



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES

จริยธรรมทางธุรกิจ

จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สารบัญ

จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

- จริยธรรมทางธุรกิจ 1
- จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน 5
- การติดตามดูแลและให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณ 14
- การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส 16

ภาคผนวก

- ประกาศนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
เรื่องประมวลจริยธรรมนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 20

จริยธรรมทางธุรกิจ

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีจริยธรรมทางธุรกิจของธนาคาร โดยให้ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ที่ธนาคารให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

1. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

ธนาคารเคารพกฎหมาย วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและหลักสิทธิมนุษยชนสากล ในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยไม่ฝ่าฝืนและปฏิบัติตาม

2. การสนับสนุนภาคการเมือง

ธนาคารเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางการเมือง ธนาคารสนับสนุนการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นไปตามระบบการปกครองในประเทศนั้น และธนาคารสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ใช้สิทธิทางการเมืองของตนตามครรลองของกฎหมาย เพื่อให้ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยปราศจากความกดดันทางการเมืองและภาคประชาชน

3. การมีส่วนได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกัน

ธนาคารกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กระทำการใดๆ โดยยึดถือผลประโยชน์ของธนาคาร เป็นสำคัญ และไม่เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

4. การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน

ธนาคารจะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับมิให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อธนาคาร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเสมอภาคต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. การปฏิบัติต่อลูกค้า

ธนาคารคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและมุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า

6. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อมูล หลอกลวงหรือใช้วิธีอื่นใดที่ไม่ถูกต้องตามครรลองของการแข่งขัน โดยในบางครั้งธนาคารมีความจำเป็นต้องร่วมมือกับคู่แข่งทางการค้า ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่มีการปกปิดข้อตกลงที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

7. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรม มุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตบนศักยภาพที่แท้จริง เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่จำเป็น และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

8. การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า

ธนาคารถือว่าผู้รับเหมา คู่ค้า/ผู้ขายและผู้ร่วมทุน เป็นส่วนสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ธุรกิจของธนาคารดำรงอยู่ได้ ธนาคารจึงมีนโยบายปฏิบัติต่อกันในฐานะที่เป็นคู่ค้าในทางธุรกิจที่เสมอภาคกัน ดังนั้นการจัดซื้อจัดหาของธนาคารจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร มีการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและเคารพในข้อตกลงนั้น โดยกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานยึดมั่นหลักการที่ไม่รับผลประโยชน์จากกิจกรรมการจัดซื้อ จัดหา

9. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

ธนาคารมีจิตสำนึกถึงบทบาทหน้าที่การเป็นสมาชิกที่ดีต่อสังคม โดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างธนาคารและสังคม บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อร่วมสร้างองค์ความรู้ และนำไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารที่ “ยึดมั่นหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่ การพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ตลอดจนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

10. การปฏิบัติต่อกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารปฏิบัติต่อกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และให้ความเคารพต่อสิทธิหน้าที่ส่วนบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณค่าพนักงานของธนาคาร โดยส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม มีพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ของธนาคาร

เป็นหลัก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมภายนอก ภายใต้ขอบเขตนโยบายของธนาคาร

ธนาคาร จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา ความพิการ หรือสถานะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน

ธนาคารจัดให้มีสภาพการจ้างงานที่ยุติธรรม ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ตามความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน มีโอกาสก้าวหน้าในธนาคาร อย่างเป็นธรรม และดูแลไม่ให้เกิดการคุกคามหรือข่มขู่ ระหว่างพนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

ธนาคารส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดทิศทางการทำงานและการแก้ไขปัญหา ของธนาคาร โดยมีการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและ เสมอภาค

ธนาคารจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เช่น ชีวประวัติ ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงานหรือข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนตัวของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานสู่สาธารณะจะทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้นั้น เว้นแต่ได้กระทำไปตามระเบียบธนาคารหรือตามกฎหมาย

11. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มี ประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ธนาคารกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และตามที่คณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด โดยยึดหลักการ ดำเนินงานและติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม มีการรายงาน ทางการเงินและการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างถูกต้อง และมุ่งมั่น เป็นธนาคารที่มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพโดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานการปฏิบัติงาน และ มีคณะกรรมการการตรวจสอบกำกับดูแล รวมถึงกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญในการ ควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

12. การรับ การให้ของขวัญ ทrophyสินหรือประโยชน์อื่นใด

ธนาคารกำหนดให้การให้ หรือการรับของขวัญ หรือของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด การเลี้ยง หรือการรับเลี้ยง กระทำได้ในวิสัยที่สมควร แต่ต้องไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของธนาคาร

13. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านความปลอดภัย มั่นคง อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม และกำหนดให้มีระบบการจัดการในระดับสากล กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย มาตรฐาน และข้อกำหนดทางด้านความปลอดภัย มั่นคง อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ในแต่ละพื้นที่ที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด

ธนาคารสนับสนุน การเปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น สำหรับโครงการต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน รวมทั้งธนาคารสนับสนุนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ วัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

14. ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม

ธนาคารมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น

ธนาคารสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทำการศึกษาและวิจัยผลิตภัณฑ์ บริการ รวมทั้งความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของธนาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องใช้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารยังมีความระมัดระวังในการใช้งานทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยต้องเคารพ ลิขสิทธิ์ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีจรรยาบรรณของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน โดยให้ทั้ง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีการดำเนินงานอย่าง ถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และ ตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ที่ธนาคารให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

1. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบคำสั่งต่างๆ ของธนาคาร อย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องอ่านและทำความเข้าใจในข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของธนาคาร
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลรวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ไม่แบ่งแยกการศึกษา ยศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา และเพศ
- (3) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยคำนึงถึง ประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคาร ถึงแม้จะมีช่องว่างของกฎหมายหรือช่องว่างของข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารก็ตาม

2. การสนับสนุนภาคการเมือง

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีสิทธิเสรีภาพในการใช้สิทธิทางการเมืองและสามารถ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการเข้าไปรับหน้าที่เป็นกรรมการพรรคการเมือง เป็นตัวแทนพรรคการเมืองในกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ หรือเป็นสมาชิกขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหรือไม่แสดงด้วยวิธีใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าธนาคารเกี่ยวข้อง สนับสนุน หรือฝักใฝ่ ทางการเมืองหรือพรรคการเมือง
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงานหรือนำทรัพย์สิน อุปกรณ์ เครื่องมือใด ๆ ของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการใด ๆ ในทางการเมือง

- (3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองในสถานที่ทำงานหรือในเวลางานอันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิด

3. การมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การตัดสินใจและการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับกิจการธนาคารของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน จะต้องทำเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัว ครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิดใด ๆ

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือลูกค้ำ
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใด ๆ เป็นการส่วนตัวจากลูกค้ำ คู่ค้าของธนาคาร หรือจากบุคคลใดอันเนื่องมาจากการทำงานในนามธนาคาร
- (3) การทำธุรกิจใดๆ ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และเวลาทำงานของธนาคาร
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเป็นกรรมการ หรือผู้บริหาร ในกิจการที่เป็นการแข่งขัน หรือมีลักษณะเดียวกับธนาคาร แต่ในกรณีที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที และในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ไม่พึงแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร
- (6) การทำธุรกิจใด ๆ กับธนาคารทั้งในนามส่วนตัว ครอบครัวหรือในนามนิติบุคคลใด ๆ ที่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานนั้นมีมีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องเปิดเผยส่วนได้ส่วนเสียต่อธนาคารก่อนเข้าทำรายการ
- (7) ห้ามกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้อนุมัติในการตกลงเข้าทำรายการหรือกระทำการใด ๆ ในนามธนาคาร
- (8) ผู้ทำรายการในนามธนาคารมีหน้าที่ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ของคู่ค้าว่าเกี่ยวข้องกับ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานหรือไม่ ก่อนทำรายการเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

4. การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้อำนาจหรือข้อมูลใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการธนาคาร หรือผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวกับบทบังคับของกฎหมาย
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทำการจัดทำสำเนา ส่งโทรสาร หรือจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม ปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลหรือความลับเหล่านั้น
- (3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความลับในที่สาธารณะ

5. การปฏิบัติต่อลูกค้า

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้า
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องติดตามประเมินผลผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- (3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

6. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้าอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้า

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันต้องหลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยเกี่ยวกับพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการ หรือแผนธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคาร
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายเงินสินจ้างให้แก่พนักงานของคู่แข่ง เป็นต้น
- (3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่ทำการตกลงใดๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใด ที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

7. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นตามสิทธิที่มีตามที่กฎหมายกำหนด

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรม มุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตบนศักยภาพที่แท้จริง
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่จำเป็น และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

8. การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้รับเหมา คู่ค้า/ผู้ขายและผู้ร่วมงาน

- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปดูงานที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือ หมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง
- (3) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ต้องการจัดซื้อ จัดหา สินค้าและบริการ ต้องคำนึงถึง ความต้องการ ความคุ้มค่า ราคา และคุณภาพ การจัดซื้อ จัดหาต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ให้ข้อมูลแก่คู่ค้าอย่างเท่าเทียม ถูกต้อง ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า สร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมระหว่างคู่ค้า วิธีการจัดซื้อ จัดหาที่มีหลักวิชาการรองรับ มีความรัดกุม สอดคล้องกับสถานการณ์ ในการติดต่อคู่ค้าให้ผู้ติดต่อเก็บเอกสารหลักฐาน การเจรจา การร่างสัญญา การทำสัญญา และการปฏิบัติตามสัญญาไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ที่ต้องการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ไม่ควรทำการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ระยะเวลากระชั้นจนเกินไป ควรให้เวลาคู่ค้าอย่างพอเพียงในการเตรียมตัว ข้อเสนอไม่ควรเป็นการเอาเปรียบจนเกินไป และควรมีนักกฎหมายเป็นที่ปรึกษาในการทำสัญญา
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องไม่เรียกรับประโยชน์จากการจัดซื้อจัดหา ต้องวางตัวเป็นกลางไม่ใกล้ชิดกับคู่ค้าจนทำให้คู่ค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากเกินไป และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในจรรยาบรรณว่าด้วยการมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด
- (6) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารอย่างเคร่งครัดให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

9. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่มีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ สภาพแวดล้อม และระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการบริการสังคมอย่างต่อเนื่อง

10. การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน และไม่ละเมิดสิทธิ รวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยามารยาท การวางตัว และการแต่งกายเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่ยุ่ง ใส่ร้ายป้ายสี หรือเป็นต้นเหตุแห่งการทะเลาะวิวาท อันเป็นการก่อให้เกิดการแตกแยกสามัคคี และต้องมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สามัคคี และรักษาไว้ให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน
- (3) ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่พึงกระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่เคารพนับถือผู้บังคับบัญชา
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ทุกคนต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคาม ไม่ว่าจะผ่านทางวาจา หรือการกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความพิการทั้งทางร่างกายและจิตใจ
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่ เพื่อสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

11. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ให้ความร่วมมือและสนับสนุน ในระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของธนาคาร

จัดให้มีและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบของการตรวจสอบภายในที่ดี ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 รวมทั้งมีการพิจารณาวินิจฉัย และให้ข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม และทันเวลา

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในระบบ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน รวมถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ และมีการรายงานการรับ การเบิกอย่างแม่นยำ ถูกต้อง สม่ำเสมอ รวดเร็ว เป็นนิสัย มีการสอบทานและปฏิบัติตามระบบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อกำหนดในสัญญาที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร กระบวนการดำเนินงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายในขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมาย อย่างเคร่งครัด สม่าเสมอและต่อเนื่อง
- (3) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีหน้าที่สนับสนุนการทำงาน และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงต่อหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีภายนอก
- (4) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องทางการเงิน และรายงานในทันทีเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือความไม่ชอบมาพากล

12. การรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงการระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ หรือสิ่งการให้ผู้อื่นซึ่งรวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน รับและมอบประโยชน์แทนตน ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในอนาคต หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงิน ทรัพย์สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดหนี้หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการหรือคิดดอกเบี้ยหรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า และการอื่น ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์ หรือสิ่งของที่ไม่สมควร ไม่สุจริต หรือเกินปกติวิสัยจากผู้เกี่ยวข้องในกิจการของธนาคาร
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์ หรือสิ่งของจากบุคคลหรือนิติบุคคลที่ร่วมทำธุรกิจด้วย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้อง หรือรับเพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- (3) กรณีที่นิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับธนาคาร ให้สิ่งของหรือผลประโยชน์แก่ผู้บริหารหรือพนักงานเพื่อเป็นสินน้ำใจ ผู้บริหารหรือพนักงานต้องใช้ดุลยพินิจ พิจารณาถึงความเหมาะสม สมควรหรือ/และถูกต้องด้วย โดยคำนึงถึงกฎระเบียบของทางราชการ หากผู้บริหารหรือพนักงานไม่รับแล้วจะเป็นการเสียน้ำใจ และกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจก็ให้รับได้ แต่ต้องมีมูลค่าไม่เกินข้อห้ามที่เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงรับได้
- (4) ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าโอกาสใดๆ ก็ตาม
- (5) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนครอบครัว ต้องหลีกเลี่ยงการให้หรือรับสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดจากคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ยกเว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจตามปกติ หรือในเทศกาลหรือประเพณีนิยม

13. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารและประกันคุณภาพ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ต้องคำนึงและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงตรวจสอบความพร้อมของสุขภาพและร่างกายของตนเอง ก่อนปฏิบัติงาน และไม่ปฏิบัติงานหากร่างกายไม่พร้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอันตรายจากการทำงาน
- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ที่ต้องทำงานที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพต้องศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตราย โดยในการปฏิบัติงานในขั้นตอนใดที่มีความเสี่ยงหากไม่มีความไม่แน่ใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ให้หยุดหรือชะลอการดำเนินงานนั้นและให้ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญโดยทันที รวมทั้งควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยด่วนเมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติบริเวณสถานที่ทำงานที่อาจจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- (3) ผู้บังคับบัญชาในสายงานต่าง ๆ มีหน้าที่กำหนดหรือเผยแพร่แนวทางในการป้องกันและควบคุม ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้กับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรฐาน หรือข้อตกลงในเรื่องต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยป้องกันหรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

14. ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปกป้องและดูแลรักษาทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร มีความเคารพสิทธิของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่อโทรคมนาคมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร และถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวทางปฏิบัติ

- (1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น

- (2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเปิดเผยและมอบผลประโยชน์ในการคิดค้นและพัฒนาที่จัดทำขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคาร ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและไม่ว่าทรัพย์สินทางปัญญานั้นได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแล้วหรือไม่ก็ตาม
- (3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของธนาคารเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- (4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง หากปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกสำนักงานให้ตรวจสอบลิขสิทธิ์ก่อนปฏิบัติงาน และห้ามติดตั้งและใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในธนาคารโดยเด็ดขาด
- (5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเก็บรักษารหัสผ่านของตนให้เป็นความลับ ไม่บอกบุคคลอื่นเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าถึงรหัสผ่านของตน รวมทั้งไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าไปยังเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคยและอาจจะเป็นอันตรายกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร
- (6) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อโทรคมนาคม ถือเป็นทรัพย์สินของธนาคาร กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องร่วมกันบำรุงรักษาอุปกรณ์ฯ ในหน่วยงานของตน ให้มีความพร้อมแก่การใช้งานอยู่เสมอและจะต้องระมัดระวังมิให้เกิดการชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย หากพบเห็นความชำรุดเสียหาย หรือสูญหายเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ฯ จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์ให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตาม จริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารได้บรรจุความรู้ด้านจรรยาบรรณพนักงาน จรรยาบรรณธุรกิจและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะติดตามดูแลในระดับคณะกรรมการธนาคาร

หน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และลงนามรับทราบจรรยาบรรณทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเมื่อเข้าเป็นพนักงานและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โดยเมื่อมีข้อสงสัยหรือข้อซักถาม ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคคลที่ธนาคารกำหนดให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ กับหน่วยงานหรือบุคคลที่ธนาคารมอบหมาย

ผู้บริหาร มีหน้าที่ในการดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพิ่มเติม

- ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- ถ่ายทอดนโยบาย วิธีปฏิบัติ รวมถึงรับฟังความเห็นอย่างเปิดกว้างเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือหน่วยงานที่ดูแลทรัพยากรบุคคล ต้องดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพิ่มเติม

- รับผิดชอบชี้แจงให้พนักงานทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- การเตรียมให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มอบจรรยาบรรณธุรกิจ และจรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเข้าใหม่
- ดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

- ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบและจัดให้มีระบบการจัดการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร

แนวทางยกย่องและลงโทษ

เมื่อมีกรณีที่ถูกร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้องหรือตัดเตือนหรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเองหรือให้รับการพัฒนาแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ทำผิดจรรยาบรรณจะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบที่ธนาคารกำหนดไว้และยังอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

ระยะเวลาในการทบทวนจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารจะมีการทบทวนจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำทุกปี

การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

แนวปฏิบัติหลักที่ต้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เมื่อพบเห็นเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงการรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง ทั้งนี้การกระทำต่อไปนี้เป็นการทำผิดจรรยาบรรณ

- 1) ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 2) แนะนำ ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 3) ละเลยเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ในกรณีที่ตนทราบหรือควรทราบ
- 4) ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 5) การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นรายงานการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

ผู้รับข้อร้องเรียนและรับแจ้งเบาะแส

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่พบเห็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ สามารถสอบถามข้อสงสัยหรือส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคล ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจทุกระดับ
- ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ
- ผู้จัดการ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการธนาการ

มาตรการหรือแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องที่ได้รับร้องเรียนและได้รับการแจ้งเบาะแส

กระบวนการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการ

2. การประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล

ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจ

- ดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนตน หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีอำนาจที่จะกระทำได้ หรือ
- รายงานต่อบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการและเกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้ดำเนินการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล

3. กำหนดมาตรการดำเนินการ

ผู้ที่ดำเนินการตามข้อ 2 กำหนดมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด ทั้งนี้กรณีที่เป็นเรื่องสำคัญผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้รายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการธนาคาร เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของธนาคาร หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

4. รายงานผล

ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลตามข้อ 3 ให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง

สิทธิหรือความคุ้มครอง ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ธนาคารให้คำมั่นสัญญาว่า จะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาการสอบสวนอย่างเหมาะสม ชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวนผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

- ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือ สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ธนาคารสามารถรายงานความคืบหน้า แจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบหรือ บรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ธนาคารจะถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึง ความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียน สามารถร้องขอให้ธนาคารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือธนาคารอาจกำหนด มาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิด ความเดือดร้อนหรือความไม่ปลอดภัย
- ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับ การบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ภาคผนวก



ประกาศ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เรื่องประมวลจริยธรรมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ประมวลจริยธรรมนี้จัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๒๗๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่สร้างความโปร่งใส มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากล

๒. ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และเป็นเครื่องมือการตรวจสอบการทำงาน ด้านต่างๆ ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ทำให้เกิดรูปแบบองค์กรอันเป็นที่ยอมรับ เพิ่มความน่าเชื่อถือเกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. ให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างองค์กรและบุคคลในทุกระดับ ให้ใช้อำนาจในขอบเขต สร้างระบบความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อองค์กร ต่อประชาชน และต่อสังคม ตามลำดับ

๕. ป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ รวมถึงเพื่อใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคคล พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับระเบียบและกฎข้อบังคับอื่นๆอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงออกประกาศเรื่องประมวลจริยธรรมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก

ข้อ ๑ ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม เป็นกลางทางการเมือง อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก ๙ ประการ ดังนี้

- ๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒) การมีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ ๒ ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตาม ข้อบังคับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน ๖ ประการ ดังนี้

๑. รักษาความลับของลูกค้าและของธนาคาร รวมถึงไม่นำความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น ให้บริการที่ประทับใจและละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัย
๒. ตั้งตนไว้ชอบ ดำรงตนตามฐานานุกรมและไม่ประพฤติตนให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ต่อตำแหน่งหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
๓. ร่วมมือช่วยเหลือกันในกิจการของธนาคาร รักษาความสามัคคีในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความแตกแยกสามัคคีหรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ละเว้นการกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเดือดร้อน ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในกิจการของธนาคารโดยชอบในการปฏิบัติกิจการของธนาคาร ไม่กระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปสั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษเป็นครั้งคราว
๔. มีความภักดีต่อธนาคาร รักษาและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารดูแลและใช้ทรัพย์สินของธนาคารเยี่ยงวิญญูชนจะพึงสงวนรักษาทรัพย์สินของตน ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคาร และสนใจในระเบียบปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือสถาบันอื่นที่

- เกี่ยวข้องกับกิจการในหน้าที่ของตน อุทิศเวลาของตนให้แก่กิจการของธนาคาร ไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ ไม่เป็นตัวกระทำการในข้างหุ้นส่วนหรือธนาคารใด ๆ
๕. ร่วมมือประสานงานด้วยดีกับส่วนราชการ หรือสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารและให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมช่วยเหลือชุมชน อุทิศตนเพื่อสังคม
๖. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หาผลประโยชน์จากธนาคารเพื่อตนเองหรือผู้อื่นและไม่ยอมให้ประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเองขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคาร

ระบบบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

ข้อ ๓ เมื่อมีกรณีที่ถูกร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินที่ถูกต้องหรือตักเตือนหรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเองหรือให้รับการพัฒนาแล้วแต่กรณี

ข้อ ๔ ให้ผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ ๕ เมื่อมีปัญหาการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ ให้ผู้บังคับบัญชาเสนอเพื่อขอคำวินิจฉัยจากผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(ลงชื่อ) ลักษณ์ วจนานวัช

(นายลักษณ์ วจนานวัช)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร