

จรรยาบรรณกลุ่มธนาคาร



จรรยาบรรณธุรกิจ

1 การประกอบธุรกิจ

กลุ่มธนาคาร พึงดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1.1 ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริตซื่อสัตย์ ที่มีความรู้

มีความสามารถ ความชำนาญ รอบคอบ และ
ระมัดระวังด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม
และมีความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อ
องค์กร



1.2 ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย

ปฏิบัติงานตามกฎหมายเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ นโยบายต่างๆ รวมถึงระเบียบของกลุ่มธนาคารที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด



1.3 ดำเนินงานตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม และไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการกระทำที่ผิดต่อกฎหมายเป็นภัยต่อสังคม และความมั่นคงของประเทศ

1.4 ไม่ก่อความขัดแย้ง

ไม่กระทำหรือดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



1.5 เก็บรักษาความลับ

ไม่ใช้ข้อมูลภายใน หรือข้อมูลอันเป็นความลับ เพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางที่มีขอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น

1.6 ปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม

ไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีอันดีงาม ศีลธรรม หรือสังคมโดยรวม



1.7 สาธารณประโยชน์

ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ ดูแลรักษาสีเขียวแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.8 ปฏิบัติตามสัญญา

เคารพ และปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ต่อคู่ค้าหรือเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรม



1.9 ไม่สนับสนุนผู้ที่ทำผิดกฎหมาย

ไม่มีส่วนร่วมหรือสนับสนุน หรือดำเนินธุรกิจกับผู้ที่ทำผิดกฎหมายเป็นภัยต่อสังคม หรือต่อความมั่นคงของประเทศ

2 มาตรฐานการให้บริการ

กลุ่มธนาคาร ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และการขายผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

2.1 บริการงานที่มีประสิทธิภาพ

บริการที่เป็นเลิศเหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถของลูกค้า

2.2 ระบบการกำกับดูแล

มีระบบการกำกับดูแลการบริการ และขั้นตอนการขายที่ดี

2.3 ระบบการควบคุมภายใน

จัดการและบริหารการควบคุมภายในอย่างรอบคอบ

2.4 การบริหารความเสี่ยง

มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับธุรกิจ การบริการ หรือผลิตภัณฑ์

2.5 ไม่ให้ความหวัง

ไม่ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่ตนเองไม่มีอำนาจ

2.6 รักษาผลประโยชน์

ดูแลรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม



3 บุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มธนาคาร จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

3.1 จัดสถานที่ทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม

ดูแลสวัสดิภาพความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของบุคลากรทุกคน

3.2 ความเป็นธรรม

ให้ความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน



3.3 พัฒนาความรู้

ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ในการพัฒนาความรู้ และให้ความก้าวหน้า

3.4 ค่าตอบแทน

ให้ค่าตอบแทน และประเมินผลงานที่เป็นธรรม

3.5 เก็บรักษาความลับ

ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบุคลากรต่อบุคคล ภายนอก

3.6 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน กำนับดูแล

ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับ และตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอก

3.7 สิทธิทางการเมือง

บุคลากรสามารถมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิทางการเมือง ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ แต่ต้องไม่นำ มาเกี่ยวข้องกับหน้าที่หรือธุรกิจในกลุ่มธนาคาร

3.8 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

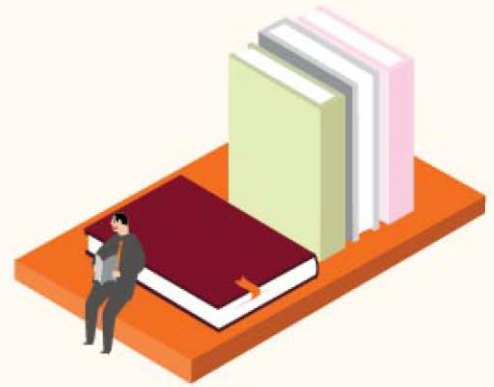
ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคามศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ของผู้อื่น

3.9 ช่องทางการร้องเรียน

มีช่องทางในการแจ้งเบาะแสต่างๆ โดยบุคลากร ทุกคนมีหน้าที่สอดส่อง ดูแลการปฏิบัติหน้าที่

3.10 ประโยชน์ส่วนรวม

สนับสนุนให้บุคลากรของกลุ่มธนาคารทุกคนคำนึงถึง ผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตน



4 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

กลุ่มธนาคาร ให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

4.1 ความต้องการของลูกค้า

เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)



4.2 การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการครอบคลุมเงื่อนไข และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอัตราค่าบริการและดอกเบี้ยที่ถูกต้องชัดเจน



4.3 เก็บรักษาความลับ

รักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ

4.4 ช่องทางการร้องเรียน

มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่างๆ ที่ชัดเจน เหมาะสม

4.5 ไม่เรียกรับสินบน

รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ไม่เรียกรับสินบน และ/หรือผลประโยชน์ทรัพย์สิน ของกำนัล และการเลี้ยงสังสรรค์ในรูปแบบใดๆ



5 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กลุ่มธนาคาร เพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

5.1 ไม่ก่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ แต่หากเกิดขึ้นจะต้องจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว



5.2 การกำกับการ

ควบคุมดูแลและป้องกันธุรกรรมต่างๆ รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกัน และการใช้ข้อมูลใดๆ ของกลุ่มธนาคารซึ่งยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อไม่ให้มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์



5.5 รายงานความสัมพันธ์

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นคู่ค้ากับกลุ่มธนาคาร ต้องรายงานความสัมพันธ์ ต่อฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และสายการบังคับบัญชา เพื่อทราบเป็นการล่วงหน้า



5.8 การให้และรับของขวัญ

กำหนดให้มีระเบียบ การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรองหรือผลประโยชน์อื่น รวมถึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการรับหรือให้สินบนใดๆ

5.9 เวลาปฏิบัติงาน

ระมัดระวังการใช้เวลาว่างไปปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อประโยชน์ส่วนตน นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบต่อกลุ่มธนาคาร



5.3 ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

แบ่งแยกสถานที่การปฏิบัติงานหรือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

5.4 การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง

ไม่รับประโยชน์ไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม จากคู่ค้า หากมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่มีผลต่อการตัดสินใจต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด

5.6 การพิจารณาอนุมัติธุรกรรม

กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนได้เสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรมนั้น

5.7 การใช้ทรัพยากร

ไม่ใช่ทรัพยากรใดของกลุ่มธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตน

5.10 ประกอบกิจการแข่งกับกลุ่มธนาคาร

ไม่ประกอบกิจการหรือเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจจัดการใดๆ ในบริษัทที่ทำธุรกิจ หรือแข่งขันกับกลุ่มธนาคาร

6 การจัดการข้อมูล

กลุ่มธนาคาร มีการจัดการข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสม ดังต่อไปนี้

6.1 ข้อมูลลูกค้า

รักษา ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้ารวมถึงข้อมูลของกลุ่มธนาคาร

6.2 ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

บันทึก จัดเก็บ และรักษาข้อมูลทรัพย์สินของลูกค้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย เหมาะสม มีระบบรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

6.3 การเปิดเผยข้อมูล

ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจ

6.4 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศขององค์กรอย่างถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอทันต่อเหตุการณ์

6.5 การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน

การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนจะต้องกระทำโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น



7 การกำกับดูแลโดยรวม

กลุ่มธนาคารดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของกลุ่มธนาคาร รวมถึงหลักธรรมาภิบาล ดังต่อไปนี้

7.1 ส่งเสริมความรู้

ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎเกณฑ์

7.2 ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย

มีหน่วยงานทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์



7.3 การปฏิบัติตามกฎหมาย

กำกับดูแลเพื่อสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องกับ นโยบายและระเบียบปฏิบัติของกลุ่มธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ

7.4 การดำเนินการทางวินัย

การดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบของกลุ่มธนาคารที่เกี่ยวข้อง

7.5 สนับสนุนนโยบาย

ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายต่างๆ ของ ทางการ

7.6 ช่องทางการแจ้งเบาะแส

มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงาน ข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ หรือการปฏิบัติ ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง



8

การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

กลุ่มธนาคาร มีระบบการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังต่อไปนี้

8.1 ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

ดำเนินธุรกิจอย่างเสรีภายใต้กรอบกติกา และแข่งขัน ทางการตลาดอย่างเป็นธรรม

8.2 ไม่ขัดขวางการตัดสินใจของลูกค้า

เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์ และ คำนึงถึงลูกค้าเลือกได้อย่างเสรี และต้องไม่ขัดขวาง ลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้ บริการกับบริษัทอื่น จนเกินพอดี

8.3 ไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง

ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการผูกขาดหรือลด การแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาด

8.4 การระงับข้อพิพาท

มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับ หรือไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทหรือการร้องเรียน

8.5 ทรัพย์สินทางปัญญา

เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของ บุคคลอื่น



จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์

1 กรรมการและผู้บริหาร

1.1 มีจริยธรรม

ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม มีความรับผิดชอบ
มีคุณธรรม มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ



1.2 สร้างธรรมาภิบาล

มีบทบาทสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดี
สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



1.3 ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



1.4 ปฏิบัติตามกฎหมาย

กำหนดนโยบายเพื่อให้กลุ่มชนชาติดำเนินธุรกิจ
อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
มาตรฐาน แนวปฏิบัติต่างๆ ของหน่วยงาน
ทางการ



1.5 เป้าหมายและกลยุทธ์ที่สำคัญ

ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มชนชาตินำเป้าหมาย
นโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญ มาใช้ทั่วทั้งองค์กร

1.6 บริหารความเสี่ยง

ดูแลให้กลุ่มชนชาติ มีนโยบาย และระบบการ
บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

1.7 การทำธุรกรรม

การทำธุรกรรมใดๆ กับกลุ่มชนชาติจะต้องเป็นลักษณะธรรมเนียมทางการค้าปกติเสมือนการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป

1.8 การปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา

ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาและเป็นธรรม

1.9 ความอิสระ

ใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระ

1.10 การเข้าร่วมประชุม

อุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการ และการประชุมผู้ถือหุ้น



2 พนักงาน

2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

2.2 ปฏิบัติตามกฎหมาย

ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ข้อบังคับระเบียบคำสั่งและประกาศที่กลุ่มชนชาติกำหนด



2.3 มีทัศนคติที่ดี

มีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มชนชาติเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2.4 ส่งเสริมภาพพจน์ของกลุ่มชนชาติ

วางแผนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนขององค์กร ส่งเสริมภาพพจน์ของกลุ่มชนชาติ

2.5 คำนึงถึงความเป็นมนุษย์

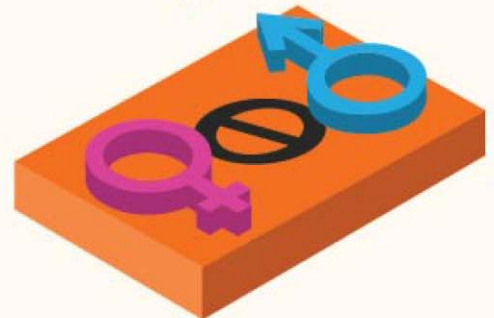
ห้ามกระทำการใดๆ ที่เป็นลักษณะการคุกคามหรือกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2.6 ห้ามจัดกิจกรรมทางเพศ

ห้ามกระทำการใดๆ ที่เป็นการจัดหาหรือจัดให้มีการจัดกิจกรรมทางเพศเพื่อสนับสนุนธุรกิจ หรือหน้าที่การงาน

2.7 รายงานปัญหา

ในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ให้รายงานหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชา



3

นักลงทุนสัมพันธ์

3.1 สร้างความเชื่อมั่น

สร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ให้เกิดขึ้นกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และผู้มีส่วนได้เสีย



3.2 การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลของกลุ่มธนาคาร ที่จำเป็นอย่างโปร่งใส ครบถ้วน ไม่เปิดเผยข้อมูล ที่มีผลกระทบต่อราคา หลักทรัพย์ของกลุ่มธนาคาร



3.3 การรายงานข้อมูล

รายงานข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ หรือทัศนคติที่ดีขององค์กรให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว



3.4 การเข้าถึงข้อมูล

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึง และสอบถามข้อมูลได้



3.5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และผู้มีส่วนได้เสีย

3.6 แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของ ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง



3.7 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

ไม่รับนัดในช่วงใกล้ประกาศงบการเงิน และการซื้อขายหุ้นที่กลุ่มธนาคารกำหนด