



แนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์
(Banking Industry Code of Conduct Guideline)

บทนำ

ตามที่สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกทั้ง 15 แห่ง ได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) เมื่อปี 2559 บนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) โดยได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกันภายใต้แนวคิด “จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน” เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560 โดยมีผู้ว่าการ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นสักขีพยาน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

ธนาคารสมาชิกและสมาคมธนาคารไทยเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ผลักดัน จนก่อให้เกิดแนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct Guideline) โดยเล็งเห็นว่า การจัดทำแนวปฏิบัติฉบับนี้ เป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ ทั้ง 9 หัวข้อ ให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยถือเป็นส่วนเพิ่มเติมจากจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) ปี 2559 และมีวัตถุประสงค์ให้ธนาคารสมาชิกทั้ง 15 แห่ง มีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน ให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ที่มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน และเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและระบบสถาบันการเงินไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันมุ่งสู่การเป็น Self-Regulated Organization (SRO) อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี แนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่ได้จัดทำขึ้นหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ทดแทนกฎหมาย กฎเกณฑ์ กฎระเบียบต่างๆ ที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล แต่อย่างไรก็ดี ธนาคารสมาชิกยังคงต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ.2559 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เป็นต้น

ทั้งนี้ สมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารสมาชิกจะดำเนินการทบทวนแนวปฏิบัติฉบับนี้ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

อนึ่ง ธนาคารสมาชิกแต่ละแห่งจะต้องนำแนวปฏิบัติฉบับนี้ ไปปรับใช้ตามความพร้อมและความเหมาะสม แต่จะต้องสามารถปฏิบัติได้ ตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นไป



Milestone

2558 – 2559

ธนาคารสมาชิกยกร่าง Banking Industry Code of Conduct เพื่อกำหนดหลักการพื้นฐาน (Principle) ทั้ง 9 หัวข้อ ได้แก่

1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ
2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
3. มาตรฐานการให้บริการ
4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
6. ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์
7. การจัดการข้อมูล
8. การกำกับดูแลโดยรวม
9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

2560

- ธนาคารสมาชิกลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน ภายใต้แนวคิด “จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน”
- ธนาคารสมาชิกดำเนินการประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม Checklist 50 ข้อ และแจ้งไปยังสมาคมธนาคารไทยเพื่อทราบถึงการดำเนินการ

2561

- ธนาคารสมาชิกร่วมกันยกร่างแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในหัวข้อ 1-5 เพื่อกำหนดเป็นรายละเอียดแนวปฏิบัติร่วมกัน

2562

- ธนาคารสมาชิกร่วมกันยกร่างแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในหัวข้อ 6-9 เพื่อกำหนดเป็นรายละเอียดแนวปฏิบัติร่วมกัน

2563

- ธนาคารสมาชิกร่วมจัดทำแนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct Guideline) และประกาศใช้ร่วมกัน



หัวข้อ 1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

วัตถุประสงค์:

- เพื่อส่งเสริมการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการธนาคาร
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Public Trust) ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (ลูกค้า, ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล)

1. พนักงานของธนาคารจะต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักการขั้นพื้นฐาน ดังนี้
 - 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในคุณธรรม จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบภายในของแต่ละธนาคารที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
 - 1.3 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง และป้องกัน หลีกเลี่ยงการกระทำหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมซึ่งอาจนำมาสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม
 - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความระมัดระวังรอบคอบ
 - 1.5 พึ่งรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เช่น เก็บรักษาข้อมูลความลับ ไม่ใช้ข้อมูลภายในของธนาคาร ตลอดจนไม่อาศัยอำนาจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางที่มีขอบให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น
2. ธนาคารพึงดำเนินการให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการคอร์รัปชัน ทั้ง 6 องค์ประกอบ ที่สมาคมธนาคารไทยจัดทำขึ้น
3. ธนาคารพึงจัดให้มีนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF) ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด เช่น การจัดให้มีกระบวนการรู้จักและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า (KYC/CDD) และควรมีการนำเรื่องแหล่งที่มาของรายได้และประมาณการรายได้ (หากมี) มาพิจารณา โดยมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น ตลอดจนจัดให้มีกระบวนการติดตามความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรมของลูกค้า และทบทวนข้อมูลลูกค้าตามระดับความเสี่ยง และมีการจัดทำรายงานธุรกรรมแต่ละประเภทไปยังสำนักงาน ปปง. ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด



หัวข้อ 2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร

วัตถุประสงค์:

- เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารแสดงบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. กรรมการและผู้บริหารต้องมีจิตสำนึกในหน้าที่ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ (Fiduciary Duty) ซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร เป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายไปสู่บุคลากรทุกภาคส่วน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม

2. กรรมการและผู้บริหารมีบทบาทสำคัญ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตรงในการดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคงและยั่งยืน โดยนำหลักการ การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ซึ่งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Environmental), สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) เช่น Responsible Lending มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งภายใต้กรอบกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สถาบันการเงินดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

3. กรรมการและผู้บริหารเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้ถือหุ้นและฝ่ายจัดการ ในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ที่ส่งเสริมการสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ปลูกฝังเรื่องการปฏิบัติตามจริยธรรม รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Compliance Culture)

4. กรรมการต้องดูแลให้ธนาคารมีนโยบายและกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี รวมถึงระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กำกับดูแลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ ผู้บริหารของธนาคารจะต้องพิจารณาความเสี่ยงต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

5. จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ในการกลั่นกรองเฉพาะเรื่องนอกเหนือจากที่หลักเกณฑ์กำหนด เช่น Governance Risk and Compliance Committee (GRC), Compliance Committee, Corporate Governance Committee (CG) เป็นต้น

6. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร (Executive Sharing Experience Session)



หัวข้อ 3. มาตรฐานการให้บริการ

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม ไม่เอาัดเอาเปรียบ
- เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของธนาคาร

1. จัดให้มีการอบรมหรือสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า และการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

2. จัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ในการขายผลิตภัณฑ์ให้ถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและเป็นธรรม โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน เช่น Do & Don't เป็นต้น

3. จัดให้มีมาตรฐานที่แต่ละธนาคารสมาชิกพึงปฏิบัติ โดยกำหนดกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารก่อนการขายและระหว่างการขาย (Master Sale Process) เช่น การจัดทำมีบทสนทนาที่ใช้ในการขาย (Sales Script), เอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (Sales Sheet) เป็นต้น

4. มีการถ่วงดุลการปฏิบัติงานของการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3-lines of Defense) ดังนี้

4.1 หน่วยงานหรือผู้ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในขั้นแรก (First-Line of Defense)

- จัดให้มีการสุ่มโทรศัพท์สำรวจและประเมินผลความรู้ความเข้าใจของบุคลากรของธนาคารที่ทำหน้าที่ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น Random Call หรือที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นเป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีการทำสุ่มโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคาร เช่น Call Survey หรือที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นเป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง
- ในกรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์จะให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ ธนาคารสมาชิกจะต้องมีกระบวนการในการจัดการกับกลุ่มลูกค้าที่มีความอ่อนไหว (Do not call list)

4.2 หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับกฎเกณฑ์ (Second-line of Defense)

จัดให้มีการสุ่มสอบถามแบบไม่แสดงตัวตน (Mystery Shopping) เพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานหรือกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสุ่มสอบถามให้เหมาะสม เช่น พิจารณาจากยอดขายผลิตภัณฑ์ หรือข้อมูลการกระทำผิดซ้ำจากปีก่อน ตรวจสอบพบจากตรวจสอบภายใน ข้อร้องเรียน แนะนำหรือติชม เป็นต้น

4.3 หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Third-line of Defense)

ดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ (Audit Program) รวมถึง หากมีความจำเป็น สามารถตรวจสอบนอกแผนได้ อย่างเป็นอิสระ



