



เครือข่าย  MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1 มกราคม 2563

สารจากประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“บริษัทในกลุ่มธุรกิจ” และเรียกรวมกันว่า “กลุ่มธุรกิจ”) ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้การบริหารงานแบบมีอาชีพ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียมกัน และรักษาไว้ซึ่งความเป็นเลิศในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสากล

ด้วยเหตุที่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของกลุ่มธุรกิจ ล้วนเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีต่อธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจในเวทีระดับโลกต่อไป ฉะนั้น การศึกษาทำความเข้าใจ และปฏิบัติตาม “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” ฉบับนี้อย่างเคร่งครัดทั้งในส่วนที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเจตนารมณ์ จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนควรต้องยึดถือเป็นหัวใจในการปฏิบัติงาน



นายการุณ กิตติสถาพร

ประธานกรรมการ



นายเชอิจิโร อาคิตะ

กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
นิยามของคำที่สำคัญ	2
คณะกรรมการธนาคาร	6
คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร	14
ผู้บริหาร	17
สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน	19
การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	21
ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน	22
ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจและบทบาทของกลุ่มธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย	24
พันธกิจกรุงศรีและวิสัยทัศน์กรุงศรี	31
ค่านิยมกรุงศรี	32
จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน	33
การปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน	36

บทนำ

ด้วยความมุ่งหวังให้ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง และเพิ่มมูลค่าในระยะยาว ภายใต้การดำเนินงานที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ พร้อมกับคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนด้วย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้น ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลอดจนสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard)

โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของตนเอง ตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการธนาคารจึงได้กำหนดให้กลุ่มงานกฎหมายมีหน้าที่ทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ดูแลด้านการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

นิยามของคำที่สำคัญ

คำที่ใช้	ความหมาย
การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)	ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กับการตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง (1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก (2) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และ (3) การติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้ 1. สร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน (Sustainable long-term value creation) 2. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ลงทุน (Investors' confidence and trust) 3. สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and performance with long-term perspective) 4. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and responsible business) 5. เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good corporate citizenship) และ 6. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate resilience)
กลุ่มธุรกิจ (The Group)	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
จริยธรรม (Ethics)	ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม หลักเกณฑ์ หรือกฎที่สังคมใช้ตัดสินว่าการกระทำใดเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ควรปฏิบัติ และการกระทำใดเป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ
พันธกิจและวิสัยทัศน์ (Mission and Vision)	เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างพันธกิจและวิสัยทัศน์ กลุ่มธุรกิจจึงได้นิยามความหมายไว้ดังนี้ พันธกิจ: ข้อความพันธกิจกล่าวถึง สิ่งที่กลุ่มธุรกิจมุ่งหมายเพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าและสังคม

คำที่ใช้	ความหมาย
พันธกิจและวิสัยทัศน์ (ต่อ) (Mission and Vision)	วิสัยทัศน์: ข้อความวิสัยทัศน์กล่าวถึง สิ่งที่กลุ่มธุรกิจมุ่งหมายในฐานะองค์กรเพื่อให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ในพันธกิจ
ค่านิยมหลัก (Core Value)	สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและสร้างทัศนคติที่เป็นคุณสมบัติหลักอันพึงประสงค์ของบุคลากรในองค์กรและเป็นหนึ่งเดียวกัน
จรรยาบรรณ (Code of Conduct)	ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก ทั้งที่เขียนและไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
กรรมการอิสระ (Independent Director – ID)	กรรมการธนาคารที่ไม่มีธุรกิจ หรือไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับธนาคาร อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจโดยอิสระ โดยกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารและหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด ดังต่อไปนี้ 1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร โดยให้นับรวมหุ้นที่ถืออยู่ของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย* 2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร ภายในระยะเวลา 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง 3. ไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของกรรมการรายอื่น ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร บริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม

คำที่ใช้	ความหมาย
กรรมการอิสระ (ต่อ) (Independent Director – ID)	4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร ภายในระยะเวลา 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง 5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร สังกัดอยู่ ภายในระยะเวลา 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง 6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใด ๆ รวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้น ภายในระยะเวลา 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง 7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของธนาคาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร 8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของธนาคาร บริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกิน ร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของธนาคาร บริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม

คำที่ใช้	ความหมาย
กรรมการอิสระ (ต่อ) (Independent Director – ID)	9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้ การพิจารณาระยะเวลาของความสัมพันธ์ข้างต้นเป็นไปตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด * “ผู้ที่เกี่ยวข้อง” ตามนิยามของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน หมายถึง บุคคลหรือห้างหุ้นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลใดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังนี้ (ก) คู่สมรสของบุคคลดังกล่าว (ข) บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว (ค) ห้างหุ้นส่วนสามัญซึ่งบุคคลดังกล่าวหรือบุคคลตาม (ก) หรือ (ข) เป็นหุ้นส่วน (ง) ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่บุคคลดังกล่าวหรือบุคคลตาม (ก) หรือ (ข) เป็นหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด หรือเป็นหุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิดที่มีหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละสามสิบของหุ้นทั้งหมดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (จ) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่บุคคลดังกล่าวหรือบุคคลตาม (ก) หรือ (ข) หรือห้างหุ้นส่วนตาม (ค) หรือ (ง) ถือหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละสามสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น หรือ (ฉ) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่บุคคลดังกล่าวหรือบุคคลตาม (ก) หรือ (ข) หรือห้างหุ้นส่วนตาม (ค) หรือ (ง) หรือบริษัทตาม (จ) ถือหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละสามสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น (ช) นิติบุคคลที่บุคคลดังกล่าวสามารถมีอำนาจในการจัดการในฐานะเป็นผู้แทนของนิติบุคคล
พนักงาน (Employees)	กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานให้กับกลุ่มธุรกิจเพื่อรับค่าจ้างจากธนาคาร หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจ

คณะกรรมการธนาคาร

การประกอบธุรกิจของกลุ่มธุรกิจดำเนินไปด้วยการบริหารจัดการและการทำงานของฝ่ายจัดการตลอดจนพนักงาน ภายใต้การนำของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและมีคณะกรรมการธนาคารซึ่งได้รับการคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานในภาพรวมเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการดูแลผลประโยชน์ระยะยาวของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารไว้ ดังนี้

องค์ประกอบและคุณสมบัติ

1. คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการในจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการทำหน้าที่โดยขึ้นอยู่กับการขนาดและลักษณะของธุรกิจ และต้องมีกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 3 คน หรืออย่างน้อย 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งคณะ แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า
2. กรรมการธนาคารทุกคนรวมถึงกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีความหลากหลายทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถแบบมืออาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มธุรกิจ ตลอดจนเพศ และอายุ รวมทั้งต้องผ่านกระบวนการสรรหาของคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทน
3. ประธานกรรมการต้องไม่เป็นบุคคลเดียวกับกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างกันอย่างชัดเจน ในกรณีผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ เคยดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารมาก่อน ต้องพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
4. กรรมการธนาคารต้องเป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ในกรณีที่มีการดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในบริษัทอื่น จะกระทำได้อีกไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ และต้องใช้ความระมัดระวังมิให้การดำรงตำแหน่งดังกล่าว กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคาร

วาระการดำรงตำแหน่ง

1. ในทุกปี กรรมการธนาคารที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุด ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระเป็นจำนวน 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งคณะ แต่อาจได้รับเลือกตั้งใหม่ได้
2. กรรมการธนาคารมีกำหนดเกษียณอายุเมื่อครบ 75 ปี หากกรรมการธนาคารมีอายุครบ 75 ปี ในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งอยู่ ก็ให้ดำรงตำแหน่งต่อไปจนครบกำหนดวาระแล้วจึงเกษียณอายุ และหากขณะ

เสนอเลือกตั้ง กรรมการธนาคารผู้นั้นมีอายุยังไม่ครบ 75 ปี ก็ยังสามารถได้รับเลือกตั้งให้กลับเข้ามาดำรงตำแหน่งได้

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

1. ดูแลโครงสร้างคณะกรรมการธนาคารให้มีความเหมาะสม รวมถึงติดตาม และดูแลให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมีความสมดุลทั้งในเรื่องธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
2. ส่งเสริมให้กรรมการทุกคนช่วยดูแลให้มีการนำนโยบายและการตัดสินใจของคณะกรรมการธนาคารไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เรียกประชุมคณะกรรมการธนาคาร และพิจารณากำหนดวาระการประชุมร่วมกับกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตลอดจนกรรมการท่านอื่น รวมถึงกรรมการอิสระ
4. ทำหน้าที่ประธานของที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร โดยกำกับการจัดสรรเวลาให้เพียงพอต่อการนำเสนอวาระของฝ่ายจัดการ และเปิดโอกาสให้กรรมการธนาคารมีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้สามารถพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบก่อนการพิจารณาลงมติอย่างเป็นอิสระ
5. สนับสนุนให้มีการประชุมระหว่างกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารร่วมประชุมด้วย
6. ทำหน้าที่ประธานของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ควบคุมการประชุมให้เป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร และดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามลำดับระเบียบวาระที่กำหนดไว้ในหนังสือนัดประชุม เว้นแต่ที่ประชุมจะมีมติเป็นอย่างอื่น
7. ส่งเสริมให้กรรมการธนาคารเข้าร่วมสัมมนาและอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่กรรมการธนาคาร รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มพูนความรู้
8. ส่งเสริมและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และส่งเสริมให้กรรมการธนาคารยึดถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
9. ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความตระหนักรู้และการปฏิบัติที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน
10. เป็นต้นแบบที่ดีในการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และจัดสรรเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ภายใต้กรอบและแนวทางของหลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgement Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งยังต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลัก Fiduciary Duties ในการกำกับดูแลการบริหารงานของกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

1. Duty of Care ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบและระมัดระวังในการบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจ
2. Duty of Loyalty ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และต้องไม่ยอมให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมาก่อนผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจ
3. Duty of Obedience ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของธนาคาร มติคณะกรรมการธนาคารและที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. Duty of Disclosure ซึ่งกำหนดให้กรรมการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส และตรงตามกำหนดเวลา

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร และทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้ถือหุ้นกับฝ่ายจัดการ โดยกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนควบคุมดูแลให้ผู้บริหารและฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
2. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงาน ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงติดตาม ประเมินผล และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน
3. พิจารณาและให้กรอบแนวทางการดำเนินงานและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของกลุ่มธุรกิจ รวมถึงดูแลให้มีกลไกในการกำกับดูแลนโยบายและการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ รวมทั้งสร้างความเข้าใจถูกต้องตรงกัน
4. ดูแลให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการโดยมีระบบถ่ายทอดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทราบ และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
5. พิจารณาและอนุมัติแผนธุรกิจประจำปีและงบประมาณ ที่ฝ่ายจัดการนำเสนอ
6. พิจารณาและอนุมัติเรื่องที่สำคัญของกลุ่มธุรกิจ ตามที่กำหนดในกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางของธนาคาร
7. ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

8. ดูแลให้มีนโยบายว่าด้วยการป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน และกระบวนการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกัน และติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว

9. ดูแลให้มีนโยบายและกระบวนการควบคุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายและกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนดูแลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นมืออาชีพ และไม่ถูกครอบงำจากหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจ

10. ดูแลให้มีการจัดทำและสื่อสารนโยบายว่าด้วยการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

11. ดูแลให้มีระบบและการดำเนินการที่มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงมีกระบวนการรายงานข้อมูลที่สำคัญให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพจากฝ่ายจัดการ เพื่อให้ปฏิบัติตามอำนาจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์

12. ติดตามดูแลความเพียงพอของสภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ และจัดเตรียมแผนที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหากรณีในกลุ่มธุรกิจประสบปัญหาหรือมีแนวโน้มจะประสบปัญหาทางการเงิน

13. ดูแลและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดสรรและจัดการทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

14. ดูแลให้มีการรอบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มธุรกิจ รวมทั้งดูแลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและพัฒนากิจการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง เพื่อให้กลุ่มธุรกิจสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักได้

15. ดูแลให้มีกระบวนการสรรหากรรมการธนาคารที่ชัดเจน โปร่งใส มีกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนกรรมการธนาคารซึ่งต้องผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการอบรมและพัฒนาให้กรรมการธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ลักษณะการประกอบธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างสม่ำเสมอ

16. ดูแลให้มีกระบวนการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ตลอดจนมีการอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสืบทอดตำแหน่ง

17. กำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน รวมทั้งติดตามดูแลให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และฝ่ายจัดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
18. แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อช่วยคณะกรรมการธนาคารในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้านต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม รวมถึงดูแลให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดทำและเปิดเผยรายงานผลการปฏิบัติงาน
19. ติดตามดูแลการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีจำนวน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และแรงจูงใจที่เหมาะสม
20. แต่งตั้งเลขานุการธนาคารที่มีความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นและเหมาะสมต่อการสนับสนุนการดำเนินงานและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารให้มีความครบถ้วน และถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด
21. ดูแลให้กลุ่มธุรกิจประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
22. ดูแลให้มีการกำหนด สื่อสาร และปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อกลุ่มธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงยึดถือจรรยาบรรณและจริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์
23. ดูแลให้มีระบบการจัดทำ และการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญทั้งที่เป็นและไม่เป็นข้อมูลทางการเงิน ต่อหน่วยงานทางการ ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และสาธารณชนทั่วไป อย่างถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน และโปร่งใสในเวลาที่เหมาะสม เป็นไปตามกฎเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสะท้อนถึงการปฏิบัติที่สร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน
24. ดูแลให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ และดูแลให้การดำเนินการในวันประชุมผู้ถือหุ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิของตน รวมถึงดูแลให้มีการเปิดเผยมติที่ประชุมและการจัดทำรายงานการประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน
25. ดูแลให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานนักลงทุนสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น นักลงทุน นักวิเคราะห์ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เท่าเทียมกัน และทันเวลา รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล
26. ดูแลให้กลุ่มธุรกิจมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแส

การประชุมคณะกรรมการธนาคาร

1. ธนาคารต้องจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอย่างอื่น โดยให้กำหนดวันนัดประชุม และวาระที่สำคัญของแต่ละเดือนเป็นการล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจจัดให้มีการประชุมครั้งพิเศษตามความจำเป็นและเร่งด่วน
2. กรรมการธนาคารทุกคนมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการธนาคารทุกครั้งที่ยกขึ้น เว้นแต่มีภารกิจสำคัญหรือมีความจำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้
3. องค์ประชุมต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด และการวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมถือเสียงข้างมาก ในกรณีที่คะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ณ ขณะที่คณะกรรมการธนาคารจะลงมติในที่ประชุม ควรมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด
4. ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่ร่วมกันในการกำหนดเรื่องที่จะบรรจุเข้าเป็นวาระการประชุมคณะกรรมการธนาคาร โดยเปิดโอกาสให้กรรมการท่านอื่นรวมถึงกรรมการอิสระ ได้ร่วมพิจารณาให้ความเห็น (ถ้ามี) ก่อนการจัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่คณะกรรมการธนาคารด้วย ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวจะต้องได้รับการกลั่นกรองจากคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารที่เกี่ยวข้อง และ/หรือคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารแล้วเป็นการล่วงหน้า ยกเว้นวาระลับหรือวาระอื่น ๆ ที่ผ่านความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และประธานกรรมการให้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร
5. เลขาธิการธนาคารซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่จัดส่งหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมซึ่งมีข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอให้แก่กรรมการธนาคารล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่เรื่องที่เพิ่มเติมขึ้นเนื่องจากมีความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจ
6. กรรมการธนาคารซึ่งมีส่วนได้เสียในเรื่องใด ต้องไม่ร่วมพิจารณาและไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น และให้มีการบันทึกการมีส่วนได้เสียดังกล่าวไว้ในมติของเรื่องด้วย
7. คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่สนับสนุนให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารพิจารณาจัดประชุมระหว่างกันเองตามความจำเป็นหรืออย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารร่วมประชุมด้วยเพื่ออภิปรายประเด็นหรือปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจ และหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง หรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายจัดการ โดยให้แจ้งสรุปข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารรับทราบด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนทั้งคณะเป็นประจำทุกปี เพื่อร่วมกันพิจารณาบททวนผลงาน ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การพัฒนากรรมการธนาคารและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นในการกำกับดูแลกิจการ

1. กรรมการธนาคารที่ได้รับการเลือกตั้งใหม่ต้องได้รับการปฐมนิเทศโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อรับทราบลักษณะธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ แผนกลยุทธ์ แผนงานประจำ ข้อมูลทางการเงิน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งระเบียบวิธีการในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในฐานะกรรมการธนาคาร พร้อมทั้งรับมอบเอกสารและคู่มือต่าง ๆ รวมทั้งแบบการรายงานต่อหน่วยงานทางการและธนาคาร

2. กรรมการธนาคารต้องได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง และต้องได้รับทราบข้อมูลเป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมที่มีการจัดขึ้นสำหรับกรรมการ ตลอดจนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ เพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรม

3. กรรมการธนาคารต้องสามารถเข้าถึง และ/หรือได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการธนาคาร อาทิ หลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยงานทางการ

4. ในกรณีที่จำเป็น กรรมการธนาคารอาจขอความเห็นที่เป็นอิสระจากที่ปรึกษาภายนอกโดยธนาคารเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หลังจากที่ได้รับความเห็นชอบจากประธานกรรมการ และ/หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

5. ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นในการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อาทิ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการธนาคาร ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง รวมทั้งเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

การป้องกันการใช้ข้อมูลภายในและความขัดแย้งของผลประโยชน์

1. กรรมการธนาคารต้องปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารว่าด้วยการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในและนโยบายว่าด้วยความขัดแย้งของผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด

2. กรรมการธนาคารต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น และหากเกิดกรณีความขัดแย้งของผลประโยชน์ กรรมการธนาคารจะต้องจัดการความขัดแย้งของผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมโดยเร็ว

3. กรรมการธนาคารต้องแจ้งให้ธนาคารทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใด ๆ ที่ธนาคาร หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทำขึ้น หรือเมื่อมีข้อสงสัยว่าอาจเกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์

4. กรรมการธนาคารต้องรายงานการมีส่วนได้เสียต่อธนาคารเป็นรายไตรมาส

5. กรรมการธนาคารต้องรายงานการถือหุ้นหรือการซื้อขายหุ้นของธนาคารต่อหน่วยงานทางการภายในระยะเวลาและวิธีการที่กฎหมายและกฎเกณฑ์กำหนดและเปิดเผยให้คณะกรรมการธนาคารทราบด้วย

นอกจากนี้ รายการระหว่างกันต้องกระทำอย่างโปร่งใสเป็นไปตามปกติธุรกิจการค้าภายใต้เงื่อนไขที่กฎหมายและกฎเกณฑ์กำหนด เสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป โดยมีผลประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก รวมทั้งเป็นไปตามราคาตลาด (at arms' length) ไม่มีลักษณะถ่ายเทผลประโยชน์ของธนาคารหรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการทำรายการระหว่างกันต้องได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจในการให้ความเห็นชอบ และ/หรือคณะกรรมการธนาคาร ตามประเภทและมูลค่าของธุรกรรมที่ทำรายการระหว่างกัน โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมในการเข้าทำรายการ

