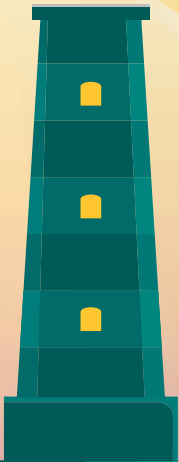


BIDV 

Sổ tay
VĂN HÓA



Thông điệp
CHỦ TỊCH
HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Các bạn đồng nghiệp thân mến!

Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh kính yêu từng nói:
“Văn hóa soi đường cho Quốc dân đi”.

Tại Hội nghị Văn hóa toàn quốc được tổ chức vào ngày 24/11/2021, Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng cũng nhấn mạnh: “Văn hóa là hồn cốt của Dân tộc, nói lên bản sắc của Dân tộc. Văn hóa còn thì Dân tộc còn”.

Và không chỉ đối với một dân tộc, trong phạm vi của một doanh nghiệp, xây dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh cũng là một yêu cầu tất yếu cho sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp hiện nay.

Văn hóa doanh nghiệp tạo ra niềm tin, là sợi dây gắn kết giữa những con người trong cùng doanh nghiệp, tạo ra tiếng nói chung giữa các thành viên, qua đó hướng tới những mục tiêu chung, hành động chung và nâng cao năng lực cạnh tranh, vị thế, uy tín doanh nghiệp.

Chặng đường 65 năm lịch sử hình thành và phát triển của BIDV đã hun đúc, để lại cho BIDV ngày hôm nay những giá trị văn hóa đáng tự hào. Một BIDV trí tuệ, bản lĩnh, kiên trung, nỗ lực vượt qua mọi thử thách sóng gió, hoàn thành xuất sắc mọi sứ mệnh được giao. Một BIDV thủy chung, trách nhiệm, đồng hành sẻ chia cùng với khách hàng, đối tác và cả cộng đồng. Một BIDV nhân văn, nghĩa tình luôn quan tâm, chăm lo chu đáo đến những thế hệ đi trước và những thành viên hiện tại trong ngôi nhà của mình. Đó chính là tâm huyết, là cốt cách, là tinh thần, là văn hóa BIDV được bồi đắp và định hình qua lớp lớp các thế hệ. Đó cũng chính

là tài sản vô cùng quý giá; là kết quả của sự rèn luyện miệt mài của mỗi con người, mỗi tập thể nhỏ trong tập thể lớn BIDV; là động lực giúp BIDV không ngừng phát triển, yếu tố nền tảng góp phần kết nối và tạo nên nguồn sức mạnh tổng hợp cho BIDV.

Bước vào giai đoạn phát triển mới, BIDV hoạch định tầm nhìn trở thành định chế tài chính hàng đầu khu vực Đông Nam Á, có nền tảng số tốt nhất Việt Nam, phấn đấu thuộc nhóm 100 ngân hàng lớn nhất khu vực châu Á. BIDV cũng tiếp tục kiên định sứ mệnh đem lại lợi ích, tiện ích tốt nhất cho khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng xã hội. Trong 3 trụ cột phát triển, trụ cột Nguồn nhân lực và Văn hóa doanh nghiệp được xác định có vai trò vô cùng quan trọng để phát triển đội ngũ nhân lực chất lượng cao, củng cố văn hóa doanh nghiệp làm nền tảng tăng cường sự gắn kết với cán bộ và khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập.

Để khẳng định quyết tâm cho một BIDV xứng tầm thời đại, trên cơ sở kế thừa các giá trị văn hóa truyền thống, các quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử đã ban hành trước đây, BIDV đã chắt lọc, đúc kết và lựa chọn những giá trị, chuẩn mực phù hợp để giới thiệu trong Sổ tay Văn hóa.

Theo đó, 5 giá trị cốt lõi của BIDV là: **Trí tuệ - Niềm tin - Liêm chính - Chuyên nghiệp - Khát vọng** được thể hiện khái quát qua cụm từ “**iBIDV**” là các chữ cái được ghép từ chữ cái đầu tiên của từ tiếng Anh phù hợp (**I**ntelligence – **B**elief – **I**ntegrity – **D**etail Orientation và **V**itality).

Bên cạnh đó, Sổ tay Văn hóa còn hướng dẫn những Quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp và Quy tắc ứng xử để mỗi người BIDV có thể thực hành và hoàn thiện phong cách, bản lĩnh trong làm việc, ứng xử với đa dạng các mối quan hệ.

Tôi hoàn toàn tin tưởng rằng, với tinh thần trách nhiệm và tình cảm của mình, mỗi thành viên BIDV sẽ không ngừng học tập, rèn luyện bản thân và nhất quán nhận thức, thấu hiểu, hành động phù hợp với các giá trị văn hóa và quy chuẩn đạo đức chung.

Hãy để văn hóa BIDV được phát huy sức mạnh làm gia tăng năng lượng tích cực của mỗi người, hãy để những lớp thế hệ cán bộ tiếp theo bước chân vào ngôi nhà chung BIDV với niềm tự hào, yêu mến như cách chúng ta đã và đang yêu mến ngôi nhà này.

Văn hóa BIDV là hành trang để chúng ta cùng nhau tiến vào tương lai.

Trân trọng!

Hà Nội tháng 8/2022



PHAN ĐỨC TÚ
Chủ tịch HĐQT BIDV

VỀ BIDV



✿ THÀNH LẬP

Ngày 26 tháng 4 năm 1957

✿ SỨ MỆNH

BIDV đem lại lợi ích, tiện ích tốt nhất cho khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng xã hội.

✿ TẦM NHÌN

Là định chế tài chính hàng đầu khu vực Đông Nam Á, có nền tảng số tốt nhất Việt Nam, phấn đấu thuộc nhóm 100 Ngân hàng lớn nhất khu vực Châu Á.

Mục đích, đối tượng, phạm vi điều chỉnh

Mục đích

Sổ tay văn hóa được ban hành với mục đích hướng dẫn toàn thể người lao động làm việc trong hệ thống BIDV (sau đây gọi tắt là người BIDV) hiểu, phát huy, bồi đắp các giá trị văn hóa; thực hành quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử, các sự kiện văn hóa truyền thống; qua đó, xây dựng văn hóa doanh nghiệp BIDV. Đây đồng thời là cam kết của BIDV để khách hàng và toàn xã hội giám sát, đánh giá và giúp người BIDV giữ gìn tư cách đạo đức, thái độ ứng xử đúng mực khi thực hiện nhiệm vụ.



Đối tượng áp dụng

Sổ tay văn hóa BIDV áp dụng đối với toàn thể người lao động đã ký hợp đồng lao động với BIDV ở tất cả các vị trí công tác.

Phạm vi điều chỉnh

Sổ tay văn hóa BIDV quy định các giá trị văn hóa, quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử được áp dụng trong các mối quan hệ công tác và ứng xử ngoài xã hội của người BIDV.

Các quy định

Giá trị cốt lõi

Giá trị cốt lõi là nền tảng chuẩn mực để BIDV xây dựng thương hiệu, xứng đáng với niềm tin yêu của khách hàng, đối tác, cổ đông, cộng đồng xã hội đồng thời là kim chỉ nam điều hướng suy nghĩ, nhận thức, hành động, quyết định của BIDV và người BIDV.

5 giá trị cốt lõi của BIDV là **Trí tuệ - Niềm tin - Liêm chính - Chuyên nghiệp - Khát vọng** được thể hiện khái quát qua cụm từ “iBIDV” là các chữ cái được ghép từ chữ cái đầu tiên của từ tiếng Anh phù hợp (*Intelligence – Belief – Integrity – Detail Orientation và Vitality*). Cụ thể như sau:



1. TRÍ TUỆ / INTELLIGENCE

Người BIDV hiểu và tin tưởng sâu sắc rằng, trí thức là sức mạnh để thay đổi thế giới. Với nền tảng kinh nghiệm được tích lũy qua nhiều thế hệ, mỗi ngày, người BIDV liên tục học tập và sẵn sàng tâm thế đón nhận những kiến thức mới, công nghệ mới, cách tư duy mới và nắm bắt thời cơ để không ngừng tạo ra những sáng tạo, đổi mới nhằm gia tăng lợi ích và tiện ích cho khách hàng, đối tác, cộng đồng, người lao động và góp phần thúc đẩy xã hội tiến bộ.

Bồi đắp Trí tuệ!

- 1 Đọc và học điều mới mỗi ngày
- 2 Không ngừng nỗ lực tạo ra giá trị tốt hơn
- 3 Chia sẻ và hợp tác để nhân lên sức mạnh



2. NIỀM TIN / BELIEF

Người BIDV hiểu niềm tin, sự tín nhiệm của khách hàng, đối tác, cộng đồng và của chính cán bộ là nền tảng cho mọi thành công trong hiện tại và tương lai. Vì vậy, mỗi người không ngừng tận tâm, trách nhiệm trong mọi hoạt động, thực hiện đúng, đủ và hiệu quả mọi cam kết, thỏa thuận do BIDV đưa ra. Mỗi hành động đều dựa trên căn cứ xác thực, giữ lời hứa, nói đi đôi với làm; tiếp nối các thế hệ đi trước bởi đắp cho lối sống nhân văn, trân trọng những điều tốt đẹp; hành xử nghĩa tình, chân thành, đúng mực.

Thắp sáng Niềm tin!

- 1 Tận tâm, trách nhiệm trong mọi hoạt động
- 2 Giữ lời hứa, nói đi đôi với làm
- 3 Nhân văn và trân trọng những điều tốt đẹp

3. LIÊM CHÍNH / INTEGRITY

Người BIDV hiểu và coi trọng danh dự của bản thân, trách nhiệm với nghề nghiệp bằng việc luôn hành động trung thực, thượng tôn pháp luật, tôn trọng lẽ phải và tuân theo các chuẩn mực đạo đức; đấu tranh chống “cái sai”, bảo vệ “cái đúng”. Mỗi người luôn tu dưỡng, rèn luyện bản lĩnh nghề nghiệp; minh bạch trong các mối quan hệ liên quan đến lợi ích; thẳng thắn, nghiêm túc với bản thân và với những người xung quanh.

Hành động Liêm chính!

- 1 Thượng tôn pháp luật và tôn trọng lẽ phải
- 2 Minh bạch và tuân theo tiêu chuẩn đạo đức
- 3 Thẳng thắn, nghiêm túc với bản thân và người khác



4. CHUYÊN NGHIỆP / DETAIL ORIENTATION

Người BIDV hiểu ý nghĩa, tầm quan trọng của tính chuyên nghiệp và coi đây là yếu tố xuyên suốt trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ tốt nhất, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động của BIDV cũng như sự tin tưởng của khách hàng. Mỗi người luôn quan tâm và làm tốt từ chi tiết nhỏ. Mỗi hành động, lời nói đều được thực hiện với sự tận tâm, chần chu và tinh thần trách nhiệm cao, luôn tôn trọng và thực hiện đúng, thực hiện đến cùng các cam kết của mình với khách hàng, đối tác, cộng đồng.

Ứng xử Chuyên nghiệp!

- 1 Làm tốt từ những điều nhỏ nhất
- 2 Tận tâm, chần chu trong giao tiếp, ứng xử
- 3 Cụ thể và làm đến cùng, không nửa vời



5. KHÁT VỌNG / VITALITY



Người BIDV hiểu giá trị của một dân tộc hùng cường, một doanh nghiệp vững mạnh để luôn nuôi dưỡng khát vọng góp phần xây dựng Việt Nam văn minh, có chất lượng cuộc sống tốt; khát vọng xây dựng BIDV trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam, có môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại và lan tỏa năng lượng mạnh mẽ đến cộng đồng. Khát vọng đó sẽ luôn được bồi đắp qua các thế hệ; hàng ngày, hàng giờ ở trong mỗi con người BIDV. Đó cũng là cách để người BIDV thể hiện sự tri ân đối với tất cả những người đã và đang làm nên sự phát triển của BIDV cũng như sự phát triển của đất nước.

Lan tỏa Khát vọng!

- 1 Cống hiến vì một xã hội văn minh, thịnh vượng
- 2 Nỗ lực vì một BIDV chuyên nghiệp, hiện đại
- 3 Tạo năng lượng tích cực, tiếp sức mạnh cho mọi người

Quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp

01 Thượng tôn pháp luật – Hành động chính trực

- Chủ động tìm hiểu và tuân thủ luật pháp, các quy định, quy trình nghiệp vụ để vận dụng đúng trong phạm vi công việc của mình; xây dựng bản lĩnh nghề nghiệp, giữ gìn kỷ luật; lường đoán rủi ro; không chủ quan, không làm tắt hoặc bỏ qua các bước/thủ tục đã quy định.
- Làm điều đúng đắn dựa trên căn cứ xác đáng; trung thực, minh bạch, đề cao sự tín nhiệm và trọng danh dự, dám nói dám làm; không tham ô, vụ lợi; kiên quyết đấu tranh với những việc làm sai trái.

02 Làm chủ bản thân – Trung thành tổ chức

- Làm chủ suy nghĩ, nhận thức, cảm xúc của bản thân; hiểu rõ về bản thân và những mạnh, yếu của mình; có chính kiến rõ ràng, tránh tâm lí đám đông, cẩn trọng trước mỗi lời nói, việc làm.
- Trung thành với đất nước, trung thành với BIDV. Mỗi suy nghĩ và hành động đều hướng đến việc bảo vệ tài sản, thông tin dữ liệu và lợi ích hợp pháp, bảo vệ uy tín, thương hiệu BIDV.

03

Học hỏi sáng tạo – Nỗ lực cầu tiến

- Không ngừng học tập, làm mới bản thân; chọn lọc tri thức phù hợp để phát triển kiến thức và kỹ năng; trang bị tư duy tiến bộ, đảm bảo khả năng thích ứng cao; có tinh thần sáng tạo, loại bỏ suy nghĩ bảo thủ, lạc hậu.
- Đặt ra các mục tiêu, yêu cầu cụ thể trong công việc; xây dựng kế hoạch công việc chi tiết, ưu tiên điều quan trọng; có thái độ cầu thị, lắng nghe và nỗ lực, phấn đấu để bản thân tiến bộ hơn mỗi ngày và đạt được kết quả cao hơn trong công việc.

04

Trách nhiệm hàng đầu – Tận tâm cống hiến

- Luôn có trách nhiệm với bản thân, đơn vị và BIDV; sẵn sàng nhận và hoàn thành nhiệm vụ; chủ động trong mọi việc; dám nghĩ dám làm và sẵn sàng chịu trách nhiệm; không đổ lỗi hay đùn đẩy cho người khác; tự giác chịu sự giám sát, kiểm soát và thực hành văn hóa kiểm soát rủi ro.
- Tự nguyện, tự giác đem tri thức, tài năng, sức lực và tâm huyết của mình để đóng góp vào lợi ích chung của tập thể và cộng đồng. Tận tâm trong từng việc làm, từng dịch vụ cung cấp cho khách hàng; tôn trọng và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng, thực hiện đúng các cam kết và tận tình đồng hành, mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất.

03

Lối sống nghĩa tình – Ứng xử văn minh

- Sống nhân văn, nghĩa tình; trân trọng, chu đáo trong từng mối quan hệ, biết ơn các thế hệ đi trước, chân thành giúp đỡ đồng nghiệp, khách hàng và các bên liên quan; tôn trọng, hợp tác, thấu hiểu lẫn nhau, không phân biệt đối xử; giữ gìn đạo đức kinh doanh và tôn trọng truyền thống văn hoá của dân tộc.
- Là những công dân văn minh, có lối sống lành mạnh, tôn trọng và vì lợi ích chung của cộng đồng; là người cán bộ ngân hàng tận tụy, nhiệt huyết, khát vọng, không ngừng phấn đấu vươn lên, cùng chung tay xây dựng ngôi nhà chung BIDV.

Quy tắc ứng xử

01

Với người đi trước: trân trọng, biết ơn

- Với các thế hệ cán bộ đi trước, luôn trân trọng công sức, đóng góp và những giá trị truyền thống tốt đẹp đã được các thế hệ đi trước để lại; tôn trọng, học hỏi, phát huy thành quả, kinh nghiệm của các thế hệ đi trước.
- Trong tâm thức, hành động của mỗi người luôn thể hiện lòng biết ơn, thường xuyên quan tâm thăm hỏi đồng viên, lắng nghe và chia sẻ khó khăn với các thế hệ đi trước.

02

Với cấp trên: tuân thủ, tin tưởng

- Cán bộ cấp dưới tôn trọng và tuân thủ quyết định, phân công của cấp trên; Chủ động trình bày quan điểm, đề xuất ý kiến để cải tiến công việc, thực hiện đúng vai trò, vị trí của mình trong công việc; không gây tổn hại uy tín của cấp trên, của tổ chức.
- Luôn tin tưởng, thẳng thắn, trung thực và chân thành trong quan hệ với cấp trên. Tôn trọng, tiếp thu sự hướng dẫn của cấp trên và nỗ lực học hỏi để tiến bộ.

03

Với cấp dưới: công bằng, nêu gương

- Cán bộ cấp trên quan tâm, khiêm nhường, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của cấp dưới; bố trí công việc đúng năng lực, sở trường; công bằng, khách quan và minh bạch trong phân công và đánh giá cán bộ.
- Hỗ trợ, giúp đỡ và tạo điều kiện tốt nhất để cán bộ thực thi nhiệm vụ, bảo vệ quyền lợi, danh dự và uy tín của cán bộ; luôn gương mẫu trong công việc và trong cuộc sống; cởi mở, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, nói đi đôi với làm, không lợi dụng chức vụ để thu lợi cá nhân.

04 Với đồng nghiệp: hỗ trợ, học hỏi

- Luôn tin cậy, hợp tác, tương trợ trong quan hệ và giải quyết công việc với các đồng nghiệp; thường xuyên lắng nghe, quan tâm, chia sẻ trong công việc và trong cuộc sống; không lợi dụng quan hệ cá nhân, đồng nghiệp để thực hiện hành vi gian lận.
- Học hỏi từ đồng nghiệp để cùng nhau tiến bộ; luôn có thái độ khiêm tốn, cầu thị khi đón nhận ý kiến của đồng nghiệp; tích cực, nhiệt tình, nỗ lực xây dựng môi trường làm việc văn minh, đoàn kết.

05 Với khách hàng: chu đáo, thân thiện

- Nhất quán phương châm khách hàng là trung tâm trong mọi hoạt động; luôn quan tâm, sẵn sàng giúp đỡ và phục vụ khách hàng, lắng nghe và chủ động giới thiệu với khách hàng sản phẩm, dịch vụ của BIDV phù hợp với nhu cầu của khách hàng.
- Luôn tận tâm, thân thiện, niềm nở và đúng mực trong giao tiếp với khách hàng; giữ lời hứa, chuyên nghiệp, kỷ lưỡng để thông tin và cung ứng dịch vụ chất lượng cao nhất.

06

Với đối tác: đồng hành, phát triển

- Chân thành và tạo lập niềm tin trong quan hệ hợp tác với đối tác trong nước, quốc tế; nỗ lực thực hiện tốt nhất các cam kết, nhất quán giữa lời nói với việc làm, cùng chia sẻ khó khăn, đồng hành phát triển.
- Hợp tác trên cơ sở hài hoà lợi ích, ra quyết định dựa trên các căn cứ xác đáng và rõ ràng, nỗ lực tìm kiếm và thực hiện giải pháp tốt nhất để đảm bảo hiệu quả chung giữa các bên.

07

Với truyền thông: hợp tác, chuyên nghiệp

- Chuyên nghiệp, tuân thủ kế hoạch khi tiếp xúc làm việc với cơ quan truyền thông; luôn thể hiện thái độ tích cực trong hợp tác với các cơ quan báo chí.
- Nhất quán trong thông tin, phát ngôn, tự tin trong giao tiếp, gây thiện cảm với báo chí, giữ gìn uy tín thương hiệu BIDV và truyền cảm hứng cho cộng đồng.

08

Với Nhà nước: chấp hành, trách nhiệm

- Luôn thể hiện sự tôn trọng, tuân thủ chấp hành những quy định hợp pháp, hợp lệ của các cơ quan công quyền và các Đoàn thể, tổ chức xã hội.
- Mạnh dạn tham gia ý kiến với tinh thần trách nhiệm, thẳng thắn khi góp ý vào các chủ trương, chính sách của cơ quan quản lý Nhà nước, các địa phương, các Đoàn thể, tổ chức xã hội.

09

Với cộng đồng: sẻ chia, lan tỏa

- Luôn quan tâm đến các đối tượng yếu thế trong xã hội và chủ động tham gia các hoạt động chia sẻ khó khăn vì sự phát triển bền vững với cộng đồng trong điều kiện cụ thể của mỗi cá nhân, đơn vị.
- Luôn giữ thái độ đúng mực, tôn trọng các đối tượng được hỗ trợ; luôn hòa đồng, lan tỏa những hành động tốt đẹp và chung tay xây dựng cộng đồng văn minh.

Các hành vi bị cấm tại BIDV

1. Tham nhũng.
2. Rửa tiền, tài trợ khủng bố.
3. Cường ép, đe dọa.
4. Gian lận, giả mạo trong công tác.
5. Lạm dụng tín nhiệm, chiếm đoạt tài sản
6. Cản trở, che giấu, hủy hoại chứng cứ.
7. Sử dụng trái phép tài sản, thương hiệu BIDV.
8. Đánh bạc, tổ chức đánh bạc.
9. Thông đồng, cấu kết với khách hàng.
10. Sách nhiễu, lợi dụng khách hàng.
11. Trả thù người tố giác/nhân chứng.
12. Xâm phạm sức khỏe, nhân phẩm, uy tín người khác.
13. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và của BIDV.



Các sự kiện văn hóa thường niên

01

Ngày truyền thống BIDV – BIDV day

Ngày truyền thống BIDV được tổ chức vào dịp 26/4 hàng năm. Nhân dịp này, BIDV tổ chức các hoạt động tôn vinh người lao động, tri ân các thế hệ người lao động, khách hàng, đối tác, các hoạt động văn hoá thể thao và các hoạt động cộng đồng.

Vào những năm tròn, năm chẵn, BIDV sẽ tổ chức lễ kỷ niệm kết hợp với các sự kiện bên lề phù hợp với quy định của pháp luật và của cơ quan quản lý.

02

Tuần lễ văn hóa BIDV và giải thưởng văn hoá

Tuần lễ văn hóa BIDV được tổ chức hàng năm vào dịp kỷ niệm ngày truyền thống nhằm tăng cường tinh thần đoàn kết nội bộ và tôn vinh các giá trị văn hoá BIDV, tôn vinh tinh thần sáng tạo, đổi mới thông qua các hoạt động thi sáng kiến, ý tưởng, sáng tạo...

Giải thưởng văn hoá BIDV là giải thưởng hàng năm dành cho cán bộ và tập thể có nhiều thành tích trong việc góp phần xây dựng văn hoá BIDV.

03

Gặp mặt tri ân thường niên

Hàng năm, BIDV và các đơn vị thành viên tổ chức buổi họp mặt thường niên giữa các thể hệ người lao động để tri ân sự đóng góp của người lao động và bồi đắp các giá trị truyền thống.

Tùy theo tình hình thực tế của mỗi đơn vị, có thể tổ chức các hội nghị, gặp gỡ khách hàng, đối tác để tri ân và lắng nghe những góp ý, sẻ chia, thắt chặt mối quan hệ hợp tác giữa BIDV và các đối tác, khách hàng.

Tổ chức thực hiện

Ban Truyền thông và Thương hiệu chịu trách nhiệm tổ chức triển khai Nghị quyết và các nội dung văn hóa doanh nghiệp quy định trong Sổ tay Văn hóa doanh nghiệp; đầu mối phối hợp với Ban Kiểm tra Giám sát Tuân thủ, Pháp chế, Tổ chức nhân sự, Thường trực Công đoàn, Đoàn Thanh niên xây dựng chế tài xử lý vi phạm trình HĐQT ban hành và triển khai thực hiện.

01

Tuyên truyền, phổ biến quán triệt Sổ tay Văn hóa

- Thực hiện tuyên truyền nội dung Sổ tay Văn hóa dưới các hình thức đa dạng để thu hút sự quan tâm của người lao động.
- Tổ chức các chương trình hội thảo, tập huấn, đào tạo bắt buộc tới các nhóm đối tượng từ cán bộ mới đến các cấp lãnh đạo, quản lý.
- Tổ chức các chiến dịch truyền thông, kêu gọi thực hành và xây dựng sáng kiến truyền thông Văn hóa doanh nghiệp đến toàn thể cán bộ trong hệ thống.

02 Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu Văn hóa BIDV

- Định kỳ hàng năm các đơn vị thành viên, các tổ chức Công đoàn, Đoàn thanh niên tổ chức các cuộc thi tìm hiểu VHDN.
- Có hình thức khen thưởng hợp lý đến các đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia tích cực và có kết quả trong các cuộc thi tìm hiểu VHDN, làm nhân tố lan tỏa sâu rộng trong hệ thống.

03 Thực hành Văn hóa BIDV

- Người lao động ký kết cam kết tuân thủ thực hiện các nội dung được quy định tại Sổ tay văn hóa; ứng xử và làm việc với mục tiêu phục vụ khách hàng tốt nhất cũng như bảo vệ danh tiếng thương hiệu và uy tín BIDV.
- Các đơn vị, các tổ chức Công đoàn, Đoàn thanh niên nghiêm túc tổ chức thực hành VHDN tại đơn vị một cách thường xuyên, liên tục; lắng nghe ý kiến phản hồi và giải đáp câu hỏi của cán bộ.

04 Kiểm tra, giám sát

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá định kỳ, bất thường; xây dựng các cơ chế tự kiểm tra hoặc kiểm tra chéo, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện, các khó khăn vướng mắc, đề xuất giải pháp khắc phục và kế hoạch triển khai tiếp theo tại từng đơn vị.
- Kịp thời đề xuất các cấp thẩm quyền có hình thức khen thưởng, kỷ luật.

05 Không ngừng bồi đắp, hoàn thiện Sổ tay Văn hóa

- Trong quá trình phổ biến quán triệt, lan tỏa thực hành, kiểm tra việc thực hành văn hóa doanh nghiệp, các đơn vị, tổ chức, cá nhân chủ động đúc rút, phát hiện những giá trị văn hóa tiêu biểu của BIDV và thông tin về Ban Truyền thông và Thương hiệu để tổng hợp, báo cáo Hội đồng quản trị sửa đổi, bổ sung.

Hiệu lực thực hiện

Sổ tay Văn hoá được ban hành kèm theo Quyết định 666/QĐ-BIDV ngày 15/7/2022 về việc ban hành Sổ tay văn hóa Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và thay thế Bộ Quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp và Quy tắc ứng xử ban hành năm 2009.

Phụ lục

MỘT SỐ LƯU Ý TRONG GIAO TIẾP VÀ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

Giao tiếp

1. Chào hỏi: Chủ động - Niềm nở

- Trong văn phòng và khi gặp khách hàng, chủ động chào hỏi khi gặp gỡ đồng nghiệp, khách hàng.
- Thể hiện thái độ thân thiện, niềm nở, văn minh, lịch sự.

2. Giới thiệu: Lịch sự - Đầy đủ

- Lịch sự, chuẩn mực khi tự giới thiệu về bản thân và giới thiệu người khác.
- Giới thiệu đầy đủ nhưng ngắn gọn tên, chức vụ và bộ phận làm việc; vị trí, vai trò đang đảm nhiệm/được ủy nhiệm để làm việc.

3. Danh thiếp: Trân trọng – Đón nhận

- Sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định của BIDV, đưa danh thiếp bằng 2 tay, quay danh thiếp về phía người nhận. Khi trao đổi danh thiếp, bắt đầu với người ở vị trí cao nhất.
- Tiếp nhận danh thiếp bằng 2 tay. Nên ghi chú lại thông tin của đối tác trên danh thiếp để tham khảo khi cần.

4. Nói chuyện: Lắng nghe – Cởi mở

- Tôn trọng, lắng nghe và không ngắt lời người cùng đối thoại. Sử dụng ngôn ngữ thông dụng, nói ngắn gọn, dễ hiểu. Tập trung vào những nội dung cần nói, kiểm soát cảm xúc bản thân.
- Tạo không khí cởi mở, ấm áp, thân thiện.

5. Điện thoại: Ngắn gọn – Đủ nghe

- Xác định rõ mục tiêu, nội dung cần trao đổi. Nói ngắn gọn, dễ hiểu. Lắng nghe và dành cơ hội để đối tác cùng nói.

- Âm lượng khi trao đổi điện thoại đủ nghe để không làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.

6. Thư điện tử: Chuyên nghiệp – Kịp thời

- Sử dụng thư điện tử của BIDV khi trao đổi về công việc. Dùng từ ngữ lịch sự, đơn giản. Tiêu đề thư cụ thể, ngắn gọn, diễn đạt chính xác vấn đề được đề cập; sử dụng chữ ký thư điện tử theo quy định của BIDV.
- Phản hồi thư kịp thời; thiết lập chế độ tự động phản hồi khi vắng mặt.

7. Dự họp: Nghiêm túc – Xây dựng

- Nghiên cứu nội dung/tài liệu cuộc họp và chuẩn bị trước các ý kiến phát biểu.
- Tuân thủ sự điều hành của người chủ trì cuộc họp, không làm việc riêng. Tập trung lắng nghe, chuyển điện thoại di động sang chế độ im lặng khi đang họp. Sắp xếp tài liệu, vật dụng gọn gàng sau khi họp.

8. Hội nhóm: Đóng góp – Thiết thực

- Chủ động đóng góp ý kiến khi được hỏi hoặc liên quan đến lĩnh vực mình quan tâm/phụ trách. Khi trao đổi, nên lắng nghe, chờ người khác diễn đạt hết ý muốn nói.
- Không gửi hồ sơ, văn bản lên các hội nhóm (group) trên mạng xã hội. Không trao đổi những nội dung không liên quan đến chủ đề của nhóm và xóa nhóm khi kết thúc công việc.

9. Mạng xã hội: Tôn trọng – Tích cực

- Lịch sự lắng nghe, tôn trọng ý kiến cộng đồng. Không nhân danh BIDV khi phát ngôn trên MXH. Chịu trách nhiệm về tính đúng đắn và hợp pháp của thông tin mình đăng tải.
- Tích cực tương tác với các hiện diện MXH của BIDV. Bảo mật thông tin khách hàng và hỗ trợ tư vấn các thông tin đã được phê duyệt trong phạm vi công việc mình thực hiện. Tuân thủ quy định của BIDV khi tương tác trên MXH.

Thực hiện nhiệm vụ

1. Làm việc: Đúng giờ – Đúng hạn

- Tuân thủ giờ giấc làm việc theo quy định. Báo cáo cấp trên khi đi muộn về sớm.
- Sử dụng thời gian làm việc hiệu quả, chất lượng. Hoàn thành công việc đáp ứng chất lượng và đúng thời hạn. Nếu có vướng mắc cần báo cáo để xử lý hoặc gia hạn tiến độ kịp thời.

2. Trang phục: Chuẩn chỉnh – Trang nhã

- Mặc đồng phục/trang phục đúng quy định của BIDV. Giữ gìn đồng phục sạch, đẹp và chỉ mặc đồng phục khi đang làm nhiệm vụ.
- Đầu tóc, trang sức lịch sự, gọn gàng, phù hợp nơi công sở. Cán bộ nữ trang điểm nhẹ nhàng, tươi tắn.

3. Tài liệu: Ngăn nắp – Khoa học

- Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ, tài liệu khoa học, gọn gàng và dễ sử dụng.
- Quản lý hồ sơ, tài liệu theo đúng quy trình, quy định, không sao chép, phát tán tài liệu khi chưa được cấp trên phê duyệt.

4. Tài sản: Tiết kiệm – Hiệu quả

- Quản lý tài sản, thông tin theo đúng quy định, quy trình. Không sử dụng tài sản thông tin của BIDV cho mục đích cá nhân, báo cáo lãnh đạo khi mang tài sản ra khỏi văn phòng.
- Sử dụng tài sản tiết kiệm, hiệu quả; tuân thủ quy định về phòng chống cháy nổ.

5. Nơi làm việc: Gọn gàng – Sạch sẽ

- Giữ gìn nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Bài trí nơi làm việc hài hòa, phù hợp với môi trường công sở, tuân thủ nhận diện thương hiệu BIDV; có ý thức giữ gìn cảnh quan chung.

- Không tụ tập trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến những người xung quanh. Hạn chế ăn uống tại văn phòng.

6. Học tập: Tự giác – Chất lượng

- Trung thực, tự giác học tập đáp ứng yêu cầu công việc. Tham gia đúng, đủ thời lượng của các khóa học.
- Chủ động, tích cực trao đổi thảo luận với giảng viên và đồng nghiệp; Lan tỏa, phổ biến các kiến thức được học cho đồng nghiệp.

7. Phong trào: Nhiệt tình – Cố gắng

- Nhiệt tình đóng góp ý tưởng, công sức cho các buổi sinh hoạt tập thể.
- Hợp tác tích cực với đồng đội/đồng nghiệp và lan tỏa những hình ảnh đẹp từ hoạt động phong trào của cá nhân, đơn vị.

8. Sự kiện: Đúng giờ - Lịch sự

- Đi đúng thành phần, có mặt đúng giờ. Không về trước khi các cấp Lãnh đạo chủ trì vẫn đang làm việc, tiếp khách (nếu không có sự đồng ý của người chủ trì).
- Trang phục lịch sự, trang nhã, phong cách tự tin, thân thiện. Trao đổi, chuyện trò nhẹ nhàng và chu đáo, quan tâm đến khách mời.

9. Cộng đồng: Văn minh - Tích cực

- Lịch sự, văn minh khi sinh hoạt tại địa phương và tham gia hoạt động tại cộng đồng.
- Hòa đồng với tập thể, giữ gìn trật tự, vệ sinh chung. Tuân thủ các quy định, quy ước của cộng đồng; lan tỏa các giá trị văn hóa BIDV và tích cực đóng góp xây dựng cộng đồng văn minh.

CAM KẾT THỰC HIỆN

Sổ tay văn hóa

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Họ tên:

Chức vụ/ đơn vị công tác:

Tôi đã đọc, xem xét cẩn trọng và hiểu rõ toàn bộ nội dung của Sổ tay văn hóa và hiểu rằng đây là một phần không tách rời trong trách nhiệm công việc mà tôi được giao thực hiện.

Đồng thời tôi cũng hiểu rằng việc thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật, quy định nội bộ của BIDV và quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp có ý nghĩa quan trọng, không những bảo vệ lợi ích của BIDV, của các khách hàng/ đối tác của BIDV mà còn giúp tôi hoàn thành trách nhiệm nghĩa vụ công dân, cũng như trách nhiệm công việc tại BIDV.

Tôi cam kết trong suốt quá trình công tác tại BIDV sẽ luôn tôn trọng, thực hiện đầy đủ và có trách nhiệm Sổ tay văn hóa và hiểu rằng việc vi phạm các quy định của Sổ tay văn hóa có thể dẫn đến các hình thức kỷ luật lao động, trách nhiệm dân sự hoặc trách nhiệm hình sự theo quy định.

Ngày.....tháng.....năm.....

Ký tên



Sổ tay văn hóa

NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

Trụ sở chính: Tháp BIDV, 194 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Hotline: 19009247

Website: <https://www.bidv.com.vn>

Fanpage: BIDVbankvietnam