หัวข้อ 4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและผูกพันในองค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safety Workplace) ซึ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ และพร้อมให้บริการแก่ลูกค้า
2. จัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานที่เป็นธรรม ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ (No Discrimination) ในความแตกต่างของบุคคล เช่น เชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ เป็นต้น
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Upskill) และเสริมสร้าง (Reskill) ให้พนักงานมีทักษะที่เหมาะสม เช่น การจัดอบรมแบบบรรยาย (In-Class learning) การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-learning) การสัมมนา (Seminar) การฝึกอบรมในงาน (On the job training) เป็นต้น ตลอดจนให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
4. จัดให้มีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Career Path) อย่างเหมาะสมตามศักยภาพของพนักงานแต่ละคน
5. จะต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
6. ในกรณีที่มีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพึงให้การดูแลพนักงานในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับและตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
7. พึงดูแลพนักงานไม่ให้เกิดการคุกคาม ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือกิริยาท่าทางที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน
8. จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต (Whistle Blowing Channel) เกี่ยวกับเรื่องทุจริตหรือการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องอื่นๆ โดยมีกระบวนการตามระยะเวลาที่แต่ละธนาคารกำหนด (SLA) และมีมาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งข้อมูล เบาะแส ที่เป็นธรรมและเหมาะสม

หัวข้อ 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ทั้งก่อน ขณะขาย และหลังการขาย) เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

1. ธนาคารสมาชิกพึงดำเนินการภายใต้ 4 หลักการของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ “ไม่หลอก ไม่บงกช ไม่บังคับ ไม่เอาเปรียบ”
2. ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Launch) ธนาคารสมาชิกควรมีองค์คณะชุดย่อยหรือคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่กั้นกรองและคัดเลือกผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล (Disclosure) ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม เงื่อนไขผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิประโยชน์ ข้อควรระวัง เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการและความเสี่ยงของลูกค้า ไม่โฆษณาเกินจริง หรือให้ของรางวัลเกินจริง
4. สื่อการตลาด และโฆษณาประชาสัมพันธ์ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ Market Conduct และเป็นไปตามจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดี
5. จัดให้มีกระบวนการในการดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น ลูกค้าสูงอายุ, ผู้พิการ หรือมีความบกพร่องทางการได้ยิน และสายตา เป็นต้น
6. จัดให้มีบริการลูกค้าหลังการขายที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น แจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม ให้ลูกค้าทราบ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Call Survey) เป็นต้น
7. ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าให้เป็นความลับ เว้นแต่กรณีที่ธนาคารได้รับความยินยอมจากลูกค้า โดยจะต้องดำเนินการภายใต้ความยินยอมที่ลูกค้าให้ไว้เท่านั้น หรือกรณีที่ธนาคารจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
8. จัดให้มีช่องทางต่างๆ ที่ให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย เช่น สาขา, Call Center, Website เป็นต้น
9. จัดให้มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ



หัวข้อ 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

วัตถุประสงค์:

- เพื่อป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเพื่อมิให้เกิดการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หรือเกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งอาจนำไปสู่การทุจริต/ประพฤติมิชอบ

1. ด้านการรับหรือให้ของขวัญ

ธนาคารพึงดำเนินการในเรื่อง การให้-งดรับของขวัญ (No Gift Policy) ที่สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันแสดงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2561 เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานและส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดีขององค์กร ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ดังนี้

1.1 แนวปฏิบัติด้านการรับของขวัญ

ธนาคารสมาชิกงดรับของขวัญทุกชนิดที่ได้อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อไม่ก่อให้เกิดการโน้มเอียงหรือจูงใจอย่างไม่เป็นธรรมต่อการประกอบธุรกิจ และไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เว้นแต่ไม่สามารถปฏิเสธได้ เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทางธุรกิจ ให้อนุโลมสามารถรับของขวัญได้ แต่จะต้องถือปฏิบัติตามกระบวนการภายในของแต่ละธนาคารตามความเหมาะสม

1.2 แนวปฏิบัติด้านการให้ของขวัญ

(1) ธนาคารสมาชิกมีกระบวนการจัดหาและให้ของขวัญที่เหมาะสม และมีมูลค่าที่ไม่สูงเกินควร โดยของขวัญดังกล่าวต้องไม่มีผลต่อการตัดสินใจหรือจูงใจในการเลือกปฏิบัติ และไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เป็นสำคัญ

(2) ธนาคารสมาชิกมีกระบวนการอนุมัติที่ชัดเจน รัดกุม เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการถ่วงดุลและการควบคุมภายในที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์



2. ด้านการป้องกันการรั่วข้อมูลภายในที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์

- 2.1 จัดให้มีการแบ่งแยกหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานที่มีโอกาสได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติงาน (ข้อมูลภายใน) ออกจากหน่วยงานอื่น (Chinese Wall)
- 2.2 จัดให้มีทะเบียนรายชื่อบุคคลที่มีโอกาสเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายใน (Insider List) และจำกัดบุคคลที่เข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (Need to Know Basis)
- 2.3 พนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งการมีส่วนได้เสียหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตนเอง (Self-Declaration) ก่อนที่จะปฏิบัติงาน รวมทั้งลงนามรับรองว่าจะไม่มีการเปิดเผยหรือนำข้อมูลที่ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 จัดให้มีนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อกำกับดูแลพนักงานที่เข้าถึงข้อมูลภายใน บัญชีรายชื่อหลักทรัพย์ที่ต้องติดตามการทำธุรกรรม (Watch list) และบัญชีรายชื่อหลักทรัพย์ที่ต้องจำกัดการทำธุรกรรม (Restricted List) และรายงานการถือครองหลักทรัพย์
- 2.5 จัดให้มีระบบการควบคุมภายใน และวิธีการรายงาน หากเกิดกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูลเกิดขึ้น
- 2.6 จัดให้มีการสื่อสาร อบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการจัดการข้อมูลลับ

3. ด้านการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้า

- 3.1 จัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างทำ Self-Declaration ว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคู่ค้า
- 3.2 จัดให้มีการตรวจสอบสถานะของคู่ค้า (Due Diligence) ก่อนดำเนินการว่าจ้าง เช่น ประสิทธิภาพ ชื่อเสียงในเชิงลบ การควบคุมภายใน หรือพิจารณาจากมาตรการป้องกันการทุจริต เป็นต้น
- 3.3 จัดให้มีข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ว่าคู่ค้าจะดำเนินงานที่ว่าจ้างโดยปราศจากการทุจริตต่อธนาคารและบุคคลภายนอกในทุกรูปแบบ
- 3.4 จัดให้มีการอบรมหรือสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต
- 3.5 จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต (Whistle Blowing Channel) โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูล เบาะแส ที่เป็นธรรมและเหมาะสมด้วย

หัวข้อ 7. การจัดการข้อมูล

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้มีมาตรการและระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการข้อมูลของธนาคารสมาชิกให้เป็นไปตามนโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารสมาชิกพึงจัดให้มีการจัดการข้อมูลและดำเนินการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ดังนี้

1. การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) โดยธนาคารสมาชิกจะต้องมีระบบ กระบวนการ ขั้นตอนในการเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวให้เหมาะสม และปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- (1.1) ข้อมูลของธนาคาร จะต้องจัดให้มีการคุ้มครองข้อมูลความลับดังกล่าว (Data Protection) ตลอดจนจัดให้มีการจัดชั้นความลับของข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล และการทำลายข้อมูลในแต่ละชั้นความลับ เป็นต้น
- (1.2) ข้อมูลลูกค้า ต้องมีการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยธนาคารสมาชิกต้องไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้าให้ความยินยอมไว้ และนำข้อมูลลูกค้าไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าให้ความยินยอม

