ส่วนที่ 4 | จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

- จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์
- จรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร
- จรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4.1 จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

- ธนาคารจะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค
- ธนาคารจะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- ธนาคารจะทำธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
- ธนาคารจะสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างความเจริญให้สังคม
- ธนาคารจะไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

4.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อให้กรรมการได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

4.2.1 จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

คณะกรรมการธนาคารต้องปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม และกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยจะต้องยึดมั่นจริยธรรม ดังต่อไปนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษา สถาบันหลักของประเทศ การรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา และการเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายและไม่แสดงการต่อต้านหรือกระทำการอันอาจเป็นปฏิปักษ์ต่อสถาบันหลักของประเทศ

2) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม มีจิตสำนึกที่ดีโดยมีความสุจริตใจเป็นที่ตั้ง พร้อมรับการตรวจสอบและผลจากการกระทำของตน รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากลในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ด้วยการกล้าตัดสินใจและยกย่องผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็น คัดค้าน หรือเสนอให้มีการลงโทษผู้ที่ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาผลประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

4) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่รวมทั้งไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมและไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการรับผิดชอบ มุ่งมั่น อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ บทบาท และภารกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคิดถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของธนาคาร รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน

6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรมปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่าง เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ฯลฯ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ เคารพในศักดิ์ศรี และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติ

7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของธนาคาร ด้วยการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต รักษาเกียรติศักดิ์ของกรรมการธนาคาร และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวม

4.2.2 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

เพื่อให้มีการนำจริยธรรมคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์มาถือปฏิบัติให้ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคาร จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณ เพื่อให้กรรมการธนาคารได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

1) กรรมการธนาคารต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรอบคอบ ระมัดระวัง (Duty of Care) เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร / เจ้าของ / หน่วยงานกำกับดูแล และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

1.2 นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง

1.3 ไม่ใช้ความลับของธนาคารในทางที่ผิด และไม่เปิดเผยข้อมูลความลับใดต่อสาธารณะรวมถึงบุคคลภายนอก ยกเว้นเป็นไปตามกฎหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจโดยตรง แม้พ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการแล้วก็ตาม เพื่อป้องกันผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเสียหายต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของธนาคาร

1.4 ปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลที่ดีและจรรยาบรรณของธนาคาร

1.5 ให้อำนาจฝ่ายจัดการในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ไม่เข้าไปชี้นำการดำเนินงานดังกล่าวโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

1.6 มุ่งมั่นที่จะปกป้อง และขจัดการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และเด็ดขาดเพื่อสร้างค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

2) กรรมการธนาคารต่อตนเอง

2.1 ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย

2.2 กล้าตัดสินใจ กระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในการแสวงหาประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น

2.3 ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่และไม่รับทรัพย์สิน สิ่งของหรือประโยชน์อื่นใด อันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของธนาคาร เว้นแต่เป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาตามหลักเกณฑ์วิธีการและจำนวนตามที่ ป.ป.ช. กำหนด

2.4 ศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอยู่เสมอ

2.5 อุทิศเวลาให้ธนาคารอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคาร เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย บทบาทและภารกิจของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมถึงเข้าประชุมทุกครั้ง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุจำเป็น

2.6 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากอคติ ด้วยมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง โดยในการประชุมหากกรรมการมีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาจมีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่จะพิจารณาหรืออนุมัติ จะต้องออกจากที่ประชุมหรืองดการมีส่วนร่วมใด ๆ ในการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

2.7 หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของธนาคาร รวมทั้งคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

3) กรรมการธนาคารต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3.1 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และปฏิบัติต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกบุคคล และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม

3.2 จัดให้มีระบบในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึงจัดให้มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงและความก้าวหน้าทางอาชีพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3.3 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยให้โอกาสผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร

3.5 รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3.6 สนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

4) กรรมการธนาคารต่อลูกค้า

4.1 ส่งเสริมให้มีระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งให้มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

4.2 ส่งเสริมให้มีการแสวงหาช่องทางและการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

4.3 สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีมาตรฐานและโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

4.4 สนับสนุนให้มีการจัดระบบ/กระบวนการ/ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจากลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

4.5 สนับสนุนให้มีระบบ/กระบวนการในการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนาต่อบุคคลที่สาม และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

5) กรรมการธนาคารต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

5.1 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

5.2 กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator อย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

5.3 ส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

5.4 สนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

5.5 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

5.6 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

6) กรรมการธนาคารต่อสังคม และส่วนรวม

6.1 ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคิดถึงประโยชน์/ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และไม่ทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

6.2 สนับสนุนให้มีการจัดสรรกำไรส่วนหนึ่งของธนาคารเพื่อดำเนินการในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

6.3 กำกับดูแลให้ธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบ ที่ออกโดยหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีด้วยการเคารพกฎหมายและวินัย

6.4 สนับสนุนให้ธนาคารมีการเสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

4.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4.3.1 ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565

ตามที่ได้มีระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 48 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2564 เพื่อใช้เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคาร และให้สอดคล้องเหมาะสมกับภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะของธนาคาร นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมให้ครอบคลุมถึงคณะกรรมการ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 13 (2) และมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 เพื่อให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ องค์กรที่มีหน้าที่จัดทำประมวลจริยธรรม และหน่วยงานของรัฐมีแนวทางปฏิบัติในการนำประมวลจริยธรรมไปใช้บังคับให้ครอบคลุมถึงคณะกรรมการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 317 ลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2515 และพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549 และคำสั่งคณะกรรมการธนาคารที่ 27/2563 เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กรรมการผู้จัดการ ข้อ 5 ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการของธนาคารเป็นไปตามแนวทางการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมกรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1 ระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 49 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 48 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2564 และให้ใช้ระเบียบฉบับนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

"ธนาคาร" หมายความว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์

"กรรมการผู้จัดการ" หมายความว่า กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์

"ผู้บริหาร" หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือผู้บริหารตามสัญญาจ้างที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค ขึ้นไป หรือผู้อำนวยการศูนย์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงพนักงานตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย/ภาค

"ผู้ปฏิบัติงาน" หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย/ภาค/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค หรือเทียบเท่าลงมา พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร ทั้งนี้ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานอื่นในธนาคารด้วย

"ผู้ปฏิบัติงานอื่น" หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในธนาคารที่มิใช่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นผู้ที่ธนาคารว่าจ้างหรือได้รับค่าตอบแทนจากธนาคาร และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานภายนอกให้มาปฏิบัติงานในธนาคาร

"จริยธรรม" หมายความว่า หลักประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับการทำหน้าที่ของตนอย่างสมบูรณ์และสอดคล้องกับมาตรฐานที่ดีงามอันเป็นที่ยอมรับของสังคม ของกลุ่มคน หรือ กลุ่มบุคคลและหลักศาสนา

"มาตรฐานจริยธรรม" หมายความว่า หลักหรือเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกันเกี่ยวกับสภาพคุณงามความดีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถืออยู่ในจิตใจ การตัดสินความถูกผิด ดีเลว ควรหรือไม่ควรทำ เพื่อใช้ในการประพฤติปฏิบัติในการกระทำความดีและละเว้นความชั่ว โดยอาจกำหนดขึ้นตามกฎหมาย ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมโดยรวม

"จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์" หมายความว่า แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นให้มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินงานภายในธนาคาร หรือเพื่อประโยชน์ของธนาคาร รวมถึงคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่กรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น

“คณะกรรมการจริยธรรม” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ข้อ 5 กรณีเกิดปัญหาในการตีความหรือการดำเนินการตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

<u>หมวด 2 มาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร</u>

ข้อ 6 ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ต้องรักษาจริยธรรม ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นมาตรฐานทางจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศอันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษาสถาบันหลักของประเทศ การรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา และการเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และไม่แสดงการต่อต้านหรือกระทำการอันอาจเป็นปฏิปักษ์ต่อสถาบันหลักของประเทศ

(2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือมีพฤติการณ์รู้เห็นหรือยินยอมให้ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และมีจิตสำนึกที่ดีโดยมีความสุจริตใจเป็นที่ตั้งพร้อมรับการตรวจสอบและรับผลจากการกระทำของตน รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากลในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

(3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม เป็นธรรมและถูกกฎหมาย ด้วยการกล้าตัดสินใจและยกย่องผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็น คัดค้าน หรือเสนอให้มีการลงโทษผู้ที่ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ยอมรับการกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาผลประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

(4) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีจิตสาธารณะ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมและไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

(5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการรับผิดชอบ มุ่งมั่น อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ บทบาทและภารกิจของรัฐวิสาหกิจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ คุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดถือประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

(6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่าง เช่น

เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ฯลฯ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจใส่ใจ เคารพในศักดิ์ศรี และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติ

(7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต และรักษาเกียรติศักดิ์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

(8) ให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค มีอัธยาศัยที่ดี และปราศจากอคติ

(9) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(10) ยึดมั่นและปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

<u>หมวด 3 กลไกและระบบการบังคับใช้</u>

ข้อ 7 ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบระเบียบว่าด้วยข้อกำหนดจริยธรรมของธนาคาร ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการจริยธรรมทำหน้าที่ กำกับ ดูแล การประพฤติปฏิบัติของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่นและคณะกรรมการให้เป็นไปตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้

ให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม และพฤติกรรมทางจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำพฤติกรรมแต่ละคนไปใช้ประกอบการพิจารณาในการทดลองปฏิบัติงาน การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งและการให้บำเหน็จความชอบสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานผู้นั้น หรือในกระบวนการบริหารงานบุคคลอื่น

ข้อ 8 กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้ยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม เพื่อพิจารณาดำเนินการ

เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมได้รับเรื่อง ที่ยื่นตามวรรคแรกแล้ว ให้มีการเรียกประชุมเพื่อพิจารณาภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการจริยธรรมรับเรื่อง หากไม่มีมูลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมให้เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อยุติเรื่อง กรณีมีมูลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรม ให้เสนอเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมขึ้นชุดหนึ่งจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน แต่ไม่เกิน 5 คน โดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมนั้น จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน และไม่อยู่ในสังกัดฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์ หรือกลุ่มงานหรือสายงานเดียวกันกับผู้ถูกร้องเรียน อีกทั้งต้องไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกพิจารณาว่ากระทำผิดวินัยแม้ว่าจะไม่ต้องได้รับโทษทางวินัยก็ตาม

ข้อ 9 การดำเนินการสอบสวนจริยธรรมให้เป็นไปตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนพิจารณา

เมื่อดำเนินการสอบสวนจริยธรรมเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมรายงานผลต่อคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อพิจารณาแล้วนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการพิจารณา ในกรณีเป็นผู้ปฏิบัติงานอื่น ที่หน่วยงานภายนอกมอบหมายให้มาปฏิบัติงานในธนาคาร ให้คณะกรรมการจริยธรรมนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

พิจารณา โดยหากพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานอื่น ประพฤติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่มอบหมายให้มาปฏิบัติงานในธนาคารพิจารณาดำเนินการต่อไป

หากการกระทำผิดจริยธรรมของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน มีมูลอันเป็นความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการจริยธรรมพิจารณานำเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัยตามข้อบังคับและระเบียบ ว่าด้วยวินัย การสอบสวน และการลงโทษทางวินัย

ข้อ 10 กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานอื่นที่ดำรงตำแหน่งในรูปของคณะกรรมการ ไม่ว่าในฐานะกรรมการที่กำหนดเป็นชื่อตำแหน่ง กรรมการที่เป็นผู้แทนของตำแหน่ง กรรมการที่เป็นผู้แทนของธนาคาร กรรมการที่เป็นผู้แทนของคณะกรรมการ และกรรมการที่กำหนดในลักษณะตัวบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์เฉพาะด้าน หรือตัวแทนของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ มีพฤติกรรมฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้นำข้อกำหนดในการยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม การสอบสวนจริยธรรม และการพิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 8 และข้อ 9 มาใช้บังคับ

ข้อ 11 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ในกรณีอันมิใช่เป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญา ให้ดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือตักเตือน หรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเอง หรือได้รับการพัฒนา เช่น ทำงานบริการสังคม ทำงานสาธารณประโยชน์ แล้วแต่กรณีตามที่ธนาคารเห็นสมควร

ข้อ 12 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญาให้ดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 17 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ว่าด้วย วินัยการสอบสวน การลงโทษผู้ปฏิบัติงานและลูกจ้าง การอุทธรณ์การถูกลงโทษของผู้ปฏิบัติงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2520

4.3.1.1 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

(1) ผู้บริหารต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบอย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและสังคมโดยรวม และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร

2. ปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้และประสบการณ์การบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกความสามารถอย่างเต็มที่ ตามหลักวิชาชีพ รวมถึงศึกษาหาความรู้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ผ่านการพิจารณาอย่างรอบด้าน

3. รักษาความลับของธนาคาร โดยไม่แจ้งแก่บุคคลภายนอกด้วยวิธีการใด ๆ เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของ

ธนาคาร ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้บริหาร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร หรือ กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ขององค์กรเสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ โดยไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการ ส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำทรัพย์สินที่ธนาคารไม่ได้ใช้ประโยชน์ไปบริจาค เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้บริหารต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูล ทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคารรวมถึงการนำซอฟต์แวร์ที่ธนาคารไม่อนุญาตมาใช้งาน

6. รายงานสถานภาพขององค์กรโดยสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของธนาคารแก่ผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั่วถึง เท่าเทียม และทันต่อเวลาตามกำหนด

7. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างการเติบโตที่มั่นคงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ประมาทเลินเล่อและกระทำการใดๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ กำหนดมาตรการ แผนงาน และกรอบระยะเวลา ในการดำเนินการที่ชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนงาน พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน อุตสาหะ เอาใจใส่ ระมัดระวังรักษาประโยชน์ของธนาคาร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ธนาคารยั่งยืนต่อไป

8. ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่อง ข้อกำหนดในการห้ามดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(2) ผู้บริหารต่อตนเอง

1. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ จากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคารหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใด ๆ เพื่อให้ได้รับ

การปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของกำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรี่ยไรของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใด การรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

2. ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า รวมถึงตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร อีกทั้งทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร โดยไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวมามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น และทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(3) ผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมต่อการแข่งขัน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเข้ามาได้รับการพัฒนาเสริมสร้างความรู้รวมถึงสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2. ผู้บริหาร กำกับ ดูแล ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับธนาคาร คำสั่งต่าง ๆ วิธีปฏิบัติงานคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น ปฏิบัติและควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

3. รับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน โดยปราศจากอคติใดๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิผล

4. ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยการระมัดระวังการกระทำและการปฏิบัติใดๆ ต่อผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

5. ให้ความมั่นใจในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่งตั้งและโยกย้ายการเลื่อนเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำด้วยความยุติธรรม ความสุจริตใจ รวมถึงดูแลผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสร้างความเข้าใจและมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการชี้แจงและให้คำปรึกษาในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีกระบวนงานในเรื่องการแต่งตั้งและโยกย้าย การปรับเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมความสุจริตใจภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน

6. ให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอมีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร และให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร ดูแล รักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานไม่ให้เกิดความเสี่ยง เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานพร้อมทั้งมีการกำกับดูแล ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว โดยช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริมรักษาสภาพแวดล้อม สร้างประโยชน์ต่อลูกค้าผู้ปฏิบัติงานและสังคม โดยให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7. เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ อาทิ จัดประชุมเพื่อทบทวนเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่พึงปฏิบัติ รวมทั้งประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วทั้งธนาคาร

(4) ผู้บริหารต่อลูกค้า

1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารอย่างครบถ้วน ถูกต้องสื่อสาร อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก และการให้บริการของธนาคารอย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมาโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงหรือปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร พร้อมทั้งตอบปัญหาและข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ

2. แสวงหาช่องทาง และสร้างนวัตกรรมการบริการใหม่ ที่จะเพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ รวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารและคู่แข่งมีอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน และนำมาวิเคราะห์ถึงช่องทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3. จัดให้มีระบบในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการที่ผิดพลาด ควบคุมดูแล จัดหา ระบบและช่องทางให้ลูกค้าแจ้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ผิดพลาด อาทิ

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เว็บไซต์ธนาคาร และสาขาทั่วประเทศ โดยแจ้งกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ลูกค้าได้รับความเสียหาย ต้องตรวจสอบ ชี้แจง และชดเชยความเสียหายอย่างถูกต้องเป็นธรรมให้แก่ลูกค้า

4. ต้องรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุก ๆ เรื่อง ไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่นโดยมิชอบ

(5) ผู้บริหารต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

1. กำกับดูแลและส่งเสริม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส และมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

2. กำกับดูแลและส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

3. กำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และมีระบบการจัดการและการติดตามเพื่อให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators ปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4. การจัดซื้อจัดจ้างต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการใช้งานและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินเป็นสำคัญ โดยต้องทำให้มั่นใจได้ว่าได้รับพัสดุที่มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งานในราคาและระยะเวลาที่เหมาะสม ภายใต้เงื่อนไขที่ดีที่สุด สำหรับ ธอส. ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ในเรื่องขั้นตอนและวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด

5. การจัดซื้อจัดจ้างต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และมีกระบวนการในการตอบสนองข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน รวมทั้งเผยแพร่และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงช่องทางดังกล่าว

6. การจัดซื้อจัดจ้างต้องกระทำโดยเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมให้มีการจัดทำขอบเขตงาน (TOR) หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อหรือจ้างที่มีรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อให้ได้รับพัสดุที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

7. การจัดซื้อจัดจ้างต้องปฏิบัติต่อคู่ค้า/คู่สัญญาอย่างเป็นธรรม และคาดหวังให้คู่ค้า/คู่สัญญาแข่งขัน เสนองานอย่างเป็นธรรมด้วย โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการซื้อหรือจ้างและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยให้มีองค์ประกอบของเจ้าหน้าที่จากส่วนงานที่ไม่ใช่เจ้าของโครงการเพื่อให้มีการถ่วงดุลกัน ทั้งนี้ในการแต่งตั้งบุคคลในระดับตำแหน่งใดเป็นกรรมการให้คำนึงถึงมูลค่าในการซื้อหรือจ้างด้วย

หมายเหตุ **คู่ค้า คู่ความร่วมมือของธนาคารหมายรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผู้ส่งมอบของธนาคารหมายรวมถึง Business Facilitator เช่น ผู้ให้บริการภายนอก และ Banking Agent**

(6) ผู้บริหารต่อสังคมและส่วนรวม

1. พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

2. ต้องพยายามรักษาต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำสุด ทั้งนี้ต้องรักษาคุณภาพของการให้บริการ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างมีคุณภาพด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำ รวมถึงการปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้

3. ไม่นำเงินของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นไปสนับสนุนทางการเมือง ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมืองในทุกกรณี ทั้งทางตรง และทางอ้อม

4. เสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

5. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.3.1.2 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน

(1) ผู้ปฏิบัติงานต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบอย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงประโยชน์ และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารต้องโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่งและคู่มือปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดอย่างเคร่งครัด

2. ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งกริยามารยาท การวางตัว และการแต่งกายธนาคารอาคารสงเคราะห์จะประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนดังนั้น

ภาพลักษณ์และการวางตัวของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามระเบียบของธนาคาร การพูดสื่อสาร กับลูกค้า ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ควรใช้ภาษา น้ำเสียงที่สุภาพ ระมัดระวังวาจา กริยาและการกระทำต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่การกระทบกระทั่งซึ่งกันและกัน

3. รักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ และไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น ทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยผู้ปฏิบัติงานห้ามทำธุรกิจอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคารในการทำงานส่วนตนหรือกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของธนาคาร

4. ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาคาร ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ และสนับสนุนกิจกรรมของธนาคารที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริม และสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ประพฤติตนให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคคลอื่น เพื่อรักษาชื่อเสียงและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร ไม่กระทำ หรือมีวาจาที่ไม่สุภาพกับบุคคลอื่นและไม่บิดเบือนข้อมูลข้อเท็จจริงให้คำชี้แจงแนะนำและแก้ไขข้อมูลในสิ่งที่ถูกต้องเมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่เสียหาย

6. รักษาข้อมูลของธนาคารไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยและไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต มีความระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคารไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้ปฏิบัติงาน

7. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้ปฏิบัติงานต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

(2) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

1. ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม และปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายใช้วาจาที่สุภาพไม่ใช้คาพูดหยาบคาย ระมัดระวังการกระทำ การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

2. หากเห็นว่าระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติงานใดสมควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาโดยไม่ชักช้า แสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ระเบียบข้อบังคับหรือวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการ

3. ไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง ไม่ควรนินทาว่าร้ายต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีหลักฐาน ข้อมูลความจริง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ ภาพพจน์ และเป็นแบบอย่างที่ไม่ดี

(3) ผู้ปฏิบัติงานต่อตนเอง

1. พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธนาคาร

2. ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ ซึ่งการปฏิบัติตนในการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต้องยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม และความถูกต้อง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ขององค์กร ไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ

3. มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและเกียรติของตนเองไม่ให้เสื่อมเสีย มีการสร้างทัศนคติต่อตนเองและองค์กรที่ดีมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณและจริยธรรมและรักษาชื่อเสียงของตนเองและเกียรติของผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่ให้เสื่อมเสีย

4. ตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่

5. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ จากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคารหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใดๆ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของกำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรี่ยไรของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใดการรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

6. ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า รวมถึงตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร อีกทั้งทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร โดยไม่นำผลประโยชน์

ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวมามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น และทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(4) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. เคารพในสิทธิและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีทัศนคติที่ดีใช้วาจาที่สุภาพไม่กล่าวร้ายให้เกิดความเสียหายต่อเพื่อนผู้ปฏิบัติงานด้วยกันรับฟังความคิดเห็นแสดงความมีน้ำใจ และไม่แสดงการคุกคามใด ๆ ทั้งทางวาจาและทางกายกับเพื่อนร่วมงาน

2. รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงานเสริมสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยการรับฟังความเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงาน โดยไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

(5) ผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า

1. ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน อำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพทั้งภาษาและน้ำเสียงที่สื่อสาร ให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น ถูกต้อง รวดเร็ว

2. ต้องแนะนำ หรือให้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ อธิบาย ชี้แจง แนะนำผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ อย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้องไม่ปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร และตอบปัญหา ข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ หรือส่งให้ผู้บังคับบัญชาช่วยอธิบาย

3. มีความจริงใจ ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ให้การบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากธนาคาร เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และหากสัญญาว่าจะให้บริการงาน รวมถึงแจ้งสิ่งใดต้องปฏิบัติตามที่ให้สัญญาไว้

4. รักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุก ๆ เรื่องไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่น

(6) ผู้ปฏิบัติงานต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

1. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสอง

ฝ่าย โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

2. ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator ให้มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

3. ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และมีระบบการจัดการและการติดตามเพื่อให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators ปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4. ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดอย่างเคร่งครัด ด้วยความสุจริตและโปร่งใส ภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ให้มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกที่ชัดเจนและเปิดเผยให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างโปร่งใส

5. ผู้ที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้น ๆ ไม่ว่าทางใดทั้งสิ้น ให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

หมายเหตุ **คู่ค้า คู่ความร่วมมือของธนาคารหมายรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผู้ส่งมอบของธนาคารหมายรวมถึง Business Facilitator เช่น ผู้ให้บริการภายนอก และ Banking Agent**

(7) ผู้ปฏิบัติงานต่อสังคมและส่วนรวม

1 พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

2. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3. เสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

เอกสารอ้างอิง

- หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562
- หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership)
- ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565
- ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารงานทั่วไปหมวด 3 การผู้ปฏิบัติงาน ข้อ 3.12 จรรยาบรรณ
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้าได้รับและอ่านจรรยาบรรณและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินการธุรกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แล้ว

ข้าพเจ้าเข้าใจ รับทราบ และน้อมรับเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานต่อไป

ลงชื่อ : .....

(.....)

รหัสพนักงาน : .....

ตำแหน่ง : .....

สังกัด : .....

วันที่ : ...../...../.....

หมายเหตุ : กรุณายืนยันการรับทราบและถือปฏิบัติในระบบ GHB Intranet

Contact Information

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เลขที่ 63 ถนนพระราม 9
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง
กรุงเทพฯ 10310 ประเทศไทย
Call Center 026459000
www.ghbank.co.th

เอกสารฉบับนี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ณ วันที่ 25 เมษายน 2567