

Ngày hiệu lực: 10/02/2022

Lần ban hành/sửa đổi: 02/00

Số: 144 /2022/QĐ-HĐQT

Hà Nội, ngày 10 tháng 02 năm 2022...

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á**

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank);
- Căn cứ Tờ trình 03... /2022/TTr-KPC&TT về việc Phê duyệt ban hành dự thảo Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á;
- Xét tình hình thực tế,
- Ban hành Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á như sau:

CHƯƠNG I**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Mục đích**

1. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (“SeABank”) ban hành Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp nhằm đưa ra các chuẩn mực trong cách hành xử của cán bộ nhân viên (“CBNV”) SeABank với nhau, của CBNV với SeABank và đặc biệt là CBNV với khách hàng của SeABank và công chúng. Đây là các quy tắc đóng vai trò thiết yếu trong việc nâng cao đạo đức nghề nghiệp của CBNV, ngăn ngừa các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, tăng cường chất lượng dịch vụ, đảm bảo và duy trì uy tín của SeABank đối với các khách hàng, các cổ đông, CBNV và các cơ quan có thẩm quyền, góp phần xây dựng SeABank phát triển lành mạnh, ổn định và bền vững.
2. Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp là căn cứ để CBNV đưa ra các quyết định đúng đắn trong quá trình hoạt động nghề nghiệp, đồng thời để SeABank đánh giá phẩm chất, đạo đức, lối sống của CBNV, xử lý trách nhiệm khi CBNV có hành vi vi phạm.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. **Phạm vi:** Bộ quy tắc này áp dụng trên phạm vi toàn hệ thống SeABank (sau đây gọi chung là SeABank).
2. **Đối tượng áp dụng:** Bộ quy tắc này áp dụng đối với tất cả CBNV của SeABank và các đối tác, đơn vị thực hiện dịch vụ thuê ngoài làm việc cho SeABank hoặc làm việc tại các Đơn vị kinh doanh, các Khối/phòng/ban của SeABank.¹

Điều 3. Giải thích từ ngữ và các từ viết tắt

Khi được sử dụng trong Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại SeABank, các từ ngữ dưới đây sẽ có nghĩa như sau:

¹ Đối tượng áp dụng không bao gồm thành viên thuộc Ban kiểm soát và Kiểm toán nội bộ của SeABank

Đơn vị soạn thảo: Bộ phận Chính sách và Quản trị danh mục tuân thủ - Khối PC&TT
IP: 024.7203/024.8459 – Email: quantri_tuanthu@seabank.com.vn.



1. **Quy tắc đạo đức nghề nghiệp:** là những quy tắc được thể hiện dưới dạng văn bản chứa đựng những quy phạm đạo đức nghề nghiệp do SeABank ban hành để điều chỉnh các hành vi của CBNV SeABank trong quan hệ với các chủ thể có liên quan khi làm việc tại SeABank.
2. **CBNV:** là người lao động của SeABank hoặc của các đối tác, đơn vị thực hiện dịch vụ thuê ngoài làm việc cho SeABank theo hợp đồng lao động, hợp đồng thuê việc, khoán việc, học việc, đào tạo nghề, thực tập sinh.
3. **Người có liên quan của CBNV²:** là những cá nhân, tổ chức có quan hệ trực tiếp hoặc gián tiếp với CBNV trong các trường hợp sau đây:
 - a) Vợ, chồng, cha, mẹ, con (bao gồm cả cha nuôi, mẹ nuôi, con nuôi, bố chồng (bố vợ), mẹ chồng (mẹ vợ), con dâu (con rể); bố dượng, mẹ kế, con riêng của vợ hoặc chồng), anh ruột, chị ruột, em ruột (bao gồm cả anh, chị, em cùng mẹ khác cha hoặc cùng cha khác mẹ), anh rể, chị dâu, em dâu, em rể của CBNV;
 - b) Công ty hoặc tổ chức tín dụng mà CBNV đó sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên;
 - c) Công ty con mà CBNV là người quản lý, thành viên Ban kiểm soát của công ty mẹ hoặc tổ chức tín dụng mẹ;
 - d) Công ty con mà CBNV có thẩm quyền bổ nhiệm người quản lý, thành viên Ban kiểm soát của công ty mẹ hoặc tổ chức tín dụng mẹ;
 - e) Công ty hoặc tổ chức mà CBNV là người quản lý, thành viên Ban kiểm soát;
 - f) Công ty hoặc tổ chức tín dụng mà CBNV là vợ, chồng, cha, mẹ, con (bao gồm cả cha nuôi, mẹ nuôi, con nuôi, bố chồng (bố vợ), mẹ chồng (mẹ vợ), con dâu (con rể), bố dượng, mẹ kế, con riêng của vợ hoặc chồng), anh ruột, chị ruột, em ruột (bao gồm cả anh, chị, em cùng mẹ khác cha hoặc cùng cha khác mẹ), anh rể, chị dâu, em dâu, em rể của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, thành viên góp vốn hoặc cổ đông sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của công ty hoặc tổ chức tín dụng đó;
 - g) Tổ chức, cá nhân ủy quyền đại diện phần vốn góp, cổ phần cho CBNV;
 - h) Cá nhân cùng với CBNV được một tổ chức ủy quyền đại diện phần vốn góp, cổ phần tại một tổ chức khác;
 - i) Cá nhân được CBNV ủy quyền đại diện phần vốn góp, cổ phần.
 - j) Những trường hợp người có liên quan khác theo quy định nội bộ của SeABank.
4. **Văn bản quy định nội bộ:** là văn bản do Cấp có thẩm quyền tại SeABank ban hành, chứa đựng các quy định, quy tắc, hướng dẫn nghiệp vụ được áp dụng chung, thống nhất, đối với mọi đối tượng hoặc một nhóm đối tượng trong hệ thống SeABank, có hiệu lực bắt buộc thực hiện trong phạm vi một (một số hoặc tất cả) đơn vị trực thuộc SeABank.
5. **Gian lận:** là bất cứ hành vi không trung thực được thực hiện bởi bất cứ cá nhân, tổ chức nào nhằm mục đích thu lợi cho bản thân hoặc bên thứ ba hoặc gây thiệt hại/tồn thất cho SeABank.
6. **Tham nhũng:** là hành vi của người có chức vụ, quyền hạn hoặc được giao nhiệm vụ, quyền hạn đã lợi dụng chức vụ, quyền hạn, hoặc nhiệm vụ được giao để vụ lợi. Vụ lợi: là lợi ích vật chất, tinh thần mà người có chức vụ, quyền hạn đạt được hoặc có thể đạt được thông qua hành vi tham nhũng.

² Điểm b, Khoản 14, Điều 3, Thông tư 22/2019/TT-NHNN hoặc theo các văn bản pháp luật khác thay thế

7. **Quà tặng:** là các hiện vật bao gồm: vật phẩm lưu niệm, dịch vụ ăn uống và giải trí, các phiếu ưu đãi, phiếu khuyến mại, bữa ăn/tiệc, hình thức tiêu dùng và các loại quà khác.
8. **Bộ chuẩn mực tuân thủ 5T SeABank** là các chuẩn mực, nguyên tắc cốt lõi, kim chỉ nam trong mọi hoạt động, quyết sách của toàn thể CBNV, bao gồm:
 - **Tự giác:** Tự giác là sự chủ động nhận thức về trách nhiệm tuân thủ pháp luật, đạo đức nghề nghiệp và quy định của SeABank. Tự giác là sức mạnh hàng đầu tạo nên văn hoá tuân thủ SeABank.
 - **Trung thực:** Trung thực khi làm việc và tránh xung đột lợi ích trong quá trình tác nghiệp.
 - **Tinh táo:** Tinh táo, nâng cao cảnh giác, giữ tinh thần thép trước mọi cám dỗ, sức ép.
 - **Tổ giác:** Tổ giác ngay khi bắt gặp hành vi gian lận, không tuân thủ theo Hotline: baocaosaipham@seabank.com.vn, nói không với các hành vi vi phạm, gian lận.
 - **Truyền thông:** Truyền thông, tuyên truyền nâng cao Văn hóa tuân thủ: Quản lý và nhân viên và giữa các đồng nghiệp với nhau.
9. **Đường dây nóng Tuân thủ:** là email: baocaosaipham@seabank.com.vn hoặc số điện thoại của Giám đốc Khối Pháp chế và Tuân thủ trong từng thời kỳ.
10. **Khối QTRR:** Khối Quản trị rủi ro
11. **Đường dây nóng Rủi ro Hoạt động:** là email: gs.rrhd@seabank.com.vn hoặc số điện thoại của Giám đốc Quản trị Rủi ro Hoạt động trong từng thời kỳ thuộc Khối QTRR.
12. **Khối QT&PT NNL:** Khối Quản trị và Phát triển nguồn nhân lực
13. **Khối PC&TT:** Khối Pháp chế và tuân thủ
14. **TCTD:** Tổ chức tín dụng
15. **ĐVKD:** Đơn vị kinh doanh
16. **Cơ quan Nhà nước:** là tổ chức được thành lập và có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật nhằm thực hiện nhiệm vụ và chức năng của Nhà nước
17. **Trưởng Đơn vị** là người đứng đầu các Phòng, Ban, Trung tâm nghiệp vụ tại Hội sở, Giám đốc Đơn vị kinh doanh, Phó Giám đốc phụ trách ĐVKD (trong trường hợp ĐVKD không có Giám đốc ĐVKD) hoặc các chức danh khác tương đương theo quy định SeABank trong từng thời kỳ.

Điều 4. Nguyên tắc chung

1. CBNV có nghĩa vụ thực hiện công việc của mình trên cơ sở tôn trọng các chuẩn mực nêu trong Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp này. Khi làm việc tại SeABank, mỗi cá nhân phải có trách nhiệm tuân thủ pháp luật, tuân thủ Bộ Quy tắc này, bộ chuẩn mực 5T và các quy định, chính sách của SeABank. Không một CBNV SeABank nào được gây thiệt hại cho SeABank để tạo ra nguồn lợi cho bản thân hoặc chủ thể khác.
2. Việc phát hiện và giải quyết sớm các vấn đề đạo đức là một phần quan trọng đảm bảo sự phát triển bền vững của SeABank. Do đó, mỗi CBNV phải luôn tu dưỡng, rèn luyện, xây dựng bản lĩnh nghề nghiệp, giữ gìn sự liêm chính, minh bạch, làm việc với chuẩn mực đạo đức cao nhất, đối xử với các đồng nghiệp, khách hàng, đối tác một cách tận tâm và làm việc để đạt lợi thế cạnh tranh nhất thông qua chất lượng sản phẩm, dịch vụ tốt nhất, đảm bảo tính trung thực, khách quan, công bằng và minh bạch.
3. Khi phát hiện các trường hợp vi phạm Quy tắc đạo đức nghề nghiệp, CBNV có trách nhiệm báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp của cá nhân liên quan có dấu hiệu vi phạm. Đồng thời, CBNV báo



cáo tới Hội sở theo đường dây nóng của Tuân thủ và Rủi ro hoạt động và đầu mối xử lý được quy định trong Bộ Quy tắc này.

4. Để đảm bảo CBNV hiểu và nắm được các quy tắc, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, SeABank đề nghị các CBNV nghiêm túc đọc, hiểu tường tận các Quy tắc đạo đức nghề nghiệp này. Trường hợp CBNV không chắc chắn về cách hành xử trong bất kỳ tình huống nào, CBNV hãy trao đổi với cán bộ quản lý trực tiếp của mình, tham vấn Khối PC&TT hoặc người có thẩm quyền tại đơn vị nơi CBNV công tác.
5. CBNV không chấp hành các quy tắc này có thể phải chịu các hình thức kỷ luật lao động và chế tài tuân thủ của SeABank. Ngoài ra, tùy mức độ và tính chất của hành vi vi phạm, cá nhân vi phạm còn phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm của mình.
6. Trong quá trình xây dựng, ban hành văn bản quy định nội bộ, SeABank đảm bảo có sự phân định trách nhiệm và có cơ chế kiểm soát hai bước: thực hiện và kiểm soát để phòng ngừa rủi ro, tránh tình trạng một người chỉ phối toàn bộ quy trình.
7. SeABank tích cực giám sát và điều tra bất kỳ hành vi vi phạm nào liên quan đến Bộ Quy tắc này, đặc biệt là các hành vi liên quan đến trộm cắp, gian lận, hối lộ, hoặc bất kỳ hình thức nào liên quan đến vấn đề tham nhũng. Nhân viên được đối xử công bằng, nhưng bất cứ ai có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định pháp luật và Nội quy lao động hoặc các quy định liên quan tại SeABank theo từng thời kỳ.

CHƯƠNG II

CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á

Điều 5. Trách nhiệm đối với SeABank

1. Quy tắc 1: Tuân thủ quy định pháp luật, văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank

Trong quá trình làm việc tại SeABank, các CBNV có trách nhiệm tuân thủ quy định pháp luật, các văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank bao gồm: chính sách, quy định, quy chế, quy trình nghiệp vụ, chỉ thị, thông báo và các hướng dẫn nghiệp vụ (các hướng dẫn nghiệp vụ do các Đơn vị chuyên môn, nghiệp vụ ban hành, các email hướng dẫn/chỉ đạo của các cấp lãnh đạo như Cẩm nang nghiệp vụ/sổ tay và các văn bản, tài liệu khác liên quan tới nghiệp vụ....) đã được ban hành và truyền thông tại SeABank.

Không thực hiện hoặc chỉ đạo thực hiện những công việc trái với quy định của pháp luật hoặc văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank với bất kỳ lý do gì, kể cả trường hợp nhằm hoàn thành chỉ tiêu, kế hoạch được giao. Trong trường hợp CBNV bị cán bộ cấp trên chỉ đạo thực hiện công việc trái với quy định pháp luật hoặc văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank thì cần báo cáo cho Khối PC&TT thông qua đường dây nóng tuân thủ.

Không được câu kết, tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật, quy định của ngành Ngân hàng và của SeABank; tránh để bị tác động, can thiệp dẫn tới làm trái quy định pháp luật, quy định của SeABank.

CBNV 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, phải đề cao tinh thần tự chịu trách nhiệm,

tự giác chịu sự giám sát, kiểm soát theo quy định, tránh để xảy ra sai sót, sơ suất trong quá trình giải quyết công việc.

CBNV vi phạm một trong các văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank phải chịu trách nhiệm trước SeABank và pháp luật. CBNV vi phạm phải bồi thường thiệt hại cho SeABank (nếu có) và chịu các hình thức xử lý vi phạm theo quy định tại Nội quy lao động của SeABank, chế tài tuân thủ tương ứng theo Quy trình Kiểm soát tuân thủ tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á số 18802/2020/QĐ-TGD và các văn bản khác thay thế, sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ.

2. Quy tắc 2: Bảo mật các thông tin của SeABank

Trong thời gian làm việc tại SeABank và kể cả sau khi chấm dứt làm việc tại SeABank, CBNV có trách nhiệm bảo mật các thông tin (dưới hình thức văn bản và/hoặc số hóa...) mà người đó biết trong quá trình làm việc tại SeABank, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Các tài liệu chiến lược, dự án, kế hoạch hoạt động, số liệu, báo cáo về tình hình tài chính của SeABank (không thuộc phạm vi công bố công khai theo quy định), các văn bản, tài liệu nghiệp vụ, các email chỉ đạo/định hướng/ trao đổi nội bộ, hệ thống công nghệ, các chương trình quảng cáo, các quy định về sản phẩm, dịch vụ của SeABank, các thông tin về khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, CBNV SeABank hoặc các thông tin khác đã được ghi rõ là thông tin mật, thông tin hạn chế tiếp cận hoặc thông tin lưu hành nội bộ.

CBNV SeABank có trách nhiệm tuân thủ những nội dung sau:

- Thực hiện quy định pháp luật về giữ bí mật nhà nước, bí mật của SeABank về những thông tin mà CBNV biết được, thu thập được trong quá trình làm việc tại SeABank; CBNV không tự ý cung cấp thông tin gây ảnh hưởng bất lợi cho hoạt động của SeABank trong bất kỳ trường hợp nào. Trường hợp cơ quan nhà nước yêu cầu cung cấp thông tin, CBNV phải báo cáo và trình phê duyệt của cấp có thẩm quyền theo Quy chế quản lý và bảo mật thông tin số 743/2021/QĐ-HĐQT và những văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ
- CBNV không được sử dụng các thông tin mà mình biết được, thu thập được vào các mục đích khác ngoài chức năng, nhiệm vụ được giao, nhằm mục đích đem lại lợi ích cho bản thân, cho những người khác hoặc phương hại đến lợi ích hợp pháp của SeABank và/hoặc các đối tượng khác;
- Không tiếp cận, khai thác, sử dụng các thông tin bí mật của SeABank, thông tin hạn chế tiếp cận ngoài thẩm quyền cho phép;
- Thực hiện các biện pháp, hành động bảo mật thông tin theo quy định pháp luật, quy định SeABank để đảm bảo: Quá trình phát hành, sao chụp, gửi nhận, bảo quản, lưu trữ, hủy bỏ dữ liệu không làm rò rỉ thông tin tới những người không có thẩm quyền tiếp cận vào khu vực làm việc, việc truy cập máy tính cá nhân được kiểm soát hoàn toàn, tránh việc tiếp cận hoặc truy cập trái phép của những người không có thẩm quyền;
- Với các thông tin dạng số hóa, cần tuân thủ các quy định liên quan đến truy cập máy tính, mạng nội bộ, mật mã, mã nhận diện để ngăn chặn việc tiếp cận trái phép các thông tin của SeABank;
- Không tự cài đặt mới, sửa đổi, bổ sung hoặc sao chép các chương trình phần mềm trên hệ thống mạng nội bộ của SeABank;

- g) Không được sử dụng hệ thống của ngân hàng để tìm hiểu thông tin về khách hàng trừ khi thông tin đó liên quan trực tiếp công việc của nhân viên đó. Không thảo luận các thông tin mật, tuyệt mật, tối mật của SeABank (sau đây gọi chung là “Thông tin mật” - theo Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank³) tại những nơi công cộng, trên các diễn đàn (kể cả diễn đàn nội bộ của SeABank), trên mạng điện thoại di động, hoặc trên những phương tiện thông tin liên lạc khác;
- h) Không được phổ biến hoặc đem ra thảo luận các thông tin cá nhân, bí mật đời tư của CBNV (bao gồm nhưng không giới hạn bởi hồ sơ y tế và hồ sơ nhân sự của nhân viên), trừ trường hợp theo yêu cầu từ các cơ quan nhà nước. Việc cung cấp thông tin hồ sơ cá nhân cho các tổ chức bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào đều phải được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền theo Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank.
- i) Để đảm bảo an toàn thông tin, CBNV cần thực hiện nhưng không giới hạn ở một số biện pháp áp dụng tại nơi làm việc như sau:
- Tất cả các CBNV phải đảm bảo vào cuối ngày làm việc trên bàn làm việc của mình không còn tài liệu chứa thông tin liên quan đến hoạt động của SeABank;
 - Tất cả các văn bản, sổ tay, báo cáo, hồ sơ tài liệu và giấy tờ khác phải được bảo quản an toàn vào tủ hồ sơ cá nhân/ tủ hồ sơ chung có khóa.
 - Việc tiêu hủy tài liệu có thông tin mật phải được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật và quy định của SeABank. Đối với các tài liệu khác, việc tiêu hủy tài liệu được thực hiện theo Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank.
 - Tuân thủ các quy định khác của pháp luật, quy định của SeABank về quy định An toàn hệ thống thông tin và Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank.
- j) Nếu phát hiện thấy các lỗ hổng bảo mật hệ thống công nghệ thông tin thì CBNV có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho Khối Công nghệ Ngân hàng số qua email: attt@seabank.com.vn, đồng thời báo cáo Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Công nghệ Ngân hàng số và Tổng Giám đốc;
- k) Nếu phát hiện được các vấn đề rò rỉ thông tin khác và vi phạm các nội dung nêu trên thì CBNV có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho Khối PC&TT qua đường dây nóng tuân thủ. Sau khi xác minh, Khối PC&TT gửi thông tin tới Khối QTRR theo hòm mail: gs.rrhd@seabank.com.vn.

3. Quy tắc 3: Bảo mật thông tin của khách hàng

Một trong những tài sản quan trọng của SeABank là niềm tin, uy tín được tạo dựng với khách hàng. Do đó, giữ an toàn thông tin của khách hàng và sử dụng thông tin nào một cách hợp lý là ưu tiên hàng đầu của SeABank. Vì vậy các CBNV cần tuân thủ các nội dung sau:

- Nghiêm cấm việc mua bán thông tin khách hàng;
- Nghiêm cấm việc tẩy xóa, sửa đổi, làm giả thông tin khách hàng;
- CBNV cần phải thận trọng với các thông tin của khách hàng, đảm bảo thông tin của khách hàng không bị rò rỉ, lợi dụng, bàn tán;
- CBNV không được phép tiết lộ thông tin của khách hàng cho bất cứ đối tượng nào ngoại trừ trường hợp được cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và quy định tại SeABank;

³ Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank hiện hành mã số 743/2021/QĐ-HĐQT và các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ;

- e) CBNV chỉ được phép sử dụng những thông tin của khách hàng cho các hoạt động kinh doanh có mục đích theo quy định của SeABank và/hoặc có sự đồng ý của cấp có thẩm quyền của SeABank;
- f) CBNV phải kịp thời báo cáo Cấp quản lý có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ thông tin của khách hàng bị rò rỉ, lợi dụng đồng thời phải ngay lập tức áp dụng các biện pháp ngăn chặn kịp thời việc rò rỉ, lợi dụng thông tin;
- g) Việc cung cấp thông tin của khách hàng phải tuân thủ theo quy định của SeABank trong từng thời kỳ⁴.
- h) Thông tin của khách hàng phải được lưu trữ chính xác, cập nhật đầy đủ theo đúng quy định của SeABank.

4. Quy tắc 4: Bảo vệ Uy tín và Thương hiệu của SeABank

- a) Uy tín và Thương hiệu là tài sản quan trọng của SeABank. Những tổn hại đối với danh tiếng và uy tín của SeABank có thể gây ra những ảnh hưởng sâu rộng đối với hoạt động kinh doanh. Vì vậy, CBNV có trách nhiệm tuân thủ những nội dung sau:
 - i. Tuân thủ các quy định về sử dụng Thương hiệu và các dấu hiệu nhận biết Thương hiệu của SeABank trong tất cả các văn bản nội bộ, các văn bản giao dịch bên ngoài, các ấn phẩm marketing, email, biển bảng, thẻ tên, ATM, đồng phục hoặc các phương tiện có gắn tên, nhãn hiệu, logo SeABank tại các nơi công cộng hoặc bất kỳ địa điểm nào để tránh tác động xấu trực tiếp/gián tiếp đến hình ảnh của SeABank;
 - ii. Mỗi CBNV là một người đại diện, một đại sứ thương hiệu cho uy tín, danh tiếng, hình ảnh của SeABank, luôn nỗ lực đem lại những trải nghiệm và cảm xúc tốt nhất cho khách hàng, đối tác và các bên liên quan;
 - iii. Không được có những hành động, nhận định, bình luận, chia sẻ... theo chiều hướng bất lợi về sản phẩm, dịch vụ hay bất kỳ nội dung có liên quan đến SeABank trên các phương tiện truyền thông, trên mạng Internet;
 - iv. Nếu phát hiện Thương hiệu và/hoặc các dấu hiệu nhận biết Thương hiệu SeABank bị sử dụng không đúng quy cách, mục đích, vi phạm bản quyền, CBNV có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Cấp quản lý trực tiếp hoặc Ban Truyền thông và Tiếp thị theo email: comm.center@seabank.com.vn hoặc Đơn vị tương đương theo quy định từng thời kỳ.
- b) Để bảo vệ Uy tín và thương hiệu của SeABank, khi tiếp xúc, phát ngôn, cung cấp các thông tin cho cơ quan truyền thông và/hoặc công chúng luôn đòi hỏi sự cẩn trọng và tuân thủ tuyệt đối các quy định của SeABank và quy định pháp luật. CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:
 - i. Ban Truyền thông và Tiếp thị là đơn vị chịu trách nhiệm thiết lập và duy trì các mối quan hệ thường xuyên với các cơ quan truyền thông để cung cấp đầy đủ các thông tin theo quy định pháp luật về công bố thông tin và các thông tin đột xuất theo yêu cầu hoạt động của SeABank. Mọi câu hỏi của cơ quan báo chí truyền thông liên quan đến SeABank phải được gửi đến Ban Truyền thông và Tiếp thị của SeABank. CBNV chỉ được phép tiếp xúc, phát ngôn, cung cấp thông tin cho cơ quan thông tin đại chúng và/hoặc công chúng, kể cả

⁴ Quy định giữ bí mật và cung cấp thông tin khách hàng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á số 1395/2018/QĐ-HĐQT ngày 15/12/2018 và Quy trình cung cấp thông tin Khách hàng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á số 7559/2019/QT-TGD ngày 04/6/2019.

5-C
NG
PHÂN
M Á
IP.HA

Handwritten signatures and initials.

trên các diễn đàn bên ngoài và trên internet khi có sự phê duyệt của Cấp có thẩm quyền hoặc tuân thủ theo các quy định của SeABank tại Quy chế quản lý và bảo mật thông tin SeABank.

- ii. Khi được cơ quan truyền thông yêu cầu trả lời hay phát biểu, CBNV cần giải thích về quy trình nội bộ của SeABank trong vấn đề này, đồng thời đề nghị liên hệ với Ban Truyền thông và Tiếp thị để được giải đáp. Trong trường hợp bắt buộc phải trả lời, CBNV nêu rõ sẽ trả lời trên danh nghĩa cá nhân chứ không phải với danh nghĩa của SeABank. Đồng thời, các nội dung trả lời phải đảm bảo để người khác không hiểu nhầm đó là câu trả lời của SeABank và yêu cầu khi cơ quan truyền thông đưa tin ra bên ngoài sẽ không có bất kỳ thông tin/giới thiệu về người trả lời theo chức danh tại SeABank.
- iii. Các phát biểu/ấn phẩm/sự xuất hiện nào đó trước công chúng với tư cách đại diện cho SeABank phải được sự phê duyệt của Cấp có thẩm quyền về cách thức và nội dung trước khi phát ngôn/phát hành theo đúng quy định nội bộ của SeABank.
- iv. Tuân thủ các quy định của SeABank về phát ngôn, truyền thông.

5. Quy tắc 5: Bảo vệ Tài sản của SeABank

- a) Tài sản của SeABank là các tài sản được quy định tại Quy định quản lý tài sản tại SeABank số 12660/2018/QĐ-TGD và các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ.
- b) Để bảo vệ tài sản của SeABank, mỗi CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:
 - i. Thực hiện đúng các quy định về quản lý tài sản của SeABank và các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ;
 - ii. Chỉ sử dụng các tài sản của SeABank để phục vụ cho công việc của ngân hàng, không sử dụng cho các mục đích cá nhân, hoặc mục đích khác mà không có sự cho phép của Cấp có thẩm quyền;
 - iii. Nghiêm cấm việc phá hoại, tự ý chiếm hữu tài sản của SeABank, sử dụng lãng phí, kém hiệu quả, gây tổn hại tới uy tín và lợi ích của ngân hàng;
 - iv. CBNV khi thực hiện nhiệm vụ nộp tiền, nhận tiền, tài sản cho Ngân hàng phải đảm bảo tuân thủ quy định về giao nhận, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá của Ngân hàng;
 - v. Các phát minh, nâng cấp, sáng tạo hay quy trình chuyên môn mà CBNV tạo ra trong quá trình làm việc tại SeABank là tài sản trí tuệ của SeABank. Vì vậy, nghiêm cấm các hoạt động sao chép, bán, phân phối thông tin thuộc về tài sản trí tuệ của SeABank;
 - vi. Tuân thủ trong công tác lưu trữ và bảo quản chứng từ, đồng thời có các biện pháp xử lý kịp thời trong trường hợp chứng từ bị mất/bị hủy hoại theo đúng quy trình, quy định của SeABank;
 - vii. Khi chấm dứt công việc tại SeABank, hoặc được điều chuyển sang bộ phận/công việc khác CBNV có trách nhiệm bàn giao lại cho SeABank các tài sản SeABank trang bị, cung cấp cho CBNV trong quá trình làm việc. Việc thực hiện bàn giao tuân thủ theo quy định bàn giao tài sản trong từng thời kỳ;
 - viii. CBNV có trách nhiệm giữ gìn, bảo vệ tài sản chung. Trường hợp phát hiện có những dấu hiệu sử dụng không an toàn tài sản, hoặc vi phạm chế độ quản lý, sử dụng tài sản, CBNV cần thông báo kịp thời bằng email hoặc gọi điện cho cấp quản lý hoặc đầu mối được quy định tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này, đồng thời gửi thông tin tới các đơn vị sau:

- Đối với các tài sản thuộc danh mục tài sản ngân quỹ, CBNV gửi thông tin tới Vận hành tỉnh hoặc Cụm Kho quỹ tập trung thuộc Khối Vận hành hoặc đơn vị tương đương theo từng thời kỳ;
- Đối với các tài sản thuộc danh mục tài sản/công cụ lao động văn phòng, phương tiện vận chuyển và Nhà cửa, hạ tầng, kiến trúc khác, CBNV gửi thông tin tới Hành chính văn phòng & Quản lý tài sản thuộc Khối Vận hành hoặc đơn vị tương đương theo từng thời kỳ;
- Đối với các tài sản liên quan đến công nghệ, thông tin, CBNV gửi thông tin về Khối Công nghệ Ngân hàng số để được xử lý.

ix. Tuân thủ các quy định khác về bảo vệ tài sản của SeABank.

6. Quy tắc 6: Tuân thủ việc sử dụng thiết bị và công nghệ của SeABank

- a) Thiết bị và công nghệ bao gồm máy tính để bàn, máy tính xách tay, điện thoại, quyền truy cập vào internet, điện thoại di động và các thiết bị truy cập khác mà SeABank cung cấp cho CBNV. SeABank cung cấp cho CBNV thiết bị và công nghệ để phục vụ cho mục đích kinh doanh của ngân hàng, CBNV phải tuân thủ quy định này và sử dụng đúng nguyên tắc đạo đức. Các hành vi sử dụng thiết bị và công nghệ để thực hiện các hoạt động sau đây sẽ không được chấp nhận tại SeABank:
- i. Thực hiện không đúng các quy định về quản lý tài sản của SeABank từng thời kỳ;
 - ii. Các hoạt động vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, an ninh quốc gia;
 - iii. Các hoạt động quấy rối hoặc phân biệt đối xử như: các lời nói hoặc hành vi đe dọa quấy rối, các nhận xét, ảnh hoặc tin nhắn phân biệt đối xử hoặc miệt thị, xúc phạm;
 - iv. Các hoạt động khiếm nhã, khiêu dâm: Truy cập, xem và lưu trữ các tài liệu khiêu dâm hoặc có tính khiêu khích như các trang phân biệt chủng tộc và giới tính, đặt hàng hoặc phân phối các tài liệu khiêu dâm hoặc có tính khiêu dâm;
 - v. Các hoạt động đánh bạc như: Truy cập vào các trang đánh bạc, cá cược trên mạng, đặt cược trên mạng hoặc qua điện thoại hoặc kiểm tra kết quả cá cược;
 - vi. Các hoạt động hủy hoại hình ảnh của SeABank như: Các hành động phi đạo đức hoặc phi pháp (ví dụ phát tán nội bộ hoặc phát tán ra ngoài các thông tin trái phép hoặc thông tin mật), làm gián đoạn các hoạt động kinh doanh (ví dụ truyền thông các cảnh báo về an ninh chưa được kiểm chứng), cố gắng phá hủy hoặc cố gắng truy cập trái phép vào các máy tính hoặc hệ thống máy tính của SeABank;
 - vii. Các hoạt động lợi dụng sử dụng hoặc phá hoại thiết bị và công nghệ trái phép như: Sử dụng/truy cập/tác động trái phép vào thiết bị (máy tính, thiết bị lưu trữ dữ liệu...) và hệ thống do người khác là chủ quản lý và sử dụng, phát tán phần mềm/mã nguồn độc hại hoặc cố tình phá hoại làm hư hại đến thiết bị, dữ liệu, hệ thống công nghệ;
 - viii. Các hành vi sao chép, lấy cắp dữ liệu, thiết bị công nghệ thông tin tại SeABank sử dụng sai mục đích ngoài phạm vi công việc;
 - ix. Tiết lộ, chia sẻ hoặc sử dụng chung tài khoản, mật khẩu trong mọi trường hợp, đặc biệt cho mượn, dùng chung user với các hệ thống quan trọng của Ngân hàng như T24, Way4, Email, Thẻ, Los...;
 - x. Các hoạt động khác không được chấp nhận như: Tải về và cài đặt các tập tin không liên quan đến công việc (thư mục trò chơi, thư mục âm thanh), gửi email cho nhiều người

không vì mục đích công việc, sử dụng quá giới hạn thiết bị và công nghệ cho mục đích cá nhân.

- b) Nếu CBNV phát hiện được bất kỳ hành vi nào sử dụng thiết bị và công nghệ của SeABank không đúng mục đích, cố tình phá hủy, làm hư hại tài sản thì có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho đầu mối nêu tại Quy tắc 5.

7. Quy tắc 7: Đảm bảo sự chính xác và tính toàn vẹn của sổ sách, số liệu trong công việc

Các thông tin, sổ sách và số liệu là cơ sở để SeABank đưa ra các quyết định phù hợp và thuộc quyền sở hữu của SeABank. Do đó, mỗi CBNV của SeABank có trách nhiệm đảm bảo các thông tin, sổ sách, số liệu của ngân hàng phải đầy đủ, chính xác, kịp thời và phản ánh trung thực tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của SeABank. CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:

- a) Đảm bảo thông tin, sổ sách và số liệu của SeABank thuộc phạm vi công việc mà mình phụ trách phản ánh trung thực, chính xác tình hình hoạt động kinh doanh, tài chính của ngân hàng và chịu trách nhiệm cá nhân về tính trung thực của các thông tin, báo cáo và số liệu do mình quản lý. Nếu nghi ngờ hoặc biết có sự không chính xác trong sổ sách hoặc số liệu của SeABank, CBNV có trách nhiệm báo cáo kịp thời sự việc với Khối Tài chính và Kế hoạch, Khối PC&IT, Khối Quản trị Rủi ro;
- b) Đảm bảo sử dụng trung thực, chính xác theo đúng thông tin, sổ sách, chứng từ do khách hàng, nhà cung cấp, đối tác ... cung cấp;
- c) Những thông tin, báo cáo tài chính phải luôn được xây dựng phù hợp với những nguyên tắc và chuẩn mực kế toán đã chấp nhận theo quy định của pháp luật và phải thể hiện rõ ràng, chính xác những kết quả hoạt động và điều kiện tài chính của ngân hàng;
- d) Cam kết đảm bảo thông tin, sổ sách, số liệu thu thập từ khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, phản ánh trung thực, chính xác tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác. Nghiêm cấm mọi hành vi giả mạo, cắt ghép, sửa chữa, tẩy xóa, che giấu các thông tin của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và/hoặc gây tổn hại tới lợi ích của ngân hàng; hoặc có hành vi hủy hoại hồ sơ, tài liệu liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật, hoặc kiện tụng, hoặc điều tra của Cơ quan Nhà nước;
- e) CBNV có trách nhiệm hợp tác trong các cuộc thanh tra, kiểm tra của Cơ quan Nhà nước hoặc các cuộc kiểm tra, kiểm soát do SeABank thực hiện. Bất kỳ CBNV nào có tuyên bố sai hoặc gây hiểu lầm cho nhân viên kiểm toán nội bộ, kiểm toán độc lập đều có thể cấu thành một hành vi vi phạm và bị xử lý vi phạm theo quy định của SeABank. CBNV không được từ chối hay không báo cáo các thông tin mà cấp quản lý có thẩm quyền được biết hoặc có yêu cầu cung cấp. CBNV có trách nhiệm báo cáo ngay lập tức cho cấp quản lý liên quan khi phát hiện sai sót.

8. Quy tắc 8: Chính sách chống hối lộ

- a) SeABank nghiêm cấm mọi hành vi đưa hối lộ, môi giới hối lộ hoặc nhận hối lộ liên quan tới đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, nhà thầu, nhà cung cấp của SeABank hoặc bất cứ một tổ chức, cá nhân nào khác nhằm mục đích tự lợi hoặc gây ảnh hưởng tới quyết định, dành một lợi thế, tránh một bất lợi, hoặc để dành lấy một cơ hội kinh doanh cho cá nhân, người có liên quan hoặc đối tác liên quan.
- b) Để ngăn ngừa hối lộ, CBNV có trách nhiệm:

- i. CBNV không ủy quyền, hứa hẹn, đề nghị hoặc cung cấp bất cứ thứ gì có giá trị cho bất cứ tổ chức, cá nhân nào hoặc người có liên quan của các tổ chức, cá nhân đó hoặc cho bên thứ ba hoặc tổ chức từ thiện do người nhận đề xuất, nhằm mục đích gây ảnh hưởng khiến người nhận thực hiện hoặc không thực hiện bất kỳ hành động chính thức nào, để thúc đẩy người nhận tiến hành kinh doanh với SeABank hoặc khiến người nhận thực hiện nhiệm vụ của mình không đúng cách.
- ii. CBNV SeABank hoặc người có liên quan của CBNV SeABank không được nhận tiền, quà tặng từ đối tác, khách hàng của SeABank hoặc từ những cá nhân/ tổ chức có liên quan đến khách hàng, đối tác đang thực hiện các giao dịch, quan hệ với SeABank dưới mọi hình thức. CBNV có thể nhận những món quà tặng phù hợp với quy định của pháp luật và có giá trị nhỏ mang tính chất tượng trưng như lịch biếu, sổ công tác và các món quà tượng trưng khác với mục đích để tạo mối liên hệ gắn kết với đối tác, khách hàng tạo thuận lợi trong công việc đồng thời phải báo cáo cấp quản lý trực tiếp để biết và nắm thông tin;
- iii. CBNV SeABank không được gợi ý hoặc chủ động nhận tiền, quà tặng dưới mọi hình thức làm ảnh hưởng tính khách quan trong công việc, đánh giá chất lượng công việc, đề bạt hoặc bổ nhiệm vị trí của CBNV khác;
- iv. CBNV không hợp thức hóa các hoạt động từ thiện, đám hiếu hi, liên hoan cuối năm hay các dịp lễ hội khác để nhận quà tặng.
- v. Trong trường hợp CBNV phát hiện được bất kỳ CBNV nào vi phạm những nội dung trên thì có trách nhiệm kịp thời báo cáo cho Khối PC&TT theo đường dây nóng Tuân thủ.

9. Quy tắc 9: Tránh xung đột lợi ích

- a) Trong quá trình làm việc, mỗi CBNV sẽ gặp phải những trường hợp xung đột lợi ích hoặc có khả năng dẫn tới xung đột lợi ích của SeABank. Xung đột lợi ích có thể sẽ xảy ra khi:
 - i. Lợi ích hoặc hành động của CBNV cạnh tranh hoặc ảnh hưởng tới nghĩa vụ của CBNV với SeABank, cổ đông và khách hàng của SeABank;
 - ii. Lợi ích hoặc hành động của CBNV cạnh tranh hoặc ảnh hưởng tới lợi ích của SeABank, cổ đông và khách hàng của SeABank;
 - iii. CBNV hoặc người có liên quan của CBNV nhận được những lợi ích, sản phẩm, dịch vụ hoặc được đối xử ưu đãi nhờ vào vị trí của CBNV đó tại SeABank.
- b) Để tránh xảy ra các xung đột lợi ích CBNV có trách nhiệm phải biết và tuân thủ các chính sách liên quan áp dụng đối với bản thân. Dưới đây là một số tình huống xung đột lợi ích điển hình và chuẩn mực ứng xử tương ứng:
 - i. Giao dịch nội gián
 - Trong quá trình làm việc, CBNV có thể truy cập tới các thông tin mang tính cạnh tranh và nhạy cảm, những thông tin này không được cung cấp cho bên ngoài.
 - CBNV không được sử dụng các thông tin đó để giao dịch nhằm lợi ích cá nhân, cũng như không được thảo luận, chia sẻ thông tin đó dưới bất kỳ hình thức nào, với bất kỳ cá nhân/ tổ chức nào, kể cả trong và ngoài SeABank, những người có thể sử dụng các thông tin đó cho mục đích cá nhân của họ.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

ii. Đầu tư

- CBNV không được thực hiện bất kỳ khoản đầu tư cá nhân nào vào một doanh nghiệp nếu việc đầu tư này ảnh hưởng đến khả năng đưa ra các quyết định kinh doanh công bằng cho SeABank. Nếu CBNV đã thực hiện khoản đầu tư như vậy trước khi làm việc cho SeABank hoặc chức vụ của CBNV tại SeABank thay đổi theo chiều hướng tạo ra xung đột lợi ích thì CBNV phải báo cáo sự việc đó cho cấp quản lý trực tiếp của mình. Việc đầu tư nói trên bao gồm đầu tư vào các ngân hàng cổ phần và công ty tư nhân, các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng là nhà cung cấp hoặc đối thủ cạnh tranh của SeABank hoặc có quan hệ kinh doanh hoặc đang thực hiện các giao dịch với SeABank ngoại trừ các mối quan hệ kinh doanh dưới dạng là quan hệ của một khách hàng sử dụng sản phẩm của SeABank hoặc đối với hoạt động đầu tư chi chiếm dưới 1% giá trị cổ phiếu của các tổ chức nêu trên;
- SeABank khuyến khích CBNV tham gia vào các nghĩa vụ công dân, kể cả việc đóng góp công sức và tiền bạc cho các tổ chức từ thiện, tổ chức phi chính phủ. Tuy nhiên, việc tham gia các tổ chức này phải không gây xung đột lợi ích với SeABank và phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định của SeABank. Bất cứ khi nào phát hiện ra có thể có xung đột lợi ích đối với SeABank, CBNV phải ngay lập tức báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp của mình, Lãnh đạo đơn vị. Trong trường hợp xung đột lợi ích với SeABank do Lãnh đạo đơn vị tạo ra, CBNV cần báo cáo ngay với Tổng Giám đốc để có phương án xử lý thích hợp.

iii. Giữ chức vụ quản lý hoặc làm việc, cộng tác cho một doanh nghiệp khác

- Cán bộ quản lý tại SeABank thì không được làm Người quản lý, Người điều hành doanh nghiệp trong lĩnh vực tài chính, Ngân hàng ngoài SeABank, ngoại trừ trường hợp có sự phân công, chỉ định của SeABank phù hợp với quy định pháp luật hiện hành;
- CBNV có trách nhiệm khai báo trung thực thông tin chức vụ đang đảm nhiệm trường hợp giữ các chức vụ tại các tổ chức như trên trước khi gia nhập SeABank vào hồ sơ nhân sự tại SeABank.
- Trong trường hợp CBNV phát hiện được bất kỳ CBNV nào vi phạm những nội dung trên thì có trách nhiệm kịp thời báo cáo cho Khối Quản trị và Phát triển nguồn nhân lực.

iv. Sử dụng thương hiệu, thông tin và hình ảnh của SeABank

- CBNV không được khai thác thông tin khách hàng, sản phẩm của SeABank để kinh doanh riêng nhằm trục lợi cá nhân;
- CBNV không được tự ý đại diện SeABank phát hành văn bản, cam kết hoặc giao dịch với khách hàng, với đối tác... mà không tuân theo thẩm quyền được quy định trong các văn bản nội bộ của SeABank. CBNV không được lạm dụng danh nghĩa, cơ sở vật chất hoặc mối quan hệ của SeABank hoặc thương hiệu và hình ảnh của SeABank vào bất kỳ mục đích cá nhân nào. Việc sử dụng tên, cơ sở vật chất hoặc các mối quan hệ của SeABank vào mục đích từ thiện hoặc phi lợi nhuận chỉ được phép khi được sự đồng ý của cấp quản lý có thẩm quyền.

v. Quan hệ với khách hàng

Trong quan hệ với khách hàng, nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau:

- Vay mượn tiền, tài sản từ khách hàng của SeABank hoặc các đối tác có giao dịch với SeABank (trừ các TCTD khác);
 - Sử dụng tiền cá nhân để cho các khách hàng của SeABank vay hoặc sử dụng danh nghĩa SeABank để vay tiền từ khách hàng với mục đích cá nhân;
 - Thực hiện giao dịch tiền với các khách hàng không phải là những người có liên quan của CBNV để thanh toán gốc lãi, phí của các khoản cấp tín dụng, các chi phí khác ngoài phạm vi khoản vay tại SeABank và với mục đích cá nhân gây xung đột lợi ích trừ trường hợp được SeABank chấp thuận theo quy định nội bộ trong từng thời kỳ.
 - Ký khống, ký thay, ký hộ, giả mạo, cắt ghép chữ ký khách hàng để hoàn thiện hồ sơ/chứng từ, sửa chữa, tẩy xóa, che giấu các thông tin của khách hàng, thực hiện các hành vi gian lận.
 - Đáo hạn nợ/ hỗ trợ KH đáo nợ ác khoản cấp tín dụng tại SeABank/ TCTD khác kể cả trường hợp nhận/ không nhận tiền từ khách hàng/ người có liên quan.
 - Trung gian nhận tiền/ chuyển tiền/ rút/ nộp tiền mặt hộ khách hàng nhằm mục đích cá nhân bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân: lách các quy định để tránh mất các loại phí liên quan, vượt hạn mức giao dịch của khách hàng...
 - Tiếp nhận nguồn khách hàng, nhận hồ sơ qua các đầu mối trung gian/ đầu mối giới thiệu có lấy phí chênh lệch /các đầu mối khác có nguy cơ rủi ro cho SeABank ...
 - Nhờ khách hàng đứng tên vay vốn (vay ké/vay hộ) tại SeABank, nhận hoặc gợi ý để được nhận các lợi ích vật chất, tinh thần dẫn đến xung đột lợi ích của SeABank trong quá trình xử lý công việc được giao;
 - Có quan hệ tình cảm với khách hàng dẫn đến vi phạm Luật hôn nhân và gia đình, làm ảnh hưởng đến các quyết định để gây bất lợi cho SeABank.
- vi. Phối hợp hoặc hỗ trợ khách hàng lập khống phương án vay vốn để rút tiền giải ngân từ SeABank không đúng phương án sử dụng tiền thực tế của khách hàng; che giấu các thông tin bất lợi của khách hàng/Tài sản bảo đảm.
- vii. Giao dịch ra bên ngoài
- CBNV không sử dụng thời gian làm việc tại SeABank để làm việc riêng hay làm những công việc có khả năng gây ảnh hưởng đến chất lượng công việc hay mâu thuẫn lợi ích với công việc hiện tại ở SeABank;
 - CBNV không được làm việc, cộng tác, hay bất cứ hình thức kết hợp nào khác với tổ chức bên ngoài mà có tính cạnh tranh và ảnh hưởng đến lợi ích của SeABank như ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu, lợi ích, điều kiện kinh doanh, thị phần hoạt động... của SeABank.
 - CBNV không lợi dụng chức vụ, quyền hạn và những lợi thế khác có được từ vị trí công tác tại SeABank để trục lợi cho cá nhân mình hoặc cho người có liên quan của mình.
- viii. Giao dịch với CBNV, người có liên quan của CBNV
- CBNV của SeABank và người có liên quan của họ được khuyến khích sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của SeABank cho các nhu cầu về dịch vụ tài chính cá nhân của họ, phù hợp với quy định của pháp luật. Tuy nhiên các dịch vụ được cung cấp trên cơ



sở giống như quy định dành cho các khách hàng của SeABank. Bất kỳ thỏa thuận cung cấp dịch vụ, sản phẩm nào được xác lập giữa các chủ thể trên với SeABank có nội dung ưu đãi và/hoặc khác biệt với các khách hàng thông thường phải được sự chấp thuận trước bởi Cấp có thẩm quyền tại SeABank hoặc theo các quy định được áp dụng riêng cho đối tượng đó;

- Ngoài ra để tránh trường hợp xung đột lợi ích có thể xảy ra, đối với CBNV có liên quan trực tiếp đến nghiệp vụ tín dụng hoặc các nghiệp vụ khác liên quan, CBNV có trách nhiệm:
 - + Không được phép trực tiếp thẩm định, đề xuất hoặc tự phê duyệt tín dụng các khoản vay của chính mình/người có liên quan hoặc các cá nhân/ tổ chức có quan hệ trao đổi, mua bán hàng hóa/ dịch vụ với CBNV hoặc mang lại lợi ích vật chất cho CBNV và người có liên quan;
 - + Công bố mọi khoản cấp tín dụng của bản thân (hoặc khoản tín dụng được cấp chung cho bản thân và người có liên quan) tại SeABank khi được cấp có thẩm quyền của SeABank yêu cầu.
 - + Không thực hiện và hoặc kiểm soát, phê duyệt các giao dịch tiền gửi, giao dịch nộp rút tiền mặt cho chính mình.
- CBNV có trách nhiệm báo cáo thông tin giao dịch sai quy định nêu trên của CBNV, người có liên quan của CBNV theo đường dây nóng Tuân thủ và Rủi ro Hoạt động để kịp thời xử lý, hạn chế rủi ro cho SeABank.

ix. Tuyển dụng/bổ nhiệm người có liên quan của CBNV

- Việc tuyển dụng, bổ nhiệm người có liên quan của CBNV phải đảm bảo không gây xung đột lợi ích. Nếu có bất cứ xung đột lợi ích nào có thể xảy ra, CBNV phải thông báo tới lãnh đạo quản lý trực tiếp của mình. Lãnh đạo quản lý trực tiếp có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận việc tuyển dụng/bổ nhiệm người có liên quan của CBNV. CBNV và người có liên quan của CBNV không được:
 - + Làm cùng dưới một cấp quản lý trực tiếp (là cấp nhận báo cáo trực tiếp từ CBNV);
 - + Có mối quan hệ quản lý trực tiếp nhau trong công việc;
 - + Làm ở các đơn vị cùng tham gia vào một quy trình xử lý nghiệp vụ;
 - + Thuộc hai đơn vị có chức năng kiểm soát và được kiểm soát;
- CBNV có trách nhiệm cập nhật thông tin cho Khối Quản trị và Phát triển nguồn nhân lực khi người có liên quan của mình được tuyển dụng vào làm việc tại SeABank.

x. Trộm cắp, gian lận, lừa đảo, tham nhũng

- CBNV không được trực tiếp hoặc gián tiếp thực hiện các hành vi trộm cắp, gian lận, lừa đảo, tạo dựng thông tin sai sự thật hoặc bỏ sót thông tin gây hiểu nhầm nghiêm trọng gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và uy tín của SeABank;
- Hoạt động phòng chống gian lận và tham nhũng là để bảo vệ SeABank khỏi các rủi ro về uy tín, hoạt động và pháp lý. Với nhận thức việc ngăn chặn gian lận và tham nhũng là một nghĩa vụ xã hội và SeABank sẽ không để hệ thống của mình bị lạm dụng bởi các hình thức vi phạm đó, SeABank sẽ nỗ lực tiến hành hoạt động kinh doanh của mình tuân theo các tiêu chuẩn đạo đức được chấp thuận rộng rãi và theo tinh thần tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến phòng chống tham nhũng và gian lận;

- Mọi hình thức trộm cắp, gian lận, lừa đảo và tham nhũng đều không được chấp nhận tại SeABank. SeABank yêu cầu tất cả CBNV phải tuân thủ các cam kết, quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước và quy định của SeABank về phòng, chống gian lận và tham nhũng. Ngoài ra, CBNV có trách nhiệm liên tục nâng cao nhận thức của khách hàng về quy định phòng ngừa gian lận và tham nhũng tại SeABank thông qua việc giới thiệu và trao đổi với khách hàng về các biện pháp phòng ngừa gian lận, tham nhũng;
 - Phát hiện và báo cáo hành vi gian lận là điều kiện bắt buộc trong hoạt động phòng chống gian lận và tham nhũng. Các báo cáo hành vi gian lận và tham nhũng phải chính xác, kịp thời, theo đúng quy định, đính kèm với các thông tin nhận biết vụ việc và hồ sơ lưu trữ liên quan. Trong trường hợp nghi ngờ một trường hợp gian lận, tham nhũng, CBNV SeABank có trách nhiệm báo cáo ngay tới đường dây nóng của Tuân thủ và Rủi ro Hoạt động để xử lý;
- c) Nếu CBNV không thực hiện đúng các quy tắc trên dẫn đến xung đột về lợi ích giữa SeABank với lợi ích của CBNV hoặc của những người liên quan thì lợi ích SeABank phải đặt trên các lợi ích khác trong quá trình xử lý hậu quả.

10. Quy tắc 10: Báo cáo hành vi vi phạm và xử lý sai phạm

- a) CBNV cần kịp thời báo cáo cấp quản lý trực tiếp và/hoặc gửi thông tin theo đường dây nóng Tuân thủ và Rủi ro Hoạt động khi phát hiện những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy định SeABank, hoặc những hành vi có thể gây tổn hại tới uy tín của SeABank hoặc gây ra hành vi xung đột lợi ích:
- i. Hành vi vi phạm pháp luật;
 - ii. Hành vi vi phạm văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank đã, đang, hoặc có thể sẽ diễn ra;
 - iii. Hành vi che giấu bất kỳ một trường hợp nào kể trên.
- b) CBNV có thể báo cáo các hành vi có dấu hiệu vi phạm tất cả các quy tắc tại Bộ quy tắc này thông qua gặp mặt trực tiếp, điện thoại, email hoặc bằng văn bản và có quyền yêu cầu được giữ bí mật danh tính. Nếu báo cáo thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc điện thoại, sau đó CBNV có trách nhiệm gửi báo cáo chính thức bằng email (baocaosaipham@seabank.com.vn) hoặc bằng văn bản tới Khối PC&TT, Giám đốc Khu vực, Giám đốc Khối phụ trách đơn vị mà CBNV đó công tác, thành viên Ban Tổng giám đốc phụ trách Khối Pháp chế và Tuân thủ, Trưởng Ban Kiểm soát hoặc Trưởng Kiểm toán nội bộ.
- c) SeABank nghiêm cấm mọi hành vi cản trở, trù dập, xử lý không đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin khác về người tố cáo.
- d) Các phản ánh những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy định SeABank sẽ được xác minh, và xử lý các sai phạm (nếu có) theo quy định SeABank trong từng thời kỳ. Tùy vào tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, CBNV, Đơn vị có sai phạm có thể bị xem xét xử lý vi phạm như sau: xử lý kỷ luật lao động, xử lý chế tài tuân thủ theo quy định của SeABank và có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

SeABank luôn hướng đến xây dựng một môi trường làm việc tin cậy, lành mạnh, chuyên nghiệp nhằm phát huy tối đa tiềm năng của mỗi CBNV, trí tuệ của tập thể, sức mạnh của tổ chức. CBNV có trách nhiệm tuân thủ các quy tắc sau:

1. Quy tắc 11: Quan hệ công việc với đồng nghiệp

- a) Không nói xấu đồng nghiệp, không lan truyền, đánh giá, nhận định tiêu cực về đồng nghiệp với người thứ ba;
- b) Không có quan hệ tình cảm với đồng nghiệp dẫn đến vi phạm Luật hôn nhân và gia đình;
- c) Không được né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp;
- d) Không được gây bè phái, chia rẽ nội bộ;
- e) Không được lợi dụng lòng tin, vị trí, chức vụ, quyền hạn tạo áp lực để vay mượn tiền bạc, tài sản của đồng nghiệp hoặc thực hiện các hành vi gian lận;
- f) Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần phối hợp, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau;
- g) Tôn trọng, lắng nghe ý kiến đồng nghiệp, khiêm nhường tiếp thu học hỏi kinh nghiệm của đồng nghiệp, góp ý, phân tích trên tinh thần xây dựng trao đổi công khai và cởi mở các vấn đề trong công việc, sẵn sàng lắng nghe các ý kiến trái chiều, tranh luận trên cơ sở các luận cứ và bằng chứng thực tế;
- h) Phát huy tinh thần làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân về những công việc được phân công, không ngừng học tập từ kiến thức và kinh nghiệm mà các thành viên trong nhóm chia sẻ để nâng cao hiệu quả công việc và sẵn sàng đón nhận các ý kiến góp ý từ các thành viên trong nhóm;
- i) Khuyến khích và hỗ trợ sự phát triển chuyên môn của đồng nghiệp, thúc đẩy tinh thần học hỏi liên tục và nỗ lực vươn lên của đồng nghiệp;
- j) Tôn trọng bí mật đời tư của đồng nghiệp.

2. Quy tắc 12: Trách nhiệm và quan hệ công việc của CBNV đối với lãnh đạo cấp trên

- a) Chấp hành nghiêm túc kỷ luật lao động và sự phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cấp trên theo đúng quy định của SeABank; Cán bộ cấp dưới phải 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.
- b) 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.
- c) Không đến nhà riêng của lãnh đạo cấp trên trừ trường hợp được chính lãnh đạo cấp trên mời trong khuôn khổ một hoạt động tập thể, hoặc do chính lãnh đạo cấp trên yêu cầu đến vì lý do công việc (trong trường hợp là công việc khẩn cấp cần giải quyết ngay);
- d) CBNV không được tặng quà, hiện vật hoặc ưu đãi (thông qua những cơ sở kinh doanh riêng của cá nhân và gia đình mình) cho lãnh đạo cấp trên với tư cách cá nhân.

3. Quy tắc 13: Trách nhiệm của người quản lý

- a. Người quản lý là tấm gương và là người truyền cảm hứng cho đội ngũ nhân viên của mình làm việc theo các giá trị cốt lõi, nguyên tắc của tổ chức.
- b. Chú trọng xác định tầm quan trọng của việc hiểu và tuân thủ Bộ quy tắc, mục tiêu sứ mệnh và giá trị, nguyên tắc lãnh đạo cũng như các chính sách và quy trình áp dụng cho trách nhiệm công việc hàng ngày của thành viên nhóm.

- c. Hiểu rủi ro tiềm ẩn trong công việc, hoạt động cá nhân, bộ phận và đóng vai trò tích cực trong việc đảm bảo chất lượng công việc.
- d. Tôn trọng, lắng nghe chân thành, khuyến khích nhân viên bày tỏ chính kiến, quan điểm của bản thân; nêu lên khó khăn và nghiêm túc xem xét các khó khăn của CBNV
- e. Truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, mạch lạc và nhất quán;
- f. Nói sự thật, không giấu giếm khó khăn trở ngại, không hứa suông, hứa vượt quá khả năng, thực hiện phương châm lời nói đi đôi với việc làm;
- g. Phân công nhiệm vụ cho CBNV hợp lý, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, mô tả công việc của chức danh mà CBNV đang đảm nhiệm;
- h. Kịp thời khen thưởng CBNV có thành tích, xử lý nghiêm, khách quan đối với CBNV vi phạm quy định pháp luật, quy định SeABank;
- i. Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của CBNV thuộc đơn vị quản lý;
- j. Đối xử công bằng, bình đẳng đối với cấp dưới; chủ động hỗ trợ cấp dưới giải quyết khó khăn, vướng mắc; không trù dập, phân biệt đối xử, làm tổn hại đến danh dự của cấp dưới;
- k. Chỉ đạo, định hướng, đào tạo CBNV cấp dưới trong công việc, đặc biệt là việc tuân thủ các giá trị cốt lõi, chuẩn mực, hành vi, Bộ Quy tắc Đạo đức nghề nghiệp;
- k. Quan tâm đến hoàn cảnh gia đình, đời sống CBNV;
- l. Không tham gia hoặc bao che cho bất kỳ hành vi trả thù nào và truyền đạt rõ ràng chính sách cấm trả thù tại nơi làm việc của SeABank.

4. Quy tắc 14: Giải quyết mâu thuẫn trong công việc

Khi phát sinh mâu thuẫn trong công việc, CBNV cần tuân thủ các quy định sau:

- a) Minh bạch và lắng nghe
 - i. Khi nảy sinh mâu thuẫn, CBNV sẽ trình bày những mục tiêu và kết quả kỳ vọng của mình, truyền đạt những mục tiêu và kết quả đó một cách minh bạch tới tất cả các bên liên quan khi bắt đầu đối thoại về mâu thuẫn đó;
 - ii. CBNV cần xác định mâu thuẫn là các vấn đề cụ thể, chứ không phải các đánh giá về con người;
 - iii. CBNV cần lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp khi trình bày quan điểm của mình. CBNV cần tìm kiếm cái nhìn toàn diện về mâu thuẫn bằng cách đặt câu hỏi trực tiếp về những giả định để biết được quan điểm và ý định của đồng nghiệp thay vì suy diễn, đoán định suy nghĩ của họ về mâu thuẫn đó. Nói cách khác, CBNV cần đặt mình vào vị trí của đồng nghiệp và lắng nghe, cố gắng hiểu mục tiêu, quan điểm và lý do của họ khi giải quyết mâu thuẫn.
- b) Ý thức giải quyết vấn đề
 - i. Ngay khi có mâu thuẫn phát sinh, CBNV cần kịp thời trao đổi với các bên liên quan để tìm kiếm giải pháp. CBNV không được để mâu thuẫn kéo dài hoặc trở nên trầm trọng hoặc không có hành động nào cần thiết được thực hiện;
 - ii. CBNV cần tập trung vào các khía cạnh đã thống nhất, tạo ra sự đồng thuận về những mục tiêu chung, cùng xem xét ưu điểm, nhược điểm của từng giải pháp trước khi giải quyết những điểm khác biệt;
 - iii. Sau khi trao đổi, thống nhất, quyết định vấn đề đã được đưa ra bởi cấp có thẩm quyền, CBNV không thảo luận lại vấn đề đó nữa và thể hiện quan điểm thống nhất với các quyết định đã được đưa ra.



- c) Tinh thần hợp tác
- CBNV cần nỗ lực giải quyết mâu thuẫn với các đồng nghiệp khác trước khi báo cáo lên các cấp cao hơn;
 - CBNV cần trao đổi trực tiếp với đồng nghiệp có liên quan tới mâu thuẫn đó, không được lôi kéo các bên khác để “bàn tán” hoặc “lập bè phái”;
 - CBNV cần phải giải thích rõ về những điểm mà theo mình không thể đàm phán được để tìm cách giải quyết. CBNV cần hiểu rằng mọi điểm khác đều có thể đàm phán được để tìm được giải pháp có lợi cho tất cả các bên và tổ chức của mình.

Điều 7. Trách nhiệm tại nơi làm việc**1. Quy tắc 15: Chủ động, sáng tạo và thích ứng tại nơi làm việc**

- CBNV cần phải rèn luyện tính tự giác và chủ động, sự tìm tòi, sáng tạo để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công tác; rèn luyện khả năng thích ứng 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 góp phần xây dựng ngân hàng phát triển năng động, đổi mới.
- Không ỉ lại, dựa dẫm, đẩy việc cho người khác; không bảo thủ, cứng nhắc, gây cản trở cho đổi mới, sáng tạo.

2. Quy tắc 16: Nơi làm việc không có chất ma túy, chất kích thích

- CBNV cam kết duy trì một môi trường làm việc lành mạnh và hiệu quả, không sử dụng các chất ma túy, chất kích thích (rượu, bia...) trong thời gian làm việc;
- Nghiêm cấm việc tàng trữ, sử dụng, buôn bán, sản xuất, phân phối, chế biến các chất ma túy hoặc chất kích thích bất hợp pháp trong khi làm việc tại SeABank.

3. Quy tắc 17: Xây dựng môi trường làm việc an toàn, thân thiện, lành mạnh và bình đẳng

- CBNV phải tuân thủ các quy định pháp luật và quy định SeABank nhằm duy trì một môi trường làm việc an toàn, thân thiện, lành mạnh, bình đẳng, tôn trọng trong đó có các nội dung sau:
 - Nghiêm cấm CBNV đánh bạc dưới mọi hình thức tại SeABank;
 - Nghiêm cấm các hành vi bạo lực, cố ý gây thương tích dưới mọi hình thức tại SeABank
 - Không để các vấn đề cá nhân làm ảnh hưởng đến công việc, nơi làm việc tại SeABank (vay nợ, đánh ghen, tranh chấp, gây lộn xộn, đánh nhau, vi phạm pháp luật, đe dọa, trả thù ...)
 - Nghiêm cấm các hành vi quấy nhiễu, phân biệt đối xử, phân biệt chủng tộc, kỳ thị dân tộc, kỳ thị giới tính dưới mọi hình thức, đảm bảo xây dựng một môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng và lành mạnh.
 - Nghiêm cấm mọi hành vi quấy rối tình dục tại nơi làm việc, bao gồm:
 - Hành vi mang tính thể chất gồm hành động, cử chỉ, tiếp xúc, tác động vào cơ thể mang tính tình dục hoặc gợi ý tình dục;
 - Quấy rối tình dục bằng lời nói gồm lời nói trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua phương tiện điện tử có nội dung tình dục hoặc có ngụ ý tình dục;
 - Quấy rối tình dục phi lời nói gồm ngôn ngữ cơ thể; trưng bày, miêu tả tài liệu trực quan về tình dục hoặc liên quan đến hoạt động tình dục trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử.

- vi. Không cất giữ chất độc, chất dễ cháy, nổ, các loại vũ khí, hung khí tại nơi làm việc;
 - vii. Giữ nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng;
 - viii. Không hút thuốc lá tại nơi có quy định cấm;
 - ix. Đảm bảo an toàn lối đi ở nơi làm việc;
 - x. Sử dụng tiết kiệm điện, nước, thiết bị vật tư của ngân hàng.
- b) CBNV có nghĩa vụ báo cáo kịp thời cho lãnh đạo cấp trên trực tiếp/hoặc đường dây nóng Tuân thủ nếu phát hiện các hành vi vi phạm nêu trên. SeABank đảm bảo môi trường làm việc và các chế độ chính sách nhân sự, tuyển dụng, đào tạo, trang bị công cụ, dụng cụ lao động, điều kiện làm việc công bằng, bình đẳng giới, không phân biệt chủng tộc, kỳ thị dân tộc. SeABank nghiêm cấm mọi hành vi trù dập, trả thù đối với CBNV đã báo cáo/tố giác những hành vi vi phạm nêu trên, đồng thời sẽ tăng cường các biện pháp cần thiết để duy trì môi trường làm việc an toàn, thân thiện, lành mạnh và bình đẳng. Các cá nhân vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của SeABank và pháp luật.

Điều 8. Trách nhiệm đối với khách hàng, tổ chức và cá nhân khác**1. Quy tắc 18: Luôn xác định khách hàng là trọng tâm**

SeABank luôn xác định khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động của ngân hàng. Sự hài lòng của khách hàng là thước đo mức độ thành công, chất lượng hoạt động của SeABank. Vì vậy, mỗi CBNV cần tuân thủ các nội dung sau:

- a) Trung thực và tận tâm, tận tụy và có thái độ hòa nhã, niềm nở, ân cần, văn minh, lịch sự với khách hàng;
- b) CBNV thể hiện phong cách giao dịch chuyên nghiệp, thân thiện; tác phong nhanh nhẹn, chu đáo, trang phục gọn gàng, lịch sự, có thái độ nghiêm túc, đúng mực trong lúc làm việc, tạo ấn tượng tích cực, sự tin tưởng đối với khách hàng;
- c) Đảm bảo công bằng cho mọi khách hàng khi cung cấp dịch vụ, giải quyết công việc đúng nguyên tắc, có lý, có tình; không thiên vị;
- d) Nỗ lực tối đa để đem lại những sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, bao gồm việc cung cấp cho khách hàng các thông tin chính xác, đầy đủ, rõ ràng về các sản phẩm, dịch vụ của SeABank;
- e) CBNV cần đưa ra đánh giá một cách công bằng, minh bạch, khách quan về tất cả các vấn đề liên quan và không bị chi phối bởi mục tiêu quyền lợi riêng hoặc bởi bất kỳ tác động nào khác khi đưa ra nhận xét, đánh giá, quyết định của mình đối với các giao dịch với khách hàng;
- f) Thực hiện đầy đủ các cam kết, thỏa thuận giữa SeABank và khách hàng; tận tình giải quyết các vướng mắc, khó khăn của khách hàng liên quan đến SeABank;
- g) CBNV không được hạch sách, đòi hỏi, những nhiễu, gây phiền hà, gợi ý khách hàng hoặc người có quyền, lợi ích liên quan tới khách hàng để được nhận tiền hoặc bất kỳ lợi ích vật chất, đặc quyền, ưu đãi cho mình hoặc cho người có liên quan của CBNV.

2. Quy tắc 19. Kinh doanh công bằng và trung thực

SeABank xây dựng môi trường kinh doanh bảo đảm công bằng và trung thực với khách hàng, nhà cung cấp, nhà thầu, nhà phân phối, đối thủ cạnh tranh và CBNV của SeABank, Vì vậy, mỗi CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:

a) Công bằng trong kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh với đối thủ:

Đơn vị soạn thảo: Bộ phận Chính sách và Quản trị danh mục tuân thủ - Khối PC&TT
IP: 024.7203/024.8459 – Email: quantri_tuanthu@seabank.com.vn.

- i. Không tham gia vào hành vi và hoạt động không công bằng, lừa đảo hoặc lạm dụng, như thao túng, che giấu, lạm dụng thông tin bảo mật hoặc xuyên tạc sự thật.
 - ii. Cung cấp quyền tiếp cận công bằng và bình đẳng đối với hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ, cơ sở vật chất, đặc quyền, lợi thế hoặc các điều chỉnh và đưa ra quyết định về việc cung cấp những lợi ích này dựa trên các tiêu chí khách quan.
 - iii. Không phân biệt đối xử đối với khách hàng tiềm năng hoặc hiện tại dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, giới tính, xu hướng tình dục, bản dạng giới, tình trạng khuyết tật, tình trạng hôn nhân hoặc tình trạng gia đình.
 - iv. Tôn trọng lắng nghe, ghi nhận ý kiến đóng góp nhận được từ khách hàng, đối tác, những người hoạt động kinh doanh với SeABank.
- b) Đảm bảo công bằng đối với Nhà cung cấp, nhà thầu:
- i. Nhà cung cấp, nhà thầu là những cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho SeABank. CBNV có trách nhiệm đảm bảo đối xử công bằng và bình đẳng trong quá trình chọn nhà cung cấp. Các nhà thầu được cung cấp cơ hội tham gia thầu như nhau, được lựa chọn theo đúng quy trình, quy định của SeABank ban hành trong từng thời kỳ.
 - ii. CBNV không gợi ý, không nhận tiền, quà tặng hay các lợi ích vật chất dưới mọi hình thức làm ảnh hưởng tính khách quan trong việc lựa chọn nhà thầu, nhà cung cấp của SeABank
 - iii. CBNV không hứa hẹn hoặc khiến các nhà cung cấp tin rằng họ có thể gây ảnh hưởng không phù hợp đến bất kỳ quyết định mua sắm nào tại SeABank, cũng như không cung cấp hoặc gợi ý hoặc trao bất kỳ hoạt động kinh doanh hoặc dịch vụ nào để đổi lại hoạt động kinh doanh khác.
 - iv. CBNV không được tham gia quyết định các công việc (thực hiện hợp đồng thương mại, cung cấp sản phẩm hàng hóa, dịch vụ,...) mà việc thực hiện các công việc đó mang lợi ích trực tiếp hay gián tiếp cho CBNV, những người liên quan của CBNV.
 - v. CBNV và người có liên quan của CBNV không được phép mượn hay nhận những khoản tín dụng từ bất kỳ nhà cung cấp, nhà thầu hoặc đối tác nào của SeABank với những ưu đãi bất thường, có khả năng dẫn đến xung đột lợi ích.
 - vi. Tránh xung đột lợi ích thực tế hoặc nhận thức được trong quá trình mua sắm. Khi không thể tránh hoặc vô tình xảy ra xung đột lợi ích, CBNV phải kịp thời báo cáo với cấp quản lý trực tiếp để có hướng xử lý phù hợp.

3. Quy tắc 20: Tuân thủ quy định Phòng chống rửa tiền

Rửa tiền là hoạt động hợp pháp hóa các khoản tiền phi pháp, và không chỉ giới hạn ở các giao dịch tiền mặt.

Việc phòng chống rửa tiền để ngăn chặn các hành vi phạm tội có liên quan là trách nhiệm không chỉ riêng đối với các tổ chức tín dụng, mà nó đang là vấn đề toàn cầu của các chính phủ, các tổ chức tài chính. Tất cả các CBNV cần tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành và quy định nội bộ của SeABank về phòng chống rửa tiền CBNV có trách nhiệm báo cáo ngay lập tức tới người quản lý trực tiếp hoặc bộ phận có chức năng về Phòng chống rửa tiền của SeABank– Tuân thủ-Khối Pháp chế và Tuân thủ) theo hòm mail amlfatca@seabank.com.vn hoặc Đơn vị/Hòm mail tương đương tại từng thời kỳ nếu có bất kỳ nghi ngờ hay phát hiện về các hành vi rửa tiền.

4. Quy tắc 21: Ứng xử của CBNV trong quan hệ với Cơ quan Nhà nước

Bên cạnh việc tuân thủ quy định nội bộ của SeABank, mỗi CBNV có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của Cơ quan Nhà nước. CBNV cần ý thức được rằng việc vi phạm quy định pháp luật sẽ đem lại những hậu quả nghiêm trọng đối với tổ chức và cá nhân liên quan và gây ảnh hưởng tiêu cực tới uy tín, danh tiếng và lợi ích của SeABank. CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:

- a) Có thái độ hợp tác, lịch sự, tôn trọng những người thuộc Cơ quan Nhà nước khi thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao;
- b) Luôn giữ bình tĩnh và có quyền có những phản ứng, yêu cầu thỏa đáng, hợp lệ, đúng pháp luật trước những thái độ, hành vi sai trái, thiếu tôn trọng CBNV và/hoặc SeABank;
- c) CBNV SeABank có trách nhiệm hợp tác với Cơ quan Nhà nước khi được yêu cầu và phải tuân thủ các quy định của SeABank liên quan đến quy trình cung cấp thông tin, tài liệu và quy định phát ngôn của Ngân hàng.

5. Quy tắc 22: Sống và làm việc có trách nhiệm với cộng đồng

Một trong các giá trị cốt lõi của SeABank là “Kết nối giá trị cuộc sống” mang ý nghĩa: Luôn phấn đấu xây dựng một ngân hàng SeABank kiểu mẫu, một đối tác được tin cậy và sự chia sẻ thành công của SeABank đối với mọi thành viên trong tổ chức và cộng đồng.

SeABank mong muốn CBNV thể hiện trách nhiệm cộng đồng, xã hội thông qua các hành vi sau:

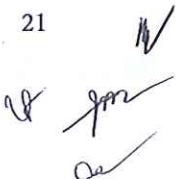
- a) Chia sẻ khó khăn với các thành viên trong tổ chức khi gặp khó khăn, thông qua các hoạt động từ thiện do SeABank phát động hoặc các hoạt động đóng góp chia sẻ khó khăn khác;
- b) Tích cực tham gia các chương trình từ thiện, chương trình tình nguyện do SeABank và/hoặc các đơn vị khác tổ chức;
- c) Chủ động đề xuất các hoạt động đóng góp, từ thiện lên các cấp quản lý có thẩm quyền xem xét quyết định;
- d) Tự giác tuân thủ pháp luật, tôn trọng bình đẳng xã hội góp phần xây dựng xã hội bình đẳng, an toàn và lành mạnh.
- e) Luôn có ý thức tiên phong và làm gương thực hiện các hành động tốt đẹp góp phần xây dựng môi trường sống xanh sạch đẹp tại SeABank, nhà riêng và trong cộng đồng.
- f) Có ý thức và hành động cụ thể để thể hiện lòng biết ơn đối với những thế hệ cán bộ SeABank đi trước - những người góp phần xây dựng và đóng góp vào sự lớn mạnh của SeABank;
- g) CBNV không tự ý nhân danh SeABank gây quỹ từ thiện hoặc bỏ tiền của SeABank vào quỹ từ thiện khi chưa được Lãnh đạo đơn vị đồng ý/phê duyệt.

CHƯƠNG III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Hướng dẫn tuân thủ Bộ Quy tắc Đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á

1. Khối PC&TT có trách nhiệm tư vấn và giải đáp cho CBNV về quy định có liên quan của Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp.



2. CBNV có thể liên hệ với Bộ phận Chính sách và Quản trị danh mục tuân thủ - Khối PC&TT trong các trường hợp khẩn cấp cần tư vấn, sau đó CBNV cần gửi yêu cầu bằng email hoặc văn bản cho Khối PC&TT kèm theo hồ sơ/giấy tờ liên quan (nếu có).
3. Việc giải quyết các báo cáo hoặc khiếu nại về đạo đức, tùy theo từng trường hợp, sẽ được thực hiện theo cách bảo mật danh tính của người báo cáo và nhất quán với các chính sách và quy định nghiệp vụ liên quan tại SeABank theo từng thời kỳ.
4. Hàng năm SeABank tổ chức các khóa đào tạo bắt buộc về “Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp” đối với các CBNV mới gia nhập SeABank và các chương trình đào tạo nâng cao dành cho các CBNV cấp quản lý.
5. Mỗi CBNV gia nhập SeABank sẽ được truyền thông về Quy tắc đạo đức nghề nghiệp và ký cam kết thực hiện tuân thủ Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của SeABank theo mẫu biểu MB.01.QĐ-PCTT/...

Điều 10. Mẫu biểu

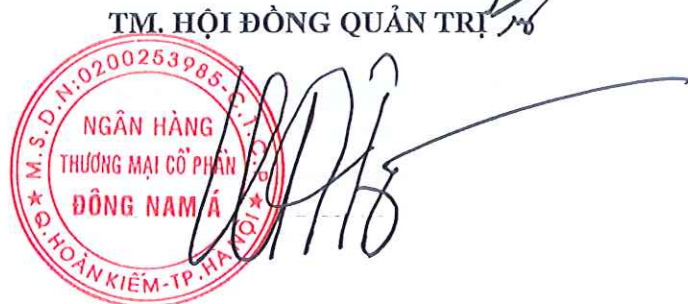
STT	Mã hiệu	Tên mẫu biểu
1	MB.01.QĐ-PCTT/...	Bản cam kết tuân thủ bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của SeABank

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10/02/2022 và thay thế Quyết định số 1077/2018/QĐ-HĐQT ngày 26/09/2018 về ban hành Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại SeABank
2. Những nội dung chưa được đề cập trong Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á thì thực hiện theo quy định pháp luật và/hoặc quy định liên quan của SeABank. Khi có nội dung nào trong Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp này trái với quy định của pháp luật thì nội dung đó đương nhiên hết hiệu lực thi hành.
3. Việc sửa đổi, bổ sung Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp này do Hội đồng quản trị quyết định.

Nơi nhận:

- HĐQT, BKS (để biết);
- Ban Tổng Giám đốc;
- Như điều 11 (để thực hiện);
- Lưu: Văn thư

**CHỦ TỊCH HĐQT**
Lê Văn Liên

MỤC LỤC

CHƯƠNG I.....	1
Điều 1. Mục đích.....	1
Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng.....	1
Điều 3. Giải thích từ ngữ và các từ viết tắt.....	1
Điều 4. Nguyên tắc chung	3
CHƯƠNG II	4
Điều 5. Trách nhiệm đối với SeABank	4
1. Quy tắc 1: Tuân thủ quy định pháp luật, văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank	4
2. Quy tắc 2: Bảo mật các thông tin của SeABank	5
3. Quy tắc 3: Bảo mật thông tin của khách hàng.....	6
4. Quy tắc 4: Bảo vệ Uy tín và Thương hiệu của SeABank	7
5. Quy tắc 5: Bảo vệ Tài sản của SeABank	8
6. Quy tắc 6: Tuân thủ việc sử dụng thiết bị và công nghệ của SeABank.....	9
7. Quy tắc 7: Đảm bảo sự chính xác và tính toàn vẹn của sổ sách, số liệu trong công việc.....	10
8. Quy tắc 8: Chính sách chống hối lộ.....	10
9. Quy tắc 9: Tránh xung đột lợi ích.....	11
10. Quy tắc 10: Báo cáo hành vi vi phạm và xử lý sai phạm.....	15
Điều 6. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp.....	15
1. Quy tắc 11: Quan hệ công việc với đồng nghiệp	16
2. Quy tắc 12: Trách nhiệm và quan hệ công việc của CBNV đối với lãnh đạo cấp trên	16
3. Quy tắc 13: Trách nhiệm của người quản lý.....	16
4. Quy tắc 14: Giải quyết mâu thuẫn trong công việc.....	17
Điều 7. Trách nhiệm tại nơi làm việc.....	18
1. Quy tắc 15: Chủ động, sáng tạo và thích ứng tại nơi làm việc	18
2. Quy tắc 16: Nơi làm việc không có chất ma túy, chất kích thích.....	18
3. Quy tắc 17: Xây dựng môi trường làm việc an toàn, thân thiện, lành mạnh và bình đẳng	18
Điều 8. Trách nhiệm đối với khách hàng, tổ chức và cá nhân khác	
1. Quy tắc 18: Luôn xác định khách hàng là trọng tâm	19
2. Quy tắc 19: Kinh doanh công bằng và trung thực.....	19
3. Quy tắc 20: Tuân thủ quy định Phòng chống rửa tiền.....	20
4. Quy tắc 21: Ứng xử của CBNV trong quan hệ với Cơ quan Nhà nước	20
5. Quy tắc 22: Sống và làm việc có trách nhiệm với cộng đồng.....	21
CHƯƠNG III	21



Kết nối giá trị cuộc sống

Mã hiệu: MB.01.QĐ-PCTT/

Ngày hiệu lực: 10/02/2022

Lần ban hành/sửa đổi: 02/00

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP – TỰ DO – HẠNH PHÚC**

....., ngày.....tháng.....năm

**BẢN CAM KẾT TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA
NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á****Kính gửi: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh {.....} (“SeABank”)**

Tên tôi là :

GTTT¹ số : do cấp ngày:

Địa chỉ thường trú :

Chức vụ :

Đơn vị công tác :

Địa chỉ thường trú :

.....

Bằng văn bản này, tôi xin xác nhận:

- Tôi đã được truyền thông và hiểu các quy định tại Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á theo Quyết định số.....²
- Cam kết tuân thủ Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á theo Quyết định số².....
- Nếu vi phạm các Quy tắc đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo SeABank và trước Pháp luật.

Bản cam kết làm thành 02 bản, người lao động giữ 01 bản, người sử dụng lao động giữ 01 bản./

Đại diện trưởng đơn vị
(ký tên và đóng dấu (nếu có))**Người cam kết**
(ký ghi rõ họ và tên)¹ Giấy tờ tùy thân, bao gồm: CMND/Hộ chiếu/Thẻ Căn cước công dân còn hiệu lực.² Điền số Quyết định ban hành Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại SeABank trong từng thời kỳ