2. ในสัญญาว่าจ้าง ให้มีข้อความที่ระบุให้พนักงานพึงเก็บรักษาข้อมูลความลับที่ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการกำหนดข้อตกลงในการรักษาข้อมูลความลับของธนาคารทั้งหมด และไม่พึงเปิดเผยตลอดระยะเวลาการเป็นพนักงานและเมื่อสิ้นสุดการเป็นพนักงาน

3. จัดให้มีการอบรมหรือสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของธนาคารเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4. จัดให้มีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่เหมาะสม (Due Diligence) และกำหนดความรับผิดชอบของคู่ค้าในการรักษาข้อมูลความลับของธนาคารในสัญญาว่าจ้างงาน

5. ในกรณีที่มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน หรือการให้ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ธุรกิจธนาคาร และลูกค้า จะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องเหมาะสม และหากเป็นการดำเนินการต่อสื่อมวลชน หรือสื่อใดๆ จะต้องกระทำโดยบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลในนามของธนาคารเท่านั้น

หัวข้อ 8. การกำกับดูแลโดยรวม

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ธนาคารสมาชิกมีกลไกการถ่วงดุล และดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ที่มีความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ เพื่อติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

ธนาคารสมาชิกพึงกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการดำเนินธุรกิจธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture)

1. จัดให้มีการประชุมและมีการทำงานร่วมกันของ 3-lines of Defense เช่น การติดต่อประสานงาน (Coordinate) การร่วมมือกัน (Collaborate) เป็นต้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการกำกับดูแล และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
2. จัดให้มีการกำหนดมาตรฐานในการสุ่มสอบทาน ตรวจสอบภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับกฎเกณฑ์และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Oversight Function)
3. จัดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ เพื่อมุ่งสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) ให้อยู่ในจิตสำนึกของพนักงานทุกคน เช่น กำหนดจัดกิจกรรม Compliance Day หรือ Compliance Week ในแต่ละธนาคารสมาชิก เพื่อเสริมสร้างการตระหนักรู้ เป็นต้น
4. จัดให้มีเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างการตระหนักรู้ (Awareness) ตลอดจนการทบทวน (Refresh) กฎเกณฑ์ให้พนักงานผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
5. จัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับกับความซื่อสัตย์ หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการตามระยะเวลาที่แต่ละธนาคารกำหนด (SLA) และมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูล เบาะแส ที่เป็นธรรมและเหมาะสม ตลอดจน หากพบว่ามีกรณีการกระทำผิดจริง จะต้องจัดให้มีการดำเนินการทางวินัยกับพนักงานผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ ที่เหมาะสม และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



หัวข้อ 9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

วัตถุประสงค์:

- เพื่อเป็นการป้องกันการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมของธนาคารสมาชิก และเพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจปกติ

1. จัดให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างเสรีและมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยไม่ปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า เช่น การใช้อำนาจเหนือตลาดในทางมิชอบ (Abuse of Dominant Position) การตกลงร่วมกันเพื่อจำกัดการแข่งขัน (Cartels) เป็นต้น หรือปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมต่อทางธุรกิจ เช่น จะต้องไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

2. จะไม่ให้ เสนอให้ หรือสัญญาว่าจะให้รวมถึงไม่เรียกร้อง หรือรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสม ต่อหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ และเจ้าพนักงานของรัฐ เพื่อเป็นการจูงใจให้ได้มาซึ่งธุรกิจ หรือความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์อื่นใดอันไม่เหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจ

3. ในการเข้าเสนอราคา หรือเสนอบริการ หรือเข้าทำสัญญากับหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ ธนาคารสมาชิกจะไม่แทรกแซง หรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เพื่อกระทำการใดๆ อย่างไม่เหมาะสมตามจรรยาบรรณธุรกิจปกติ อันเป็นการหลีกเลียงหรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือด้วยวิธีการที่ไม่ถูกต้อง

4. จัดให้มีมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

5. ธนาคารจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



