



หลักจริยธรรมและหลักจรรยาบรรณ
ของ
ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)

หลักจริยธรรมและหลักจรรยาบรรณ

สารบัญ

ข้อ	เรื่อง	หน้า
1.	สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	2
2.	วัตถุประสงค์ของหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ	3
3.	นิยาม	4
4.	การใช้หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ	5
5.	หลักจริยธรรม	6
	5.1 ความซื่อตรง	
	5.2 การรักษาความลับ	
	5.3 ความรู้ความสามารถ	
	5.4 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	
	5.5 ความเป็นธรรม	
	5.6 ความเคารพ	
6.	หลักจรรยาบรรณ	8
7.	จรรยาบรรณของกรรมการ และผู้บริหาร	9
8.	ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	10
	8.1 ธนาคาร	
	8.2 เพื่อนพนักงาน	
	8.3 ลูกค้า	
	8.4 หน่วยงานกำกับดูแล	
	8.5 พันธมิตรธุรกิจ	
	8.6 สังคม	
	8.7 ผู้ถือหุ้น	
	8.8 คู่แข่งทางการค้า	
	8.9 เจ้าหนี้	
9.	การรับทราบและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ	23

1. สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ภูมิทัศน์ของบริการทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ไม่เพียงแต่ความต้องการของลูกค้าและวิธีการนำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินออกสู่ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการปรับเปลี่ยนสู่การใช้ระบบดิจิทัล แต่ธุรกิจการเงินยังต้องอยู่ภายใต้การถูกพิจารณาตรวจสอบจากทั้งนักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียหลักอื่น ๆ ตามที่เห็นได้จากตลาดที่มีการพัฒนาแล้วทั้งหลาย การตรวจสอบดังกล่าวเกิดขึ้นในลักษณะที่ต้องการดูว่าธุรกิจสถาบันการเงินได้มีการดำเนินธุรกิจอย่างไรในสภาวะที่มีการคาดหวังสูงว่าไม่เพียงจะอยู่ในสายตาและต้องประกอบกิจการด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมระดับสูงสุด

ในฐานะผู้รับผิดชอบดูแลเงินของประชาชน ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ไม่สามารถหนีพ้นจากความคาดหวังและการตรวจสอบดังกล่าวได้ เนื่องจากเราต้องรับผิดชอบในการรักษาความซื่อตรงและความน่าเชื่อถือในการประกอบกิจการของธนาคาร ความซื่อตรงเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ที่สำคัญกว่านั้น เราจำเป็นต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความเชื่อมั่นในความซื่อตรงและความเป็นมืออาชีพของพนักงานของเราในการบริหารเงินของลูกค้า เราแบกความรับผิดชอบที่หนักอึ้งและเป็นหนี้ลูกค้าในการทำให้ลูกค้าเห็นว่าธนาคาร และพนักงานทุกคนดำเนินธุรกิจด้วยมาตรฐานความเป็นมืออาชีพและความซื่อตรงสูงสุด ซึ่งธนาคาร ก็ยังสามารถขยายกิจการได้เป็นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา

ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ธนาคาร มีการขยายตัว แต่ละกิจการภายในธนาคาร ต่างก็มีหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณของตนเอง และตามปกติพนักงานจะได้รับเอกสารเกี่ยวกับเรื่องนี้ตั้งแต่วันที่เข้าทำงานใหม่ๆ จากวิวัฒนาการของธุรกิจการเงินในปัจจุบันที่การประพฤติปฏิบัติของพนักงานมีความสำคัญยิ่งยวดในการรักษาความเป็นมืออาชีพ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนวิธีปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ อีกทั้งมีการเตือนพนักงานให้ปฏิบัติตามที่ได้รับคาดหวังดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ตามเจตจำนงของโมเดลการปฏิบัติงานมาตรฐานทั้งภูมิภาค (Regional Operating Model - ROM) เราได้มีการพัฒนาหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Code of Ethics and Conduct - The Code) เป็นมาตรฐานหนึ่งเดียวกันสำหรับทุกกิจการในธนาคาร แต่จากการที่กิจการต่างๆของเราดำเนินธุรกิจในประเทศและขอบเขตอำนาจศาลต่างๆกันและต่างมีกฎระเบียบของตนเอง เราเชื่อว่ามาตรฐานหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณชุดนี้จะมีความครอบคลุมและเป็นที่ยอมรับในทุกขอบเขตอำนาจศาลที่กิจการของธนาคาร ดำเนินธุรกิจ

พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ หลักนี้ได้มีการพัฒนาเพื่อช่วยธนาคาร ในการนำส่งพันธะสัญญาภายใต้แบรนด์ของเราว่าเราจะประกอบกิจการด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมสูงสุด เราหวังว่าพนักงานทุกคนจะทำความเข้าใจหลักการและมาตรฐานที่กำหนดในที่นี้และต้องปฏิบัติตามหลักนี้ทั้งโดยรูปแบบและโดยสาระของหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กล่าวถึงในเอกสารนี้ ขณะเดียวกัน หัวหน้างานหรือผู้จัดการทั้งหลายต้อง “ทำอย่างที่ดี” โดยต้องทำเป็นแบบอย่างและช่วยให้คำชี้แนะผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติตามหลักการและหลักปฏิบัติที่กำหนดในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้

เพื่อสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ เราได้จัดให้มีคู่มือหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณใน HRIS เพื่อช่วยชี้แนะให้กับพนักงาน นอกจากนี้ เรายังส่งเสริมให้พนักงานแจ้งต่อฝ่ายจัดการและคณะกรรมการธนาคารหากพบการกระทำใดที่เป็นการฝ่าฝืนหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ เพื่อให้องค์กรของเราสามารถรักษาวัฒนธรรมด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณไว้ได้โดยผ่านกระบวนการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (whistle blowing procedure) ที่กำหนด

ความมุ่งมั่นของพนักงานทุกคนในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความยั่งยืนของธนาคาร ในการเป็นธนาคารชั้นนำในอาเซียน ข้าพเจ้าจึงขอให้ชาวซีไอเอ็มบีไทยทุกคนเข้ามาร่วมเป็นเจ้าของหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ในวิถีการประกอบกิจการของเรา

2. วัตถุประสงค์ของหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ

- 2.1 หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานของธนาคาร และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ทำการแทนและในนามของธนาคาร ในการปฏิบัติตามหลักการและยึดมั่นมาตรฐานความเป็นมืออาชีพและจริยธรรมระดับสูงในการประกอบกิจการธุรกิจตามวิชาชีพของตน หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ ทั้งตามบทบัญญัติและตามเจตนารมณ์ รวมทั้งสามารถยึดถือเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการประพฤติปฏิบัติตน
- 2.2 หลักจริยธรรมประกอบด้วยชุดหลักการของธนาคาร ที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ โดยเป็นหลักการโดยรวมให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาว่าสิ่งใดถูกต้องและสิ่งใดไม่ถูกต้อง
- 2.3 หลักจรรยาบรรณครอบคลุมพฤติกรรมและการกระทำที่พนักงานทุกคนในธนาคาร ต้องมีหรือต้องไม่มี และถือเป็นเงื่อนไขตลอดระยะเวลาการทำงาน เป็นแนวปฏิบัติที่คาดหวังให้พนักงานใช้ในการติดต่อหรือทำธุรกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักกลุ่มต่างๆ

3. นิยาม

พนักงาน	พนักงานทุกคนที่ทำงานในทุกระดับ ทุกเกรดงาน และทุกสถานะ ได้แก่ พนักงานประจำ พนักงานไม่ประจำ ลูกจ้างกำหนดเวลาคนที่ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างฝึกงาน พนักงานระหว่างทดลองงาน ลูกจ้างตามสัญญา และพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ พนักงานที่อยู่ระหว่างส่งตัวไปทำงานในกิจการอื่นภายในธนาคาร ไม่ว่าจะอยู่ในขอบเขตอำนาจศาลใดหรือรูปแบบกิจการตามกฎหมายใด
พันธมิตรธุรกิจ	ผู้ให้บริการสำหรับหรือในนามของธนาคาร ภายใต้สัญญาบริการ (เช่น ตัวแทนเป็นต้น) คำว่า “พนักงาน” ที่ใช้ในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณให้รวมพันธมิตรธุรกิจด้วย เว้นแต่กรณีที่มีการระบุแยกเป็นการเฉพาะ
ธนาคาร	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) และกิจการต่างๆ ในกลุ่มที่ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย มีอำนาจในการบริหาร
กรรมการ ผู้บริหาร	กรรมการ ผู้บริหารตามสายงานของธนาคาร
บริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร	บริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารซีไอเอ็มบีไทย
บริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละประเทศ	บริหารทรัพยากรบุคคลหรือชื่ออื่นซึ่งอาจมีการใช้ในประเทศต่างๆ ซึ่งรับผิดชอบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของกิจการในประเทศนั้นๆ
การตีความ	เว้นแต่จะมีการกำหนดในบริบทเป็นอื่น คำนามเอกพจน์ให้ครอบคลุมคำนามพหูพจน์และในทางกลับกัน ส่วนคำบ่งบอกเพศชายให้ครอบคลุมคำบ่งบอกเพศหญิงรวมทั้งคำไม่บ่งบอกเพศและในทางกลับกัน อีกทั้งคำบ่งบอกเวลาปัจจุบันให้ครอบคลุมเวลาในอดีตและในอนาคตด้วยและในทางกลับกัน

4. การใช้หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ

- 4.1 หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ใช้กับพนักงานทุกคนของธนาคาร
- 4.2 การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นเงื่อนไขของธนาคาร ในการจ้างงาน พนักงานต้องลงนามรับทราบหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ทุกปีตามที่ทรัพยากรบุคคลของธนาคาร กำหนด ซึ่งเป็นการยืนยันว่าพนักงานมีพันธะและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ นอกเหนือไปจากปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติอื่นๆ ของธนาคาร
- 4.3 ให้ถือว่าหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้เป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างงาน หากพนักงานฝ่าฝืนหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณตลอดจนนโยบายที่เกี่ยวข้องและกฎหมายหรือกฎระเบียบใดๆที่มีการบังคับใช้ พนักงานจะต้องรับโทษทางวินัย ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้าง
- 4.4 หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ เป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ธนาคาร คาดหวังจากพนักงานทุกคน หากมีความจำเป็นเนื่องจากมีข้อกำหนดเฉพาะของธุรกิจหรือข้อกำหนดของทางการในประเทศนั้นๆ อาจต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะของประเทศ หรือองค์กร หรือหน่วยงานธุรกิจเพิ่มเติมไปจากหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ กฎเกณฑ์เพิ่มเติมเหล่านี้อาจกำหนดสำหรับประเทศหรือหน่วยงานธุรกิจเป็นภาคผนวกของหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ โดยต้องได้รับอนุมัติจากทรัพยากรบุคคลของธนาคาร
- 4.5 หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ไม่มุ่งหวังที่จะให้รายละเอียดของนโยบาย แนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และกฎหมายที่บังคับใช้ ดังนั้น พนักงานต้องอ่านหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณควบคู่กับนโยบาย แนวปฏิบัติ และคู่มือภายในที่บังคับใช้ ตลอดจนบทบัญญัติของกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆของทางการ
- 4.6 ในกรณีที่ข้อกำหนดในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณมีความแตกต่างหรือขัดแย้งกับข้อกำหนดในนโยบาย แนวปฏิบัติ และคู่มือภายในที่บังคับใช้ ตลอดจนบทบัญญัติของกฎหมายและ/หรือกฎระเบียบต่างๆของทางการ ให้ยึดตามข้อกำหนดที่เข้มงวดกว่า
- 4.7 ทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ต้องเป็นผู้ดูแลรักษาหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ อาจมีการทบทวนหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้เป็นระยะๆ โดยจะมีการแจ้งทบทวนใน CIMBNET และ/หรือช่องทางสื่อสารอื่นใดที่ทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เห็นว่าเหมาะสม หากพนักงานมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการตีความหรือการบังคับใช้หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ สามารถปรึกษาหรือสอบถามรายละเอียดจากทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ได้

5. หลักจริยธรรม

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการยึดถือและปฏิบัติตามมาตรฐานสูงสุดด้านจริยธรรม ดังนั้น พนักงานทุกคนต้องมุ่งมั่นในการรักษาและปฏิบัติตามหลักการด้านจริยธรรม 6 ประการอันเป็นรากฐานในการติดต่อธุรกิจอย่างมืออาชีพ

5.1 ความซื่อตรง

- 5.1.1 ความซื่อตรงเป็นค่านิยมพื้นฐานของธนาคาร โดยเป็นที่ตกลงร่วมกันว่าพนักงานจะมีความซื่อสัตย์ ให้ความเคารพผู้อื่น และมีความเป็นมืออาชีพในการกระทำสิ่งใดๆ ทั้งนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร ในเรื่องความซื่อสัตย์เป็นคุณสมบัติอันล้ำค่าซึ่งพนักงานจะต้องช่วยกันรักษาตลอดเวลา
- 5.1.2 พนักงานทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการติดต่อธุรกิจต่างๆ ซึ่งรวมถึงการประพฤติปฏิบัติตนที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ตลอดจนหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงหรือเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของธนาคาร ไม่ว่าในเวลาใด

5.2 การรักษาความลับ

- 5.2.1 การรักษาความลับและการติดต่อธุรกิจระหว่างธนาคารกับลูกค้าเป็นความลับ ถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการรักษาชื่อเสียงของธนาคาร ข้อมูลทั้งหลายเกี่ยวกับธุรกิจหรือกิจการของธนาคาร หรือของลูกค้าของธนาคาร ที่พนักงานได้รับมาในการปฏิบัติหน้าที่ต้องรักษาเป็นความลับ พนักงานต้องรักษาความลับและปกป้องความอ่อนไหวของข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งรวมถึงการใช้ข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเท่านั้น ไม่แพร่กระจายข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบจากผู้เกี่ยวข้องเสียก่อน หรือเป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายและกฎระเบียบกำหนด หลักการนี้ยังคงมีผลแม้หลังจากพนักงานพ้นสภาพการเป็นพนักงานแล้ว
- 5.2.2 พนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายของธนาคาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรักษาความเป็นส่วนตัวของบุคคล ตลอดจนการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ

5.3 ความรู้ความสามารถ

- 5.3.1 พนักงานทุกคนต้องเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปด้วยความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ ตลอดจนปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง โดยได้รับการฝึกอบรมและการปรับเสริมความรู้ความชำนาญ ตลอดจนคุณสมบัติและประสบการณ์ภาคปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันการณ์อยู่เสมอ

5.4 ความซัดแย้งทางผลประโยชน์

- 5.4.1 ความเป็นอิสระทางวิชาชีพเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการเป็นพนักงานของทุกคน พนักงานต้องไม่ให้ความซัดแย้งทางผลประโยชน์ อคติ หรืออิทธิพลอันมิชอบใดๆมาครอบงำการตัดสินใจหรือการใช้ดุลยพินิจอย่างมืออาชีพของตน
- 5.4.2 ความซัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้นเมื่อผลประโยชน์ส่วนตัวในธุรกรรมหรือภาระผูกพันที่มีต่อบุคคลอื่นขัดกับภาระผูกพันที่มีต่อธนาคาร ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น รวมถึงการใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อความได้เปรียบในเรื่องข้อมูล ทرفฟิสิ่น และทرفฟิยการอื่นๆ ในระหว่างที่เป็นพนักงานของธนาคาร
- 5.4.3 การทำงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ (objective approach) ไม่ควรเกิดความเสี่ยงจากการมีเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง เรื่องใดๆก็ตามที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานควรมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

5.5 ความเป็นธรรม

- 5.5.1 พนักงานทุกคนต้องดำเนินการต่างๆด้วยความรับผิดชอบและยึดถือวัฒนธรรมการติดต่อหรือปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
- 5.5.2 การดำเนินการทุกเรื่องต้องสะท้อนหลักปฏิบัติทางธุรกิจที่เป็นธรรมและเหมาะสม รวมทั้งเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการค้าเสรี การแข่งขันที่เป็นธรรม และกิจการผูกขาด
- 5.5.3 พนักงานไม่ควรเอาประโยชน์จากบุคคลใดอย่างไม่เป็นธรรมโดยการครอบงำ การปกปิด การใช้ข้อมูลที่เป็นความลับโดยมิชอบ การแสดงข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญผิดไปจากข้อเท็จจริง หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมอื่นใด

5.6 ความเคารพ

- 5.6.1 พนักงานต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่นทั้งภายในธนาคาร และภายนอกธนาคาร ด้วยความเป็นธรรม ด้วยการให้เกียรติ และด้วยความเคารพ
- 5.6.2 พฤติกรรมสำคัญ สาม (3) ประการซึ่งเป็นรากฐานในการสร้างวัฒนธรรมซีไอเอ็มบีที่ดีกว่าเดิมจะเป็นหลักแนวทางให้กับพนักงานในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงาน
- 5.6.3 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการก้าวสู่ความสำเร็จ พนักงานทุกคนสามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีได้โดยการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และด้วยความเคารพผู้อื่น การไม่สามารถปฏิบัติดังกล่าวได้ย่อมก่อกวนความไว้วางใจและรากฐานความมั่นคงในชีวิตและธุรกิจของเรา

6. หลักจรรยาบรรณ

- 6.1 ธนาคาร ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำ ทำธุรกิจที่ต้องขับเคลื่อนด้วยบุคลากรเป็นหลัก พนักงานทุกคนจึงมีบทบาทในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือสนับสนุนผู้ให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า
- 6.2 ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดชุดมาตรฐานที่สะท้อนการประพฤติปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ถูกต้องและพึงระฝูกพื้นที่มีต่อธนาคาร เพื่อนพนักงาน ลูกค้ำ หน่วยงานกำกับดูแล พันมิตรธุรกิจ และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าภาคส่วนอื่นคือสังคม หลักการด้านจริยธรรมของธนาคาร เป็นตัวกำหนดและเป็นส่วนประกอบหลักของค่านิยมองค์กรที่เป็นการสะท้อนมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติของเรา พนักงานทุกคนมีหน้าที่สำคัญยิ่งที่จะต้องทำให้มั่นใจว่าการกระทำของตนเป็นไปตามมาตรฐานความซื่อตรงสูงสุดทั้งส่วนบุคคลและองค์กร ให้ถือว่าหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นแนวทางหลักสำหรับให้พนักงานได้ทราบว่าได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติตนต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆอย่างไรบ้าง อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ใช่หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้แทนหรือจำกัดการใช้ดุลยพินิจในการดำเนินธุรกิจตามปกติ แต่ต้องดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

7. จรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหาร แสดงถึงเจตนาธรรมณ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมที่สูงที่สุดด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

- 7.1 ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- 7.2 ดำเนินกิจการของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใส และมีคุณธรรม
- 7.3 ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- 7.4 มีความเป็นอิสระในด้านการตัดสินใจ และการกระทำที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง
- 7.5 ปฏิบัติหน้าที่โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของธนาคาร เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และโปร่งใส รวมถึง
 - ไม่หาผลประโยชน์จากการเป็นกรรมการหรือผู้บริหาร หรือใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการเป็นกรรมการหรือผู้บริหาร เพื่อผลประโยชน์ทางการเงินส่วนตน และไม่ใช้ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ทางการเงินของผู้อื่น
 - ไม่ใช้ความลับของธนาคารในทางที่ผิด
 - ไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่เป็นคู่แข่งของธนาคาร
 - ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียในการทำสัญญา
 - ไม่รับสิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใด อันเป็นการขัดผลประโยชน์ของธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตนและบุคคลในครอบครัว
- 7.6 ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียในกิจการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับธนาคาร หรือในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับธนาคาร ทั้งนี้ ไม่ว่าจะโดยตรง หรือโดยทางอ้อม
- 7.7 รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือผู้มีส่วนได้เสีย

8. ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

8.1 ธนาคาร

8.1.1 กฎพื้นฐาน

ยึดถือผลประโยชน์และความซื่อตรงของธนาคารตลอดเวลา และดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานและความรับผิดชอบของพนักงานต่อธนาคาร

8.1.2 การรักษาชื่อเสียงของธนาคาร

เป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องดำเนินธุรกิจในามของธนาคาร ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมระดับสูง ห้ามมิให้ดำเนินกิจกรรมใดๆที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธุรกิจของธนาคาร หรืออาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร หรืออาจเป็นการฝ่าฝืนกฎระเบียบ พนักงานต้องไม่แสดงตัวเป็นพนักงานของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ผลประโยชน์ของธนาคารต้องอยู่เหนือสิ่งอื่นเสมอ

8.1.3 การต่อต้านการให้หรือการรับสินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารส่งเสริมนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน (Policy and Procedure on Anti-Corruption) โดยไม่โอนอ่อนให้กับการให้หรือการรับสินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน และมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นธรรม และด้วยความซื่อตรงในการติดต่อธุรกิจและการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในทุกขอบเขตอำนาจศาลที่กิจการในธนาคารดำเนินธุรกิจอยู่ ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินการและบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อต่อต้านการให้และการรับสินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดที่ต้องรับโทษตามกฎหมายการป้องกันการให้และการรับสินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

พนักงานทุกคนต้องหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจนำไปสู่หรือจูงใจให้เกิดสินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงการให้หรือการรับสินบนหรือการจ่ายใต้โต๊ะเพื่อขอความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ไม่ว่าในรูปแบบใดรวมทั้งรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งมีลักษณะเป็นการทุจริตหรืออาจเป็นการทุจริต ทั้งนี้ การป้องกัน การตรวจจับ และการรายงานเกี่ยวกับสินบนและรูปแบบอื่นของการทุจริตคอร์รัปชันเป็นความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนหรือผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร

8.1.4 ความซื่อตรงและความถูกต้องของบันทึกข้อมูลและรายงาน

การลงบัญชีและบันทึกข้อมูลอื่นๆตลอดจนรายงานต่างๆต้องแสดงรายละเอียดธุรกรรมทั้งหลายที่ได้บันทึกไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม ทั้งนี้ ธุรกรรม สัญญา สิทธิทรัพย์สิน รายได้ และค่าใช้จ่ายต่างๆทั้งหมดของธนาคาร ต้องมีการลงบัญชีและบันทึกไว้ อีกทั้งต้องมีการรายงานภาวะผูกพันทั้งหมดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม พนักงานต้องไม่สร้างรายการบัญชีหรือยินยอมให้มีการสร้างรายการบัญชี ดัดแปลง หรือลบรายการบัญชีในบัญชี หรือบันทึกข้อมูลหรือเอกสารใดๆของธนาคาร ที่อาจทำให้ลักษณะที่แท้จริงของธุรกรรมเกิดความคลุมเครือ ตลอดจนทำให้เกิดความเข้าใจขอบเขตการมอบอำนาจหรือการอนุมัติที่แท้จริงของผู้มีอำนาจอนุมัติธุรกรรมดังกล่าวคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง การจำหน่ายไปหรือการทำลายบันทึกข้อมูลของธนาคาร ต้องดำเนินการตามนโยบายการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลของธนาคาร

ตลอดจนคำขอสวัสดิการพนักงานใดๆที่พนักงานยื่นขอภายใต้แผนสวัสดิการพนักงานของธนาคาร ทั้งนี้ ห้ามมิให้มีการทำรายการบัญชีปลอม หลอกหลวงหรือรายการบัญชีที่ทำให้เข้าใจธุรกรรมหรือบัญชีคลาดเคลื่อน

