình thành một danh hiệu và biểu tượng chung của Vietinbank nhằm tạo dựng, duy trì và phát triển giá trị văn hóa Vietinbank trong toàn hệ thống;
- Đề cao các giá trị văn hóa Vietinbank, cổ động lòng tự hào, tạo sự gắn bó của các cá nhân xuất sắc với tổ chức;
- Thông qua hình ảnh văn hóa Vietinbank sẽ góp phần quảng bá thương hiệu Vietinbank;
- Hình thành ngày lễ hội Văn hóa Vietinbank xứng tầm là một Tập đoàn tài chính – Ngân hàng hàng đầu Việt Nam.

2. Đối tượng của giải thưởng Văn hóa

2.1. Giải thưởng tổ chức

- Phòng/Ban thuộc Hội sở chính;
- Đơn vị thành viên: Sở giao dịch, Chi nhánh, Công ty trực thuộc, Đơn vị sự nghiệp;
- Các phòng chức năng trong đơn vị thành viên;
- Các phòng giao dịch,điểm giao dịch, quỹ tiết kiệm thuộc chi nhánh.

2.2. Giải thưởng cá nhân

- Thành viên Hội đồng Quản trị;
- Ban lãnh đạo Ngân hàng;
- Toàn thể cán bộ nhân viên trong biên chế của Vietinbank.

II. GIẢI THƯỞNG TÔN VINH VĂN HÓA VIETINBANK

1. Các phương diện hình thành giải thưởng

Phương diện Lãnh đạo:

Lãnh đạo Vietinbank là người cam kết, tôn vinh, duy trì hệ giá trị Văn hóa Vietinbank và đứng đầu việc đánh giá/ tổ chức/ trao giải định kỳ hoặc hàng năm. Việc tiến hành trao giải thưởng hàng năm được xếp vào hàng ưu tiên trong kế hoạch điều hành, làm việc của Lãnh đạo Vietinbank.

Phương diện Tổ chức

Tổng giám đốc, Giám đốc các đơn vị thành viên; Trưởng các Phòng/Ban trong Vietinbank là đầu mối đảm bảo giải thưởng được thực hiện đều đặn. Trong đó Ban thi đua khen thưởng/ Ban thông tin truyền thông là đầu mối hướng dẫn triển triển khai, giám sát, tổ chức thực hiện phương thức của Giải thưởng và chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng của Giải thưởng.

Phương diện quản lý

Trao tặng giải thưởng là một quá trình nghiệp vụ và hơn thế là sự quan tâm của tất cả mọi người. Để giải thưởng có tác dụng khích lệ, thì từng tổ chức và cá nhân phải được đánh giá thường xuyên và chính xác bởi những cán bộ chuyên trách. Điều này phải trở thành nề nếp nghiêm túc, nhất quán trong toàn hệ thống Vietinbank. Một khía cạnh khác là hệ giá trị văn hóa Vietinbank phải trở thành văn hóa quản lý trước khi mong muốn trở thành văn hóa hành vi của người lao động.

Phương diện tài chính

Ngoài những giá trị tinh thần văn hóa Vietinbank, giá trị vật chất cũng sẽ góp phần khích lệ động viên các cá nhân, tập thể gìn giữ và phát huy giá trị văn hóa Vietinbank nhằm tôn vinh thương hiệu Vietinbank. Vì vậy, việc thực hiện giải thưởng hàng năm đòi hỏi phải có một khoản kinh phí nhất định. Khoản kinh phí này cần được Ban lãnh đạo Vietinbank phê chuẩn xây dựng ngay từ đầu năm.

2. Giải thưởng tôn vinh Văn hóa Vietinbank

2.1. Giải thưởng

Giải thưởng Lớn – Văn hóa Vietinbank

Giải thưởng được trao cho Lãnh đạo Vietinbank, các Phòng/Ban trong Vietinbank, Đơn vị thành viên có công lao xuất sắc trong nhiều năm vì sự nghiệp xây dựng Văn hoá và thương hiệu Vietinbank .

