



SỔ TAY
BỘ QUY TẮC
ĐẠO ĐỨC
NGHỀ NGHIỆP
SEABANK

KHỐI PHÁP CHẾ & TUÂN THỦ



Mục lục

01 Trách nhiệm
đối với SeABank

02 Trách nhiệm
đối với đồng nghiệp

03 Trách nhiệm
tại nơi làm việc

04 Trách nhiệm
đối với khách hàng, tổ chức và cá nhân khác

Thông điệp từ SeABank

Thân gửi các SeABanker,

Hoạt động ngân hàng là một loại hình kinh doanh đặc biệt, trên cơ sở chữ "tín" và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Do vậy, bên cạnh các công cụ, hệ thống kiểm soát rủi ro, cảnh báo rủi ro, toàn thể Cán bộ Ngân hàng cần phải chủ động, tự giác tuân thủ quy định pháp luật, quy định nội bộ và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp SeABank được ban hành nhằm cụ thể hoá và giúp cho các cán bộ nghiên cứu, học tập, nâng cao những phẩm chất đạo đức cần thiết của cán bộ nhân viên (CBNV) SeABank; từ đó giúp ngăn ngừa các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, ngăn ngừa rủi ro, gian lận; tăng cường chất lượng dịch vụ, đảm bảo và duy trì uy tín, hình ảnh đẹp của SeABank đối với khách hàng nội bộ, khách hàng bên ngoài, cổ đông, đối tác và với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, với cộng đồng; góp phần xây dựng SeABank phát triển bền vững và đạt được các thành tựu vượt trội trong toàn ngành ngân hàng.

Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp SeABank đưa ra các chuẩn mực trong cách hành xử giữa các CBNV SeABank, CBNV với khách hàng và công chúng. Cuốn **Sổ tay Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp SeABank** này tóm tắt 22 Quy tắc đạo đức nghề nghiệp và chuẩn mực ứng xử tại SeABank, giúp các SeABanker dễ dàng nắm bắt, vận dụng.

Khối Pháp chế & Tuân thủ mong rằng Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp sẽ là kim chỉ nam, căn cứ để CBNV đưa ra các quyết định đúng đắn trong quá trình hoạt động nghề nghiệp.

Các CBNV SeABank có trách nhiệm hiểu rõ và tuân thủ Bộ Quy tắc này, cũng như báo cáo kịp thời khi phát hiện các hành vi vi phạm, ngay khi nhận được cuốn Sổ tay này, các SeABanker hãy đọc, triển khai công việc theo bộ quy tắc và cùng ký **cam kết Tuân thủ bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp SeABank** nhé!





Nhóm 1

TRÁCH NHIỆM VỚI SEABANK

QUY TẮC 1

Tuân thủ quy định pháp luật, văn bản quy định Nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank



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.

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 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.

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.

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.

- 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;

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: atu@seabank.com.vn, đồng thời báo cáo Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Công nghệ Ngân hàng số và Tổng Giám đốc;

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

- 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 SeABank) 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;
 - 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.
- 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.

QUY TẮC 3

Bảo mật các 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.



- 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;
- 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;
- 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;
- Việc cung cấp thông tin của khách hàng phải tuân thủ theo quy định của SeABank trong từng thời kỳ.
- Thông tin của khách hàng phải được lưu trữ chính xác, cập nhật đầy đủ theo đúng quy định của SeABank.

QUY TẮC 4

Bảo vệ Uy tín và Thương hiệu của SeABank



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.

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;

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;

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;

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.

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 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.

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.

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.

“Tuân thủ các quy định của SeABank về phát ngôn, truyền thông”

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.

QUY TẮC 5

Bảo vệ Tài sản của SeABank



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.

Để bảo vệ tài sản của SeABank, mỗi CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung sau:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 tình 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.
- Tuân thủ các quy định khác về bảo vệ tài sản của SeABank.

QUY TẮC 6

Tuân thủ việc sử dụng thiết bị và công nghệ của SeABank



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:

- Thực hiện không đúng các quy định về quản lý tài sản của SeABank từng thời kỳ;
- Các hoạt động vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, an ninh quốc gia;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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...;
- Các hoạt động khác không được chấp nhận như: Tài 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.

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.

QUY TẮC 7

Đảm bảo sự chính xác và tính toàn vẹn của sổ sách, số liệu trong công việc

- 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&TT, Khối Quản trị Rủi ro;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.



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.

QUY TẮC 8

Chính sách chống hối lộ



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 tư 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.

Để ngăn ngừa hối lộ, CBNV có trách nhiệm:

- 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.
- 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;
- 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, để bạt hoặc bỏ nhiệm vụ trí của CBNV khác;
- CBNV không hợp thức hóa các hoạt động từ thiện, đám hiếu hỉ, liên hoan cuối năm hay các dịp lễ hội khác để nhận quà tặng.
- 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.

QUY TẮC 9

Tránh xung đột lợi ích



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.

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:

- 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;
- Lợi ích hoặc hành động của CBNV cạnh tranh hoặc ảnh hưởng tới lợi ích của SeABank, cổ đông và khách hàng của SeABank;
- 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.

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:

- Giao dịch nội gián
- Đầu tư
- Giữ chức vụ quản lý hoặc làm việc, cộng tác cho một doanh nghiệp khác
- Sử dụng thương hiệu, thông tin và hình ảnh của SeABank
- Quan hệ với khách hàng
- 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.

- Giao dịch ra bên ngoài
- Giao dịch với CBNV, người có liên quan của CBNV
- Tuyển dụng/bổ nhiệm người có liên quan của CBNV
- Trộm cắp, gian lận, lừa đảo, tham nhũng

QUY TẮC 10

Báo cáo hành vi vi phạm và xử lý sai phạm



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.

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:

- Hành vi vi phạm pháp luật;
- Hành vi vi phạm văn bản quy định nội bộ, chỉ đạo, hướng dẫn của SeABank đã, đang, hoặc có thể sẽ diễn ra;
- Hành vi che giấu bất kỳ một trường hợp nào kể trên.

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.

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.



Nhóm 2

TRÁCH NHIỆM VỚI ĐỒNG NGHIỆP

QUY TẮC 11

Quan hệ công việc với đồng nghiệp



- Không nói xấu đồng nghiệp, không lan truyền, đánh giá, nhận định tiêu cực về đồng nghiệp với người thứ ba;
- Không có quan hệ tình cảm với đồng nghiệp dẫn đến vi phạm Luật hôn nhân và gia đình;
- Không được né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp;
- Không được gây bè phái, chia rẽ nội bộ;
- 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;
- Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần phối hợp, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau;
- 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;
- 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;
- 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;
- Tôn trọng bí mật đời tư của đồng nghiệp

QUY TẮC 12

Trách nhiệm và quan hệ công việc của CBNV đối với lãnh đạo cấp trên



- 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.
- 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.
- 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);
- 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.

QUY TẮC 13

Trách nhiệm của người quản lý



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.

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.

- 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.
- 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.
- 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
- Truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, mạch lạc và nhất quán;
- Nói sự thật, không giấu diếm khó khăn trở ngại, không hứa suông, hứa vượt quá khả năng, thực hiện phương châm lời nói đi đôi với việc làm;
- 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;
- 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;
- Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của CBNV thuộc đơn vị quản lý;
- 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;
- 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;
- Quan tâm đến hoàn cảnh gia đình, đời sống CBNV;
- Không tham gia hoặc bao che cho bất kỳ hành vi trù thù nào và truyền đạt rõ ràng chính sách cấm trả thù tại nơi làm việc của SeABank.

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:

MINH BẠCH VÀ LẮNG NGHE

- 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;
- CBNV cần xác định mâu thuẫn là các vấn đề cụ thể, chứ không phải các đánh giá về con người;
- 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.

Ý THỨC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- 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;
- 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;
- 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.

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.



Nhóm 3

TRÁCH NHIỆM TẠI NƠI LÀM VIỆC

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.



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.



QUY TẮC 17

Xây dựng môi trường làm việc an toàn, thân thiện, lành mạnh và bình đẳng



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.

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.
- Không cất giữ chất độc, chất dễ cháy, nổ, các loại vũ khí, hung khí tại nơi làm việc;
- Giữ nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng;
- Không hút thuốc lá tại nơi có quy định cấm;
- Đảm bảo an toàn lối đi ở nơi làm việc;
- Sử dụng tiết kiệm điện, nước, thiết bị vật tư của ngân hàng.



Nhóm 4

TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG,
TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN KHÁC

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:

- Trung thực và tận tâm, tận tụy và có thái độ hòa nhã, niềm nở, ân cần, văn minh, lịch sự với khách hàng;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- CBNV không được hạch sách, đòi hỏi, nhũng 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.

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.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Đảm bảo công bằng đối với Nhà cung cấp, nhà thầu:

- 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.
- 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
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.

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



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:

- 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;
- 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;
- 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.



QUY TẮC 22

Sống và làm việc có trách nhiệm với cộng đồng

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



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.

- 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;
- Tích cực tham gia các chương trình từ thiện, chương trình tình nguyện do SeABank và/hoặc các đơn vị khác tổ chức;
- Chủ động đề xuất các hoạt động đóng góp, từ thiện lên các cấp quản lý có thẩm quyền xem xét quyết định;
- 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.
- 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.
- 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;
- 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.

Tham khảo toàn bộ nội dung Bộ quy tắc Đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á tại đường dẫn trang web nội bộ:

<https://vanban.seabank.com.vn/ViewDoc.aspx?ID=28432>



SEABANKER CHUNG TAY
XÂY DỰNG VĂN HOÁ TUÂN THỦ SEABANK!