8.1.5 ข้อมูลที่เป็นทรัพย์สิน

ความลับและความรู้ทางการค้า ข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับธนาคาร ลูกค้า และพนักงานของธนาคาร ตลอดจนรายชื่อลูกค้าที่มีการจัดทำในการจ้างงานพนักงานแต่ละคนตามปกติ และข้อมูลจำเพาะผลิตภัณฑ์ โปรแกรม วัสดุ และเอกสารต่างๆเกี่ยวกับโมเดลและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน คอมพิวเตอร์ และระบบโทรคมนาคม ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และแอปพลิเคชันที่ธนาคารได้พัฒนาหรือใช้ ถือเป็นความลับและเป็นทรัพย์สินของธนาคาร ห้ามมิให้พนักงานใช้ เก็บ โอน ทำสำเนา ดาวน์โหลด หรือแพร่กระจายข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่ได้รับอนุญาตหรือมีการกำหนดให้ต้องดำเนินการในงานของตนในนามของธนาคาร ทั้งนี้ พนักงานต้องไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นใดหรือขององค์กรอื่นใดในระหว่างที่เป็นพนักงานหรือหลังจากพ้นจากการเป็นพนักงานของธนาคารแล้ว เว้นแต่เป็นการเปิดเผยสู่สาธารณะโดยธนาคารหรือตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อมูลที่เป็นทรัพย์สินทั้งหมดดังกล่าวต้องมีการส่งคืนไปยังธนาคาร หรือลบออกจากคอมพิวเตอร์ หรือแล็ปท็อป หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ก็ตามก่อนออกจากหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่เมื่อมีการโอนย้ายพนักงานไปยังหน่วยงานอื่นหรือเมื่อจะพ้นสภาพการเป็นพนักงานของธนาคาร

8.1.6 การใช้ข้อมูลภายใน/การลงทุนส่วนตัว

ห้ามมิให้มีการดำเนินการกับหลักทรัพย์หรือตราสารทางการเงินอื่นใดในขณะที่พนักงานมีข้อมูลเกี่ยวกับตราสารเหล่านั้น หรือจะมีผลต่อตราสารเหล่านั้นซึ่งไม่เปิดเผยต่อสาธารณะและมีความอ่อนไหวด้านราคา หรือห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมให้กับผู้อื่นรวมถึงบุคคลในครอบครัว การห้ามดังกล่าวให้ครอบคลุมธุรกรรมส่วนตัวหรือธุรกรรมที่ดำเนินการโดยบุคคลในครอบครัว ตลอดจนธุรกรรมที่ดำเนินการในระหว่างที่เป็นพนักงานของธนาคารด้วย พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ทั้งหมดเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติภายในของธนาคาร

นอกจากนี้ ห้ามมิให้พนักงานที่มีข้อมูลภายในดังกล่าวใช้อิทธิพลให้บุคคลอื่นใดดำเนินการกับหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องหรือสื่อสารข้อมูลดังกล่าวไปยังบุคคลอื่นใดตลอดจนพนักงานอื่นใดที่ไม่ได้มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติงาน

8.1.7 การกระทำที่ฉ้อฉล

พนักงานต้องไม่ประพฤติปฏิบัติใดๆที่เป็นการฉ้อฉลหรือคดโกง หรือกระทำการใดๆที่สะท้อนการขาดความซื่อตรงและความเป็นมืออาชีพ พนักงานได้รับการคาดหวังว่าจะให้ความร่วมมือเต็มที่ในกระบวนการสอบสวนที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภายในหรือภายนอกหรือหน่วยงานกำกับดูแลใดๆ ทั้งนี้ พนักงานต้องไม่ให้ข้อมูล คำให้การ หรือคำชี้แจงที่ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน หลอกหลวงหรือไม่เป็นความจริง

8.1.8 การบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

พนักงานต้องกระทำการใดๆด้วยความซื่อตรงในการติดต่อธุรกิจต่างๆ ดังนั้น พนักงานที่มีส่วนได้เสีย หรือ มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรม

นั้น หรือพาตนเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่มีผลประโยชน์ส่วนตัวในธุรกรรมหรือภาวะผูกพันที่มีต่อบุคคลอื่นขัดแย้งหรือน่าจะขัดแย้งกับภาวะผูกพันที่มีต่อธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอื่นใด ทั้งนี้ ให้อำนาจกรรมการใช้ตำแหน่งของพนักงานเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ส่วนตัวหรือความได้เปรียบในเรื่องข้อมูล สิทธิประโยชน์ และทรัพยากรอื่นที่ได้มาในระหว่างการจ้างงาน ไม่ว่าพนักงานได้รับผลประโยชน์หรือความได้เปรียบโดยที่ธนาคาร หรือกิจการใดๆ ของธนาคาร หรือลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ ให้อำนาจกรรมการที่ได้รับสำหรับครอบครัวของพนักงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ตลอดจนการยุยงเพื่อให้ได้ตำแหน่งกรรมการบริษัทหรือการเป็นผู้จัดการดูแลทรัพย์สิน

เมื่อพนักงานเผชิญกับกรณีที่เกิดหรืออาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในขณะปฏิบัติหน้าที่ พนักงานต้องเปิดเผยกรณีดังกล่าวกับธนาคารโดยไม่ชักช้า โดยอธิบายอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นๆ และปลีกตัวออกจากการร่วมในด้านใดด้านหนึ่งของการตัดสินใจที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกรรมนั้นๆ

8.1.9 นโยบายการให้และการรับของขวัญ

ห้ามมิให้พนักงานและบุคคลในครอบครัวโดยตรงรับและให้ของขวัญเป็นการส่วนตัวจากลูกค้าหรือพันธมิตรธุรกิจของธนาคาร เว้นแต่จะมีการอนุญาตเป็นอื่นตามนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการให้ การรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (No Gift Policy) ของธนาคาร เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดสถานการณ์ใดๆ ที่เกิดหรืออาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าหรือพันธมิตรธุรกิจ

นอกจากนี้ ห้ามมิให้พนักงานเดินทางหรือร่วมการเดินทางกับผู้ขาย/ผู้ให้บริการ หรือพันธมิตรธุรกิจรายอื่นของธนาคารออกค่าใช้จ่ายให้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการที่ขายผลิตภัณฑ์และ/หรือให้บริการแก่ธนาคารอยู่ในปัจจุบัน หรือเป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการที่ยังอยู่ในกระบวนการประมูลงานกับธนาคาร หรืออื่นๆ

8.1.10 การเลี้ยงรับรอง

การเลี้ยงรับรองที่ค่าใช้จ่ายมีมูลค่าที่สมเหตุสมผลและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจตามปกติ ตลอดจนเหมาะสมกับโอกาสสามารถกระทำได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างเครือข่ายธุรกิจ การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก หรือเพื่อแสดงการต้อนรับ โดยให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการให้ การรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (No Gift Policy) ของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมทั้งกรณีการรับรองและการให้การรับรอง

8.1.11 การมีส่วนได้เสียทางการเงินภายนอก

หากพนักงานมีส่วนได้เสียทางการเงินทางตรงหรือทางอ้อมในบริษัท/กิจการใดๆ ไม่ว่าจะในฐานะเจ้าของแต่ผู้เดียว หุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้น พนักงานต้องเปิดเผยการมีส่วนได้เสียต่อด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคลทันที ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการใหญ่ขึ้นไป ให้อำนาจกรรมการมีส่วนได้เสียไปยังสำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยปฏิบัติตามนโยบายการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร

8.1.12 การรับจ้างงานภายนอก/การมีส่วนได้เสียทางธุรกิจภายนอก

พนักงานต้องทุ่มเทเวลาและความใส่ใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุภารกิจที่มีต่อธนาคาร พนักงานต้องไม่รับจ้างทำงานในกิจการอื่นที่มีการให้ผลประโยชน์ไม่ว่าเต็มเวลาหรือไม่เต็มเวลา หรือเกี่ยวข้องกับกิจการธุรกิจภายนอกใดๆ ไม่ว่าจะในฐานะใดก็ตาม (ซึ่งรวมถึงการเกี่ยวข้องในการ

บริหารจัดการ การสั่งการ หรือการดำเนินการอื่นใดของกิจการอื่น) โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ยกเว้นกรณีผู้บริหารระดับสูงจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทอื่นต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร พนักงานทุกคนต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัท/กิจการใด เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารก่อนหรือในกรณีที่บริษัท/กิจการนั้นๆ ไม่มีการประกอบธุรกิจแล้ว

พนักงานอาจสมัครใจร่วมทำงานให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ที่ไม่มุ่งผลกำไรและไม่ผิดกฎหมาย เช่น องค์กรทางศาสนา การศึกษา วัฒนธรรม สังคม สวัสดิการ หรือการกุศล หากการเข้าร่วมนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำหรับธนาคาร และไม่มีหรือแนวโน้มไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อันเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวกับธนาคาร

8.1.13 การรักษาความลับ

พนักงานต้องพยายามทุกวิถีทางเพื่อปกป้องความลับของข้อมูลและธุรกรรมของลูกค้า พนักงานที่สามารถเข้าถึงเอกสารหรือข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการหรือบัญชีของลูกค้า/พันธมิตรธุรกิจของธนาคาร ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อบุคคลที่สามตลอดช่วงเวลาที่พนักงานหรือหลังจากพ้นสภาพการเป็นพนักงานของธนาคารแล้ว เว้นแต่เป็นไปตามปกติของการปฏิบัติหน้าที่งานของตน หรือเมื่อการเปิดเผยนั้นเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและ/หรือได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคาร และ/หรือลูกค้าแล้วแต่กรณี

พนักงานต้องใช้ข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับมาดังกล่าวเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ครอบครัวหรือบุคคลที่สามใดๆ หรือใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อโน้มน้าวลูกค้าหรือบุคคลที่สามใดๆ ในการติดต่อเพื่อการทำธุรกรรม หรือสื่อสารข้อมูลดังกล่าวให้กับลูกค้าหรือบุคคลที่สามใดๆ

พนักงานต้องไม่บันทึก เก็บ โอน หรือดาวน์โหลดข้อมูลใดๆ ของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือไม่ทำลาย หรือคืนข้อมูลดังกล่าวให้กับธนาคาร ที่ได้มีการบันทึก เก็บ โอน หรือดาวน์โหลดไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เป็นบทบัญญัติตามกฎหมายที่ต้องรักษามูลค่าข้อมูลทั้งหลายและความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า/พันธมิตรธุรกิจเป็นความลับและต้องไม่บันทึก เก็บ โอน หรือดาวน์โหลดข้อมูลเหล่านั้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่วัตถุประสงค์ที่กำหนด

พนักงานทุกคนต้องดำเนินการกับข้อมูลที่เป็นความลับเท่าที่ผู้รับข้อมูลจำเป็นต้องทราบเท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่เป็นการส่งให้กับพนักงานที่ต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น หากการให้ข้อมูลดังกล่าวไม่เป็นการเอื้อให้มีการใช้ข้อมูลในทางมิชอบหรือทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นอกจากนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหลายที่พนักงานได้รับในระหว่างที่เป็นพนักงานของธนาคาร ให้ถือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ และให้ใช้ตามที่กำหนดในกฎระเบียบการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

8.1.14 การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร

พนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบในการดูแลรักษาทรัพย์สิน อุปกรณ์ ทรัพยากร และบันทึกข้อมูลต่างๆ ของธนาคารที่ได้รับสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติตามทรัพย์สินของธนาคารด้วยความเอาใจใส่ และไม่อนุญาตให้พนักงานเคลื่อนย้ายทรัพย์สินใดๆ จาก

บริเวณสถานที่ทำงานโดยไม่ได้รับการอนุมัติล่วงหน้าจากธนาคาร เว้นแต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่ ทรัพย์สินของธนาคารต้องใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจโดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

อีเมลของธนาคารต้องใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเท่านั้น พนักงานต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้อีเมลต้องไม่ทำให้ธนาคารเกิดความเสียหายทางธุรกิจหรือทางกฎหมายใดๆ

8.1.15 การปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

พนักงานทุกคนได้รับการคาดหวังให้ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็งและมีความรับผิดชอบ โดยต้องคำนึงถึงความเสี่ยงในทุกกลุ่มกิจกรรมทางธุรกิจ และดูแลให้มั่นใจว่าผลประโยชน์ของธนาคารได้รับการปกป้องตลอดเวลา

พนักงานที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ใดๆ ต้องดำเนินการภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งไม่ได้รับอนุญาตให้ทำการตัดสินใจหรือสร้างพันธะผูกพันให้กับธนาคารในธุรกรรมหรือนิติกรรมใดๆ ที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่

8.1.16 การกำกับดูแลจากหน่วยงานทางการในเรื่องของลูกค้า

ธนาคารอาจได้รับแจ้งว่าลูกค้ากำลังอยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบหรือสอบสวนจากหน่วยงานกำกับดูแลหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย ซึ่งให้รายละเอียดข้อมูลบางอย่าง การบล๊อคบัญชี หรือการดำเนินการอื่นที่จำเป็น พนักงานต้องไม่แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการดำเนินการของทางการดังกล่าว หรือการดำเนินการที่ธนาคารได้ยื่นเสนอต่อทางการ เว้นแต่ได้รับการอนุญาต/คำสั่งล่วงหน้าเป็นการเฉพาะจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

8.1.17 การปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆของธนาคาร

พนักงานทุกคนต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในนโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรฐานต่างๆของธนาคาร ตลอดจนหลักปฏิบัติทางธุรกิจตามหลักจริยธรรมและตามกฎหมาย ไม่ว่าจะมีการกล่าวถึงในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นการเฉพาะหรือไม่ก็ตาม การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวทั้งโดยรูปแบบและโดยเนื้อหาของข้อกำหนดในนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว ซึ่งฝ่ายกำกับปฏิบัติตามงานของธนาคารทำหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

8.1.18 การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริต

เป็นคำสั่งของธนาคารที่พนักงานทุกคนต้องระมัดระวังติดตามความเป็นไปของสถานะแวดล้อมในการประกอบธุรกิจโดยตรงของธนาคาร ถ้าพนักงานพบเห็นการกระทำความผิด การปฏิบัติผิดต่อหน้าที่ การไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือการกระทำที่ผิดระเบียบ ไม่ว่าจะการกระทำเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับพนักงานหรือบุคคลภายนอก พนักงานต้องรายงานการกระทำดังกล่าวโดยไม่ชักช้า และโดยสุจริตต่อกรรมการที่มีผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งหรือบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้รับผิดชอบตามนโยบายเรื่องการเปิดเผยข้อมูล และคุ้มครองปกป้องพนักงานที่เปิดเผยมูลหรือให้เบาะแส (Whistle Blowing Policy) โดยผ่านช่องทางอีเมล whistleblow@cimbthai.com

8.1.19 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

พนักงานทุกคนต้องไม่โพสต์เนื้อหาใดๆที่อาจเป็นการทำร้าย โจมตี ทำลายชื่อเสียง หรือก้าวล่วงเพื่อนพนักงาน ผู้บังคับบัญชา ธนาคาร และลูกค้า/พันธมิตรธุรกิจใดๆ ในช่องทางใดๆ รวมทั้ง

ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งห้ามมิให้พนักงานอัปโหลดข้อมูลที่เป็นความลับใดๆ ที่ได้รับระหว่างที่เป็นพนักงานของธนาคารในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ใดๆ

8.1.20 การกล่าวปราศรัยในนามธนาคาร

คำขอเพื่อไปพูด ให้สัมภาษณ์ หรือแสดงความคิดเห็นใดๆ เพื่อถ่ายทอดทางสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือสื่ออื่นๆ เกี่ยวกับกิจการของธนาคาร ควรมีการอ้างอิงไปยังสื่อสารองค์กรของธนาคาร ทั้งนี้ ต้องมีการแนบข้อความเปิดเผยสถานะตามกฎหมายและข้อความจำกัดสิทธิ์ความรับผิดชอบ (Disclaimer) กับข้อมูลวัสดุลายลักษณ์อักษรทั้งหมดก่อนมีการเผยแพร่

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนไม่ว่าในสถานะส่วนตัวหรือทางวิชาชีพ ต้องไม่แถลงการณ์ใดๆ ต่อสาธารณะ ไม่ว่าทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร (รวมถึงที่ผ่านช่องทางเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์) เกี่ยวกับนโยบายและมติการตัดสินใจของธนาคาร โดยไม่ได้รับการอนุมัติจากธนาคาร

8.1.21 วินัยพนักงาน

พนักงานทุกคนได้รับการคาดหวังให้รักษามาตรฐานจริยธรรมระดับสูงในการทำงานที่เกี่ยวกับการมาทำงาน การปฏิบัติงาน และการประพฤติปฏิบัติ อีกทั้งได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การแต่งกายเพื่อสะท้อนความเป็นมืออาชีพในระดับสูง

8.1.22 ความปลอดภัยในที่ทำงาน

ธนาคารมุ่งมั่นในการจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานตามกฎหมายระเบียบของทางการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยแก่พนักงาน พนักงานทุกคนต้องร่วมกันกับฝ่ายจัดการของธนาคาร ในการดูแลรักษาให้ที่ทำงานเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับการทำงาน และต้องรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหากพบว่ามีกรกระทำผิดมาตรฐานความปลอดภัยใดๆ

8.1.23 การปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน

พนักงานได้รับการคาดหวังให้บริหารสถานะทางการเงินส่วนตัวเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินส่งผลให้สูญเสียความน่าเชื่อถือทางการเงินของตน ซึ่งอาจจะกระทบต่อความเหมาะสมในการดำรงสภาพการจ้างงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง พนักงานทุกคนต้องรายงานต่อธนาคารทันที ในกรณีที่ถูกพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายจากการดำเนินคดีของเจ้าหนี้ ธนาคารสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงสภาพการจ้างงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รวมกรณีที่ธนาคารได้รับทราบการล้มละลายดังกล่าวผ่านแหล่งอื่นๆ

8.1.24 แนวทางการปฏิบัติตน

นอกจากนี้ พนักงานได้รับการคาดหวังให้ต้องมีแนวทางการปฏิบัติตนในทางที่ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อชื่อเสียงหรือนำไปสู่มาตรการใดๆ ที่อาจทำให้ธนาคารเสียชื่อเสียงหรือบ่อนทำลายชื่อเสียงของธนาคาร หรือกระทบต่อความเหมาะสมในการดำรงสภาพการจ้างงานอย่างต่อเนื่องของพนักงาน โดยพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับธนาคารอย่างเคร่งครัด

8.1.25 การกระทำที่ผิดกฎหมาย

ธนาคารมีนโยบายห้ามมิให้พนักงานมีการประพฤติปฏิบัติที่ผิดกฎหมายที่อาจเป็นการคุกคามต่อธนาคาร หรือต่อความปลอดภัยของพนักงาน หรือตัวแทนอื่นใดของธนาคาร พนักงานใดที่ถูกพิพากษาให้รับโทษทางอาญาดังกล่าวจะถูกดำเนินมาตรการทางวินัย ซึ่งรวมถึงการถูกไล่ออก ห้ามมิให้พนักงานขายหรือผลิต บริโภค ครอบครอง จำหน่าย หรือสื่อสารเสพติดและสุรายาเมา หรือมีอาการเมินเมาจนทำให้พนักงานไม่อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ ห้ามมิให้

พนักงานใช้สารเสพติด (เว้นแต่ด้วยเหตุผลทางการแพทย์) และ/หรือสุรายาเมา ตลอดจนเล่นการพนันในที่ทำงานอย่างเด็ดขาด

8.1.26 ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็น

พนักงานทุกคนต้องพยายามพัฒนาเสริมสร้างความรู้และความสามารถ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์อยู่เสมอทั้งนี้ พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมบังคับใดๆ ไม่ว่าเป็นการเข้าร่วมในห้วงอบรม การเรียนออนไลน์ หรือการเข้าร่วมหลักสูตรอบรม ตามที่ธนาคารได้กำหนดเป็นระยะๆ และภายในระยะเวลาที่กำหนด

8.1.27 ใบอนุญาตและทะเบียนทางวิชาชีพ

พนักงานที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตสำหรับงานบางด้านต้องไม่ปฏิบัติงานที่มีกฎระเบียบควบคุมอยู่หรือต้องหลีกเลี่ยงจากงานดังกล่าว เว้นแต่พนักงานจะได้รับใบอนุญาตสำหรับการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ ก่อน

8.1.28 การใช้สวัสดิการพนักงานในทางมิชอบ

สวัสดิการต่างๆ สำหรับพนักงานอันมาจากสภาพการทำงานของธนาคาร ต้องมีการใช้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของสวัสดิการดังกล่าวอย่างเข้มงวดรัดกุม ซึ่งได้แก่ บัญชีธนาคาร สินเชื่อ ดอกเบี้ยพิเศษ หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียมผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร

พนักงานต้องไม่ใช้สวัสดิการที่ได้รับดังกล่าวในทางมิชอบ หรือดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการดังกล่าวโดยฝ่าฝืนนโยบายและแนวปฏิบัติหรือข้อกำหนดของทางราชการที่เกี่ยวข้องใดๆ เป็นต้นว่า ต้องไม่ผิดนัดชำระหนี้สินเชื่อที่ได้รับจากธนาคารในฐานะพนักงาน ธนาคารสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกสวัสดิการหรือสินเชื่อดังกล่าว นอกเหนือไปจากการดำเนินมาตรการทางวินัยที่เหมาะสมต่อพนักงานที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานดังกล่าว

8.1.29 การให้การฝึกอบรมภายนอก/การเป็นวิทยากรรับเชิญ/การเป็นนักเขียน

พนักงานอาจรับค่าเชิญให้ไปให้การฝึกอบรมภายนอก เป็นวิทยากรรับเชิญ หรือร่วมในงานสัมมนา การประชุมทางวิชาการ หรืองานอื่นใดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริหารทรัพยากรบุคคล และสำหรับผู้บริหารระดับสูงต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ก่อนรับค่าเชิญ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและ/หรืองานที่พนักงานผู้นั้นทำ

ค่าธรรมเนียมหรือค่าจ้างที่ได้รับจากการให้บริการดังกล่าวต้องจ่ายให้กับธนาคาร

8.1.30 ความรับผิดชอบหลังพ้นสภาพการเป็นพนักงาน

หน้าที่การรักษาความลับครอบคลุมระยะเวลาไปถึงช่วงหลังจากพ้นสภาพการเป็นพนักงานของธนาคารที่ต้องรักษาเรื่องทั้งหมดเกี่ยวกับธนาคาร และพนักงานของธนาคารเป็นเรื่องลับมา นอกจากนี้ ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสม ในกรณีนี้ที่พบว่าพนักงานที่พ้นจากการเป็นพนักงานได้มีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่ซื่อสัตย์ในระหว่างที่เป็นพนักงานของธนาคาร

8.1.31 กิจกรรมทางการเมือง

ธนาคารเคารพสิทธิของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง หากกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้และการทำกิจกรรมนั้นเป็นไปในฐานะส่วนตัวและไม่ใช่นฐานะ

ตัวแทนของธนาคาร รวมถึงการดูแลเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมเหล่านั้นไม่ถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งของพนักงานในธนาคาร การร่วมในกิจกรรมทางการเมืองดังกล่าวต้องไม่มีการใช้เวลาหรือทรัพยากรของธนาคาร รวมถึงการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ พนักงานต้องเคารพสิทธิและความเห็นของพนักงานอื่นๆ และไม่ได้รับอนุญาตให้ชักชวนผู้อื่นเข้าร่วมในกิจกรรมทางการเมืองดังกล่าวในขณะที่อยู่ในบริเวณสถานที่ทำงานหรือระหว่างการทำงานของธนาคาร

8.2 เพื่อนพนักงาน

8.2.1 กฎพื้นฐาน

การปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมสำคัญ สาม (3) ประการในการสร้างซีไอเอ็มบีที่ดีกว่าเดิม ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับการคาดหวังว่า ในการติดต่อกันหรือปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานและเพื่อนร่วมงาน จะเป็นไปอย่างมีอาชีพ มีความเคารพซึ่งกันและกัน และการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปด้วยความเหมาะสม

8.2.2 ความเคารพซึ่งกันและกัน

ธนาคารจะไม่มี การโอ้อ่อนให้กับการเลือกปฏิบัติ การรังแก การข่มขู่ หรือ การคุกคามหรือล่วงละเมิดใด ๆ เด็ดขาด ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับความหลากหลาย ดังนั้นการปฏิบัติของพนักงานต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความเคารพซึ่งกันและกันเสมอ โดยไม่มีการกีดกันในเรื่องเชื้อชาติ เพศ เผ่าพันธุ์ ศาสนา เป็นต้น ธนาคารเชื่อว่าความสำเร็จของธนาคารขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าทั้งต่อส่วนรวมและส่วนบุคคล

ธนาคารห้ามมิให้พนักงานกระทำการใด ๆ ที่ใช้ความรุนแรงหรือการข่มขู่ที่ใช้ความรุนแรงต่อบุคคลอื่นใดภายในธนาคารหรือเกี่ยวกับอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคาร หรือการประกอบธุรกิจของธนาคาร

จุดยืนของธนาคาร คือ การคุกคามหรือล่วงละเมิดทางเพศถือเป็นการกระทำมิชอบที่ทำลายความจริงใจต่อกันในความสัมพันธ์ระหว่างกันในการทำงาน พนักงานไม่ว่าชายหรือหญิงไม่ควรถูกก้าวย่างทางเพศ ไม่ว่าจะทางกายหรือทางวาจา

8.2.3 ตระหนักในความพยายามของกันและกันและพร้อมให้กำลังใจเสมอ

พนักงานต้องส่งเสริมกันและกันให้แสดงออกถึงความสามารถอย่างเต็มที่และร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานและการแก้ปัญหา ตลอดจนให้ความใส่ใจต่อความเห็นและคำแนะนำของผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติโดยไม่เลือกปฏิบัติ

8.2.4 การควบคุมดูแล

กิจกรรมทางธุรกิจทั้งหลายของธนาคารต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างเหมาะสมของบุคลากรระดับหัวหน้างาน หัวหน้างานควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเท่าที่เห็นว่าพนักงานนั้นมีความพร้อมด้านทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ หัวหน้างานควรให้การฝึกอบรมและการชี้แนะแก่ผู้รับมอบหมายงานอย่างเพียงพอเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานนั้นให้เป็นที่มาของนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด ตลอดจนสามารถเข้าใจและประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานได้ว่าเป็นอย่างไร ควรมีการติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานดังกล่าวอย่างเพียงพอในบางสถานการณ์เฉพาะเพื่อให้

มั่นใจว่าหัวหน้างานจะสามารถพบหรือระบุข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นกับงานนั้นได้อย่างทันที่

8.2.5 ปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของหัวหน้างาน

พนักงานต้องปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของผู้บริหารสูงสุดของฝ่าย/หัวหน้างานทุกครั้งด้วยความขยันขันแข็ง คำสั่งโดยชอบหมายถึงคำสั่ง/คำขอ/การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ซึ่งต้องไม่ขัดกับหรือเป็นการฝ่าฝืนนโยบายและกฎระเบียบต่างๆที่กำหนดและมีการบังคับใช้อยู่

8.2.6 การปฏิบัติโดยให้สิทธิพิเศษ

พนักงานไม่ควรอาศัยสถานะของการเป็นพนักงานให้หรือรับสิทธิพิเศษใดๆสำหรับบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัว การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของธนาคารต้องยึดหลักปฏิบัติของการบริหารจัดการที่ดีและไม่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์หรือเรื่องส่วนตัว

8.2.7 นโยบายห้ามสูบบุหรี่

ธนาคารกำหนดให้ใช้นโยบายห้ามสูบบุหรี่ภายในอาคารทุกอาคารของธนาคาร รวมทั้งพนักงานต้องไม่สูบบุหรี่ในบริเวณขอบเขตโดยรอบที่ติดกับอาคารทั้งหลายดังกล่าว เว้นแต่เป็นบริเวณที่จัดไว้ให้สำหรับสูบบุหรี่โดยเฉพาะ การสูบบุหรี่รวมถึงการใช้อุปกรณ์จำลองการสูบบุหรี่ทุกประเภท เช่น บุหรี่อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายห้ามสูบบุหรี่อาจทำให้พนักงานต้องรับโทษทางวินัย

8.3 ลูกค้า

8.3.1 กฎพื้นฐาน

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะนำเสนอและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า การติดต่อธุรกิจทั้งหลายกับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าที่คาดหวังตลอดจนลูกค้าอื่นๆต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรม ด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ และมีมาตรฐานทางจริยธรรมในระดับสูง

8.3.2 พนักงานทุกคนต้องมีความรอบคอบรัดกุม ความซื่อสัตย์ และความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อลูกค้า

พนักงานทุกคนต้องพยายามเรียนรู้และเข้าใจความต้องการ สภาพทางการเงิน และลักษณะความเสี่ยงของลูกค้า

พนักงานต้องดูว่าลูกค้ามีความเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการที่จะซื้อและทางเลือกต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายตลอดจนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆดีแล้วหรือไม่ ทั้งนี้ การกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆต้องมีความโปร่งใสเพื่อไม่ให้เกิดการเอาประโยชน์จากลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรม

การสื่อสารกับลูกค้าและบุคคลอื่นๆต้องตรงไปตรงมา มีความพอดี และจริงใจ โดยไม่ควรมีการกล่าวอ้างหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และรายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือการให้ข้อมูลเกินจริงหรือผิดไปจากข้อเท็จจริง ทั้งนี้ การละเว้นไม่ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญอาจทำให้ลูกค้าหรือบุคคลอื่นเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้เช่นกัน

8.3.3 การดำเนินการหรือการทำธุรกรรมกับบัญชีหรือเงินของลูกค้า

การดำเนินการหรือการทำธุรกรรมใดๆในนามของลูกค้าหรือกับบัญชีของลูกค้าสามารถกระทำได้ต่อเมื่อมีคำสั่งจากลูกค้าตามเกณฑ์ที่กำหนดในนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของเท่านั้น พนักงานต้องไม่ดำเนินการหรือทำธุรกรรมใดๆดังกล่าวโดยไม่ได้รับความเห็นชอบหรือรับมอบอำนาจจากลูกค้า

การจัดสรรหรือดำเนินการโดยมิชอบกับเงินของลูกค้าเป็นการกระทำความผิดขั้นร้ายแรงและเป็นการทำลายความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับซีไอเอ็มบีในฐานะผู้รับฝากดูแลเงินทองให้กับลูกค้า

8.3.4 การติดต่อธุรกิจเป็นการส่วนตัวกับลูกค้า

เพื่อเป็นการยึดหลักความซื่อตรงและเป็นมืออาชีพ พนักงานทุกคนต้องไม่มีการติดต่อธุรกิจเป็นการส่วนตัว (ทั้งการขอกู้เงินและการให้เงินกู้) กับลูกค้า หากการกระทำนั้นอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานได้ นอกจากนี้ พนักงานควรปฏิบัติตนด้วยความสุชุมและสุภาพในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดสถานการณ์ที่อาจทำให้ลูกค้าสูญเสียความไว้วางใจและความเชื่อถือต่อธนาคาร

8.3.5 การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ข้อร้องเรียน ข้อพิพาท หรือความไม่พอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารต้องได้รับการใส่ใจอย่างเร่งด่วนและเป็นธรรม โดยให้บุคคลที่มีประสบการณ์เพียงพอเป็นผู้ดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นโดยบุคคลนั้นต้องไม่ใช่ผู้ถูกร้องเรียน ทั้งนี้ ควรทำการตรวจสอบและตอบรับข้อร้องเรียนทันทีที่ทำได้ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะร้ายแรงหรือผิดปกติที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงโดยรวมของธนาคารควรมีการนำเสนอต่อคณะทำงานร่วมพิจารณาปัญหาเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดๆที่ได้รับ ไม่ว่าจะทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ต้องมีการบันทึกในทะเบียนข้อร้องเรียน (complaint log) หรือระบบติดตามข้อร้องเรียน (complaint tracking system) แล้วแต่กรณี โดยจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ ทั้งนี้ ใน complaint log ควรระบุวันที่ได้รับข้อร้องเรียน บุคคลที่จะดำเนินการกับข้อร้องเรียน การดำเนินการกับข้อร้องเรียน วันที่ตอบลูกค้า ไม่ว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ ต้องมีการเก็บรักษา complaint log อย่างเหมาะสมเพื่อพร้อมให้ตรวจสอบภายใน/ก้ากับการปฏิบัติงานตรวจสอบได้

กรณีลูกค้าต้องการร้องเรียนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมของธนาคารและการให้บริการของธนาคารสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดย ดังนี้

- สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นโดยตรง
- ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน CIMB Thai Care Center

ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2626-7777

ตั้งแต่เวลา 07.00 น. – 19.00 น. ทุกวันไม่มีวันหยุด

หรือ ส่งอีเมลล์มาที่ cimbthai.carecenter@cimbthai.com

8.4 หน่วยงานกำกับดูแล

8.4.1 กฎพื้นฐาน

ธนาคารจะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลด้วยความกระตือรือร้น เปิดเผย และให้ความร่วมมือด้วยดี

8.4.2 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

พนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบในการทำความเข้าใจและยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบที่มีการบังคับใช้ต่างๆ ทั้งตามบทบัญญัติและตามเจตนารมณ์ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความจริงใจและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ตลอดจนมาตรฐาน หลักจรรยาบรรณ และแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการเป็นพนักงาน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการต่างๆ

8.4.3 ใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพ

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับใบอนุญาต ใบทะเบียน หรือหนังสือรับรอง หรือถือใบอนุญาตที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

8.4.4 การรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแล

ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นตามเวลาที่กำหนดเพื่อการประเมินความเที่ยงตรงของการแสดงข้อมูลทางการเงิน ความแข็งแกร่งของสถานะทางการเงิน และจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ

พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยการรายงานข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง ทันการณ์ และสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ ห้ามมิให้มีการปกปิด ดัดแปลงแก้ไข หรือหวงเหินยอมเปิดเผยข้อมูลแก่หน่วยงานกำกับดูแล เว้นแต่ธนาคารมีการกำหนดเป็นอย่างอื่นตามสิทธิทางกฎหมายหรือด้วยเหตุผลที่ต้องเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

8.4.5 ธุรกรรมที่เป็นการฟอกเงิน

การฟอกเงิน คือการกระทำที่เป็นการปกปิดเงินที่ได้รับจากการก่ออาชญากรรมและทำให้เงินนั้นมีสภาพเป็นเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานไม่ควรมีการทำธุรกรรมใดๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ที่เกี่ยวข้องกับเงินจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย บุคคลใดๆ ที่กระทำการหรือพยายามกระทำการที่เป็นการฟอกเงินถือเป็นผู้ที่กระทำความผิดตามบทบัญญัติของกฎหมายในประเทศนั้นๆ และทำให้ต้องถูกปรับและ/หรือถูกจำคุก พนักงานทุกคนต้องทำการศึกษาและตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อให้เข้าใจธุรกิจและความเป็นมาของคู่ค้าที่คาดหวังของธนาคาร ตลอดจนที่มาและปลายทางของเงิน ทรัพย์สิน และบริการ ทั้งนี้ หากพบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยหรือเหตุการณ์น่าสงสัยว่าอาจมีการฟอกเงินหรือการติดสินบน ให้ถือปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Policy)

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนต้องดูแลไม่ให้มีการใช้บัญชีธนาคารของบุคคลใดๆ เพื่อการกระทำที่เป็นการฟอกเงินด้วย

8.5 พันธมิตรธุรกิจ

8.5.1. กฎพื้นฐาน

ธนาคารยึดมั่นในการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อตรง โดยปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญาต่างๆ และภายใต้เงื่อนไขทางธุรกิจที่เป็นธรรมและเท่าเทียม

8.5.2. การกระทำที่เป็นการขัดขวางการแข่งขัน

การดำเนินธุรกิจใดๆ ของธนาคารต้องเป็นไปภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรมและเปิดเผย พนักงานไม่ควรเจรจาหรือผูกพันธนาคารในการดำเนินการใดๆ กับคู่แข่งทางธุรกิจหรือคู่ค้าไม่ว่าในสถานการณ์ใดๆ (ไม่ว่าจะกระทบนโยบายการกำหนดราคาหรือการตลาดหรือไม่หรืออื่นๆ) หรือไม่ควรถูกปฏิบัติในทางใดๆ ที่จะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายเกี่ยวกับการแข่งขันทางธุรกิจ การฝ่าฝืนกฎหมายเกี่ยวกับการแข่งขันทางธุรกิจอาจทำให้ธนาคารและพนักงานต้องถูกปรับหรือรับโทษทางแพ่งหรือทางอาญา

8.5.3. การประเมินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรมและตรงตามวัตถุประสงค์

พนักงานต้องปฏิบัติตามกระบวนการที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการคัดเลือกคู่ค้า รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารที่เกี่ยวกับการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ผู้ให้บริการ

8.6 สังคม

8.6.1 กฎพื้นฐาน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ต่อสังคม โดยยึดมั่นและรักษามาตรฐานความซื่อตรงและความเป็นมืออาชีพในระดับสูง

8.6.2 การกระทำที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อสังคม

พนักงานทุกคนต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการตัดสินใจ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

8.6.3 วัฒนธรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของธนาคาร ในการตอบแทนสังคมและเสริมสร้างบทบาทของธนาคาร ในฐานะองค์กรพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ พนักงาน ตลาด และชุมชนที่เราอยู่อาศัยและประกอบธุรกิจ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมโดยรวม ทั้งนี้ ธนาคารส่งเสริมพนักงานทุกคนอย่างเต็มที่ให้เข้าร่วมในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมที่ธนาคารจัดหรือดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

8.7 ผู้ถือหุ้น

8.7.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม

8.7.2 บริหารจัดการให้ธนาคารมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ และสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

8.7.3 รายงานสภาพภาพและแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคตของธนาคารต่อผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง

- 8.7.4 ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใดๆ ของธนาคาร ที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะชน นำไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก หรือดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร

8.8 คู่แข่งทางการค้า

- 8.8.1 ประพฤติ ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี
- 8.8.2 ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- 8.8.3 ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

8.9 เจ้าหนี้

- 8.9.1 ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา ต้องแจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 8.9.2 รายงานฐานะทางการเงินภายใต้สถานะตามเหตุการณ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- 8.9.3 ไม่เรียก ไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับเจ้าหนี้

9. การรับทราบและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ข้าพเจ้าขอรับรองในที่นี้ว่า ได้อ่านและตกลงที่จะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร (หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ)