



คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

วันที่มีผลบังคับใช้

14 มีนาคม 2559

หน่วยงานที่จัดทำ

สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย

ยกเลิก

คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ฉบับ ธันวาคม 2550

สารจากประธานกรรมการ

ธนาคารกรุงไทยได้ประกาศใช้คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2541 และมีการปรับปรุงแก้ไขเมื่อปี 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของธนาคารประพฤติตนให้อยู่ในกฎระเบียบ ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและสอดคล้องกับกฎหมาย อย่างไรก็ตาม สิ่งที่พนักงานทุกคนควรพึงระลึกอยู่เสมอมิใช่เพียงแค่ปฏิบัติให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการมีความเข้าใจและเจตนาในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วย

เนื่องในโอกาสที่ธนาคารกรุงไทยครบรอบ 50 ปี ในปี 2559 นี้ ธนาคารได้มีการทบทวนและปรับปรุงคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอีกครั้ง โดยอ้างอิงจากเนื้อหาใน Code of Conduct ฉบับเดิม พร้อมทั้งเพิ่มเติมเนื้อหาให้เทียบเคียงกับมาตรฐานสากลมากขึ้น อีกทั้งยังได้จัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับแนวทางของ Industry Code of Conduct ของสมาคมธนาคารไทยด้วย สำหรับเนื้อหาของ Code of Conduct ฉบับใหม่นี้ แบ่งออก 9 หมวดหมู่ ครอบคลุม 3 หลักการใหญ่ที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเสมอมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) และการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Responsible to Stakeholders)

ตลอดช่วงการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทยเติบโตเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ธนาคารตระหนักดีว่าความสำเร็จดังกล่าวนี้มาจากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกคนในองค์กร ในโอกาสนี้ธนาคารขอขอบคุณพนักงานธนาคารทุกท่านที่ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา และธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานทุกคนจะรักษาความดีนี้ด้วยจิตมุ่งมั่นตั้งใจจริงอย่างต่อเนื่อง และยึดมั่นเอามาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณธุรกิจเล่มนี้ไปปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ดร. สมชัย สัจจพงษ์

ประธานกรรมการ

14 มีนาคม 2559

คำนำ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงไปในหลายด้าน ธนาคารจึงมีดำริเห็นควรให้ต้องมีการปรับปรุงเนื้อหาของจรรยาบรรณธุรกิจฉบับเดิมเพื่อให้ครอบคลุมในส่วนของการพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล

จรรยาบรรณธุรกิจฉบับปี 2559 นี้ ได้กล่าวถึง หลักการพื้นฐาน 3 หลักการใหญ่ที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเสมอมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) และการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Responsible to Stakeholders) ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบโดยคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารแล้ว เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินกิจการและปฏิบัติงานของธนาคาร

อนึ่ง การปรับปรุงเนื้อหาของจรรยาบรรณธุรกิจครั้งนี้ เป็นการปรับเฉพาะในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาเท่านั้น โดยในส่วนของการบังคับใช้นั้นจะไม่มีเปลี่ยนแปลงจากฉบับก่อนหน้า กล่าวคือ จะไม่มีการกำหนดระวางโทษโดยตรงในจรรยาบรรณธุรกิจ แต่ให้ถือว่าจรรยาบรรณธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน

เพื่อความชัดเจนและสะดวกสำหรับพนักงานในการทำความเข้าใจจรรยาบรรณฉบับนี้ จึงได้ใช้คำว่า “พนักงาน” ให้มีความหมายรวมถึงผู้บริหารและพนักงานทุกคน และคำว่า “ธนาคาร” ให้หมายรวมถึงธนาคารกรุงไทยและการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย



สารบัญ

จรรยาบรรณธุรกิจ	หน้า
1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ	
- ความซื่อสัตย์สุจริต	6
- การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย	6
- หลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	6
- การต่อต้านการฟอกเงิน	6
- การต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต	6
- การบริจาคเพื่อการกุศล	7
- การตอบแทนและความรับผิดชอบต่อสังคม	7
- การดูแลสิ่งแวดล้อม	7
- สิทธิมนุษยชน	7
2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร	
- บทบาทด้านการบริหาร	7
- บทบาทด้านการกำกับดูแล	7
3. มาตรฐานการให้บริการ	
- มาตรฐานข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	8
- ข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	8
- มาตรฐานการทวงถามหนี้	8
4. พนักงานและสถานประกอบกิจการ	
- ความหลากหลายในการจ้างงาน	8
- ความเสมอภาคในการทำงาน	9
- ความมีเกียรติในการปฏิบัติงาน	9
- สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย	9