Giải thưởng Văn hóa trong Kinh doanh – Văn hóa kinh doanh Vietinbank

Giải thưởng này dành trao cho các Đơn vị thành viên trong Vietinbank có thành tích thực hiện thực hóa tốt nhất hệ giá trị văn hóa Vietinbank trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ tại đơn vị, được khách hàng/đối tác và xã hội thừa nhận có bản sắc văn hóa Vietinbank.

Giải thưởng văn hóa trong quản lý – Văn hóa quản lý Vietinbank

Giải thưởng này dành trao cho các Phòng/ Ban/ Bộ phận/ Cá nhân có thành tích hiện thực hóa hệ giá trị Văn hóa Vietinbank tốt nhất trong giao dịch/ tác nghiệp/ quản lý nội bộ, được sự thừa nhận là văn minh/ hiệu quả đối với khách hàng bên trong Vietinbank.

2.2. Số lượng giải thưởng

Giải thưởng văn hóa VIETINBANK được bình chọn theo từng nhóm giải thưởng cho hai đối tượng: cá nhân và tổ chức. Mỗi nhóm tối đa là 10 giải thưởng.

Tổng số giải thưởng thực tế tùy thuộc vào đánh giá hành năm và kết quả bình chọn của Ban thi đua khen thưởng Vietinbank.

3. Quy trình bình chọn giải thưởng

3.1. Đề cử và đăng ký

- Trưởng ban thi đua khen thưởng Vietinbank gửi công văn đến các Phòng/ Ban, Đơn vị thành viên hướng dẫn đánh giá trên cơ sở hệ tiêu chí Văn hóa Vietinbank đã được phổ biến;
- Căn cứ các tiêu chí xét thưởng và đề nghị của Ban thi đua khen thưởng của các đơn vị thành viên trong Vietinbank. Ban thi đua khen thưởng phối hợp với phòng Tổ chức cán bộ Vietinbank lập danh sách các đơn vị đề nghị cá nhân, tập thể nhận giải thưởng tôn vinh văn hóa Vietinbank.

3.2. Tổ chức đánh giá bình chọn

- Cán bộ phụ trách thi đua khen thưởng của đơn vị thành viên thỉnh thị và tham mưu cấp trên trực tiếp về lịch đánh giá và hướng dẫn triển khai trực tiếp công tác đánh giá đến các đơn vị;
- Công tác đánh giá được tiến hành từ cơ sở theo văn bản hướng dẫn và hệ tiêu chí đã được phổ biến. Gửi kết quả lên cán bộ phụ trách thi đua khen thưởng của đơn vị. Cán bộ phụ trách thi đua khen thưởng của đơn vị viết báo cáo, kèm theo hồ sơ, bằng chứng xác thực về thành tích văn hóa của cá nhân tiêu biểu hoặc của đơn vị lên Ban thi đua khen thưởng Vietinbank;
- Ban thi đua khen thưởng Vietinbank thành lập Hội đồng đánh gía bình xét theo danh sách đã lập căn cứ vào các tiêu chí của giải thưởng và đưa ra danh sách các cá nhân, đơn vị xuất sắc trong năm được nhận giải thưởng tôn vinh văn hóa Vietinbank;
- Trưởng ban thi đua khen thưởng tập hợp các báo cáo từ Hội đồng đánh giá để xác định lại tính hợp thức, trình Tổng giám đốc kí giấy triệu tập một số các giám đốc chi nhánh, Sở giao dịch, Trung tâm…tham gia Hội đồng chấm giải, họp đánh giá và bình xét cho cá nhân và tập thể.

3.3. Lên danh sách trao giải thưởng

- Trên cơ sở thống nhất trong Hội đồng đánh giá và Hội đồng chấm giải, Ban thi đua khen thưởng lập danh sách các Đơn vị/ cá nhân tiêu biểu trình Tổng giám đốc;
- Sau khi được Tổng giám đốc phê chuẩn, trưởng Ban thi đua khen thưởng Vietinbank chủ trì phối hợp với Văn phòng Tổng giám đốc và Bộ phận Marketing, PR tiến hành tổ chức lễ tôn vinh. Gửi giấy mời đến các đối tượng liên quan.

3.4. Trao giải thưởng

- Lễ trao giải thưởng được tổ chức trang trọng trong Ngày lễ tôn vinh văn hóa Vietinbank hàng năm/ định kỳ;
- Ban thi đua khen thưởng Vietinbank chịu trách nhiệm về các nội dung liên quan đến giải thưởng;
- Bộ phận truyền thông chịu trách nhiệm về thông cáo và quan hệ báo chí.

4. Phương pháp đánh giá

- Hàng năm Ban thi đua khen thưởng Vietinbank đề xuất cách thức giám sát, đánh giá cán bộ nhân viên Vietinbank theo các tiêu chí văn hóa Vietinbank. Các tiêu chí này được cập nhật, sửa đổi và bổ sung phù hợp với tình hình thực tế tại Vietinbank;
- Ban thi đua khen thưởng Vietinbank có trách nhiệm xác định tính khách quan bằng phương pháp điều tra, đồng thời cung cấp thông tin bổ sung xác thực cho Hội đồng đánh giá, chấm giải;
- Sau khi thống nhất tiêu chí đánh giá của năm, Ban thi đua khen thưởng sẽ thông báo rộng rãi, công khai trên Website của Vietinbank và chuyển giao cho các đơn vị thành viên để các đơn vị và cá nhân trong hệ thống Vietinbank phấn đấu thực hiện./.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH

NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Phạm Huy Hùng

MỤC LỤC

Số TT	Nội dung	Trang
1	Phần I : **SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, TRIẾT LÝ KINH DOANH NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – VIETINBANK**	01
2	Phần II : **QUI TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP**	02
	1. Mục đích	02
	2. Phạm Vi đối tượng	02
	3. Nội dung Qui tắc đạo đức nghề nghiệp	02
	3.1. Qui tắc đạo đức chung	03
	3.2. Qui tắc đạo đức nghề nghiệp	03
	3.3. Qui tắc đạo đức nghề nghiệp trong quan hệ với khách hàng, tổchức và cá nhân ngoài hệ thống	04
	3.4. Qui tắc đạo đức nghề nghiệp trong bảo mật thông tin tài sản	04
	3.5. Yêu cầu tuân thủ qui tắc đạo đức nghề nghiệp	
3	Phần III: **VĂN HOÁ HÀNH VI TRONG VIETINBANK**	
	1. Văn hoá giao tiếp	05
	1.1. Văn hoá chào hỏi	05
	1.2. Văn hoá nói chuyện và trao đổi	06
	1.3. Văn hoá nghe	06
	1.4. Văn hoá giao tiếp qua điện thoại	07
	1.5. Văn hoá giao tiếp giữa lãnh đạo, quản lý với cán bộ nhân viên	07
	2. Văn hoá giao tiếp với khách hàng	08
	2.1. Qui định chung	
	2.2. Văn hoá giao tiếp của giao dịch viên với khách hàng	10
	2.3. Những lưu ý khi giao tiếp với khách hàng	11
	3. Hành vi cá nhân tại nơi làm việc	12
	3.1. Trang phục và diện mạo	12
	3.2. Phong cách đi đứng	12
	3.3. Tác phong làm việc	12
	3.4. Vệ sinh nội vụ	13
	3.5. Ý thức với công việc và tập thể	13
	3.6. Ý thức tham gia hội họp	13
	3.7. Ứng xử khi tiếp nhận nhân viên mới	14
	4. Văn hoá bài trí công sở	
	4.1 Phòng giao dịch với khách hàng	15
	4.2 Phòng làm việc	15
	4.3 Phòng họp	16
	4.4 Phòng truyền thống	16
	5. Văn hoá VIETINBANK trong các hoạt động khác	
	5.1. Các sự kiện văn hoá thường niên	16
	5.2. Văn hoá dự tiệc	17
	5.3. Văn hoá ngồi xe	18
4	Phần IV : **GIẢI THƯỞNG VĂN HOÁ NHCTVN**	19