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กรรมการธนาคารต้องปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเคร่งครัด และจะต้องไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ของตน ทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจ หรือข้อมูลทางธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายในทุกรูปแบบไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการติดสินบน ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำใด ๆ ที่ส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชันทั้งในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจและในเรื่องส่วนตัว ที่อาจทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและความเสียหายต่อกลุ่มธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนกระทบถึงความเชื่อมั่นของผู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อช่วยในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้านต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ได้มีการกำกับดูแลและควบคุม ความเสี่ยงทางธุรกิจแล้ว ได้แก่ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร โดย

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร ไม่น้อยกว่า 3 คน ทั้งนี้ ประธานกรรมการต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน มีหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการในการ สรรหา คัดเลือกและ/หรือกลั่นกรองหาผู้เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร กรรมการใน คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป และกรรมการ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นของ กิจการที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปต่อคณะกรรมการธนาคาร พิจารณาแนวทางการประเมินผลและ ให้ความเห็นชอบแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ธนาคารจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ ให้ความเห็นชอบแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป้าหมายและผลการ ปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป รวมทั้งกรรมการ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นของกิจการที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป เพื่อพิจารณาผลตอบแทนประจำปี พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น รวมทั้งพิจารณา และให้ความเห็นชอบผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ขึ้นไป รวมทั้งกรรมการ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นของกิจการที่ ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป เพื่อพิจารณาผลตอบแทนประจำปี ก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคาร พิจารณานุมัติ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้นในระยะยาวรวมทั้งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน มีหน้าที่พิจารณาและดูแลให้ ขนาดและองค์ประกอบของคณะกรรมการธนาคารมีความเหมาะสม จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง กรรมการ ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น เพื่อนำเสนอ คณะกรรมการธนาคารพิจารณานุมัติ และอนุมัติแผนสืบทอดตำแหน่งประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านต่าง ๆ

พิจารณาความเหมาะสมของการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร รวมทั้งแสวงหาความเห็นจากที่ปรึกษาภายนอก (อิสระ) ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในกรณีที่จำเป็น และทำการเปิดเผยนโยบายและรายงานสรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย กรรมการอิสระของธนาคารไม่น้อยกว่า 3 คน โดยกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน จะต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการสอบทานงบการเงินของธนาคาร กรรมการตรวจสอบต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่หน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ประธานกรรมการตรวจสอบต้องไม่เป็นประธานกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยอื่น

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารซึ่งไม่ได้เป็นกรรมการตรวจสอบอาจเข้าร่วมประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน กระบวนการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาและให้ความเห็นรายงานทางการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส การพิจารณาแต่งตั้ง กำหนดค่าตอบแทน หรือเสนอเลิกจ้างผู้สอบบัญชี ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง การกำหนดค่าตอบแทนและพิจารณาความดีความชอบประจำปีของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของธนาคาร รวมถึงการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือรับข้อมูลอื่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และรับทราบผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติงานอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล ประกอบด้วย กรรมการที่มีผู้ใช้ผู้บริหาร รวมกันไม่น้อยกว่า 3 คน ทั้งนี้ ประธานกรรมการจะต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร โดยบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลมีหน้าที่ประเมินและดูแลเกี่ยวกับแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจโดยรวม ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดแนวทาง ติดตามและดูแลความเสี่ยงที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความ

เสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบต่อไป นอกจากนี้ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลมีหน้าที่สอบทานนโยบายอื่น ๆ และประเมินการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ในรายงานประจำปีด้านการกำกับดูแลธุรกิจ โดยคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลมีการหารือและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางในการปรับปรุง และเพื่อพัฒนาแนวนโยบายและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสายงานการกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร และประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง เพื่อให้คงไว้ซึ่งความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และระดับความเสี่ยงที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ

คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นประธานกรรมการ และผู้บริหารของธนาคารที่เหมาะสม

คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่พิจารณาแผนกลยุทธ์ แผนธุรกิจประจำปี งบประมาณ ค่าใช้จ่ายประเภททุน เป้าหมายการปฏิบัติงาน แผนงานโครงการ รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญ ก่อนเสนอคณะกรรมการธนาคาร ทั้งยังต้องควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายและกฎระเบียบของธนาคาร ข้อกำหนด กฎหมาย รวมถึงควบคุมดูแลการบริหารกิจการของธนาคารให้บรรลุตามเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ ตลอดจนดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโดยทั่วไปของกลุ่มธุรกิจ และพิจารณา อนุมัติ ติดตามการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร เช่น การลงทุนซึ่งต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมาก การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การเข้าร่วมทุน การให้กู้ยืมเงินหรือค้ำประกันนอกเหนือจากการทำธุรกิจปกติของกลุ่มธุรกิจ เป็นต้น และปฏิบัติงานอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

ผู้บริหาร

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร

ผู้บริหารพึงมีจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรม และการประพฤติปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และกระทำการด้วยความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้กรอบและแนวทางของหลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgment Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ด้วยความใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

2. มีความตระหนักว่า ตนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร อันจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ภาคอุตสาหกรรมและประเทศชาติ

3. ดำเนินการบริหารกิจการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย แผนงานที่คณะกรรมการธนาคารเห็นชอบแล้ว

4. ร่วมกับคณะกรรมการธนาคารในการสนับสนุนการกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงานประจำปี การดูแลความเหมาะสมเพียงพอของระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การกำหนดอำนาจดำเนินการที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการ การกำหนดกรอบการจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาและงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ และการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ทั้งที่เป็นและไม่เป็นข้อมูลทางการเงิน

5. ทำหน้าที่ในฐานะฝ่ายจัดการ ผลักดันให้มีการนำนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติใช้จริงอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6. ปฏิบัติตามนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างเคร่งครัด โดยทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งปกป้องดูแลผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจ และจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

7. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น และหากเกิดกรณีความขัดแย้งของผลประโยชน์ จะต้องจัดการความขัดแย้งของผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว ในกรณีที่ผู้บริหารมีการทำธุรกรรมกับกลุ่มธุรกิจ จะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมที่เป็นไปตามปกติ ธุรกิจการค้า เสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป ที่มีได้มีความเกี่ยวข้องกันเป็นพิเศษ โดยมุ่งประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นตำแหน่งฝ่ายบริหารสูงสุดของธนาคาร มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ทั้งของกรรมการและผู้บริหาร อีกทั้งต้องมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มเติมในฐานะของผู้นำของผู้บริหารทั้งหมด ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ตลอดจนคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และตามที่กำหนดโดยกฎหมายหรือข้อกำหนดของหน่วยงานทางการ
2. ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน และงบประมาณประจำปีของธนาคารและบริษัทย่อยตามที่คณะกรรมการธนาคารอนุมัติ และตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. รายงานการดำเนินงานในเรื่องที่สำคัญต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
4. ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม ตลอดจนมาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสูงสุด
5. จัดโครงสร้างและบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารแนะนำ ดำเนินการสร้างและรักษาทีมผู้บริหารที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์และเป้าหมายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เป็นตัวแทนของธนาคารในการติดต่อกับหน่วยงานทางการและหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ โดยอาจมอบหมายให้บุคคลอื่นใดกระทำการแทนได้
7. แสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และทิศทางกลยุทธ์ของธนาคาร

สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ถือหุ้นทุกรายถือเป็นเจ้าของกิจการ และได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ตามสิทธิที่จะพึงได้อย่างเท่าเทียมกัน ประกอบด้วย สิทธิในการซื้อขายและการโอนหุ้น สิทธิในการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการรับซื้อหุ้นคืนโดยธนาคาร สิทธิใน ส่วนแบ่งกำไรหรือเงินปันผลตามสัดส่วนการถือหุ้น สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและทันเวลาในรูปแบบที่เหมาะสม โดยผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อใช้ในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบต่อธนาคารและตนเอง สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ และให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และสิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อใช้สิทธิลงคะแนนเสียง รวมถึงเรื่องสำคัญอื่น ๆ เช่น การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ การลดทุนหรือเพิ่มทุน และการอนุมัติรายการพิเศษ

ธนาคารมีหน้าที่ต้องดูแลปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกราย รวมทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ถือหุ้นสถาบันอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน รวมตลอดจนถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น
2. ระมัดระวังไม่ให้เกิดการกระทำใด ๆ อันเป็นการละเมิดหรือลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้น
3. สนับสนุนและเปิดโอกาสให้แก่ผู้ถือหุ้นในการศึกษาสารสนเทศของธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน
4. มีมาตรการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ
5. มีช่องทางที่ผู้ถือหุ้นทุกรายสามารถใช้สิทธิในการแจ้งปัญหาใด ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของตนในฐานะผู้ถือหุ้น ต่อคณะกรรมการธนาคาร
6. สนับสนุนการใช้สิทธิเข้าร่วมประชุมของผู้ถือหุ้น โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งธนาคารมีหน้าที่เพิ่มเติมดังนี้

(1) แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าถึงกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ

(2) จัดให้มีข้อมูลในแต่ละวาระที่จำเป็นและเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นเป็นการล่วงหน้า และทันเวลา ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารเป็นการล่วงหน้าก่อนที่จะจัดส่งเอกสารเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนได้รับเอกสารจากธนาคาร

(3) จัดให้มีระบบการลงทะเบียนที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น

(4) ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกตามสมควรให้ผู้ถือหุ้นทุกราย รวมถึงผู้ลงทุนสถาบันได้ใช้สิทธิเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนน หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน โดยมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ถือหุ้นด้วยกัน

(5) จัดให้มีหนังสือมอบฉันทะในรูปแบบที่ผู้ถือหุ้นสามารถกำหนดทิศทางการลงคะแนนเสียง

- (6) เสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 2 คน เพื่อเป็นทางเลือกของผู้ถือหุ้นในการมอบฉันทะ
- (7) กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอวาระ เสนอชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาเข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการธนาคาร รวมทั้งส่งคำถามเกี่ยวกับธนาคารที่ต้องการให้ตอบในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการล่วงหน้า
- (8) ส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอนะ และซักถามในที่ประชุม
- (9) สนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในวาระที่สำคัญ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเลือกตั้งกรรมการธนาคารเป็นรายบุคคล
- (10) สนับสนุนให้กรรมการธนาคารและประธานกรรมการของคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารแต่ละชุดจัดสรรเวลาเพื่อเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้ง

การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

กลุ่มธุรกิจให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งข้อมูลในด้านการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส โดยมีหลักสำคัญในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์และสาธารณชนทั่วไป ทั้งข้อมูลทางการเงิน รายงานประจำปี งบการเงินประจำปี / รายไตรมาส และข้อมูลอื่น ๆ ต้องมีความถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส ทันเวลาและสอดคล้องกับกฎหมายของราชการ หน่วยงานทางการ กฏระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ
2. การเปิดเผยข้อมูลจะดำเนินการผ่านช่องทางที่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์และสาธารณชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และมีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลของธนาคาร โดยมีข้อมูลทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ธนาคารต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำคัญให้เป็นปัจจุบัน และทำการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
4. ธนาคารมีการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส รวมถึงกำหนดหน่วยงานในการรับคำขอและประสานงานการให้ข้อมูล และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่จัดให้มีการรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคาร

ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน

กลุ่มธุรกิจส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการควบคุมภายใน โดยจัดให้มีการกำกับดูแลตามแนวปฏิบัติสากล Three Lines of Defense ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทั้ง 3 หน่วยงานต้องทำงานประสานกันผ่านกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับดังนี้

1. แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง: ทีมหน่วยธุรกิจคือ ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวป้องกันชั้นที่สอง: หน่วยงานกำกับดูแล เช่น กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแลติดตามและควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

3. แนวป้องกันชั้นที่สาม: หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการประเมินความเพียงพอและเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานต่าง ๆ ของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจ รวมถึงกิจกรรมที่อาจบุคคลภายนอกดำเนินการแทน เพื่อสนับสนุนให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการ ระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่ดี และมีประสิทธิผลสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ โดยรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานปฏิบัติการประจำวันของกลุ่มธุรกิจ

หน่วยงานตรวจสอบภายในได้นำมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในมาใช้เป็นแม่แบบ และได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในจากบริษัทที่ปรึกษาภายนอกทุก 5 ปี รวมถึงมีการสอบทานคุณภาพงานตรวจสอบภายในจากบริษัทแม่ MUFG เพื่อให้คำแนะนำในการตรวจสอบด้วย

กรอบการควบคุมภายใน

กรอบการควบคุมภายในที่ดีนั้น ให้ยึดหลักตามแนวคิดการควบคุมภายในของ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication)
5. กิจกรรมการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring Activities)

ธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ Sarbanes Oxley (SOX) ทั้ง US-SOX ของประเทศสหรัฐอเมริกา และ J-SOX ของประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกฎหมายและข้อกำหนดว่าด้วย SOX เป็นการนำกรอบหลักการควบคุมภายในของ COSO มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยเน้นเรื่องการควบคุมภายในของกระบวนการรายงานทางการเงิน โดยมีกลุ่มงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่สอบทานการควบคุมภายในของการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายงานทางการเงินดังกล่าว และเพื่อสนับสนุนให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ภายใต้การกำกับดูแลและการควบคุมภายในที่ดี กลุ่มงานตรวจสอบภายในได้พัฒนาโปรแกรม E-Learning หลักสูตรกรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO โดยกำหนดให้เป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ และให้พนักงานของธนาคารทุกคนทำการทบทวนทุก 2 ปี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้รับความรู้ ทราบหลักการที่มา และความสำคัญของการควบคุมภายใน

นอกจากนี้ กลุ่มงานตรวจสอบภายในต้องทำหน้าที่สอบทานการประเมินตนเองในเรื่องมาตรฐานการต่อต้านคอร์รัปชัน ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจในฐานะสมาชิกของ “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” ต้องทบทวนและประเมินตนเองเพื่อให้ได้การรับรองและต่ออายุการเป็นสมาชิกทุก 3 ปี

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ และ บทบาทของกลุ่มธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มธุรกิจได้กำหนดแนวปฏิบัติจริยธรรมและจรรยาบรรณ ไว้ในหนังสือ “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ The Spirit & The Letter ที่มุ่งเน้นให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่ยึดถือเฉพาะลายลักษณ์อักษรแต่ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์

ทั้งนี้ หนังสือปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานหรือ The Spirit & The Letter ได้มีการกำหนดนโยบายสำคัญต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมเรื่องที่กลุ่มธุรกิจให้ความสำคัญ ดังนี้

1. ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
2. การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
3. ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า
4. การควบคุมการค้าระหว่างประเทศ
5. การป้องกันการฟอกเงิน
6. ความเป็นส่วนตัว
7. การทำงานกับรัฐบาล
8. การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน
9. แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
10. สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
11. การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤติ
12. ทรัพย์สินทางปัญญา
13. การอำนวยความสะดวก
14. ความขัดแย้งในผลประโยชน์
15. การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจยังได้ยึดแนวคิดเรื่อง “ความยั่งยืน” อันประกอบด้วยมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม เป็นพื้นฐานสำคัญของการบรรลุพันธกิจของกลุ่มธุรกิจ ในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความ

ต้องการของลูกค้า” ซึ่งรวมไปถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้กำหนด “นโยบาย/ระเบียบปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” ขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้งกลุ่มธุรกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกกลุ่มในทุกกระบวนการดำเนินงาน มีธรรมาภิบาล โปร่งใส และตรวจสอบได้

กลุ่มธุรกิจมีความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่า องค์กรจะต้องเติบโตไปพร้อมกับสังคมที่เข้มแข็ง ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม พร้อมร่วมแบ่งปัน จึงได้ปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนดำเนินงานตามนโยบาย และหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม รับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม ผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-in-process) และกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ (CSR-after-process) ด้วยการคำนึงถึงผลกระทบทางธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ชัดเจน จะเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ไว้ในรายงานความยั่งยืนซึ่งจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปี

เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้รับการปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น จึงมีการกำหนดข้อพึงปฏิบัติของกลุ่มธุรกิจเอง และข้อพึงปฏิบัติของกลุ่มธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ข้อพึงปฏิบัติของกลุ่มธุรกิจ

1. จัดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ รวมทั้งตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเอง ทั้งนี้ ในส่วนของธนาคาร ต้องจัดให้มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของธนาคาร รวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. จัดให้มีการกำกับดูแลเพื่อสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีการบริหารจัดการ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันภายใต้กรอบกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนด

3. จัดให้มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิดและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

4. จัดให้มีช่องทางต่าง ๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ หรือการไม่ปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อพึงปฏิบัติของกลุ่มธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้ถือหุ้น

1. ให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาคในการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจได้อย่างเต็มที่
2. บริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการของกลุ่มธุรกิจมีความเจริญเติบโต ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น
3. ให้คำชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และเอกสารเกี่ยวกับงบการเงินแก่ผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องโปร่งใส
4. จัดการประชุมผู้ถือหุ้น โดยแจ้งข้อมูลให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุม
5. ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้น และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติ
6. ดูแลป้องกันมิให้ทรัพย์สินใด ๆ ของกลุ่มธุรกิจ เสื่อมค่าผิดปกติหรือสูญหาย
7. ไม่เปิดเผยความลับของกลุ่มธุรกิจและไม่นำข้อมูลความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือบุคคลอื่น

ผู้ลงทุน

1. ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลที่มีความถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่าเสมอ และทันเวลา ทั้งรายงานข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ
 2. จัดตั้งหน่วยงานกลุ่มนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations Section) โดยมีพันธกิจที่สำคัญในการบริหารงานและกิจกรรมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
 - (1) เปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินของธนาคาร ตอบข้อซักถาม รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักลงทุน นักวิเคราะห์ ผู้จัดการกองทุน สถาบันจัดอันดับเครดิต ธนาคารคู่ค้า และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - (2) นำเสนอผลประกอบการและข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของธนาคารให้กับนักวิเคราะห์ นักลงทุน ผู้จัดการกองทุน สถาบันจัดอันดับเครดิต และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามหลักสำคัญในการเปิดเผยข้อมูล (ถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส ทันเวลาและสอดคล้องกับกฎหมายของราชการ หน่วยงานทางการ กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ)

ลูกค้า

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า
2. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรมต่อลูกค้า รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
3. ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนดให้พึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย โดยจะต้องเก็บรวบรวม ดูแลรักษา และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม
4. รักษาผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์หรือเปิดเผยกับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย
5. สนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่ดีเลิศอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างดี เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ดีของธุรกิจ ตลอดจนติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการพัฒนาปรับปรุง
6. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นธรรม ใช้ข้อความชัดเจน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า
7. เห็นคุณค่าและให้เกียรติลูกค้าอยู่เสมอ
8. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และพร้อมจะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง
9. ไม่ดำเนินการใด ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจเหนือกว่าผลประโยชน์ของลูกค้าอย่างไม่ยุติธรรม
10. สนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้านำหลักการกำกับดูแลกิจการไปใช้
11. หลีกเลี่ยงให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนลูกค้าใด ๆ ที่ทำธุรกิจอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรืออาจเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศไทย
12. จัดให้มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม

พนักงาน

1. ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน
2. ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
3. ให้ความเป็นธรรม ให้เกียรติ และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้า

4. จัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า และปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
6. ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของพนักงาน และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติ
7. เคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนเก็บรักษาประวัติข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ การเปิดเผยข้อมูลกระทำได้กรณีผู้มีสิทธิตามกฎหมายจำเป็นต้องรับทราบเท่านั้น
8. สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดและการคุกคามขู่เข็ญ
9. จัดให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียนสำหรับพนักงาน (Ombudsperson for employee) เพื่อให้พนักงานสามารถสอบถามข้อข้องใจและรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

1. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวม เพื่อให้ระบบการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน และป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
2. ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
3. ดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเสรีและแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นอย่างเป็นธรรม ภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
4. ใช้กระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรณีมีข้อพิพาทเกิดขึ้น

ลูกค้าและเจ้าหนี้

1. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรมต่อลูกค้าและเจ้าหนี้
2. รักษาผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและเจ้าหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าและเจ้าหนี้ ไม่นำข้อมูลของลูกค้าและเจ้าหนี้ไปแสวงหาผลประโยชน์
3. ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าและเจ้าหนี้อย่างครบถ้วนถูกต้อง เป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
4. เห็นคุณค่า ให้เกียรติ และให้โอกาสลูกค้าและเจ้าหนี้อย่างเท่าเทียมกัน
5. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง
6. ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
7. ให้ความร่วมมือดำเนินธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
8. จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม

9. ดูแลให้คู่ค้าเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10. สนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าและเจ้าหน้าที่นำหลักการกำกับดูแลกิจการไปใช้

หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ
2. ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบาย และกิจการงานต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ

ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

1. ดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ หลักของวิชาชีพ จรรยาบรรณ นโยบาย และหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างเคร่งครัด
2. กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หลักของวิชาชีพ จรรยาบรรณ นโยบาย และหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างเคร่งครัด
3. ดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ
4. หลีกเลี่ยงการดำเนินงานหรือการสนับสนุนการดำเนินงานใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ
5. ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการดำเนินงานใด ๆ ที่สร้างให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และประเทศชาติ รวมถึงดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมที่ดีของชาติและสากล
6. สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งชุมชน สังคม ภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญกลุ่มอื่น ๆ ผ่านการสนับสนุนนโยบายและให้ความร่วมมือกิจการงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม
7. ร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและเสริมสร้างให้เกิดสังคมที่ยั่งยืนผ่านกระบวนการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อ ภายใต้แนวคิด “เราพร้อมแบ่งปัน” โดยสนับสนุนให้พนักงาน ผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญมีจิตสำนึก รู้จักแบ่งปัน และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน
8. สนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร อำนวยความสะดวกและจัดให้มีโครงการ/กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ชุมชน สังคมส่วนรวมและประเทศชาติ โดยยึดถือแนวทางปฏิบัติดำเนินงานตามนโยบายการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร

9. ให้ความรู้ สร้างความตระหนัก และปลูกฝังจิตสำนึกอาสารับผิดชอบแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสันติสุขยั่งยืน
10. นำความรู้และประสบการณ์ทางธุรกิจมาพัฒนาโครงการที่สามารถสร้างเสริมประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการติดตามและวัดผลความคืบหน้าและความสำเร็จในระยะยาว

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก
ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อ
ความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า



ค่านิยมกรุงศรี

เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมจรรยาบรรณธุรกิจและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดค่านิยมหลัก (Core Values) ของกลุ่มธุรกิจแก่พนักงานทุกคน ให้มีพฤติกรรมและทัศนคติร่วมกัน ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญต่อความสำเร็จของกลุ่มธุรกิจ และเปรียบเสมือนพันธะสัญญาที่พนักงานทุกคนยึดเป็นแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างจริงจัง ดังนี้

ลูกค้าคือคนสำคัญ

ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง

ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ

ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์

เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก

มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อยกระดับการเติบโตของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

กลุ่มธุรกิจมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานทุกคนมีความตระหนักรับผิดชอบกับการได้รับความไว้วางใจในการประกอบธุรกิจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ด้วยความมั่นคง ยั่งยืน เป็นที่ศรัทธาเชื่อถือของลูกค้า ผู้ถือหุ้น และประชาชนทั่วไป จึงได้กำหนดกรอบการประพฤติปฏิบัติจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ

1. รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของกลุ่มธุรกิจ
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม
3. ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ วินัย รวมถึงหลักธรรมาภิบาล และจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ และ/หรือจรรยาบรรณธุรกิจ
4. มีทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่กล่าวร้ายต่อกลุ่มธุรกิจโดยปราศจากความจริง และไม่เป็นธรรม
5. แจ้งเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจ และ/หรือ การปฏิบัติโดยมิชอบหรือผิดกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวของกลุ่มธุรกิจ เพื่อดำเนินการป้องกันแก้ไข
6. ใช้ทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่สลับเปลี่ยนสูญเสียเปล่าตลอดจนไม่ให้เกิดความเสี่ยงเร็วกว่ากำหนดหรือสูญหาย
7. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียรถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจเป็นสำคัญ เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ
8. ประพฤติตนเป็นคนตรงต่อเวลา และใช้เวลาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มธุรกิจอย่างเต็มที่ โดยพนักงานต้องไม่เป็นพนักงานประจำหรือพนักงานชั่วคราวในบริษัทองค์กรอื่นที่ดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกับธนาคารหรือบริษัทที่เป็นคู่แข่งกัน หรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งกับกลุ่มธุรกิจ
9. ละเว้นการนำข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยีที่เป็นความลับหรืออาจมีผลกระทบกับกลุ่มธุรกิจ ไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก รวมถึงไม่ใช้ข้อมูลภายใน หรือข้อมูลอันเป็นความลับเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น
10. ป้องกันหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งอาจนำมาสู่ความขัดแย้งของผลประโยชน์

11. ไม่ประกอบกิจการหรือลงทุนใด ๆ อันเป็นการแข่งขัน หรือเป็นเหตุให้เกิดการขัดผลประโยชน์กับกลุ่มธุรกิจ หรือเป็นพนักงานประจำ หรือพนักงานชั่วคราวในองค์กรอื่นที่ดำเนินกิจการในลักษณะเดียวกันกับธนาคาร หรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งกับกลุ่มธุรกิจ
12. ไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรมใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้เสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้อง
13. ร่วมกันรักษาและสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน ร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพกับกิจการ
14. เอาใจใส่และดำเนินการทุกอย่างที่จะรักษาความปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
15. ให้ความร่วมมือและปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
16. งดเว้นการทำงานอื่นนอกเหนือจากงานของกลุ่มธุรกิจ หากมีความจำเป็นต้องทำงานอื่น งานนั้น ต้องไม่อยู่ในลักษณะ ดังนี้

- (1) กระทบกระเทือนต่องานในหน้าที่ของตน
- (2) ผ่าฝืนกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรม
- (3) ขัดต่อประโยชน์และนโยบายภายในของกลุ่มธุรกิจ
- (4) มีผลเสียถึงภาพพจน์และชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจ
- (5) นำความลับของกลุ่มธุรกิจไปใช้หรือนำไปเปิดเผย

ลูกค้า

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง และด้วยความเสมอภาค
2. รักษาความลับ และข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด
3. ประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของลูกค้า
4. ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากลูกค้า หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตามนโยบายการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
5. หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับลูกค้า

ตนเอง

1. เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสม ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท
2. มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น
3. พัฒนาความรู้และความสามารถ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
4. ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวโดยมิชอบ

5. งดเว้นการใช้ทรัพยากรสินอุปกรณ์และเวลาปฏิบัติงานของกลุ่มธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม
6. งดเว้นการนำตำแหน่งหน้าที่และความเกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจของตนไปแสดงออกเพื่อผลประโยชน์ทางการเมืองหรือเพื่อสนับสนุนพรรคการเมืองใด ๆ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1. ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน
2. ให้ความเคารพ นับถือผู้บังคับบัญชา
3. ให้ความใส่ใจดูแลทุกข์สุข และมีเมตตาธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. หลีกเลี่ยงการรับของขวัญของกำนัลอันมีมูลค่าสูงจากผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
6. ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
7. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี
8. งดเว้นการนำผลงานของผู้อื่น มาเป็นผลงานของตน
9. มีทัศนคติที่ดี ไม่กล่าวร้ายต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความจริง และไม่เป็นธรรม

การปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

หลักการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

1. จริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดในหลักการฉบับนี้ ถือเป็นวินัยอย่างหนึ่ง จึงเป็นสิ่งที่พนักงานต้องทำความเข้าใจและถือปฏิบัติตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับกลุ่มธุรกิจโดยเคร่งครัด
2. ธนาคารจะมีหนังสือแจ้งให้พนักงานได้รับทราบและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาและผู้กำกับการปฏิบัติงานจะต้องมีการติดตามดูแลให้พนักงานได้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัดและจริงจัง กรณีพบว่ามีการละเมิดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติจะเป็นเรื่องที่ต้องถูกพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัย
3. การกำหนดจริยธรรมและจรรยาบรรณ ไม่อาจกำหนดให้ครอบคลุมได้ทุกเรื่อง จึงถือเป็นหน้าที่ของพนักงานต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาอย่างถูกต้องในแต่ละสถานการณ์ อาทิ
 - (1) เป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกรอบศีลธรรม กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของธนาคาร ใช่หรือไม่
 - (2) เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดภาพพจน์ ชื่อเสียงที่ดี หรือความน่าเชื่อถือให้กับ ธนาคาร/ตัวท่านเอง และผู้อื่น ใช่หรือไม่
 - (3) เป็นพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ และสามารถเปิดเผยต่อสังคมได้ ใช่หรือไม่

ถ้าคำตอบที่ได้รับ คือ “ใช่” พฤติกรรมดังกล่าวจึงจะปฏิบัติได้

การดูแลให้พนักงานมีการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

1. จริยธรรมและจรรยาบรรณถือเป็นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด
2. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ จะต้องดูแลรับผิดชอบให้พนักงานได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้อย่างจริงจัง
3. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ต้องเป็นผู้นำในการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ ตลอดจนส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจว่า การปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ถูกต้องและต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบ จริยธรรมและจรรยาบรรณนี้

4. เมื่อมีข้อสงสัย หรือไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

5. เมื่อมีปัญหาในการตีความหรือการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

(1) กรณีกรรมการ ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัย

(2) กรณีพนักงาน ให้คณะกรรมการประกอบด้วยประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร และประธานคณะเจ้าหน้าที่ที่พนักงานผู้นั้นสังกัดอยู่เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัย โดยคำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด

การแจ้งเรื่องร้องเรียน

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางต่าง ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับพนักงาน (Whistle Blowing Program) กรณีพนักงานพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ โดยพนักงานสามารถรายงานกรณีดังกล่าวผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. ผู้บังคับบัญชาที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ
2. ผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไป
3. สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)
 - โทรศัพท์ : สำหรับสำนักงานใหญ่ หมายเลข 5588 สาขา หมายเลข 0-2296-5588
 - ไปรษณีย์ : ตู้ ป.ณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
 - Intranet : We Connect > Krungsri Compliance > Whistleblowing
5. ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา
 - โทรศัพท์: 3456 กด 1 และตามด้วย กด 2
6. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
 - HR Hotline โทร. 5577
7. คณะกรรมการตรวจสอบ
 - email: Audit.committee@krungsri.com
 - คณะกรรมการตรวจสอบ

บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
1222 ถนนพระรามที่ 3 ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
8. MUFG Channel (English or Japanese language only)

- Nishimura & Asahi Law Firm

Otemon Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo, 100-8124, Japan

email: mufgwhistleblow@jurists.co.jp

- MUFG Audit Committee

JP-Tower, 2-7-2, Marunouchi, Chiyoda-ku, Tokyo, 100-0005, Japan

email: mufg-group-helpline_kansaiinkai_PF@mufg.jp

การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทั้งหมด และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้า รายงานผลการตรวจสอบให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ทราบถึงตัวตนของผู้ร้องเรียน รวมถึงรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้บริหาร หรือคณะกรรมการธนาคารทราบตามแต่กรณีด้วย

มาตรการและการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบ

1. ข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะได้รับการปกปิดไว้เป็นความลับ โดยจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน เฉพาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
2. บรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม
3. ห้ามมิให้มีการทำลายหลักฐาน ตอบโต้ กลั่นแกล้ง ช่มชู้ ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ โดยการตอบโต้จะเป็นเหตุให้มีการลงโทษทางวินัยสูงสุดซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างด้วย

วินัย

จริยธรรมและจรรยาบรรณถือเป็นวินัยอย่างหนึ่ง ซึ่งพนักงานทุกคนต้องดำรงตนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พนักงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะถูกพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบวินัยพนักงาน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและส่งเสริมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ การกระทำต่อไปนี้ถือเป็นการทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณ

1. ไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ
2. แนะนำ ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ
3. ละเลยเพิกเฉยไม่รายงานต่อผู้ที่รับผิดชอบเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

4. ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

5. การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นรายงานการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ทั้งนี้ การกระทำที่เข้าข่ายผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณดังกล่าวข้างต้น ให้ปฏิบัติตามกระบวนการพิจารณาและลงโทษตามระเบียบวินัยพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานที่ทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย