



Krungthai
กรุงไทย

จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร
(Code of Conduct)

ประกาศใช้ตามคำสั่งที่ [ธ. 1916/2567](#)
มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ **17 ธันวาคม 2567**

ฝ่าย Overseas Branches Compliance Supervision
and EEC Project Regulations
Cluster Legal Compliance & Financial Crime

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
ขอบเขตการบังคับใช้	4
1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ <ul style="list-style-type: none"> - ความซื่อสัตย์สุจริต - การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย - หลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม - การต่อต้านการฟอกเงิน - การต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต - การบริจาคการกุศล - การตอบแทนและความรับผิดชอบต่อสังคม - การดูแลสิ่งแวดล้อม - การเคารพสิทธิมนุษยชน - การเคารพสิทธิด้านทรัพย์สินทางปัญญา - การปลอมแปลงเอกสาร - การจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ 	5
2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร <ul style="list-style-type: none"> - บทบาทด้านการบริหาร - บทบาทด้านการกำกับดูแล - การทำธุรกรรมกับธนาคาร 	7
3. มาตรฐานการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ - ข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการ - มาตรฐานการทวงถามหนี้ 	7
4. บุคลากรและสถานประกอบกิจการ <ul style="list-style-type: none"> - ความหลากหลายในการจ้างงาน - ความเสมอภาคในการทำงาน - ความมีเกียรติในการปฏิบัติงาน - สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย - การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม - การพิจารณาโทษพนักงาน 	8

หัวข้อ	หน้า
5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - การดูแลผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า - การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า - การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาด 	9
6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ <ul style="list-style-type: none"> - การใช้ข้อมูลภายในและการปิดกั้นข้อมูล - กิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคล - หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง - การรับและมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ 	10
7. การจัดการข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการข้อมูลที่เป็นความลับ - การสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ 	11
8. การกำกับดูแลโดยรวม <ul style="list-style-type: none"> - วัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ - ระบบแจ้งเบาะแสภายใน 	11
9. การผูกขาดทางการค้าและการระงับข้อพิพาท <ul style="list-style-type: none"> - การผูกขาดทางการค้า - การระงับข้อพิพาทภายใน - การระงับข้อพิพาทภายนอก 	12

ขอบเขตการบังคับใช้

จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับของธนาคาร รวมถึงสาขาต่างประเทศของธนาคารเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศนั้นๆ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจจะถูกดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของธนาคาร

1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

ความซื่อสัตย์สุจริต

ธนาคารมุ่งมั่นจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่นทุกรูปแบบ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณหลักนี้ในทุกกิจกรรมและในการตัดสินใจในทุกเรื่องของธนาคาร

การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย

เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมที่มีกฎเกณฑ์ควบคุมสูง การตระหนักถึงและการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่ดำเนินธุรกิจอยู่นั้น ไม่ได้เป็นเพียงส่วนสำคัญในธุรกิจ แต่ยังเป็นรากฐานของความเป็นธนาคารกรุงไทยอีกด้วย สิ่งที่พนักงานทุกคนต้องระลึกอยู่เสมอ คือ ความสำคัญไม่ได้อยู่แค่เพียงการปฏิบัติให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงต้องมีจิตวิญญาณและเจตนาในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วย การละเมิดกฎหมายหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกระทำที่ไม่ยุติธรรม หลอกลวง และเป็นอันตราย จะส่งผลให้ความเชื่อมั่นจากลูกค้าลดต่ำลง และยิ่งทำให้ชื่อเสียงของธนาคารอยู่ในความเสี่ยงอีกด้วย นอกจากนี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อการประเมินผลของหน่วยงานควบคุม การดำเนินคดี ค่าปรับ และบทลงโทษ รวมไปถึงผลสะท้อนทางลบอื่นๆ ที่มีต่อธนาคาร

หลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบแล้ว ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานทุกคนจะยึดเอามาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณเป็นสำคัญ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดูแลลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความยุติธรรม และมีจริยธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างประโยชน์ทางการแข่งขันโดยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือกว่าและไม่เคยแข่งขันโดยใช้หลักจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ผิดกฎหมายหรือไว้ซึ่งจรรยาบรรณ

การต่อต้านการฟอกเงิน

การฟอกเงินเป็นกระบวนการทางอาชญากรรมที่พยายามทำให้ดูว่าเป็นเรื่องถูกกฎหมายการฟอกเงินเป็นผลมาจากอาชญากรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การทุจริต การค้ายา และการก่อการร้าย นโยบายการป้องกันการฟอกเงิน และกระบวนการที่เกี่ยวข้องของธนาคารถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน การก่อการร้ายทางการเงิน และการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายกระบวนการ และ การควบคุมดังกล่าว

การต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต

ธนาคารจะไม่ยอมให้มีการให้และรับสินบน พนักงานทุกคนจะต้องไม่ให้ **เสนอว่าจะให้** หรือสัญญาว่าจะให้ **ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด** ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมให้กับพนักงานของรัฐ ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจ และเช่นเดียวกันพนักงานต้องไม่รับ **ยอมจะรับ** หรือร้องขอ **ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด** จากบุคคลใดก็ตาม โดยมีเจตนาเพื่อจูงใจให้มีการ **กระทำการอันมิชอบด้วยหน้าที่หรือกฎหมาย** อันจะนำไปสู่การทุจริตและคอร์รัปชั่น

การบริจาคทางการกุศล

ธนาคารตั้งมั่นจะดำเนินธุรกิจที่ดีและจะแสดงบทบาทที่แข็งแกร่งในการสนับสนุนสังคม โดยการบริจาคนั้นจะเป็นการสนับสนุนทางการกุศลที่มีความหลากหลายและมีการกระจายในองค์กรต่างๆ อย่างเหมาะสม

การตอบแทนและความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นตอบแทนสังคมและแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในหลากหลายรูปแบบผ่านสินค้าและบริการรวมถึงกิจกรรมต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่องในประการที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การดูแลสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนให้ความสำคัญในการดูแลสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน

การเคารพสิทธิมนุษยชน

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งภายในประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR โดยธนาคารสนับสนุนหลักการพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนในทุกๆ สายธุรกิจและในทุกๆ พื้นที่ที่ธนาคารดำเนินกิจการ ธนาคารเคารพในการปกป้องรักษารวมถึงไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามหลักการที่กำหนดไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ

การเคารพสิทธิด้านทรัพย์สินทางปัญญา

ธนาคารจะไม่ละเมิดต่อทรัพย์สินทางปัญญาทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็น เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร ความลับทางการค้าและผลงานอันมีลิขสิทธิ์อื่นๆ โดยในการใช้ เผยแพร่ หรือดัดแปลงทรัพย์สินทางปัญญาใดๆ จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญานั้นก่อน

ขณะเดียวกัน พนักงานทุกคนจะต้องปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นของธนาคารด้วย

การปลอมแปลงเอกสาร

ธนาคารจะไม่ยอมให้มีการดัดแปลงหรือปลอมแปลงเอกสาร พนักงานของธนาคารจะต้องไม่สร้าง ใช้เอกสารปลอม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญในข้อมูล

การจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ

ธนาคารจะแข่งขันทางการค้าหรือทางธุรกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยวิธีการที่โปร่งใส โดยการดำเนินงานใดๆ ของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องกระบวนการที่กฎหมายและกฎระเบียบว่าด้วย

การจัดซื้อจัดจ้างกำหนดไว้ รวมทั้ง โดยธนาคารจะไม่แทรกแซง หรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพื่อกระทำการใดๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งสัญญาหรือข้อตกลงใดๆ จากหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้ง จะต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน

2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร

บทบาทด้านการบริหาร

กรรมการและผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ธนาคารดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างผลกำไรเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

บทบาทด้านการกำกับดูแล

กรรมการและผู้บริหาร ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท และมติคณะกรรมการ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) พร้อมทั้งต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในทุกระดับ

การทำธุรกรรมกับธนาคาร

การดำเนินกิจการใดๆ ของกรรมการและผู้บริหารที่มีต่อธนาคารจะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติ เสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไปที่มีได้มีความเกี่ยวข้องกันเป็นพิเศษ โดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3. มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

เมื่อลูกค้าหรือบุคคลอื่นใด ร้องขอ ธนาคารจะจัดให้มีการให้ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- (1) ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการสำหรับธุรกรรมต่างๆที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน
- (2) ค่าธรรมเนียมมาตรฐานต่างๆและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่มีหรืออาจจะมีสำหรับการให้บริการธุรกรรมต่างๆที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน และ
- (3) อัตราดอกเบี้ยสำหรับการให้บริการธุรกรรมที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน

ข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

เมื่อลูกค้าร้องขอรายละเอียดของธุรกรรมที่ธนาคารให้บริการ ธนาคารจะจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ขั้นตอนการเปิดบัญชีของธนาคาร
- (2) หน้าที่ของธนาคารในการรักษาความลับลูกค้า
- (3) วิธีการของธนาคารในการรับมือกับข้อร้องเรียนต่างๆ
- (4) คำแนะนำในการติดต่อกับธนาคารเมื่อเกิดสถานการณ์ขัดข้องเกี่ยวกับการใช้บริการเพื่อที่ทางธนาคารจะได้แก้ไขสถานการณ์นั้นได้
- (5) คำแนะนำในการอ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการธุรกรรมนั้นๆ

มาตรฐานการทวงถามหนี้

ธนาคารและตัวแทนของธนาคารจะปฏิบัติตามกฎหมายในการทวงถามหนี้ที่ครบกำหนดชำระ ทั้งนี้ ธนาคารจะดำเนินการในทุกขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทวงถามหนี้จะถือปฏิบัติเช่นเดียวกัน ถ้าธนาคารทราบว่าตัวแทนของธนาคารหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ธนาคารจะดำเนินการให้ตัวแทนหรือบุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม

4. บุคลากรและสถานประกอบการ

ความหลากหลายในการจ้างงาน

ธนาคารให้คุณค่ากับผลงานของพนักงานทุกคน ความหลากหลายในหมู่เพื่อนร่วมงานหมายถึงความหลากหลายของแนวความคิดและประสบการณ์การทำงานที่เป็นสิ่งกระตุ้นอย่างดี นอกจากนี้ ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงกลุ่มลูกค้าอันหลากหลาย ซึ่งสามารถระบุ ตอบสนองต่อความต้องการและโอกาสที่หลากหลาย ธนาคารห้ามไม่ให้มีการแบ่งแยกชนชาติ ผิวสี สัญชาติ สถานะพลเมือง หลักความเชื่อ ศาสนา การเข้าร่วมศาสนา อายุ เพศ เพศสภาพ การตั้งครุภักดิ์ การเป็นมารดา ความรับผิดชอบที่ต้องดูแลผู้ป่วยใกล้ชิด สถานภาพ การอยู่กินกับคนเพศเดียวกัน รสนิยมทางเพศ ตัวตนทางเพศหรือการแสดงออกทางเพศ ข้อมูลทางพันธุกรรม ความพิการ สถานะทหารผ่านศึก หรือสถานะอื่นใดที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมาย

ความเสมอภาคในการทำงาน

ธนาคารจะจัดให้มีการเสมอภาคในการทำงานให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกันและจะไม่ยอมให้เกิดการกระทำใดๆที่ก่อให้เกิดการแบ่งแยก โดยเฉพาะการแบ่งแยกด้านเชื้อชาติ สัญชาติ เพศ เพศสภาพ ตัวตนทางเพศ ศาสนา อายุ สถานภาพ การตั้งครุภักดิ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นๆ ใดๆ ที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมาย

ความมีเกียรติในการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพนักงานของธนาคาร และต่อต้านการปฏิบัติต่อกันใดๆ ซึ่งเป็นการลดทอนความภาคภูมิใจของพนักงานดังกล่าว เช่น การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้ง ซึ่งขัดต่อหลักจริยธรรมของธนาคาร

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย

ธนาคารจะดูแลให้สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัยจากความรุนแรง ช่มชู้ คุกคาม และการกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดอันตราย ถ้าหากเกิดการกระทำใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับบุคคลหรือทรัพย์สินของธนาคาร จะต้องมีการรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที

ห้ามพนักงานทุกคนจำหน่ายแจกจ่าย หรือ**บริโภค**เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสิ่งเสพติดใดๆ ภายในธนาคารหรือขณะปฏิบัติงาน และห้ามเล่นการพนันทุกประเภทไม่ว่าจะอยู่ในระหว่างปฏิบัติงานหรือไม่ก็ตาม

การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ธนาคารจะส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน บนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม พร้อมทั้งเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับและไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานออกไปหาประโยชน์อื่น

การพิจารณาโทษพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบ การพิจารณาโทษจะเป็นไปตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิด โดยธนาคารให้สิทธิแก่พนักงานในการชี้แจงหรือนำเสนอพยานหลักฐาน เพื่อแก้ข้อกล่าวหาที่มีต่อตน รวมถึงเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

การดูแลผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า

ธนาคารจะจัดให้มีการดูแลลูกค้าโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ให้มีการบริการที่ยุติธรรม รับผิดชอบและเสมอต้นเสมอปลาย ธนาคารรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและดูแลให้บริการอย่างมีอาชีพและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเคารพและใส่ใจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งเสมอ

การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่และกระทำอย่างมีอาชีพ ธนาคารจะสำรวจพฤติการณ์แวดล้อม ทำความเข้าใจ และดำเนินการจัดการต่อปัญหาและข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างเร่งด่วน ดำเนินการสืบสวนด้วยวิธีการที่เหมาะสมและ โปร่งใส ยุติธรรม นำประสบการณ์ข้อผิดพลาดมาใช้พัฒนาบริการ

การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาด

ธนาคารดำเนินการโฆษณา จัดกิจกรรมทางการตลาด นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการและความสามารถของลูกค้า พร้อมทั้ง จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอแก่การตัดสินใจ รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารอย่างโปร่งใสด้วยข้อความที่ชัดเจนไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การใช้ข้อมูลภายในและการปิดกั้นข้อมูล

ในฐานะพนักงานของธนาคารที่ให้บริการทางการเงิน อาจทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ (“MNPI”) เกี่ยวกับธนาคาร ลูกค้า และบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคารได้

MNPI คือ ข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งถ้าเปิดเผยสู่สาธารณชนแล้ว มีความเป็นไปได้สูงที่จะส่งผลกระทบต่อราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ออกโดยบริษัท (ไม่ว่าจะเป็นของธนาคารหรือบริษัทอื่น) หรือเป็นข้อมูลที่นักลงทุนจะมองว่ามีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อหรือขายสินทรัพย์นั้น

นโยบายและระเบียบในการปิดกั้นข้อมูลหรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Chinese Wall นั้นได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันข้อมูลข้อเท็จจริงที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้าน Private side และพนักงานที่อยู่ในด้าน Public side ดังนั้น พนักงานที่เกี่ยวข้องจึงมีหน้าที่ที่ต้องศึกษาและปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบในการปิดกั้นข้อมูลของธนาคารที่ใช้บังคับกับธุรกรรมของตน

กิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคล

พนักงานทุกคนจะต้องทำให้มั่นใจได้ว่ากิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคลจะกระทำลงไปด้วยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารเป็นสำคัญ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวต้องเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด และนโยบายของธนาคารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานจะทุ่มเทให้กับผลประโยชน์ของลูกค้าและธนาคารเป็นสำคัญ ไม่ใช่ผลประโยชน์ส่วนตัว

การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์

พนักงานจะต้องหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความเป็นกลางในการตัดสินใจในฐานะพนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร และจะต้องไม่ทำให้ผลประโยชน์ส่วนตนมาขัดแย้ง หรือดูเหมือนว่าขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคาร

การรับและมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ

พนักงานต้องระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์หรือสิ่งการให้ผู้อื่นรับหรือมอบประโยชน์แทนตน รวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน อันเป็นสิ่งจูงใจที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจของธนาคารหรือเพื่อหวังผลตอบแทน ซึ่ง

ผลประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจอาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในอนาคตหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงิน ทรัพย์สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดหนี้ หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ หรือคิดดอกเบี้ย หรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่น โดยปกติทางการค้า และการอื่นซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด

7. การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูลที่เป็นความลับ

พนักงานจะต้องรักษาความลับของธนาคาร ข้อมูลที่เป็นความลับจะอยู่ในรูปแบบของ ลายลักษณ์อักษร การบอกเล่าทางโทรศัพท์ หรือ ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวมถึงข้อมูลในรูปแบบต่างๆ จากแอปพลิเคชันต่างๆ ยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ และ รายชื่อลูกค้าที่อยู่ในกระบวนการสินเชื่อ สิทธิพิเศษของลูกค้า และข้อมูลส่วนตัว การที่จะทราบได้อย่างไรว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ จรรยาบรรณธุรกิจที่ดีที่สุดนั้นคือให้ถือว่าข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทั้งหมดที่มีเกี่ยวกับธนาคาร และธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร (เกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า ผู้ผลิตสินค้า กรรมการ และลูกจ้างทั้งในอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต) ให้ถือว่าเป็นความลับทั้งหมด เว้นแต่ว่ามีข้อกำหนดเป็นอย่างอื่น

การสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารเคารพในสิทธิของพนักงานในการเข้าร่วมการสนทนาเกี่ยวกับสังคม วิชาชีพ และการเมืองนอกที่ทำงาน แต่ทั้งนี้ การสื่อสารเกี่ยวกับธนาคารและธุรกิจของธนาคารจะต้องถูกสื่อสารออกไปโดยผู้ที่มีอำนาจในการพูดแทนธนาคาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้องและสะท้อนให้เห็นมุมมองของธนาคารที่แท้จริงเท่านั้น นอกจากนี้ ธนาคารทราบว่าธนาคารมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารประเภทต่างๆ และในการปกป้องความลับของธุรกิจของธนาคารและข้อมูลของลูกค้า

8. การกำกับดูแลโดยรวม

วัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ทางที่ดีที่สุดในการกำกับดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์นั้น คือ การสร้างให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่แท้จริงนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องสร้างจากผู้บริหารสูงสุดที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยุติธรรม ทั้งนี้พนักงานทุกคนของธนาคารจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่ถูกต้องมาก่อนเรื่องของการให้บริการอย่างรวดเร็ว การสร้างกำไร หรือการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ตนเอง

ระบบแจ้งเบาะแสภายใน

เมื่อพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้พบเห็นสามารถรายงานหรือส่งเรื่องร้องเรียนมาได้ที่สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ หน่วยงานตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิด ธนาคารสัญญาว่าทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ใสใจ และยุติธรรมในทุกกระบวนการ โดยรายชื่อของผู้แจ้งเบาะแสดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและได้รับการคุ้มครองทั้งระหว่างการดำเนินการสอบสวนและเสร็จสิ้นกระบวนการ

9. การผูกขาดทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

การผูกขาดทางการค้า

ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม ธนาคารและพนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการกล่าวโจมตีคู่แข่งหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการให้ข้อมูลที่คลุมเครือจนทำให้คู่แข่งขาดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งไม่ขัดขวางลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นจนเกินความเหมาะสม

การระงับข้อพิพาทภายใน

ธนาคารจะจัดให้มีการระงับข้อพิพาทซึ่งเป็นกระบวนการภายในโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงานหรือข้อพิพาทระหว่างธนาคารกับลูกค้า ธนาคารให้ความใส่ใจในความพึงพอใจทั้งของพนักงานและลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจะแจ้งชื่อผู้ติดต่อประสานงานในการสืบสวนข้อพิพาทที่เกิดขึ้นและหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การสอบสวนล่าช้า ธนาคารจะสามารถชี้แจงเหตุผลที่ล่าช้าได้

การระงับข้อพิพาทภายนอก

หากเกิดข้อพิพาทขึ้นและข้อพิพาทดังกล่าวต้องใช้กระบวนการภายนอกในการระงับข้อพิพาท เช่น กระบวนการศาล หรือกระบวนการระงับข้อพิพาทอื่น ๆ นอกศาล ธนาคารจะจัดให้มีการระงับข้อพิพาทให้ความร่วมมือกับการระงับข้อพิพาทภายนอก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นและเป็นไปตามมาตรฐานของกระบวนการระงับข้อพิพาทภายนอก แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร