

Số: 275/QĐ-BSC

Hà Nội, ngày 29 tháng 03 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BIDV

- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV (“Công ty”) đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua;
- Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính Công ty,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Bộ Quy tắc ứng xử và Đạo đức nghề nghiệp**” của Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/04/2024 và thay thế cho Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp ban hành năm 2016 của Công ty.

Điều 3. Ban Điều hành Công ty, Ban Giám đốc Chi nhánh, Phòng Tổ chức hành chính, Phòng Tổng hợp chi nhánh và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu BSC.

TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN DUY VIỄN

MỤC LỤC

CHƯƠNG I. NHỮNG ĐIỀU KHOẢN CHUNG 3

Điều 1: Mục đích..... 3

Điều 2: Đối tượng áp dụng..... 3

Điều 3: Giải thích từ ngữ..... 3

CHƯƠNG II. QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN CÔNG TY 5

Mục 1. Quy tắc ứng xử trong nội bộ Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV 5

Điều 4. Ứng xử của cấp trên với cấp dưới: Dân chủ - Tâm lý – Trách nhiệm . 5

Điều 5. Ứng xử của cấp dưới với cấp trên: Tuân thủ - Trung thực – Tận tâm..... 5

Điều 6. Ứng xử với đồng nghiệp: Chân thành – Hợp tác 5

Điều 7. Ứng xử với các thế hệ cán bộ đi trước: Trân trọng - Phát huy truyền thống..... 6

Điều 8. Thái độ với công việc: Chuyên nghiệp – Hiệu quả - Năng động..... 6

Mục 2. Quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên Công ty với cộng đồng, tổ chức, cá nhân ngoài BSC 7

Điều 9. Quy tắc ứng xử với khách hàng: Phụng sự – Tận tình – Khách quan.. 7

Điều 10. Quy tắc ứng xử với đối tác: Tôn trọng - Hợp tác - Học hỏi..... 7

Điều 11. Quy tắc ứng xử với cơ quan quản lý: Tuân thủ – Xây dựng..... 7

Điều 12. Quy tắc ứng xử với cơ quan thông tin đại chúng: Tôn trọng – Hợp tác..... 8

Điều 13. Quy tắc ứng xử với cộng đồng: Trách nhiệm – Hòa đồng..... 8

CHƯƠNG III. QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP NGÀNH CHỨNG KHOÁN 9

Điều 14. Nhận biết, tuân thủ pháp luật và các quy định nội bộ của Công ty.... 9

Điều 15. Năng lực chuyên môn và dịch vụ chuyên nghiệp 9

Điều 17. Cạnh tranh lành mạnh..... 10

Điều 18. Thấu hiểu và tôn trọng khách hàng 11

ner

Điều 19. Quản lý xung đột lợi ích: Hành động vì lợi ích tối đa của khách hàng.....	12
Điều 20. Đạo đức kinh doanh: Bảo mật thông tin, giao dịch nội gián và thao túng thị trường.....	13
Điều 21. Giới hạn quà tặng, chiêu đãi và các loại rủi ro hối lộ khác.....	14
CHƯƠNG IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.....	14

CHƯƠNG I. NHỮNG ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Điều 1: Mục đích

1. Quy định các nguyên tắc chuẩn mực về hành vi ứng xử áp dụng đối với cán bộ, nhân viên của Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV, nhằm giúp cán bộ, nhân viên BSC xử lý các tình huống khi làm việc, trong quan hệ nội bộ và quan hệ với bên ngoài.
2. Quy định các nguyên tắc, nội dung và hướng dẫn áp dụng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của người hành nghề chứng khoán trong Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV nhằm đảm bảo đạt được các tiêu chuẩn cao nhất về trình độ chuyên môn, đạo đức và mức độ hoạt động, đáp ứng được yêu cầu của xã hội nói chung và khách hàng nói riêng.
3. Góp phần phát triển văn hoá doanh nghiệp, tạo dựng môi trường kinh doanh chuyên nghiệp vì mục tiêu phát triển bền vững của Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV.

Điều 2: Đối tượng áp dụng

1. Tất cả các cán bộ, nhân viên làm việc tại Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV có trách nhiệm tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên Công ty tại Chương II Bộ Quy tắc này.
2. Cán bộ, nhân viên làm việc tại Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV là người hành nghề chứng khoán có trách nhiệm tuân thủ Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp ngành chứng khoán tại Chương III Bộ Quy tắc này.

Điều 3: Giải thích từ ngữ.

Các thuật ngữ trong Bộ Quy tắc này được hiểu như sau:

1. **Hành vi ứng xử:** có nghĩa là toàn bộ những phản ứng, cách cư xử thể hiện bằng thái độ, hành động, cử chỉ, lời nói của cán bộ nhân viên BSC đối với khách hàng, đối tác, với cấp trên, cấp dưới, với đồng nghiệp, cơ quan quản lý, cơ quan thông tin đại chúng và công chúng.
2. **Đạo đức nghề nghiệp ngành chứng khoán:** có nghĩa là các chuẩn mực về hành vi ứng xử được quy định cho nghề nghiệp kinh doanh chứng khoán nhằm bảo vệ và tăng cường vai trò, uy tín của nghề nghiệp và người hành nghề đối với xã hội và khách hàng.

	BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BIDV	Phiên bản số: 02
		Số trang: 4/20

3. **Bộ Quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp:** có nghĩa là một văn bản hệ thống hóa các quy tắc, chuẩn mực về đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động kinh doanh chứng khoán và các hành vi ứng xử của cán bộ nhân viên BSC.
4. **Khách hàng:** có nghĩa là các tổ chức, cá nhân đã, đang hoặc sẽ sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do BSC cung cấp.
5. **Xung đột lợi ích:** có nghĩa là tình trạng lợi ích cá nhân trái ngược với lợi ích chung của Công ty.
6. **Trung thực:** có nghĩa là tôn trọng thực tế, không làm sai lệch thông tin.
7. **Thận trọng:** có nghĩa là làm việc có cân nhắc, tính toán, có cơ sở.
8. **Thân thiện:** có nghĩa là sự gần gũi, hiểu biết, sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau.
9. **Chuyên nghiệp:** có nghĩa là am hiểu sâu, có kỹ năng tốt về nghề nghiệp, làm việc khoa học và có hiệu quả, không bị chi phối bởi tình cảm cá nhân khi thực thi công việc.
10. **Tiên tiến:** có nghĩa là chuyên nghiệp, năng động, bắt nhịp được với sự phát triển của thế giới và phù hợp với thông lệ quốc tế.
11. **Người hành nghề chứng khoán:** có nghĩa là người được Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp chứng chỉ hành nghề chứng khoán và đang làm việc tại Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV.
12. **Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV:** được gọi tắt là “Công ty” hoặc “BSC” trong quy định này.

CHƯƠNG II. QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN CÔNG TY

Mục 1. Quy tắc ứng xử trong nội bộ Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV

Điều 4. Ứng xử của cấp trên với cấp dưới: Dân chủ - Tâm lý – Trách nhiệm

1. Trong mọi hoạt động luôn gương mẫu, nói và làm phải nhất quán, dám chịu trách nhiệm, không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để mưu lợi cá nhân.
2. Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của cấp dưới.
3. Công bằng, khách quan, công khai trong tuyển chọn, bồi dưỡng, đào tạo và quản lý cán bộ.
4. Bố trí đúng người, đúng việc, phát huy được khả năng, sở trường của cấp dưới; khen thưởng và đề bạt nhân viên phải căn cứ trên hiệu quả công việc. Thưởng, phạt đối với cấp dưới phải công minh, đúng quy trình, đúng người, đúng việc, đúng mức độ và đúng lúc.
5. Lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của cấp dưới để có cách thức điều hành phù hợp.
6. Tạo dựng bầu không khí tin cậy, thân thiện trong chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ. Tạo dựng lòng tin và niềm tự hào của cán bộ với Công ty.

Điều 5. Ứng xử của cấp dưới với cấp trên: Tuân thủ - Trung thực – Tận tâm

1. Có tinh thần và trách nhiệm cao đối với công việc được giao. Mạnh dạn trình bày quan điểm cá nhân và đề xuất các sáng kiến giải pháp để cải tiến công việc.
2. Thẳng thắn, trung thực và chân thành trong quan hệ với cấp trên. Thể hiện sự chính trực trong công việc, hành vi đối với cấp trên, tuân thủ đúng các quy tắc của Công ty.
3. Có ý thức tin tưởng, tôn trọng vai trò lãnh đạo của cấp trên.
4. Ứng xử khiêm tốn, đúng mực, giữ gìn, bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên.

Điều 6. Ứng xử với đồng nghiệp: Chân thành – Hợp tác

1. Tin tưởng, tôn trọng, hiểu biết lẫn nhau và gắn bó với tập thể.

	BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BIDV	Phiên bản số: 02
		Số trang: 6/20

2. Chân thành, thẳng thắn và nghiêm túc trong giải quyết các bất đồng với đồng nghiệp.
3. Đối xử bình đẳng, hòa nhã, đồng cảm và thân thiện với đồng nghiệp.
4. Không bè phái, gièm pha, lợi dụng và phân biệt đối xử với đồng nghiệp.
5. Hỗ trợ lẫn nhau trong công việc vì mục đích phát triển Công ty.

Điều 7. Ứng xử với các thế hệ cán bộ đi trước: Trân trọng - Phát huy truyền thống

1. Trân trọng, phát huy những thành quả và truyền thống tốt đẹp của các thế hệ trước để lại, coi đó là cội nguồn của sự phát triển Công ty trong mọi thời kỳ và lớp cán bộ đi sau phải phát huy nâng tầm.
2. Quan tâm, kính trọng đối với các thế hệ cán bộ đi trước đã tạo dựng nền móng vững chắc cho sự phát triển của Công ty.

Điều 8. Thái độ với công việc: Chuyên nghiệp – Hiệu quả - Năng động

1. Tuân thủ quy định pháp luật và các quy định, quy trình nghiệp vụ của Công ty.
2. Chủ động báo cáo và cảnh báo sai phạm khi có vi phạm hoặc phát hiện vi phạm trong quá trình làm việc.
3. Thái độ làm việc nghiêm túc, chủ động, nhiệt tình, không ngại khó, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
4. Luôn chủ động cập nhật, tích lũy kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn. đáp ứng và thích nghi với các công nghệ, sản phẩm, dịch vụ mới.
5. Làm việc khoa học, chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo. Thao tác, xử lý công việc nhanh, chính xác, có hiệu quả.
6. Có tinh thần đóng góp và tiếp thu ý kiến đóng góp của tập thể, cá nhân.
7. Tham gia nhiệt tình, đầy đủ và tích cực vào các công việc và hoạt động chung của Công ty.

Mục 2. Quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên Công ty với cộng đồng, tổ chức, cá nhân ngoài BSC

Điều 9. Quy tắc ứng xử với khách hàng: Phụng sự – Tận tình – Khách quan

1. Phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả. Lấy khách hàng làm trung tâm, coi sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu.
2. Chăm sóc khách hàng, sẵn sàng giúp đỡ và nhiệt tình, nhanh chóng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở quy định pháp luật, quy định, quy trình nội bộ của BSC.
3. Luôn tôn trọng, lắng nghe và tìm hiểu nhu cầu/ ý kiến phản hồi của khách hàng trong việc cung cấp dịch vụ của BSC.
4. Đảm bảo tính trung thực, khách quan, công bằng và minh bạch đối với khách hàng.

Điều 10. Quy tắc ứng xử với đối tác: Tôn trọng - Hợp tác - Học hỏi

1. Không đưa thông tin sai lệch về hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của đối tác trong điều kiện cạnh tranh; không mua chuộc và cộng tác với nhân viên của đối tác với mục đích xấu.
2. Xây dựng mối quan hệ hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau với đối tác trên thị trường.
3. Luôn giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của các bên.

Điều 11. Quy tắc ứng xử với cơ quan quản lý: Tuân thủ – Xây dựng

1. Chấp hành mọi chủ trương, đường lối, pháp luật của Nhà nước và của Ngành với trách nhiệm cao nhất.
2. Đáp ứng các yêu cầu thanh tra, kiểm tra của các cơ quan quản lý theo quy định pháp luật. Đảm bảo các thông tin cung cấp, báo cáo cho cơ quan quản lý luôn chính xác, đầy đủ trong tất cả các khía cạnh trọng yếu và được kèm theo các tài liệu hoặc tuyên bố liên quan khi cần thiết.
3. Thường xuyên cập nhật, tìm hiểu phổ biến các chính sách, quy định có liên quan; đảm bảo việc trao đổi thông tin và hợp tác thường xuyên, trung thực với cơ quan quản lý.

4. Phát hiện và tham gia góp ý những bất cập trong quy chế, quyết định, liên quan đến công việc, đề xuất những sáng kiến tạo môi trường thuận lợi cho các hoạt động tài chính – chứng khoán.
5. Trong trường hợp có hành vi vi phạm nghiêm trọng hoặc không tuân thủ quy định pháp luật có liên quan đến lĩnh vực kinh doanh của Công ty, cấp có thẩm quyền thông báo kịp thời cho các cơ quan quản lý có thẩm quyền về hành vi vi phạm hoặc không tuân thủ cùng với các thông tin và tài liệu kèm theo.

Điều 12. Quy tắc ứng xử với cơ quan thông tin đại chúng: Tôn trọng – Hợp tác

1. Tôn trọng và có thái độ thân thiện với các cơ quan thông tin đại chúng.
2. Khai thác, sử dụng có hiệu quả, chính xác các thông tin từ hệ thống truyền thông để phục vụ cho các hoạt động kinh doanh và quảng bá thương hiệu.
3. Hợp tác trao đổi thông tin hai chiều với cơ quan thông tin đại chúng trong phạm vi cho phép.
4. Cung cấp thông tin cho các cơ quan thông tin đại chúng theo quy định; thông báo về những thông tin sai lệch và hợp tác để tổ chức xác minh sai lệch.
5. Xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững và tin tưởng lẫn nhau với các cơ quan thông tin đại chúng.

Điều 13. Quy tắc ứng xử với cộng đồng: Trách nhiệm – Hòa đồng

1. Chủ động tham gia tích cực vào các hoạt động xã hội nhân đạo, chia sẻ những khó khăn với cộng đồng.
2. Tôn trọng, hoà đồng, giữ gìn và xây dựng văn hoá của địa phương.
3. Tự nguyện tham gia tài trợ cho các hoạt động có ý nghĩa đối với cộng đồng, môi trường, tác động tích cực tới sự phát triển bền vững của xã hội.

CHƯƠNG III. QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP NGÀNH CHỨNG KHOÁN

Điều 14. Nhận biết, tuân thủ pháp luật và các quy định nội bộ của Công ty

1. Đảm bảo có kiến thức, hiểu biết và tuân thủ hệ thống quy định pháp luật, quy định của Bộ Tài chính, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Quy tắc đạo đức nghề nghiệp ngành chứng khoán của Hiệp hội Kinh doanh Chứng khoán Việt Nam (VASB) và các quy định của nội bộ Công ty hiện hành.
2. Cập nhật kịp thời, đầy đủ các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh chứng khoán và các quy định về các lĩnh vực liên quan như thuế, kế toán, ngân hàng, phát hiện và ngăn chặn rửa tiền và tội phạm tài chính.
3. Trong trường hợp hệ thống pháp luật hiện hành chưa có quy định cụ thể về xử lý xung đột pháp luật, cần áp dụng quy định chặt chẽ hơn, bảo vệ mạnh mẽ hơn cho các nhà đầu tư và đảm bảo tính minh bạch của thị trường khi có xung đột giữa các quy định pháp luật xảy ra.
4. Khi áp dụng pháp luật, cần lưu ý đến tinh thần của khung pháp lý và quy định, đảm bảo tuân thủ không chỉ dưới hình thức hoặc văn bản mà tuân thủ theo đúng tinh thần của các quy định pháp luật hay quy tắc đạo đức. Các quy định pháp luật hiện hành nên được xem là ngưỡng tối thiểu hoặc bắt buộc phải tuân thủ. Tránh thực hiện các hành vi vi phạm Bộ Quy tắc này hoặc các chuẩn mực đạo đức xã hội, ngay cả khi hành vi đó là hợp pháp.
5. Dựa trên sự am hiểu hoạt động kinh doanh, chiến lược và khẩu vị rủi ro cũng như các hệ thống và quy trình nội bộ của Công ty, cần có những nỗ lực hợp lý để ngăn chặn và phát hiện hành vi vi phạm, có các biện pháp thúc đẩy văn hóa tuân thủ trong đơn vị, hành động kịp thời và chủ động khi nhận thức được (hoặc có lý do để tin rằng): Hệ thống và/hoặc các hình thức quản lý không hoạt động như dự định hoặc kỳ vọng, quy trình/quy định hoặc quy tắc đang không được tuân thủ.

Điều 15. Năng lực chuyên môn và dịch vụ chuyên nghiệp

1. Hành động đúng mực, cần trọng phù hợp với các quy trình nghiệp vụ khi cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp. Không thực hiện các nghiệp vụ mà Công ty chưa có quy định hoặc không cho phép.

2. Không đồng thời làm việc cho công ty chứng khoán khác, công ty quản lý quỹ đầu tư chứng khoán, chi nhánh công ty chứng khoán và công ty quản lý quỹ nước ngoài tại Việt Nam, công ty đầu tư chứng khoán, trừ các trường hợp được pháp luật cho phép.
3. Chỉ được mở, quản lý tài khoản giao dịch chứng khoán tại Công ty đang làm việc (BSC).
4. Luôn đặt quyền lợi của khách hàng lên hàng đầu, tuyệt đối trung thực, công bằng, khách quan và minh bạch trong hoạt động nghiệp vụ của mình đối với khách hàng.
5. Không được thực hiện các hành vi khuyến nghị khách hàng đầu tư vì bất kỳ các lợi ích, cam kết nào sẽ và có khả năng nhận được từ các tổ chức, cá nhân khác.
6. Không được sử dụng thông tin nội bộ để mua bán chứng khoán cho tổ chức hay cá nhân, người có liên quan và không dùng thông tin nội bộ để hướng dẫn, tư vấn đầu tư cho khách hàng.
7. Không được đưa ra nhận định hoặc bảo đảm với khách hàng về mức thu nhập hoặc lợi nhuận đạt được trên khoản đầu tư của mình hoặc bảo đảm khách hàng không bị thua lỗ.
8. Không được tự ý sử dụng tiền, chứng khoán trên tài khoản của khách hàng.
9. Không được tự quyết định thay cho khách hàng về các giao dịch chứng khoán.
10. Các thông tin cung cấp phải đảm bảo công bằng cho mọi khách hàng.
11. Đảm bảo tinh thần trách nhiệm, nỗ lực phù hợp để cung cấp những thông tin thực tế liên quan đến các khuyến nghị đầu tư đối với khách hàng.
12. Phải liên tục cập nhật những thay đổi trong nghề nghiệp kinh doanh chứng khoán, kể cả việc ứng dụng công nghệ hay tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 17. Cạnh tranh lành mạnh

1. Trong các hoạt động truyền thông, đảm bảo luôn trung thực, minh bạch và

cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, không đưa ra các tuyên bố sai lệch hoặc gây hiểu lầm liên quan đến các dịch vụ, phí, phân tích đầu tư, khuyến nghị, hoạt động hoặc bất kỳ khía cạnh nào khác trong hoạt động kinh doanh chứng khoán.

2. Đảm bảo tính chính xác của phân tích/khuyến nghị, dẫn chiếu nguồn gốc thông tin khi kết hợp thông tin của bên thứ ba (như xếp hạng tín dụng hoặc nghiên cứu bên ngoài...) hoặc khi sử dụng nhà thầu/đối tác/nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài.
3. Đảm bảo các khoản phí được phân bổ cho khách hàng là minh bạch và phù hợp. Khi quảng cáo sản phẩm dịch vụ hoặc công bố thông tin ra thị trường, đảm bảo thông tin cung cấp là chính xác, đầy đủ và công bằng với các bên liên quan.
4. Đối với các sự kiện cụ thể, đảm bảo thông điệp tổng thể hoạt động tiếp thị, quảng cáo hoặc truyền thông không gây hiểu lầm và được điều chỉnh phù hợp với thị trường mục tiêu và loại phương tiện truyền thông được chọn.

Điều 18. Thấu hiểu và tôn trọng khách hàng

1. Thực hiện các bước để xác định danh tính cũng như mục tiêu đầu tư, kinh nghiệm đầu tư và tình hình tài chính của từng khách hàng, từ đó đánh giá sự phù hợp của khách hàng với các sản phẩm dịch vụ và khuyến nghị đầu tư. Đồng thời nhận diện khách hàng là bên trung gian hay người thụ hưởng cuối cùng, từ đó tiếp thị sản phẩm tới đúng đối tượng.
2. Đảm bảo các khuyến nghị đầu tư được đưa ra trên cơ sở phân tích, đánh giá khách quan và chuyên nghiệp, dựa trên thông tin đã được xác minh và soát xét phù hợp.
3. Đảm bảo các khuyến nghị đầu tư cho khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng phù hợp với mục tiêu và danh mục đầu tư của khách hàng đó, mọi xung đột lợi ích được quản lý và thông báo.
4. Đảm bảo khách hàng nhận thức được rủi ro tiềm tàng của các khuyến nghị đầu tư và việc thực hiện khuyến nghị hay không dựa trên quyết định của

khách hàng.

5. Đảm bảo cung cấp cho khách hàng thông tin chính về giao dịch ngay khi bắt đầu và tiếp tục cập nhật thông tin trong các giai đoạn sau của giao dịch.
6. Thỏa thuận hoặc hợp đồng bằng văn bản giao kết với khách hàng phải được soạn thảo cẩn trọng, có tính công bằng về lợi ích giữa các bên và phù hợp với pháp luật không chỉ về hình thức mà cả ý chí của pháp luật, quy định nội bộ và Bộ Quy tắc này.
7. Đảm bảo lưu giữ hồ sơ đầy đủ, chính xác đối với các tư vấn và dịch vụ cung cấp cho khách hàng, trao đổi thông tin với khách hàng khi cần thiết.
8. Đảm bảo tư vấn, khuyến nghị được đưa ra thận trọng, có tính đến mức độ tài chính và mục tiêu của khách hàng, cùng với các điều khoản đã thỏa thuận với khách hàng.
9. Hướng dẫn khách hàng quy trình xử lý khiếu nại và thông báo về đầu mối liên hệ một cách rõ ràng khi ký hợp đồng hoặc thỏa thuận giao dịch với khách hàng.

Điều 19. Quản lý xung đột lợi ích: Hành động vì lợi ích tối đa của khách hàng

1. Khi phát hiện xung đột lợi ích, phải báo cáo cho cấp có thẩm quyền được biết; không được đóng vai trò tư vấn hay thực hiện giao dịch cho khách hàng, trừ khi đã thực hiện đầy đủ các việc sau:
 - a. Xung đột lợi ích đã được thông báo đầy đủ, đúng hạn đến khách hàng;
 - b. Đã thực hiện biện pháp quản lý xung đột lợi ích bảo vệ khách hàng, đối xử công bằng giữa các khách hàng;
 - c. Có phê duyệt nội bộ bằng văn bản;
 - d. Các khoản phí, hoa hồng, lợi ích khác (nếu có) đã được thông báo đến khách hàng.
2. Khi khuyến nghị về sản phẩm dịch vụ của Công ty, cũng như giới thiệu các đối tác, phải đảm bảo không có mâu thuẫn với lợi ích tốt nhất của khách hàng.

3. Thực hiện kịp thời và ngay lập tức các yêu cầu giao dịch của khách hàng theo thứ tự đăng ký của khách hàng và theo đúng yêu cầu của khách hàng, ưu tiên thực hiện các giao dịch của khách hàng trước các giao dịch của cán bộ nhân viên hoặc của Công ty.
4. Đảm bảo giám sát việc áp dụng và theo dõi hiệu quả của các chính sách, thủ tục liên quan đến hoạt động tự doanh.
5. Trước khi thực hiện các hoạt động tự doanh, phải được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền.
6. Phải hiểu và tuân thủ các quy định về đối xử công bằng với khách hàng và hành động vì lợi ích tối đa của khách hàng, đảm bảo tất cả các khách hàng được đối xử bình đẳng và được tôn trọng.
7. Thực hiện với nỗ lực tối đa: yêu cầu giao dịch của khách hàng phải được thực hiện sao cho hiệu quả nhất và với điều kiện tốt nhất tại thời điểm giao dịch.

Điều 20. Đạo đức kinh doanh: Bảo mật thông tin, giao dịch nội gián và thao túng thị trường

1. Phải giữ bí mật thông tin và hồ sơ lưu trữ của khách hàng trừ trường hợp ngoại lệ như khách hàng cho phép, hay pháp luật yêu cầu.
2. Nghiêm cấm thực hiện các hành vi hoặc hỗ trợ thực hiện hành vi giao dịch nội gián, lừa đảo và thao túng thị trường.
3. Nghiêm cấm sử dụng tài khoản, tài sản của khách hàng khi không được khách hàng ủy thác hoặc trái quy định của pháp luật hoặc lạm dụng tín nhiệm để chiếm đoạt tài sản của khách hàng.
4. Đảm bảo bảo mật các thông tin nội bộ của BSC. Cấm sử dụng các thông tin nội bộ để thực hiện các hành vi sau:
 - a. Quyết định giao dịch chứng khoán và các công cụ tài chính hoặc các loại hợp đồng có liên quan đến các thông tin nội bộ.
 - b. Khuyến nghị hoặc lôi kéo người khác quyết định giao dịch các công cụ tài chính.
 - c. Tiết lộ thông tin bí mật cho bên thứ ba khác không có thẩm quyền.

Điều 21. Giới hạn quà tặng, chiêu đãi và các loại rủi ro hối lộ khác

1. Phải biết và nắm bắt được các quy định của Công ty về chính sách và quy trình liên quan đến việc cho hoặc nhận quà tặng bởi Công ty hoặc nhân viên công ty.
2. Không được nhận quà hoặc tặng quà, dự chiêu đãi hoặc mời chiêu đãi đến mức có thể làm ảnh hưởng đáng kể tới các đánh giá nghề nghiệp hoặc tới những người cùng làm việc.

CHƯƠNG IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Toàn thể cán bộ, nhân viên của Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV có nghĩa vụ đọc và hiểu rõ các quy định đã nêu trong Bộ Quy tắc này và nghiêm túc thực hiện.

Điều 23. Trong quá trình thực hiện các quy định của Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Phòng Hành chính Nhân sự để nghiên cứu trình Tổng Giám đốc sửa đổi, bổ sung.

Điều 24. Bộ Quy tắc này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Chứng khoán BIDV quyết định việc sửa đổi, bổ sung Bộ quy tắc này.

TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Duy Viễn