



Krungthai
กรุงไทย

ประมวลจริยธรรม

(Code of Ethics)

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำปรารภ	3
หมวด 1 บททั่วไป	4
หมวด 2 หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติของมาตรฐานจริยธรรม บมจ.ธนาคารกรุงไทย	5
หมวด 3 จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย	6
- หมวดย่อย 3.1 บททั่วไป	
- หมวดย่อย 3.2 ข้อปฏิบัติต่อลูกค้า	
- หมวดย่อย 3.3 ข้อปฏิบัติต่อคู่ค้า	
- หมวดย่อย 3.4 ข้อปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	
- หมวดย่อย 3.5 ข้อปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา	
- หมวดย่อย 3.6 ข้อปฏิบัติในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา	
- หมวดย่อย 3.7 ข้อปฏิบัติในฐานะเพื่อนร่วมงาน	
- หมวดย่อย 3.8 ข้อปฏิบัติในการทำงานและความประพฤติส่วนตัว	
- หมวดย่อย 3.9 ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการขัดแย้งทางผลประโยชน์	
- หมวดย่อย 3.10 ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการรับผลประโยชน์	
- หมวดย่อย 3.11 การรักษาทรัพย์สินของธนาคาร	
หมวด 4 การบริหารจัดการและขับเคลื่อนด้านจริยธรรม	8
- หมวดย่อย 4.1 กลไกการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม	
- หมวดย่อย 4.2 ระบบบังคับใช้ประมวลจริยธรรม	
หมวด 5 กระบวนการรักษาจริยธรรมของธนาคาร	9
- ช่องทาง / กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	10



ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

คำปรารภ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมขึ้นเป็นประมวลจริยธรรม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 279 ได้กำหนดให้มีการจัดทำประมวลจริยธรรม เพื่อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท ประกอบกับค่านิยมหลัก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้คำแนะนำให้หน่วยงานทั้งหลายถือปฏิบัติ โดยให้มีกลไกและระบบในการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำ ประกอบกับได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 มาตรา 5 เรื่องมาตรฐานทางจริยธรรมและประมวลจริยธรรม และระเบียบคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรม ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดทำประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรม และกระบวนการรักษาจริยธรรมของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2563

โดยประมวลจริยธรรม ฉบับนี้ใช้บังคับกับบุคลากรของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยในทุกระดับ และเพื่อให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรม ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีควรแก่ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นของลูกค้าและประชาชนโดยทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ครองตนอยู่ในความดีงามถูกต้อง รวมถึงมีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเอื้ออาทร เอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน อันเป็นผลทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่ศรัทธาแก่บุคคลทั่วไป บุคลากรของธนาคารมีความภาคภูมิใจ เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทสติกำลังความสามารถในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ รวมถึงเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติสำหรับองค์กรและบุคลากรของธนาคารทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับจรรยาบรรณธุรกิจ ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบและวิธีปฏิบัติอื่น ๆ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพต่อไป

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1. ประมวลจริยธรรมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย นี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 2. ประมวลจริยธรรมนี้ ให้ใช้บังคับกับบุคลากรของธนาคารของธนาคาร

ข้อ 3. ในประมวลจริยธรรมนี้

“ประมวลจริยธรรม” หมายถึง ประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้นตาม

- มาตรา 76 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

- มาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562

- ระเบียบคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรม ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดทำประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรม และกระบวนการรักษาจริยธรรมของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2563

ซึ่งประกอบด้วย

(1) หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

(2) จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

(3) การบริหารจัดการและขับเคลื่อนด้านจริยธรรม

(4) กระบวนการรักษาจริยธรรมของธนาคาร

“ธนาคาร” หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

“บุคลากรของธนาคาร” หมายถึง คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการอื่น ๆ หรือคณะอนุกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการหรือผู้ถือหุ้น

“คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม” หมายถึง คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการธนาคาร ตามระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป รวมถึงกรรมการผู้จัดการ

“พนักงานและลูกจ้าง” หมายถึง พนักงานและลูกจ้าง ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร

หมวด 2 หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติของมาตรฐานจริยธรรม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ข้อ 4. บุคลากรของธนาคารทุกคน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ลูกค้าตามหลักบรรษัทภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจะต้องยึดมั่นในหลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติ 8 ประการ ดังนี้

- 1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 2) ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อนหน้าที่
- 3) ยึดถือประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และมีจิตสาธารณะ
- 4) ยืนหยัด กล้าตัดสินใจ และกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- 5) ปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม รวดเร็ว เป็นมิตรและไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 8) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

หมวด 3 จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

หมวดย่อย 3.1 บททั่วไป

- จริยธรรมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นความประพฤติสำหรับ บุคลากรของธนาคาร ที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ที่ดีขององค์กร
- จริยธรรมที่กำหนดขึ้นนี้ เป็นหลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติของมาตรฐานจริยธรรม ของธนาคารซึ่งมุ่งมั่นในเรื่องความยุติธรรม ความถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจ

หมวดย่อย 3.2 ข้อปฏิบัติต่อลูกค้า

- ให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยความเที่ยงธรรม และมีอัธยาศัยที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนถูกต้องตามข้อเท็จจริง และรักษาความลับของลูกค้า

หมวดย่อย 3.3 ข้อปฏิบัติต่อคู่ค้า

- ยึดผลประโยชน์ของธนาคาร และผลประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เสมอภาค เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้

หมวดย่อย 3.4 ข้อปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีเกียรติ
- ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม และประเทศชาติ
- ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา ร่วมพัฒนาสังคมชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- ให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของประเทศ

หมวดย่อย 3.5 ข้อปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา

- เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- สอนงาน แนะนำงาน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

หมวดย่อย 3.6 ข้อปฏิบัติในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา

- ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดี และเสียสละ
- เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความสุจริตใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

หมวดย่อย 3.7 ข้อปฏิบัติในฐานะเพื่อนร่วมงาน

- ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

หมวดย่อย 3.8 ข้อปฏิบัติในการทำงานและความประพฤติส่วนตัว

- ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจให้กับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ อุทิศตนและมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรของธนาคาร และไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งต่อตนเองและธนาคาร
- ร่วมมือกันทำงานเป็นทีม และสร้างความสามัคคี กลมเกลียวในองค์กร
- ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

หมวดย่อย 3.9 ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการขัดแย้งทางผลประโยชน์

- ยึดถือประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- งดการให้ และรับของขวัญ ของชำร่วย สิ่งของที่ระลึกจากหน่วยงานในพื้นที่ หรือของฝากใดๆ ทุกประเภท แก่ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร ในช่วงเทศกาล หรือในโอกาสอื่นใด เช่น การที่หน่วยงานจากส่วนกลางเดินทางไปปฏิบัติงาน / ตรวจเยี่ยมพื้นที่ / การเยี่ยมชมหน่วยงาน หรือ การรับรอง เป็นต้น

หมวดย่อย 3.10 ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการรับผลประโยชน์

- ไม่แสวงหาประโยชน์ที่มีขอบโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่
- ไม่เรียกรับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยทุจริต

หมวดย่อย 3.11 การรักษาทรัพย์สินของธนาคาร

- ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่นำไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย

หมวด 4 การบริหารจัดการและขับเคลื่อนด้านจริยธรรม

หมวดย่อย 4.1 กลไกการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

- ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการ บรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล กำหนดนโยบาย และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมของธนาคาร
- ให้สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมายและสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ ทบทวนและปรับปรุงประมวลจริยธรรมตามช่วงเวลาที่เหมาะสม กำกับดูแล พร้อมทั้งใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลทุกมิติ และส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ อย่างทั่วถึง

หมวดย่อย 4.2 ระบบบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

- ประมวลจริยธรรมฉบับนี้ บุคลากรของธนาคารทุกคน จะต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการที่กำหนด หากพนักงานมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และกำกับดูแลให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 5 กระบวนการรักษาจริยธรรมของธนาคาร

- การดำเนินการในกรณีที่มีการฝ่าฝืนจริยธรรมตามความในประมวลจริยธรรมนี้ ให้วินิจฉัยตามลักษณะการฝ่าฝืน ความจงใจหรือเจตนา การหลีกเลี่ยงจริยธรรมหรือความสำคัญผิดมูลเหตุจุดใจความสำคัญและระดับตำแหน่งและหน้าที่ของผู้ฝ่าฝืน อายุ ประวัติและความประพฤติในอดีต สภาพแวดล้อมแห่งกรณี ผลร้ายอันเกิดจากการฝ่าฝืน หรือเหตุอื่นอันควรจะนำมาประกอบการพิจารณา
- การดำเนินการในกรณีที่มีการฝ่าฝืนบทบัญญัติในประมวลจริยธรรมนี้ ให้ถือเป็นความผิดวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร หรือตามสัญญาจ้าง หรือตามกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความผิดทางวินัย (แล้วแต่กรณี) และรายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมทราบ
- การให้ความร่วมมือในการสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนวินัย อาจนำมาพิจารณาเป็นเหตุบรรเทาหรือลดหย่อนโทษได้
- ในกรณีที่เป็นการฝ่าฝืนเล็กน้อยหรือเป็นการฝ่าฝืนครั้งแรกที่ไม่ใช่กรณีร้ายแรง ถ้าเห็นว่ามีเหตุอันสมควรจะลดโทษหรืองดโทษ ให้ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจา หรือเป็นหนังสือไว้ก่อนก็ได้
- ให้โอกาสแก่ผู้ฝ่าฝืนที่จะชี้แจงหรือเสนอพยานหลักฐาน เพื่อแก้ข้อกล่าวหาที่มีต่อตน
- เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงผู้รับบริการและประชาชนในการทบทวนประมวลจริยธรรม
- มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

ช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