5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	
- การดูแลผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า	9
- การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	9
- การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาด	9
6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	
- การใช้ข้อมูลภายในและการปิดกั้นข้อมูล	10
- กิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคล	10
- หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง	10
- การรับและมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ	10
7. การจัดการข้อมูล	
- การจัดการข้อมูลที่เป็นความลับ	11
- การสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ	11
8. การกำกับดูแลโดยรวม	
- วัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	11
- ระบบแจ้งเบาะแสภายใน	11
9. การผูกขาดทางการค้า / การระงับข้อพิพาท	
- การผูกขาดทางการค้า	12
- การระงับข้อพิพาทภายนอก	12
- การระงับข้อพิพาทภายใน	12
การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ	12



จรรยาบรรณธุรกิจ

1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

ความซื่อสัตย์สุจริต

ธนาคารมุ่งมั่นจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณหลักนี้ในทุกกิจกรรมและในการตัดสินใจในทุกเรื่องของธนาคาร

การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย

เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมที่มีกฎเกณฑ์ควบคุมสูง การตระหนักถึงและการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่ดำเนินธุรกิจอยู่นั้น ไม่ได้เป็นเพียงส่วนสำคัญในธุรกิจแต่ยังเป็นเป็นรากฐานของความเป็นธนาคารกรุงไทยอีกด้วย สิ่งที่พนักงานทุกคนต้องระลึกอยู่เสมอ คือ ความสำคัญไม่ได้อยู่แค่เพียงการปฏิบัติให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงต้องมีจิตวิญญาณและเจตนาในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วย การละเมิดกฎหมายหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกระทำที่ไม่ยุติธรรม หลอกลวง และเป็นอันตราย จะส่งผลให้ความเชื่อมั่นจากลูกค้าลดต่ำลง และยังทำให้ชื่อเสียงของธนาคารอยู่ในความเสี่ยงอีกด้วย นอกจากนี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อการประเมินผลของหน่วยงานควบคุม การดำเนินคดี ค่าปรับ และบทลงโทษ รวมไปถึงผลสะท้อนทางลบอื่นๆ ที่มีต่อธนาคาร

หลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบแล้ว ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานทุกคนจะยึดเอามาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณเป็นสำคัญ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดูแลลูกค้าด้วยความยุติธรรม มีจริยธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างประโยชน์ทางการแข่งขันโดยใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหนือกว่าและไม่เคยแข่งขันโดยใช้หลักการดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมายหรือไร้ซึ่งจรรยาบรรณ

การต่อต้านการฟอกเงิน

การฟอกเงินเป็นกระบวนการทางอาชญากรรมที่พยายามทำให้ดูว่าเป็นเรื่องถูกกฎหมาย การฟอกเงินเป็นผลมาจากอาชญากรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การทุจริต การค้ายา และการก่อการร้าย นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและกระบวนการที่เกี่ยวข้องของธนาคารถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน การก่อการร้ายทางการเงิน และการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายกระบวนการ และการควบคุมดังกล่าว

การต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต

ธนาคารจะไม่ยอมให้มีการให้และรับสินบน พนักงานทุกคนจะต้องไม่ให้ เสนอหรือสัญญาว่าจะมอบสิ่งใดที่มีค่า ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมให้กับพนักงานของรัฐ ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหนทางที่จะนำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ และเช่นเดียวกันพนักงานต้องไม่เรียกรับหรือรับสิ่งของที่มีค่าจากบุคคลใดก็ตาม หากว่าการให้นั้นมีเจตนาที่ไม่เหมาะสม โดยอาจมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานที่กระทำในนามของธนาคารกรุงไทย



การบริจาคทางการกุศล

ธนาคารตั้งมั่นจะดำเนินธุรกิจที่ดีและจะแสดงบทบาทที่แข็งแกร่งในการสนับสนุนสังคม โดยการบริจาคนั้นจะเป็นการสนับสนุนทางการกุศลที่มีความหลากหลายและมีการกระจายในองค์กรต่างๆ อย่างเหมาะสม

ความตอบแทนและความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นตอบแทนสังคมและแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในหลากหลายรูปแบบ ผ่านสินค้าและบริการรวมถึงกิจกรรมต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่องในประการที่จะให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การดูแลสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนให้ความสำคัญในการดูแลสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน

สิทธิมนุษยชน

ธนาคารสนับสนุนหลักการพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนในทุกๆ สายธุรกิจและในทุกๆ พื้นที่ที่ธนาคารดำเนินกิจการ ธนาคารเคารพในการปกป้องและรักษาสิทธิมนุษยชนตามหลักการที่กำหนดไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ

2. บทบาทของผู้บริหาร

บทบาทด้านการบริหาร

กรรมการและผู้บริหารสนับสนุนให้ธนาคารดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างผลกำไรเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

บทบาทด้านการกำกับดูแล

กรรมการและผู้บริหาร ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระวังระวัง และซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท และมติคณะกรรมการ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) เพื่อเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมในการกำกับดูแลที่ดีให้กับองค์กร



3. มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

เมื่อลูกค้าหรือบุคคลอื่นใด ร้องขอ ธนาคารจะจัดให้มีการให้ข้อมูลต่างๆดังนี้

- (ก) ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการสำหรับธุรกรรมต่างๆที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน
- (ข) ค่าธรรมเนียมมาตรฐานต่างๆและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่มีหรืออาจจะมีสำหรับการให้บริการธุรกรรมต่างๆที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน และ
- (ค) อัตราดอกเบี้ยสำหรับการให้บริการธุรกรรมที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบัน

ข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

เมื่อลูกค้าร้องขอรายละเอียดของธุรกรรมที่ธนาคารให้บริการ ธนาคารจะจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องดังต่อไปนี้

- (ก) ขั้นตอนการเปิดบัญชีของธนาคาร
- (ข) หน้าที่ของธนาคารในการรักษาความลับลูกค้า
- (ค) วิธีการของธนาคารในการรับมือกับข้อร้องเรียนต่างๆ
- (ง) คำแนะนำในการติดต่อกับธนาคารเมื่อเกิดสถานการณ์ขัดข้องเกี่ยวกับการใช้บริการเพื่อที่ทางธนาคารจะได้แก้ไขสถานการณ์นั้นได้
- (จ) คำแนะนำในการอ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการธุรกรรมนั้นๆ

มาตรฐานการทวงถามหนี้

ธนาคารและตัวแทนของธนาคารจะปฏิบัติตามกฎหมายในการทวงถามหนี้ที่ครบกำหนดชำระ ทั้งนี้ธนาคารจะดำเนินการในทุกขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทวงถามหนี้จะถือปฏิบัติเช่นเดียวกัน ถ้าธนาคารทราบว่าตัวแทนของธนาคารหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ธนาคารจะดำเนินการให้ตัวแทนหรือบุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม

4. พนักงานและสถานประกอบการ

ความหลากหลายในการจ้างงาน

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



ความเสมอภาคในการทำงาน

ธนาคารสัญญาว่าจะจัดให้มีความเสมอภาคในการทำงานให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกัน และจะไม่ยอมให้เกิดการกระทำใดๆที่ก่อให้เกิดการแบ่งแยก โดยเฉพาะการแบ่งแยกด้านเชื้อชาติ สัญชาติ เพศ เพศสภาพ ตัวตนทางเพศ ศาสนา อายุ สถานภาพ การตั้งครรรภ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นๆ ใดๆ ที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมาย

ความมีเกียรติในการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพนักงานของธนาคาร และต่อต้านการปฏิบัติต่อกันใดๆ ซึ่งเป็นการลดทอนความภาคภูมิใจของพนักงานดังกล่าว เช่น การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้ง ซึ่งขัดต่อหลักจริยธรรมของธนาคาร

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย

ธนาคารจะดูแลให้สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัยจากความรุนแรง ช่มชู้ คุกคาม และการกระทำใดๆที่ก่อให้เกิดอันตราย ถ้าหากเกิดการกระทำใดๆที่ส่งผลก่อให้เกิดความรุนแรงไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับบุคคลหรือทรัพย์สินของธนาคาร จะต้องมีรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที พนักงานทุกคนไม่ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายหรือแจกจ่าย เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์หรือสิ่งเสพติด ใดๆภายในธนาคารหรือกระทำในขณะปฏิบัติงาน

5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

การดูแลผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า

ธนาคารจัดให้มีการดูแลลูกค้าโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ให้มีการบริการที่ยุติธรรม รับผิดชอบต่อและเสมอต้นเสมอปลาย ธนาคารรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและดูแลให้บริการอย่างมืออาชีพและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเคารพและใส่ใจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งเสมอ

การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและกระทำอย่างมืออาชีพ ธนาคารจะสำรวจพฤติกรรมแวดล้อม ทำความเข้าใจ และดำเนินการจัดการต่อปัญหาและข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างเร่งด่วน ดำเนินการสืบสวนด้วยวิธีการที่เหมาะสมและ โปร่งใส ยุติธรรม นำประสบการณ์ข้อผิดพลาดมาใช้พัฒนาบริการ

การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาด

ธนาคารดำเนินการโฆษณา จัดกิจกรรมทางการตลาด นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า-ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆที่เหมาะสมและอธิบายข้อกำหนดและคุณลักษณะในทางที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการเลือกตัดสินใจก่อนใช้บริการ



6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การใช้ข้อมูลภายในและการปิดกั้นข้อมูล

ในฐานะพนักงานของธนาคารที่ให้บริการทางการเงิน คุณอาจจะสามารถเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ (“MNPI”) เกี่ยวกับธนาคาร ลูกค้า และบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคารได้

MNPI คือ ข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งถ้าเปิดเผยสู่สาธารณชนแล้ว มีความเป็นไปได้สูงที่จะส่งผลกระทบต่อราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ออกโดยบริษัท (ไม่ว่าจะเป็นของธนาคารหรือบริษัทอื่น) หรือเป็นข้อมูลที่นักลงทุนจะมองว่ามีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อหรือขายสินทรัพย์นั้น

นโยบายและระเบียบในการปิดกั้นข้อมูลหรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Chinese Wall นั้นได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันข้อมูลข้อเท็จจริงที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้าน Private side และพนักงานที่อยู่ในด้าน Public side ดังนั้น พนักงานที่เกี่ยวข้องจึงมีหน้าที่ที่ต้องศึกษาและปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบในการปิดกั้นข้อมูลที่ใช้บังคับกับธุรกรรมของตน

กิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคล

พนักงานทุกคนจะต้องทำให้มั่นใจได้ว่า กิจกรรมการลงทุนส่วนบุคคลจะกระทำลงไปโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารเป็นสำคัญ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวต้องเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด และนโยบายของธนาคารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานจะทุ่มเทให้กับผลประโยชน์ของลูกค้าและธนาคารเป็นสำคัญ ไม่ใช่ผลประโยชน์ส่วนตัว

การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

พนักงานจะต้องหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความเป็นกลางในการตัดสินใจในฐานะพนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร และจะต้องไม่ทำให้ผลประโยชน์ส่วนตนมาขัดแย้ง หรือดูเหมือนว่าขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคาร

การรับและมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ

พนักงานต้องระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์หรือสั่งการให้ผู้อื่นรับหรือมอบประโยชน์แทนตน รวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน อันเป็นสิ่งจูงใจที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจของธนาคารหรือเพื่อหวังผลตอบแทน ซึ่งผลประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจอาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในนามธนาคารหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 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 จรรยาบรรณธุรกิจที่ดีที่สุดนั้นคือให้ถือว่าข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทั้งหมดที่คุณมีเกี่ยวกับธนาคาร และธุรกิจต่างๆของธนาคาร (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 ผู้พบเห็นสามารถรายงานหรือส่งเรื่องร้องเรียนมาได้ ที่สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือ หน่วยงานตามที่กำหนดไว้ ธนาคารสัญญาว่าทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ใสใจ และยุติธรรมในทุกกระบวนการ โดยรายชื่อของผู้แจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและได้รับการคุ้มครองทั้งระหว่างการดำเนินการสอบสวนและเสร็จสิ้นกระบวนการ



9. การผูกขาดทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

การผูกขาดทางการค้า

ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม ธนาคารและพนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการกล่าวโจมตีคู่แข่งหรือกระทำการใดๆที่เป็นการให้ข้อมูลที่คลุมเครือจนทำให้คู่แข่งขาดความน่าเชื่อถือ

การระงับข้อพิพาทภายใน

ธนาคารจะจัดให้มีการระงับข้อพิพาทซึ่งเป็นกระบวนการภายในโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงานหรือข้อพิพาทระหว่างธนาคารกับลูกค้า ธนาคารให้ความใส่ใจในความพึงพอใจทั้งของพนักงานและลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจะแจ้งข้อผู้ติดต่อประสานงานในการสืบสวนข้อพิพาทที่เกิดขึ้นและหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การสอบสวนล่าช้า ธนาคารจะสามารถชี้แจงเหตุผลที่ล่าช้าได้

การระงับข้อพิพาทภายนอก

หากเกิดข้อพิพาทขึ้นและข้อพิพาทดังกล่าวต้องใช้กระบวนการภายนอกในการระงับข้อพิพาท เช่น กระบวนการศาล หรือกระบวนการระงับข้อพิพาทอื่น ๆ นอกศาล ธนาคารจะจัดให้มีการระงับข้อพิพาทให้ความร่วมมือกับการระงับข้อพิพาทภายนอก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้นและเป็นไปตามมาตรฐานของกระบวนการระงับข้อพิพาทภายนอก แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขต่างๆที่เกี่ยวข้องของธนาคาร

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทุกระดับ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน