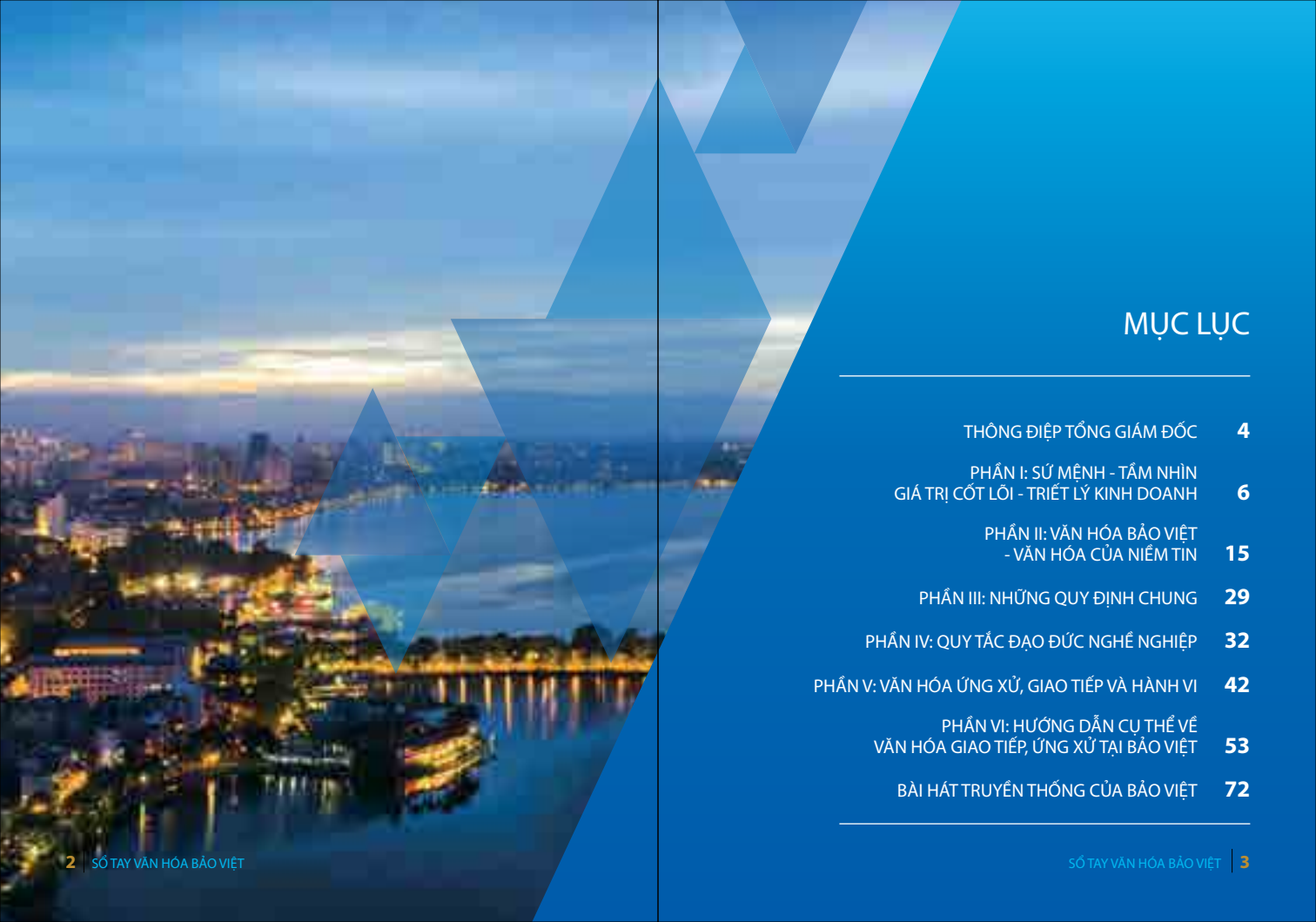


SỔ TAY VĂN HÓA BẢO VIỆT

Lưu hành nội bộ

Phiên bản 1.0 năm 2015

NIỀM TIN VỮNG CHẮC - CAM KẾT VỮNG BỀN



MỤC LỤC

THÔNG điệp TỔNG GIÁM ĐỐC	4
PHẦN I: SỨ MỆNH - TẦM NHÌN GIÁ TRỊ CỐT LÕI - TRIẾT LÝ KINH DOANH	6
PHẦN II: VĂN HÓA BẢO VIỆT - VĂN HÓA CỦA NIỀM TIN	15
PHẦN III: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG	29
PHẦN IV: QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP	32
PHẦN V: VĂN HÓA ỨNG XỬ, GIAO TIẾP VÀ HÀNH VI	42
PHẦN VI: HƯỚNG DẪN CỤ THỂ VỀ VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TẠI BẢO VIỆT	53
BÀI HÁT TRUYỀN THỐNG CỦA BẢO VIỆT	72

THÔNGIỆP TỔNG GIÁM ĐỐC

Văn hóa doanh nghiệp có vai trò và vị trí rất quan trọng trong sự phát triển của mỗi doanh nghiệp. Thiếu đi yếu tố văn hóa thì doanh nghiệp khó có thể đứng vững và tồn tại lâu dài, đặc biệt trong giai đoạn hội nhập hiện nay.

Trải qua hơn 50 năm xây dựng và phát triển, Bảo Việt nay đã trở thành một Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm vững mạnh với ba trụ cột chính là bảo hiểm, đầu tư và dịch vụ tài chính, góp phần tạo lập và phát triển thị trường tài chính - bảo hiểm Việt Nam.

Bảo Việt luôn tự hào có đội ngũ nhân sự giàu kinh nghiệm với hơn 70.000 cán bộ, đại lý và tư vấn viên; thương hiệu uy tín hàng đầu với mạng lưới phân phối rộng khắp cả nước, cung cấp các gói sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng.

Văn hóa doanh nghiệp Bảo Việt là tài sản vô hình, bao gồm toàn bộ các giá trị văn hóa được xây dựng và hình thành trong suốt quá trình tồn tại và phát triển và trở thành các giá trị tinh thần, quan niệm, tập quán truyền thống, chi phối tình cảm, suy nghĩ và hành vi của mỗi cán bộ nhân viên.

Câu khẩu hiệu “Niềm tin vững chắc, cam kết vững bền” không chỉ là lời cam kết vững bền của Bảo Việt với khách hàng mà còn thể hiện văn hóa đặc trưng của Bảo Việt: văn hóa của niềm tin. Bởi niềm tin vững chắc là chất keo gắn kết mỗi chúng ta, mỗi con người Bảo Việt thêm yêu và gắn bó, cống hiến trọn vẹn cho sự phát triển của doanh

nh nghiệp. Niềm tin củng cố và giữ chân hàng triệu khách hàng đã, đang và sẽ sử dụng dịch vụ của chúng ta. Niềm tin ấy được kết tinh trong hành động của mỗi cá nhân theo tinh thần ĐOÀN KẾT - CHIA SẺ - HỢP LỰC - ĐỔI MỚI - TIỀN PHONG.

Việc duy trì nét bản sắc văn hóa riêng giúp Bảo Việt trở nên khác biệt, tạo dấu ấn thương hiệu và góp phần tạo nên lợi thế cạnh tranh cho Bảo Việt. Góp phần tạo dựng và truyền tải nét văn hóa đặc trưng ấy là các Lãnh đạo, cán bộ nhân viên Bảo Việt thông qua hành động, thái độ của mỗi cá nhân trong giao tiếp ứng xử nội bộ và bên ngoài.

Sổ tay Văn hóa Bảo Việt là cuốn cẩm nang giúp các bạn hiểu rõ hơn về những đặc trưng văn hóa mà Bảo Việt hướng tới, từ đó góp phần tạo dựng, củng cố và duy trì những đặc trưng đó. Mỗi cán bộ Bảo Việt chính là một đại sứ thương hiệu, đại diện cho hình ảnh của Bảo Việt, và truyền tải nét văn hóa của Bảo Việt tới khách hàng, đối tác, cộng đồng và các bên liên quan, tạo nên MỘT BẢO VIỆT khác biệt.

Tổng Giám đốc Tập đoàn Bảo Việt



NGUYỄN QUANG PHI

PHẦN I

SỨ MỆNH - TẦM NHÌN

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

TRIẾT LÝ KINH DOANH



Sứ mệnh

Sứ mệnh của Bảo Việt là bảo đảm sự bình an, thịnh vượng và lợi ích lâu dài cho khách hàng, nhà đầu tư, người lao động và cộng đồng.

Tầm nhìn

Tầm nhìn đến 2025 của Bảo Việt là “Giữ vững vị thế Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm hàng đầu tại Việt Nam, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc tế, tiềm lực tài chính vững mạnh, tăng trưởng hiệu quả và bền vững”.



+ TINH THẦN TRÁCH NHIỆM

Có tinh thần trách nhiệm với khách hàng, cộng đồng, đồng nghiệp và trung thực trong công việc.

+ TINH THẦN HỢP TÁC

Thể hiện tinh thần hợp tác và tôn trọng đồng nghiệp.

+ NĂNG ĐỘNG

Luôn năng động và sẵn sàng tiếp nhận các ý tưởng, cơ hội mới.

+ CHẤT LƯỢNG

Tăng cường chất lượng hiệu quả công việc và hướng tới chuẩn mực cao hơn.

+ DỄ TIẾP CẬN

Tạo phong cách làm việc gần gũi, dễ tiếp cận và phục vụ khách hàng chu đáo như phục vụ chính mình.

GIÁ TRỊ
CỐT LÕI

Triết lý kinh doanh

Khách hàng là trung tâm: Bảo Việt thấu hiểu sâu sắc và luôn chia sẻ, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. Với tôn chỉ “Phục vụ khách hàng tốt nhất để phát triển”, Bảo Việt không ngừng nỗ lực cung cấp các sản phẩm đa năng, tiện ích thông qua các siêu thị tài chính nhằm đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng.

Nhân lực là tài sản quý giá: Bảo Việt cam kết tạo môi trường làm việc lý tưởng, chú trọng công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; thực hiện cơ chế lương thưởng dựa trên đánh giá hiệu quả công việc theo chuẩn mực quốc tế.

Trách nhiệm với cộng đồng: Bảo Việt đã và đang nỗ lực góp phần mang lại sự bình an, thịnh vượng và lợi ích lâu dài cho cộng đồng. Tiếp nối truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc, sự phát triển của Bảo Việt luôn gắn liền với các hoạt động từ thiện, nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng.

Tăng trưởng bền vững: Bảo Việt liên tục phát triển các lĩnh vực kinh doanh, chuẩn mực hóa và minh bạch hóa thông tin, đem lại lợi suất đầu tư cao nhất cho cổ đông.

Ý nghĩa thương hiệu Bảo Việt

Ngày 19/01/2010, Bảo Việt thay đổi bộ nhận diện thương hiệu mới nhằm thể hiện vị thế và tầm vóc của một Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam.

Hệ thống nhận diện của Bảo Việt bao gồm:



Logo của Công ty Mẹ, các đơn vị thành viên và công ty liên kết



Hình ảnh thương hiệu Bảo Việt được xây dựng, kế thừa những tinh hoa và những giá trị văn hóa trong suốt nửa thế kỷ xây dựng, hình thành và phát triển tại Việt Nam.

Màu sắc chủ đạo là màu xanh, màu vàng và màu trắng truyền tải thông điệp về sự bình an, thịnh vượng với niềm tin và cam kết mang lại tương lai tốt đẹp hơn, cuộc sống sung túc hơn cho khách hàng.



Màu xanh lam mang ý nghĩa biểu đạt sự bình an và niềm tin, niềm hy vọng vào tương lai.

Màu vàng ánh kim tượng trưng cho sự phồn vinh và thịnh vượng.

Màu trắng thể hiện tính chuyên nghiệp và minh bạch của Bảo Việt.

Điểm nhấn hình tam giác trên đầu chữ V trong cụm từ “BAOVIET”, kết hợp với quả cầu ba chiều với các đường kết nối trên bề mặt thể hiện sự năng động, hiện đại và truyền tải thông điệp về tầm nhìn chiến lược của Bảo Việt trong việc mở rộng phạm vi hoạt động ra khu vực và thế giới, xứng đáng với tầm vóc của một Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam.

Slogan:

“Niềm tin vững chắc, cam kết vững bền”, không chỉ là thông điệp truyền thông của Bảo Việt tới cộng đồng mà cũng chính là tiêu chí hoạt động của Tập đoàn. Tập đoàn Bảo Việt và các công ty thành viên cam kết cùng đồng lòng triển khai cung cấp các sản phẩm bảo hiểm, đầu tư và dịch vụ tài chính đạt chuẩn mực quốc tế cho khách hàng; xây dựng mối quan hệ với khách hàng; chú trọng công tác đào tạo và phát triển nhằm phục vụ khách hàng một cách tốt nhất; đổi mới các hoạt động và xây dựng các chuẩn mực để đảm bảo cung cấp dịch vụ hoàn hảo tới khách hàng.



NIỀM TIN VỮNG CHẮC, CAM KẾT VỮNG BỀN



PHẦN II

**VĂN HÓA BẢO VIỆT:
VĂN HÓA CỦA NIỀM TIN
THEO TINH THẦN
ĐOÀN KẾT-CHIA SẺ-HỢP LỰC
ĐỔI MỚI-TIỀN PHONG**



MỘT BẢO VIỆT MỘT NỀN TẢNG MỚI



Phát huy tinh thần của câu khẩu hiệu **“Niềm tin vững chắc, cam kết vững bền”**, Bảo Việt mong muốn xây dựng nét văn hóa doanh nghiệp đặc trưng, văn hóa của niềm tin bởi niềm tin gắn kết mỗi chúng ta, mỗi con người Bảo Việt thêm yêu và gắn bó, cống hiến trọn vẹn cho sự phát triển của doanh nghiệp. Niềm tin củng cố và giữ chân hàng triệu khách hàng đã, đang và sẽ sử dụng dịch vụ của chúng ta.

Trải qua chặng đường hơn nửa thế kỷ phát triển, niềm tin của Bảo Việt vẫn được vun đắp và chia sẻ khiến chúng ta đoàn kết hơn, chia sẻ nhiều hơn, cùng nhau hợp lực, để cùng đổi mới và kiến tạo tương lai vững bền giữ vững vị thế của người tiên phong của Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam.



ĐOÀN KẾT - Đoàn kết tạo nên sức mạnh

Niềm tin củng cố tinh thần đoàn kết và giúp gắn kết mọi người với nhau

“Đoàn kết, đoàn kết, đại đoàn kết - Thành công, thành công, đại thành công” là lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh nhằm đề cao sức mạnh đoàn kết trong các cuộc cách mạng giải phóng dân tộc, giữ nước và xây dựng đất nước. Bài học về tinh thần đoàn kết toàn dân, vua tôi một lòng, toàn dân đánh giặc tạo nên chiến thắng oanh liệt trong cuộc chiến tranh giành độc lập dân tộc là bài học có giá trị lịch sử to lớn mà chúng ta cần lưu giữ và tiếp tục phát huy trong giai đoạn hiện nay.

Bất kỳ một tổ chức, một doanh nghiệp nào, để phát triển bền vững lâu dài ngoài các yếu tố khách quan về nhân tài, vật lực và thời cơ thì một yếu tố then chốt khác là tinh thần đoàn kết: đó là sự đồng tâm hiệp lực trong bộ máy lãnh đạo từ trên xuống dưới, từ người làm công tác quản lý đến người lao động trong doanh nghiệp.

Chính vì vậy, Đoàn kết là yếu tố đầu tiên và tiên quyết cho mọi quá trình phát triển và để mở lối đến thành công, bởi nếu không có sự đoàn kết, đồng lòng và nhất trí chung thì sẽ không thể phát triển cũng như không thể nghĩ đến những mục tiêu cao và xa hơn. Tinh thần đoàn kết sẽ tạo nên sức mạnh, giúp chúng ta cùng nhau vượt qua mọi gian khó, tạo động lực cho phát triển và củng cố niềm tin, hỗ trợ nhau tiến xa hơn.



ĐOÀN KẾT

CHIA SẺ - Chia sẻ là văn hóa

Niềm tin từ sự sẻ chia là văn hóa cần có của một tổ chức

Chúng ta không thể đoàn kết khi không có sự nhất quán về quan điểm và tư tưởng. Chia sẻ là yếu tố cần thiết để gắn kết một tập thể, để hiểu nhau hơn và tạo sự đồng thuận, bền vững, lâu dài. Chúng ta - hơn 70.000 con người cùng chung sống dưới mái nhà Bảo Việt, đó là những cá thể độc lập với những tính cách khác nhau, tư tưởng khác nhau, mục tiêu sự nghiệp và hạnh phúc cuộc sống khác nhau. Chất keo gắn kết chúng ta với nhau chính là sự chia sẻ và cùng chung một niềm tin rằng Bảo Việt sẽ luôn phát triển và giữ vững vị thế Tập đoàn Tài chính Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam.

Chúng ta cần lắng nghe để thấu hiểu suy nghĩ, tâm tư của đồng nghiệp, chúng ta cần thông tin chia sẻ để nắm bắt những định hướng phát triển chung của doanh nghiệp; và bản thân chúng ta cũng cần cởi mở chia sẻ kiến thức và quan điểm để cùng tiếp cận nhanh hơn và chính xác hơn với vấn đề. Khi chia sẻ trở thành văn hóa, chúng ta sẽ nắm bắt được tư tưởng chung nhanh chóng hơn, đồng thuận hơn khi thực hiện cùng một mục tiêu.

Khi có sự sẻ chia và sự trao đổi cởi mở, thẳng thắn sẽ tạo ra nhận thức chung và kiến tạo sự đồng thuận bền vững, tinh thần đoàn kết một lòng sẽ được củng cố và như vậy chúng ta sẽ cùng đi theo một hướng, cùng xác định một mục tiêu và cùng nỗ lực vì “MỘT BẢO VIỆT”.



CHIA SẺ

HỢP LỰC - Hợp sức để vươn xa

Niềm tin tạo giá trị cộng hưởng

Một cá nhân mạnh sẽ tiến xa hơn trong một tập thể mạnh và một tập thể mạnh sẽ phát triển nhanh hơn trong một cộng đồng mạnh. Hợp lực sẽ giúp chúng ta phát huy được lợi thế sẵn có cũng như khai thác được sức mạnh của sự đồng lòng, tinh thần đoàn kết và văn hóa sẻ chia để kiến tạo những giá trị bền vững hơn cho doanh nghiệp.

Bảo Việt đang tiếp tục khẳng định vị thế của một Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam thông qua các sản phẩm bảo hiểm - đầu tư và dịch vụ tài chính. Hợp lực sẽ giúp chúng ta tận dụng và phát huy những ưu thế sẵn có của các đơn vị về mạng lưới, nguồn lực sẽ giúp Bảo Việt tạo nên những sản phẩm chung, ưu việt, có giá trị cạnh tranh tốt hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và khai thác hiệu quả hơn về nguồn lực và chi phí của Bảo Việt để chúng ta có thể phát huy sức mạnh tổng thể trên một nền tảng bền vững.



HỢP LỰC

ĐỔI MỚI - *Đổi mới để phát triển*

Niềm tin giúp chúng tôi đổi thay và lớn mạnh từng ngày

Trong bối cảnh đất nước chuyển mình hội nhập, yếu tố đổi mới, sáng tạo trở thành then chốt quyết định sự thắng lợi của doanh nghiệp trên thị trường. Với lịch sử hơn 50 năm phát triển, Bảo Việt cũng trải qua nhiều thời kỳ đổi mới, chuyển đổi mô hình và tiếp cận các tiêu chuẩn quốc tế để trở thành doanh nghiệp dẫn đầu thị trường.

Trong xu thế phát triển mạnh mẽ và dưới áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các doanh nghiệp như hiện nay, đổi mới là yếu tố tiên quyết để Bảo Việt có thể gia tăng năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển lâu dài. Chúng ta cần đổi mới trong tư duy, theo đuổi tư tưởng “dám nghĩ dám làm”. Không có khởi đầu nào là dễ dàng, chỉ cần chúng ta quyết tâm thay đổi, thẳng thắn chia sẻ quan điểm, lắng nghe những góp ý để hoàn thiện và phá vỡ ranh giới giữa thành tựu cũ và bước những bước đi mới, chúng ta sẽ có cơ hội thành công.

Lịch sử 50 năm ghi dấu ấn một Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm Bảo Việt hàng đầu Việt Nam, chúng ta cần phát huy tư duy đột phá để tiếp tục ghi dấu cho chặng đường tiếp theo với những dấu ấn mới trong lịch sử phát triển của Bảo Việt. Đừng ngại thay đổi, Bảo Việt cần sự tư duy thay đổi và cần sự ủng hộ của tất cả chúng ta với những thay đổi.



ĐỔI MỚI

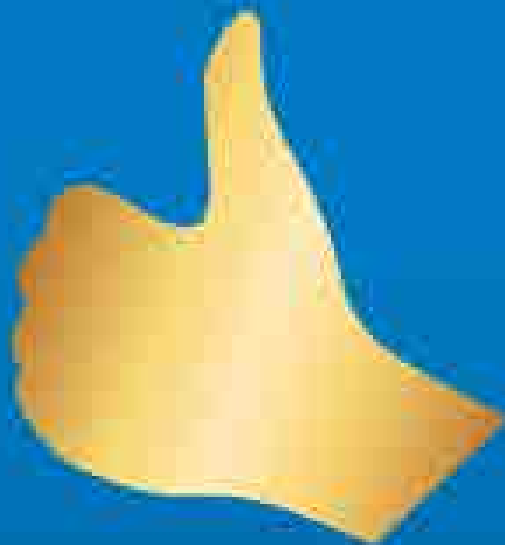
TIỀN PHONG - *Tiên phong dẫn lối*

Niềm tin mở lối thành công

Bản lĩnh của Người Tiên phong của Bảo Việt đã được khẳng định trong suốt 50 năm qua tại Việt Nam từ một doanh nghiệp được biết đến trong việc tiên phong khai mở thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, nhân thọ và thị trường chứng khoán; một trong những doanh nghiệp nhà nước thực hiện cổ phần hóa thành công; cũng như tiên phong thực hiện các chương trình bảo hiểm thí điểm của Chính phủ nhằm bảo vệ quyền lợi cho bà con các vùng khó khăn; Bảo Việt cũng tự hào là doanh nghiệp niêm yết tiên phong trong việc thực hiện báo cáo thường niên tích hợp, báo cáo phát triển bền vững theo tiêu chuẩn quốc tế.

Bản lĩnh ấy, tầm vóc ấy giờ vẫn luôn được giữ gìn và trân trọng. Những con người Bảo Việt với nhiệt huyết, đam mê, lòng yêu nghề và những tháng ngày cống hiến không mệt mỏi cho sự phát triển của Bảo Việt nói riêng và tinh thần Việt Nam nói chung, vẫn đang tiếp tục thể hiện tinh thần tiên phong trên những chặng đường mới. “MỘT BẢO VIỆT” và “BẢO VIỆT LÀ SỐ 1”, tinh thần ấy cần được thấm vào mỗi trái tim và khối óc của NGƯỜI BẢO VIỆT.

Những mốc son trong lịch sử phát triển của Bảo Việt sẽ tiếp tục ghi dấu ấn của người tiên phong đi đầu trong lĩnh vực tài chính - bảo hiểm. Để làm được điều đó, chúng ta cần sức mạnh của sự đoàn kết - chia sẻ - hợp lực - đổi mới trong toàn hệ thống.



TIỀN PHONG

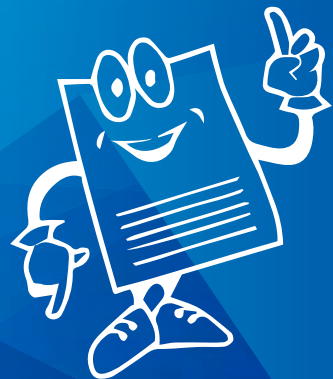


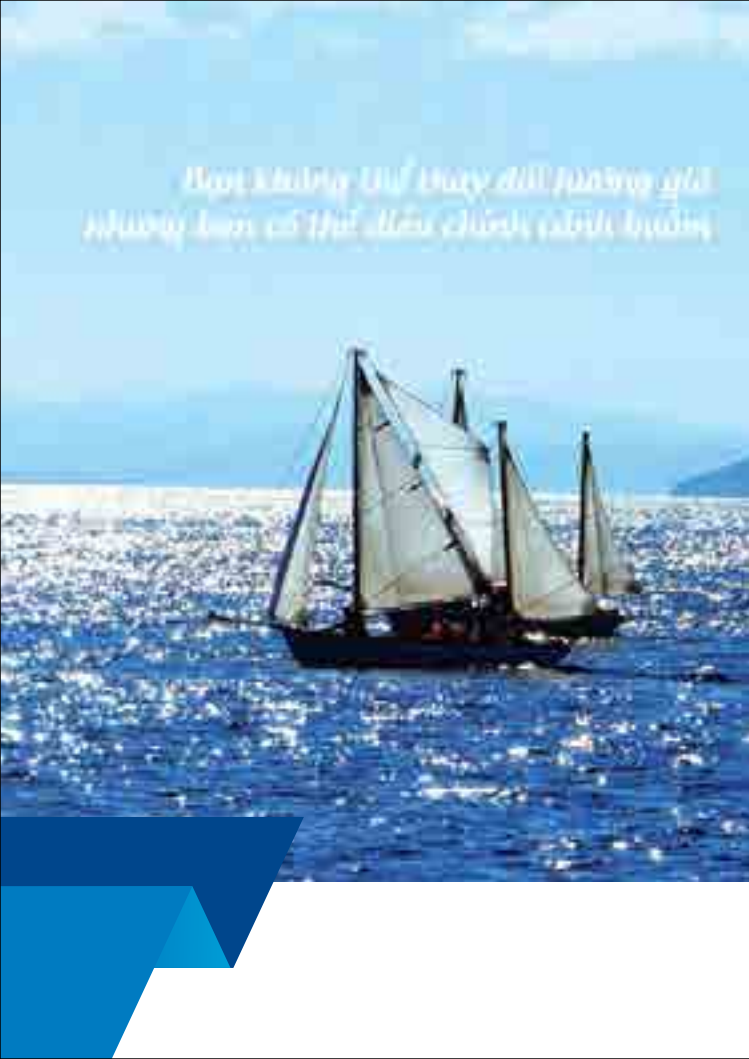
Con đường mới, thành tựu mới và những khát vọng bay cao, vươn xa vẫn luôn hiện hữu trong mỗi con người Bảo Việt. Hãy cùng nhau tiếp tục phát huy lợi thế cạnh tranh, khai phá các lĩnh vực mới, xây dựng chiến lược kinh doanh dài hạn để phân bổ và khai thác các nguồn lực một cách hiệu quả. Cùng với niềm tin, sự quyết tâm, đồng lòng của tập thể lãnh đạo, cán bộ nhân viên, tư vấn viên sẽ tạo nên sức mạnh hợp lực toàn hệ thống, tạo đà phát triển nhanh hơn, bền vững hơn cho Bảo Việt trên những chặng đường sắp tới.



PHẦN III

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG





Mục đích

Sổ tay Văn hóa Bảo Việt đưa ra chuẩn mực về đạo đức và hành vi trong quá trình làm việc và giao tiếp của mỗi cán bộ; góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, đổi mới trong con mắt của cán bộ nhân viên, khách hàng, đối tác, các bên liên quan và tạo nên bản sắc văn hóa đặc trưng của Bảo Việt.

Sổ tay Văn hóa Bảo Việt nhằm đảm bảo các cấp quản lý và cán bộ nhân viên Bảo Việt có phương thức hành xử đúng đắn, chuẩn mực trong giao tiếp và giải quyết công việc hàng ngày, góp phần tạo nên giá trị văn hóa đặc trưng và tạo động lực thúc đẩy sự phát triển bền vững của Bảo Việt.

Phạm vi

Sổ tay Văn hóa Bảo Việt quy định những chuẩn mực, quy tắc và hướng dẫn hành vi ứng xử giữa cá nhân với đồng nghiệp, đối tác/khách hàng và cơ quan quản lý của Tập đoàn Bảo Việt.

Đối tượng áp dụng

Sổ tay này được áp dụng cho toàn thể Lãnh đạo và cán bộ nhân viên đang làm việc tại Tập đoàn Bảo Việt.

PHẦN IV

QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP



Mục đích

Quy tắc đạo đức, nghề nghiệp là các định hướng cơ bản để điều chỉnh hành vi của cán bộ, nhân viên Bảo Việt nhằm áp dụng một tiêu chuẩn thống nhất, phát huy các giá trị văn hóa đặc trưng của Bảo Việt phục vụ lợi ích của Bảo Việt. Việc áp dụng các quy tắc đạo đức nhằm hình thành sự tự giác của mỗi cá nhân trong quá trình làm việc, giao tiếp trong nội bộ và bên ngoài Bảo Việt.

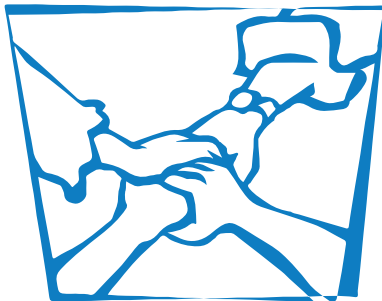
Yêu cầu

- Việc hình thành và hoàn thiện các nguyên tắc về đạo đức yêu cầu ý thức tự giác sửa chữa và tự rèn luyện trong hoạt động thực tiễn.
- Mỗi CBNV cần nhận thức được các hành vi của mình đối với các lợi ích của Bảo Việt và cổ đông.
- Luôn tự hào và tôn vinh những thành tích, truyền thống tốt đẹp của Bảo Việt; suy tôn những đóng góp xuất sắc của CBNV vì sự phát triển của Bảo Việt.

Các nguyên tắc cơ bản

Các nguyên tắc này áp dụng chung cho tất cả Lãnh đạo và người lao động hiện đang làm việc tại Tập đoàn Bảo Việt gồm:

- Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản theo chuẩn mực đạo đức của xã hội; đảm bảo các hoạt động không trái với các quy định của pháp luật và Bảo Việt.
- Không phân biệt các nền văn hóa, ngôn ngữ, giới tính, nguyên tắc hoạt động khác nhau.
- Làm việc trên cơ sở bình đẳng, hợp tác cùng có lợi, đảm bảo hài hòa lợi ích của khách hàng, đối tác, cộng đồng và lợi ích của Bảo Việt; giữa lợi ích tập thể và cá nhân.



Quy tắc trong giao tiếp

- Cần trọng với mọi phát ngôn của cá nhân; có hành vi, lời nói phù hợp, lịch sự và văn minh.
- Trung thực, thẳng thắn với các hành vi trái với quy định và quy tắc đã định.
- Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến đóng góp về công việc và bày tỏ những quan điểm cá nhân mang tính xây dựng.
- Tích cực tham gia những hoạt động với các tổ chức, cá nhân ngoài Bảo Việt trên cơ sở mang lại lợi ích cho Bảo Việt, không vi phạm quy chế, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và sứ mệnh của Bảo Việt.
- Không sử dụng quà biếu để đạt được các lợi thế của cá nhân, đơn vị.



Quy tắc trong quan hệ nội bộ

- Bảo Việt cam kết tạo ra môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau giữa các CBNV. Mọi hành vi xúc phạm, đe dọa, phân biệt đối xử đi ngược lại với quy ước đạo đức nghề nghiệp, thuần phong mỹ tục, làm ảnh hưởng xấu đến môi trường làm việc của CBNV đều không được chấp nhận.
- CBNV Bảo Việt cam kết sử dụng quyền của mình theo đúng phạm vi được phân cấp, trên cơ sở tôn trọng cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, cơ quan chính quyền và các bên liên quan khác.
- Tuân thủ theo quy định, quy trình, đảm bảo khách quan, công khai, minh bạch trong việc tuyển dụng, bổ nhiệm cán bộ. Đấu tranh loại trừ tiêu cực, vụ lợi cá nhân, quan liêu, cửa quyền làm ảnh hưởng đến lòng tin của CBNV trong Bảo Việt.



Quy tắc trong quan hệ với tổ chức và cá nhân ngoài Bảo Việt

- CBNV làm việc vì lợi ích của Bảo Việt và có trách nhiệm thực hiện sứ mệnh của Bảo Việt trên cương vị công tác.
- Mỗi CBNV phải đặt lợi ích của Bảo Việt trên hết khi làm việc với đối tác và các cơ quan hữu quan.
- Khuyến khích CBNV tham gia những hoạt động với các tổ chức, cá nhân ngoài Bảo Việt trên cơ sở mang lại lợi ích cho Bảo Việt, không vi phạm quy chế, quy định ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và sứ mệnh của Bảo Việt.



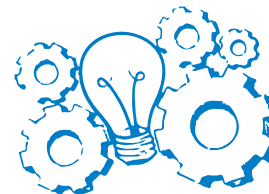
Quy tắc trong hoạt động kinh doanh

- Tuân thủ các quy định, quy ước tài chính tại các đơn vị, khu vực khác nhau.
- Không thực hiện các hành vi gian lận, hối lộ, tham ô, lợi dụng vị trí và thẩm quyền để trục lợi cá nhân.
- Tôn trọng và có trách nhiệm thực hiện các thỏa thuận, cam kết với đối tác.
- Sử dụng đúng các nguồn lực của Bảo Việt trong công việc phù hợp.
- Tiết kiệm chi phí, tài sản của Bảo Việt để đạt được các hiệu quả cao nhất trong hoạt động, đồng thời thể hiện trách nhiệm đối với xã hội.
- CBNV cam kết sử dụng quyền của mình theo đúng phạm vi được phân cấp, trên cơ sở tôn trọng cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, cơ quan chính quyền và các bên liên quan khác.



Quy tắc trong xử lý thông tin

- CBNV không phát ngôn tùy tiện hoặc có những hành vi làm ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và hình ảnh của Bảo Việt. Mọi tuyên bố báo chí, đề nghị, kiến nghị... của Bảo Việt với cơ quan chính quyền hoặc các đối tác bên ngoài đều là ý chí mang tính chất tập thể. Vì vậy, CBNV không bình luận, phê phán hoặc đưa ra quan điểm cá nhân trái ngược với quan điểm chính thức của Bảo Việt đã được thông báo trên các phương tiện đại chúng.
- Không sử dụng, sao chép các thông tin bảo mật của Bảo Việt, của khách hàng, cơ quan, đơn vị, cá nhân hay những đối tác khác mà Bảo Việt có quan hệ cho mục đích cá nhân, gia đình hoặc những mục đích khác.
- Có ý thức giữ bí mật các thông tin của Bảo Việt trước khi có công bố chính thức; không xuyên tạc, cường điệu hoặc suy đoán các thông tin của Bảo Việt.
- Thực hiện việc lưu trữ, xử lý thông tin theo đúng các quy định của Bảo Việt
- Không sử dụng các phương tiện truyền thông, thông tin vào trong mục đích cá nhân.



Quy tắc khi sử dụng tài sản Bảo Việt

- CBNV có trách nhiệm bảo vệ và sử dụng tài sản, tiện nghi, công cụ được giao một cách thích hợp.
- Không tự ý chiếm hữu tài sản của Bảo Việt, sử dụng không cẩn thận và lãng phí.
- Làm mất hoặc làm hỏng tài sản do trách nhiệm cá nhân phải tự đền bù.
- Hệ thống thư điện tử và Internet là công cụ hỗ trợ CBNV làm việc, không sử dụng/tiếp cận thông tin không phù hợp với công việc.
- Thư điện tử, thông tin, dữ liệu máy tính của CBNV liên quan tới hoạt động của Bảo Việt là tài sản doanh nghiệp và Bảo Việt có quyền kiểm soát các thông tin, dữ liệu này.



Quy tắc khi giải quyết mâu thuẫn

- Trong trường hợp phát sinh các xung đột về lợi ích giữa tập thể và cá nhân, ưu tiên các lợi ích của Bảo Việt và đối tác/khách hàng so với các lợi ích cá nhân.
- Luôn cố gắng giải quyết các mâu thuẫn trên cơ sở công bằng, chuyên nghiệp với thái độ tích cực.
- Từ chối các đề nghị, yêu cầu từ đồng nghiệp, người quản lý nếu các đề nghị, yêu cầu đó trái với các quy định của pháp luật, quy định của Bảo Việt và các quy tắc đạo đức trong sổ tay này.
- Báo cáo với cán bộ quản lý trực tiếp hoặc bất cứ cán bộ quản lý khác về mọi vấn đề có thể gây tác động đến quyết định và công việc của bạn trong trường hợp không thể giải quyết trong các quyền hạn của cá nhân.



PHẦN V

VĂN HÓA ỨNG XỬ, GIAO TIẾP VÀ HÀNH VI



Văn hóa ứng xử và giao tiếp

Văn hóa ứng xử và giao tiếp chính là bộ phận cấu thành nên giá trị hữu hình dễ quan sát nhất của văn hóa Bảo Việt và cũng có ảnh hưởng trực tiếp tới việc tạo dựng một hình ảnh riêng của Bảo Việt trong con mắt của khách hàng, đối tác và xã hội.

Bảo Việt quy định mọi cá nhân phải tuân thủ và nghĩa vụ phải thực hiện văn hóa ứng xử, giao tiếp cơ bản tại công sở (được quy định chi tiết tại *Phần VI: Hướng dẫn thực hành văn hóa giao tiếp cơ bản*).



Văn hóa ứng xử, giao tiếp với đồng nghiệp

- Có thái độ chân thành, đoàn kết, trung thực, thân thiện, tương trợ và hợp tác giúp đỡ lẫn nhau, chia sẻ kiến thức, thông tin để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả cao vì lợi ích chung của Bảo Việt.
- Phê bình, góp ý, đánh giá, nhận định đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan, đúng lúc, đúng nơi, vì tập thể, vì công việc.
- Quan tâm, chia sẻ, tin cậy và tôn trọng lẫn nhau, bảo vệ danh dự, uy tín chính đáng của đồng nghiệp.
- Mềm mỏng trong cách đối xử với đồng nghiệp.
- Không quấy rối, gây phiền hà hoặc coi thường đồng nghiệp.
- Không vi phạm các bí mật riêng tư không liên quan đến công việc của đồng nghiệp.
- Có thái độ tích cực, sẵn sàng lắng nghe tiếp thu ý kiến góp ý của đồng nghiệp và sửa chữa sai sót. Tránh tình trạng hoài nghi, châm biếm, nóng giận.



Văn hóa ứng xử, giao tiếp của CBNV với lãnh đạo, quản lý

- Tôn trọng và chấp hành các quyết định, quy định, yêu cầu của cấp trên theo đúng chức trách nhiệm vụ được giao.
- Thể hiện đúng vai trò, vị trí công tác, chức trách nhiệm vụ của mình, không thoái thác, đùn đẩy nhiệm vụ được giao.
- Mạnh dạn trình bày quan điểm cá nhân và đề xuất sáng kiến để cải tiến công việc với cấp trên.
- Luôn tỏ thái độ cầu thị và kiên trì thuyết phục cấp trên khi cần thiết.
- Khiêm nhường trước những thành tích và những lời khen ngợi của cấp trên đối với bản thân.
- Sẵn sàng tiếp nhận sự phê bình của cấp trên và có ý thức sửa chữa khuyết điểm.
- Phát huy tính tự chủ, sáng tạo và dám chịu trách nhiệm.
- Ứng xử khiêm tốn, đúng mực với cấp trên, sẵn sàng chia sẻ khó khăn với cấp trên; giữ gìn, bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên.

Văn hóa ứng xử, giao tiếp của lãnh đạo, cấp quản lý với CBNV

- Gương mẫu thực hiện các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Bảo Việt; là tấm gương về đạo đức và làm việc hiệu quả cho CBNV.
- Dám làm, dám chịu trách nhiệm về những quyết định cũng như những chỉ đạo của mình đối với CBNV.
- Luôn tạo không khí làm việc thân thiện để nhân viên có thể trình bày, trao đổi ý tưởng, suy nghĩ của mình.
- Giao tiếp lịch sự, hòa đồng, tin cậy, đúng mực.
- Tôn trọng, khuyến khích nhân viên bày tỏ ý kiến; lắng nghe và tiếp thu ý kiến với tinh thần cầu thị.
- 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.
- Thực hiện phân công công việc công bằng, hợp lý, phù hợp với năng lực của từng CBNV.
- Việc thưởng, phạt đối với nhân viên phải công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng người, đúng việc và đúng lúc.
- Bao dung, độ lượng đối với những lỗi ngẫu nhiên, không cố ý của nhân viên; nhưng xử lý công minh, cương quyết đối với những trường hợp nhân viên có những hành vi đi ngược lại lợi ích chung của Bảo Việt.
- Động viên nhân viên, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nhân viên; quan tâm thiết thực đến hoàn cảnh gia đình, đời sống CBNV.

Văn hóa ứng xử khi tiếp nhận nhân viên mới

Đối với nhân viên mới vào làm việc tại Bảo Việt, lãnh đạo đơn vị và CBNV tại nơi làm việc phải tạo điều kiện và thời gian cho nhân viên hội nhập với môi trường văn hóa của Bảo Việt, cụ thể:

- Dành thời gian hợp lý hướng dẫn nhân viên mới tiếp cận phong cách làm việc, hệ thống tài liệu, các nội quy, quy chế và quan điểm của lãnh đạo về xây dựng môi trường làm việc tại Bảo Việt. Nhân viên mới cần tìm hiểu hệ thống nội quy, quy chế, văn bản quản lý liên quan đến vị trí công tác và các tư liệu về hoạt động của Bảo Việt.
- Luôn tạo không khí thoải mái, hòa nhã, nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ nhân viên mới.
- Phân việc phù hợp, tạo điều kiện để nhân viên mới tiếp cận công việc một cách nhanh nhất.
- Không tỏ thái độ lạnh lùng, thờ ơ, miệt thị hoặc đối xử bất bình đẳng với nhân viên mới, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng.



Văn hóa ứng xử giữa các Khối/Trung tâm Ban/ Phòng tại Tập đoàn Bảo Việt

- Cùng hợp tác, hỗ trợ để hoàn thành nhiệm vụ chung, đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ và hiệu quả.
- Không đùn đẩy trách nhiệm, công việc.
- Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ của các Khối/Trung tâm/ Ban/ Phòng theo quy định của Tập đoàn.



Văn hóa ứng xử với môi trường làm việc

- Đối với nơi làm việc của cá nhân:
- Giữ gìn nơi làm việc sạch sẽ gọn gàng; sắp xếp bàn làm việc ngăn nắp.
- Trước khi rời khỏi vị trí làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn; không để quá nhiều đồ vật không cần thiết trên bàn làm việc.
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ công việc, một cách khoa học và thuận tiện khi tra cứu.
- Đối với môi trường làm việc chung:
- Chủ động giữ gìn vệ sinh chung sạch, đẹp.
- Có ý thức bảo vệ cây xanh, giữ gìn tài sản, trang thiết bị của Bảo Việt
- Không thực hiện các hành vi bói toán, mê tín dị đoan, cờ bạc tại nơi làm việc.
- Thực hiện tốt nội quy, kỷ luật của Bảo Việt.



Văn hóa ứng xử với đối tác, khách hàng

- Tạo dựng phong cách làm việc với đối tác/khách hàng chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả.
- Có thái độ tôn trọng, thân thiện, chu đáo khi tiếp xúc với đối tác/ khách hàng.
- Thực hiện đúng các cam kết với đối tác/khách hàng.
- Văn hóa ứng xử với cơ quan quản lý
- Chấp hành nghiêm túc sự quản lý của các cơ quan quản lý Nhà nước.
- Tham gia góp ý những bất cập của chủ trương, chính sách của các cơ quan quản lý Nhà nước; tham gia đề xuất các biện pháp hợp lý nhằm tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của Bảo Việt nói riêng và môi trường kinh doanh nói chung.

Văn hóa ứng xử với cộng đồng

- Chủ động tham gia vào các hoạt động nhân đạo, chia sẻ khó khăn với cộng đồng, xã hội.
- Có thái độ tôn trọng, giữ gìn và xây dựng văn hóa của địa phương.
- Tích cực thực hiện tài trợ cho các dự án an sinh xã hội, các hoạt động mang tính cộng đồng.
- Tuyên truyền, quảng bá hình ảnh của Bảo Việt ở mọi lúc mọi nơi khi có điều kiện.

Hành vi cá nhân nơi làm việc

Trang phục làm việc

- Mặc đồng phục vào thứ hai hàng tuần và trong các sự kiện quan trọng của Bảo Việt theo yêu cầu. Đối với các trường hợp đặc biệt (cán bộ nữ trong thời kỳ mang thai hoặc sinh con nhỏ, cán bộ đang trong thời gian điều trị bệnh) không thể mặc đồng phục theo quy định thì cần lựa chọn trang phục công sở lịch sự, có màu sắc tương đồng với màu đồng phục.
- Mặc trang phục công sở kiểu dáng lịch sự, màu sắc trang nhã vào các ngày trong tuần khác (thứ ba, thứ tư, thứ năm).
- Được mặc trang phục tự chọn vào thứ sáu hàng tuần nhưng phải đảm bảo lịch sự và phù hợp với môi trường làm việc. Không mặc các loại trang phục gồm váy quá ngắn, áo hai dây, áo trễ cổ (đối với nữ giới), quần soóc và áo phông không cổ (đối với nam giới). Đối với các Lãnh đạo/CBNV có lịch tiếp khách tại Tập đoàn hoặc có chương trình làm việc với các cơ quan/ đối tác bên ngoài thì phải mặc trang phục công sở lịch sự.
- Không đi dép lê, dép xỏ ngón trong Bảo Việt.

Tác phong làm việc

- Đến cơ quan trước 8h00 và ra về sau 17h00.
- Trừ trường hợp bất khả kháng, khi vắng mặt hay đi làm muộn phải báo cáo và được sự đồng ý của người quản lý trực tiếp.
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm hoặc rời công sở.
- Luôn giữ thái độ vui vẻ, hòa nhã với mọi người, giữ tư thế thoải mái trong khi làm việc.
- Không nên để việc riêng hay tâm trạng cá nhân ảnh hưởng tới công việc của phòng, ban.
- Không khoác vai, nắm tay, hoặc có cử chỉ khiếm nhã khi đi lại trong Bảo Việt
- Quan tâm, chia sẻ công việc chung với đồng nghiệp và cộng sự; không tỏ thái độ bàng quan, thờ ơ, vô cảm với người khác.
- Tập trung và chuyên tâm vào công việc chuyên môn; không làm việc riêng, không tán gẫu với đồng nghiệp; không ăn uống, ngồi bàn nước quá lâu; không uống rượu, bia, không nghe nhạc, chơi game... trong thời gian làm việc.
- Không sử dụng điện thoại, máy vi tính của Bảo Việt để làm những việc cá nhân không liên quan đến công việc chuyên môn. Không nói chuyện điện thoại với âm lượng quá to làm ảnh hưởng tới mọi người xung quanh.
- Trong thời gian làm việc không bàn luận, bình phẩm, nhận xét về các vấn đề chính trị - xã hội.

PHẦN VI HƯỚNG DẪN CỤ THỂ VỀ VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TẠI BẢO VIỆT



Văn hóa chào hỏi

Cách chào hỏi

Tư thế chào:

- Đứng chào với tư thế đứng đặc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng, cúi đầu nhẹ nhàng khi chào.
- Mỉm cười thể hiện sự thân thiện.
- Khi người được chào đang bận việc hoặc đang giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần mỉm cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết người chào.

Thứ tự ưu tiên chào:

- Thông thường chào hỏi thường theo thứ tự sau
- Cấp dưới chào cấp trên trước; Khi được chào, cấp trên phải chào lại.
- Đối với đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.
- Chủ động chào khi gặp đối tác, khách hàng.

Cách thức bắt tay

Nghi thức bắt tay không nhất thiết phải sử dụng trong mọi trường hợp, chỉ nên dùng trong các nghi thức ngoại giao, trình trọng. Đối với đồng nghiệp hoặc cấp trên gặp nhau hàng ngày ở Bảo Việt, việc chào hỏi thường không cần thiết phải bắt tay.

Trường hợp cần thiết phải bắt tay, nghi thức sau đây nên được áp dụng:

- Dùng một tay (thường là tay phải) để bắt tay. Để tỏ sự tôn kính có thể đưa 2 tay ra đón lấy tay người hơn mình về cương vị xã hội và tuổi tác.
- Khi bắt tay mắt nhìn thẳng vào mắt người đối diện, đứng thẳng người, thể hiện sự tôn trọng, thân thiện.
- Chỉ nên siết nhẹ bàn tay để biểu hiện sự nồng ấm và thân thiện; không bắt tay quá lâu, không lắc mạnh hoặc lắc nhiều lần khi bắt tay.
- Để biểu thị lòng hiếu khách, cần bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn.
- Khi đối tác ở vị trí xã hội cao hơn, cần chờ đối tác chìa tay ra trước.
- Trong môi trường làm việc hiện đại, cả phụ nữ và nam giới đều bắt tay, do đó cũng không phân biệt đàn ông phải chờ phụ nữ đưa tay ra bắt trước.



Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu

Trong giao tiếp, việc giới thiệu thành phần tham gia và tự giới thiệu bản thân cho đối tác có vai trò quan trọng đầu tiên tạo ra thành công cho các cuộc tiếp xúc. Giới thiệu là trung tâm của sự giao tiếp; cách thức giới thiệu và tự giới thiệu là nhân tố gây ấn tượng mạnh nhất trong các cuộc giao lưu tiếp xúc.



Cách thức giới thiệu:

Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao trước.
Giới thiệu chức vụ đi kèm theo tên của người được giới thiệu.
Giới thiệu người trong Bảo Việt với đối tác giao tiếp trước.

Cách thức tự giới thiệu:

Giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Bảo Việt khi gặp đối tác lần đầu. Trường hợp cần phải cho đối tác biết trách nhiệm của mình, cần giới thiệu chức vụ hiện đang đảm nhiệm hoặc vai trò được ủy nhiệm để làm việc với đối tác.

Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.



Văn hóa sử dụng danh thiếp

Danh thiếp luôn được coi là một công cụ có ảnh hưởng rộng, hiệu quả lớn, tiết kiệm chi phí, đơn giản và giúp mọi người nhớ đến mình trong nhiều giờ, nhiều tuần và thậm chí là nhiều năm sau.

Sử dụng danh thiếp:

- Cần chuẩn bị trước danh thiếp để khi gặp lần đầu hoặc khi đến buổi tiếp đối tác/khách hàng có thể trao vào thời điểm phù hợp (thường là khi vừa mới gặp nhau hoặc trước khi chào tạm biệt ra về).
- Chỉ sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định thống nhất của Bảo Việt. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn, tẩy xóa.
- Danh thiếp được sử dụng để trao đổi, giới thiệu trong các nghi thức ngoại giao, trình trọng.
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm khi thăm hỏi, cảm ơn đối tác, khách hàng.
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.

Trao đổi danh thiếp:

- Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước, nên mỉm cười, ánh mắt tập trung vào người nhận.
- Người được giới thiệu đưa lại danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện.
- Đưa danh thiếp sao cho người nhận cảm nhận được sự trân trọng, có thể đọc ngay mọi thông tin của mình và Bảo Việt sau khi nhận.
- Nếu đối tác đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp, nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí xã hội cao nhất.
- Khi trao đổi danh thiếp giữa hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, cất danh thiếp vào vị trí trang trọng.

Văn hóa nói chuyện, trao đổi

Để tăng hiệu quả nói chuyện và trao đổi, ngoài phong thái lịch sự, CBNV Bảo Việt nên lưu ý một số vấn đề sau:

- Dùng từ ngữ phù hợp thông dụng, rõ ràng và chính xác trong khi nói; diễn đạt bằng những câu ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm; không nói đệm, nói để, trống không, hoặc cướp lời người đang đối thoại.
- Không nói khi đang ăn, đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc; không sử dụng những lời nói thô lỗ, tiêu cực trong mọi trường hợp.
- Nói rõ ràng, đủ nghe những điều cần nói; không nói thầm hoặc nói vọng từ xa; sử dụng những lời nói tích cực, gợi mở, khuyến khích và cuốn hút người nghe vào vấn đề chính.
- Giữ thái độ cởi mở khi giao tiếp và thể hiện sự sẵn sàng lắng nghe người khác nói. Hãy nhìn thẳng và nở nụ cười với người đang nói.
- Không được có biểu hiện thiếu tôn trọng người nói như: vắn ngồi trên ghế trong khi người nói chuyện đứng, hay bắt chéo chân, ánh mắt không nhìn vào người nói; để tay trong túi quần khi giao tiếp.
- Cần giữ thái độ bình tĩnh trước hành vi thiếu bình tĩnh (nếu có) của người đối thoại trong mọi trường hợp để làm dịu đi không khí căng thẳng; đồng thời biểu hiện thái độ cầu thị, sẵn sàng hợp tác với người đối thoại.

Văn hóa giao tiếp qua điện thoại

- Nhắc máy trả lời ngay khi có thể, không để chờ quá 3 tiếng chuông báo có cuộc gọi đến.
- Khi nhận điện thoại, bắt đầu bằng giọng nói vui vẻ thể hiện sự sẵn sàng hợp tác: “Alo + đơn vị công tác + xin nghe”.
- Khi gọi đi bắt đầu bằng việc chào hỏi kết hợp xưng danh, đơn vị công tác trước khi đưa thông điệp cần giao tiếp.
- Nói ngắn gọn, rõ ràng, tránh dùng thuật ngữ, từ lóng; âm lượng vừa phải không ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, lịch thiệp, không tranh cãi trên điện thoại.
- Lắng nghe người đối thoại, không cắt ngang giữa chừng câu nói kể cả khi biết trước người đối thoại định nói gì.
- Trường hợp cuộc gọi không thuộc thẩm quyền trả lời: chuyển cuộc gọi tới bộ phận tiếp nhận và có trách nhiệm theo dõi đảm bảo cuộc gọi đã được kết nối.
- Trường hợp người chịu trách nhiệm xử lý đi vắng: xin lại thông tin của người gọi và hẹn sẽ nhắc cán bộ gọi lại hoặc hẹn gọi lại sau, hoặc đề nghị để lại lời nhắn (ghi lời nhắn một cách chính xác và có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể).

- Trường hợp cuộc gọi xin gặp lãnh đạo đơn vị, cần để máy ở chế độ chờ và xin ý kiến lãnh đạo trước khi chuyển máy.
- Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào, hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt chuông báo điện thoại với âm lượng đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh (đặc biệt là đối với điện thoại di động).



Văn hóa giao tiếp qua thư điện tử (Email)

- Đặt tiêu đề bao quát nội dung cho mỗi email, tuyệt đối không gửi thư mà không có tiêu đề.
- Bắt đầu email bằng câu chào thể hiện sự lịch sự, thân thiện.
- Hạn chế viết tắt vì viết tắt rất dễ gây hiểu lầm và hoặc không hiểu nội dung thư. Không dùng những từ biểu cảm suồng sã trong email.
- Đối với đối tác người Việt, phải viết bằng tiếng Việt có dấu, không sử dụng lẫn lộn tiếng Anh và tiếng Việt.
- Kết thúc email bằng lời chúc hoặc cảm ơn; nên có phần chữ ký điện tử thể hiện tính chuyên nghiệp và tin cậy.
- Trước khi gửi email phải đọc lại, cần nhắc kỹ lưỡng; kiểm tra cẩn thận các file đính kèm, đảm bảo tính chính xác của file gửi đi;
- Nên trả lời email ngay sau khi nhận được, muộn nhất trong vòng 24h kể từ khi nhận được thư.

Văn hóa tham gia hội họp

Chỗ ngồi trong buổi họp:

Trong các buổi họp có đối tác:

- Lãnh đạo Bảo Việt (người được phân công chủ trì buổi họp) ngồi vào ghế chủ tọa.
- Đối tác ngồi đối diện với lãnh đạo của Bảo Việt.
- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác.
- Người quan trọng thứ hai của Bảo Việt ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo Bảo Việt.
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng hơn vị trí ngồi phía tay trái).
- Trong các buổi họp quan trọng cần thiết phải có bảng đặt vị trí chỗ ngồi thì Ban tổ chức cuộc họp phải chuẩn bị.

Trong các buổi họp nội bộ:

- Lãnh đạo Bảo Việt (người chủ trì theo nội dung cuộc họp) ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm.
- Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí quan trọng bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo.
- Người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo.
- Các vị trí khác sắp xếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng hơn vị trí ngồi bên tay trái).

Hành vi tham gia hội họp:

Đối với đơn vị chủ trì hội họp:

- Phải đặt lịch họp, thông báo trước cho các thành phần tham dự.
- Chuẩn bị nội dung họp và các điều kiện đảm bảo để tổ chức họp.
- Làm công tác tổ chức họp.

Đối với các thành phần tham dự hội họp:

- Có mặt tại địa điểm họp trước khi cuộc họp bắt đầu ít nhất 05 (năm) phút. Trong trường hợp không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ (có lý do chính đáng) phải thông báo ngay với người có trách nhiệm, trước khi buổi họp được tổ chức.
- Nhận được thông báo mời họp và nội dung cuộc họp phải chuẩn bị trước những nội dung, ý kiến cần trình bày.
- Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, cắt lời người khác.
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình; chỉ phát biểu những ý kiến liên quan đến nội dung cuộc họp.
- Không nói xấu hoặc bôi nhọ người khác, không tranh cãi gay gắt hoặc dùng lời nói khiếm nhã trong cuộc họp.

- Để điện thoại di động ở chế độ im lặng; hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp; trong trường hợp buộc phải nghe điện thoại thì nói nhẹ hoặc ra khỏi phòng họp.
- Trong giờ họp không đọc sách, báo, tạp chí, chơi trò chơi trên điện thoại, máy tính bảng..., không tự ý bỏ ra ngoài hoặc bỏ dở cuộc họp. Trong trường hợp cần ra ngoài, phải được sự đồng ý của chủ tọa cuộc họp.

Trang phục hội họp

- Đối với những cuộc họp quan trọng (họp với Lãnh đạo các Bộ, cơ quan quản lý Nhà nước; họp với Lãnh đạo các đơn vị thành viên; họp với đối tác/khách hàng có sự tham dự của Lãnh đạo Tập đoàn; họp Đại hội đồng cổ đông; họp Tổng kết Tập đoàn): người dự họp phải mặc đồng phục, và đeo huy hiệu Logo theo quy định của Bảo Việt.
- Đối với những cuộc họp thông thường khác: mặc trang phục phù hợp với không khí buổi họp, lịch sự, trang nhã.



Văn hóa dự tiệc

Chỗ ngồi khi dự tiệc:

- Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách, người quan trọng được xếp ở vị trí trung tâm. Nếu cùng cấp thì xếp người nhiều tuổi trước người ít tuổi, nữ xếp trước nam, khách xếp trước chủ tiệc.
- Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách; xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau; tránh xếp nữ ngồi cuối bàn tiệc.
- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát.

Trang phục khi dự tiệc:

- Nếu buổi tiệc được tổ chức theo nghi lễ chiêu đãi ngoại giao/tiếp đối tác quan trọng, người dự tiệc phải mặc đồng phục và đeo huy hiệu Logo theo quy định của Bảo Việt.
- Nếu bữa tiệc được tổ chức theo nghi lễ thông thường (tiệc liên hoan tổng kết, nhận giải thưởng...) thì trang phục có thể đa dạng hơn nhưng vẫn phải đảm bảo phù hợp với không khí buổi tiệc, lịch sự, trang nhã, tươm tui trong giao tiếp.

Hành vi khi dự tiệc:

- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.
- Không nên ăn, uống khi chủ và khách đang phát biểu.
- Không dùng đũa, thìa, đĩa của mình để gấp thức ăn cho khách; không ép khách uống nhiều rượu, bia; bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu, bia khi dự tiệc.
- Muốn chúc rượu, bia khách tránh để miệng ly của mình cao hơn miệng ly của khách; không dùng đáy ly của mình chạm vào miệng ly của khách khi chúc rượu.
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện, tuy nhiên khi đang nhai thì không nói chuyện; không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của Bảo Việt.
- Nếu hút thuốc phải xin phép người ngồi cạnh, nhưng tốt hơn là không hút thuốc lá khi dự tiệc.
- Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác.
- Chủ tiệc không nên đứng dậy ra về trước khách.



Văn hóa tham gia hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa

- Làm việc hết sức, vui chơi hết mình nhưng biết điểm dừng đúng lúc, đúng chỗ.
- Tích cực tham gia các hoạt động tập thể, sinh hoạt ngoại khóa để nâng cao sức khỏe, tăng cường giao lưu và gắn kết nội bộ.
- Khuyến khích những trò chơi tập thể, có tính thần hợ tác.



Văn hóa ngồi xe ô tô

- Tùy theo hoàn cảnh cụ thể, nhưng chuẩn mực theo nghi lễ ngoại giao thì bố trí việc ngồi xe ô tô như sau:
- Người có chức vụ cao nhất (trong xe) ngồi bên phải hàng ghế sau của xe (là chỗ ngồi danh dự), tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người có chức vụ cao nhất.



- Trong trường hợp đặc biệt có thể xếp ba người ngồi ghế sau, nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.
- CBNV đi cùng ngồi ghế cùng hàng với lái xe; khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo (ngồi ở vị trí danh dự).
- Lãnh đạo có phu nhân đi cùng thì phu nhân ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái phu nhân và khi dừng xe cán bộ đi cùng xuống trước mở cửa xe cho phu nhân, phu nhân xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.

Văn hóa sử dụng thang máy

- Chào hỏi khi gặp nhau trong thang máy.
- Nhường thang máy cho cấp trên, khách hàng, người lớn tuổi, phụ nữ mang thai.
- Đợi người bên trong ra khỏi xong mới vào thang máy.
- Không chen lấn, xô đẩy khi ra, vào và khi ở bên trong thang máy.
- Hạn chế nói chuyện, không gây ồn ào trong thang máy.



BÀI HÁT TRUYỀN THỐNG CỦA BẢO VIỆT



BẢO VIỆT - NIỀM TIN VIỆT (HỢP XƯỚNG)

Nhạc: Đoàn Nguyễn
Lời: Đoàn Nguyễn-Nguyễn Thế Quang

Tự hào, tin tưởng đi tới cuối $\text{♩} = 40$

Soprano-Alto
mở đầu tin Việt cùng bầu sống tin bầu anh em anh em... tin tin Việt

Tenor-Bass
mở đầu tin Việt cùng bầu sống tin bầu anh em anh em... tin tin Việt

cùng bầu sống tin Phát triển tin sống cùng anh em... $\text{♩} = 120$ mở đầu tin Việt

cùng bầu sống tin Phát triển tin sống cùng anh em... tin Việt

tin tin Việt tin anh em cùng bầu sống tin anh em anh em anh em anh em

tin anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em

tin anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em anh em



Hotline: 1900 55 88 48

BAOVIET

