

## นโยบาย เรื่อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

### กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

#### บทนำ

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร (“กลุ่มธุรกิจฯ”) ตระหนักถึงความสำคัญของการมีชื่อเสียงที่ดี ดังนั้นการดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของลูกค้า ผู้ร่วมงาน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป มีต่อกลุ่มธุรกิจฯ ของเราก็คือเป็นหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่พึงปฏิบัติ โดยทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ รับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามมาตรฐานและดำเนินธุรกิจด้วยความมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีมาตรฐาน เพราะการดำเนินธุรกิจของเราอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจและความเชื่อถือจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ได้ระบุหลักการสำคัญๆ ที่ควรยึดถือปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ทุกคนพึงตระหนักไว้เสมอว่าไม่มีนโยบายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่จะครอบคลุมทุกเรื่องได้ ฉะนั้นเมื่อต้องการคำแนะนำในเรื่องที่มีได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ พนักงานสามารถขอคำปรึกษาจากหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎหมายหรือผู้บริหารระดับสูงได้ อย่างไรก็ตาม ในหลายๆ กรณีนั้น พนักงานจะต้องใช้มาตรฐานทางจรรยาบรรณของตนเองในการตัดสินใจปัญหา โดยให้ตั้งคำถามดังต่อไปนี้

- การกระทำนั้นถูกกฎหมายหรือไม่
- การกระทำนั้นมีผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ชีวิต สุขภาพ หรือความปลอดภัยของผู้ใดหรือไม่
- การกระทำนั้นสอดคล้องกับนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ หรือไม่
- การกระทำนั้นจะมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจฯ หรือไม่
- การกระทำนั้นจะทำให้เราสูญเสียลูกค้าหรือไม่ ถ้าลูกค้ารับรู้ถึงการกระทำนั้น
- การกระทำนั้นจะเป็นแนวปฏิบัติโดยทั่วไปของภาคธุรกิจหรือของสังคมต่อไปหรือไม่
- เราจะรู้สึกอับอายหรือไม่ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว หรือเพื่อนๆ รู้ในรายละเอียดต่างๆ ของการกระทำนั้นทั้งหมด หรือหนังสือพิมพ์ได้ตีพิมพ์รายละเอียดต่างๆ นั้น
- การกระทำนั้นอาจถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือดูเหมือนจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่
- เราจะรู้สึกอย่างไรถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชาประพฤติเช่นเดียวกัน
- การกระทำหรือการดำเนินการที่กำลังพิจารณาอยู่นั้นเป็นการกระทำหรือการดำเนินการที่ทำให้เรารู้สึกไม่สบายใจหรือไม่
- เรากำลังยอมผ่อนปรนระดับหลักจรรยาบรรณของตนเองในทางใดทางหนึ่งหรือไม่

บางครั้งในการดำเนินธุรกิจหรือการปฏิบัติงานอาจเกิดการกระทำผิดโดยมิได้เจตนา แต่กลุ่มธุรกิจฯ จะไม่ยอมรับการกระทำที่ผิดกฎหมาย กฎระเบียบ หรือการไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณหรือจริยธรรม เพราะพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจะทำลายความไว้วางใจและความเชื่อถือจากลูกค้า

ทุกคนควรใช้วิจารณญาณที่ถูกต้องในการดำเนินธุรกิจ และควรระลึกเสมอว่าการยึดมั่นและปฏิบัติตามด้วยความมีจริยธรรม จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ทำให้เรามีชื่อเสียงที่ดีและสามารถพัฒนาธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืน

## ▪ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมภายนอกกลุ่มธุรกิจฯ หรือมีกิจกรรมอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ซึ่งสื่อถึงความไม่เหมาะสม ผิดจริยธรรม ทำให้กลุ่มธุรกิจฯ เสียชื่อเสียง กระบวนการใช้วิจารณญาณและความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตน หรือทำให้กลุ่มธุรกิจฯ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และประชาชนทั่วไปไม่ได้รับประโยชน์สูงสุด กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ทุกคนจะต้องสังเกตสิ่งทีอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านั้น

### - การประกอบธุรกิจและการถือครองหลักทรัพย์

กรรมการ และพนักงานทุกคนของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องปฏิบัติตามนโยบายการมีผลประโยชน์นอกกลุ่มธุรกิจฯ อย่างเคร่งครัด เช่น รายงานกิจกรรมทางธุรกิจภายนอกกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งรวมถึงการมีหุ้นหรือผลประโยชน์ในบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด การเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นในธุรกิจอื่น การเป็นพนักงานในกิจการของครอบครัว หรือเป็นกรรมการในบริษัทอื่นให้กลุ่มธุรกิจฯ ทราบ เพื่อพิจารณาถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ความเหมาะสมในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจนอกกลุ่มธุรกิจฯ การมีผลประโยชน์ และการแสวงหาโอกาสการลงทุนนอกกลุ่มธุรกิจฯ ในลักษณะอื่นๆ นั้นต้องพิจารณาในหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นลักษณะและขอบเขตของผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มธุรกิจฯ กับกิจกรรมดังกล่าวรวมถึงหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การเป็นกรรมการ หรือพนักงานให้กับบริษัทอื่นหรือให้กับกิจกรรมใดที่เป็นไปเพื่อการแสวงหาตำแหน่งทางการเมืองหรือการมีบทบาทอย่างเป็นทางการในการช่วยรณรงค์เพื่อให้ได้ตำแหน่งทางการเมืองของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะต้องไม่เป็นการดำเนินการในนามของกลุ่มธุรกิจฯ และได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากกลุ่มธุรกิจฯ และในกรณีที่จะเป็นกรรมการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากกลุ่มธุรกิจฯ ก่อน

### - การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มธุรกิจฯ ไม่สนับสนุนให้มีการเข้าทำรายการระหว่างกลุ่มธุรกิจฯ กับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง (“รายการระหว่างกัน”) เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มธุรกิจฯ กับบุคคลดังกล่าว อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจฯ อาจมีความจำเป็นต้องเข้าทำรายการระหว่างกัน ซึ่งธุรกรรมดังกล่าวต้องเป็นไปเพื่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ และไม่ขัดต่อกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ▪ การหาผลประโยชน์จากกลุ่มธุรกิจฯ

กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจฯ และต้องไม่ใช่โอกาสจากการได้ใช้ทรัพย์สิน ได้รับข้อมูล หรือจากการดำรงตำแหน่งในกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อหาผลประโยชน์ส่วนตัวอันเป็นการฝ่าฝืนนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ และจะไม่ทำการแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจฯ

## ▪ หน้าที่ในการรักษาความลับ

### - ข้อมูลที่ไม่ควรเปิดเผย

ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ กรรมการและพนักงานอาจได้รับข้อมูลที่ไม่สมควรเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือสาธารณชน ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นอาจเป็นข้อมูลที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสถานะตลาด การเจรจาต่อรอง การวางกลยุทธ์ และความสัมพันธ์กับลูกค้า คู่แข่ง หรือผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ จึงต้องรักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ และระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งในการที่จะไม่ใช้ข้อมูลที่ได้รับมาไปในทางที่ไม่สมควร รวมถึง ไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยทางตรงหรือทางอ้อม ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ให้แก่บุคคลอื่น เพื่อใช้ประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ ไม่ว่าเพื่อตนเองหรือบุคคลอื่น ทั้งนี้หน้าที่ในการรักษาความลับของข้อมูลอาจละเว้นได้เมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล

### - สื่อมวลชน สิ่งพิมพ์ และการปรากฏตัวในที่สาธารณะ

กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องไม่ให้ข้อมูลของกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งไม่ควรเปิดเผยกับบุคคลภายนอก รวมถึงสื่อมวลชน เว้นแต่จะได้รับอนุญาต ในทุกกรณีกรรมการและพนักงานทุกคนจะต้องส่งคำถามของสื่อมวลชนให้สำนักสื่อสารองค์กรกลุ่มธุรกิจฯ และผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มธุรกิจฯ เท่านั้นที่มีสิทธิออกความเห็นกับสื่อมวลชนได้

ก่อนออกสิ่งพิมพ์ กล่าวสุนทรพจน์ หรือให้สัมภาษณ์ พนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าฝ่ายก่อน ถ้าสิ่งพิมพ์ คำกล่าวสุนทรพจน์ คำให้สัมภาษณ์ หรือการปรากฏตัวนั้นอาจเป็นที่สนใจของประชาชนและมีผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจฯ พนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากสำนักสื่อสารองค์กรกลุ่มธุรกิจฯ ก่อน นอกจากนี้ ถ้าสิ่งพิมพ์ คำกล่าวสุนทรพจน์ หรือคำให้สัมภาษณ์นั้นเกี่ยวข้องกับหรืออาจเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่างๆ พนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ก่อน

### - ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายในการรักษาความลับและความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า กล่าวคือ กลุ่มธุรกิจฯ จะไม่ค้ากำไรจากข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและจะไม่เผยแพร่ข้อมูลของลูกค้า ยกเว้นได้รับอนุญาตจากลูกค้าหรือมีหน้าที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด พนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องไม่ปรึกษาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของตนกับพนักงานอื่นยกเว้นในกรณีที่เป็นต้องรู้ และผู้ให้บริการภายนอกที่ทราบข้อมูลของลูกค้าจะต้องเก็บข้อมูลนั้นเป็นความลับและใช้ข้อมูลนั้นในการให้บริการต่อกลุ่มธุรกิจฯ เท่านั้น

## ▪ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

### - การเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้า

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า มีการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการโดยครอบคลุมถึงเงื่อนไขและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และให้ข้อมูล

อย่างเพียงพอในการตัดสินใจ รวมถึง การโฆษณาประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารด้วยความโปร่งใสข้อมูลที่ชัดเจนไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

- **พฤติกรรมที่ขาดจรรยาบรรณและความสัมพันธ์กับคู่แข่ง คู่ค้า และลูกค้าของกลุ่มธุรกิจฯ**

กลุ่มธุรกิจฯ ต้องการสร้างความเป็นเลิศและมีผลงานเหนือคู่แข่งอย่างสุจริตและเป็นธรรม ความได้เปรียบในการแข่งขันต้องเกิดจากการดำเนินงานที่ดีกว่า มิใช่เกิดจากการทำธุรกิจอย่างไร้จรรยาบรรณและผิดกฎหมาย

กลุ่มธุรกิจฯ ปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบธุรกิจ และปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ กลุ่มธุรกิจฯ จะแจ้งให้คู่ค้าทราบโดยเร็ว เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล

พนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ต้องปฏิบัติกับคู่ค้า ผู้ขายสินค้าหรือบริการ คู่แข่ง รวมทั้งพนักงานคนอื่นๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบใครด้วยวิธีที่ไร้จรรยาบรรณหรือผิดกฎหมาย เช่น การปั่นราคา การปกปิดการใช้เอกสิทธิ์ทางข้อมูลในทางที่ผิด การให้ข้อมูลสำคัญอย่างไม่ถูกต้อง และการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในลักษณะอื่นๆ เช่น การกำหนดราคาซื้อ ขาย หรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมกับคู่ค้า ทั้งนี้รวมถึงการจ้างพนักงานของคู่แข่งเพื่อให้ได้มาซึ่งความลับทางการค้าหรือข้อมูลอื่นๆ ของคู่แข่งซึ่งถือเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมและอาจผิดกฎหมาย รวมถึง การจัดการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้ การพยายามเพิ่มยอดขายโดยให้รายสินค้าและบริการของธนาคารหรือบริษัทอื่นๆ หรือการโฆษณาที่ไม่ตรงกับความจริง หลอกลวง และไม่เป็นไปตามกฎหมายถือเป็นการขัดต่อนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ เนื่องจากกลุ่มธุรกิจฯ มีเป้าหมายในการขยายธุรกิจด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีกว่า และให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรี โดยไม่ขัดขวางกรณีเปลี่ยนไปใช้บริการกับที่อื่น

- **ของขวัญ เงินรางวัล และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ**

กรรมการ พนักงานและสมาชิกในครอบครัวของกรรมการและพนักงานจะต้องไม่รับของขวัญ การสินทนากการที่มากหรือบ่อยเกินไป รวมทั้งสิ่งตอบแทนอื่นใดที่ถือว่ามามีมูลค่ามากเกินไปจนผิดปกติจากบุคคลหรือบริษัทห้างร้านอื่นที่กลุ่มธุรกิจฯ ประกอบธุรกิจหรือจะประกอบธุรกิจด้วย ทั้งทางตรงและทางอ้อม

กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายห้ามมิให้พนักงานติดสินบน ตอบแทน หรือให้เงินแก่บุคคล เจ้าหน้าที่รัฐ หรือบริษัทห้างร้านใด เพื่อรับประโยชน์ในทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสมหรือเพื่อมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ นโยบายนี้ครอบคลุมถึงการจ่ายเงินทุกลักษณะไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการจ่ายเงินหรือให้ของขวัญ (รวมถึงสินทนากการ) แก่เจ้าหน้าที่ กรรมการ พนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในเรื่องนั้นๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ

## - คำร้องเรียนของลูกค้า

เมื่อกลุ่มธุรกิจได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าหรือเกิดความไม่เห็นพ้องของลูกค้า พนักงานจะต้องรายงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ หน่วยงานรับผิดชอบที่แต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจกำหนด ให้ทราบทันทีเพื่อจะได้ทำการสอบสวน แก้ไขปัญหา และรายงานเรื่องราวตามกฎระเบียบต่อไป โดยคำร้องเรียนต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

## ■ การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเคารพและให้เกียรติ

กลุ่มธุรกิจมีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติกับทุกคนอย่างให้เกียรติ เห็นอกเห็นใจ และให้ความเคารพ นอกจากนี้กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจ ต้องมีความซื่อสัตย์และให้ความเป็นธรรมกับผู้อื่น ชื่นชมผู้อื่นเมื่อถึงเวลาอันควร ไม่วิพากษ์วิจารณ์กันในที่สาธารณะ และส่งเสริมให้มีการเปิดรับความคิดเห็น ให้ความร่วมมือและปรึกษาหารือกัน ความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนร่วมงานในกลุ่มธุรกิจ มีมาตรฐานเช่นเดียวกับความสัมพันธ์ต่อลูกค้าและผู้ถือหุ้นของกลุ่มธุรกิจ ตลอดจนสาธารณชนทั่วไปทั้งในแง่ของความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ

กลุ่มธุรกิจส่งเสริมความหลากหลายในหมู่พนักงาน ซึ่งทำให้กลุ่มธุรกิจมีข้อได้เปรียบในความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และมีนโยบายที่เคร่งครัดในการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในเรื่องการจัดงาน การพัฒนา การส่งเสริม และการตอบแทน กลุ่มธุรกิจต้องการให้แรงจูงใจ รักษา และให้รางวัลพนักงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานสูงสุด และจะเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมตามคุณสมบัติและคุณความดีของพนักงาน

กลุ่มธุรกิจไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติอันเนื่องด้วยเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ หรือรสนิยมทางเพศ และไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติที่ผิดกฎหมายทุกรูปแบบ รวมทั้ง ไม่ยอมรับการคุกคาม โดยการแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทาง ที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีของผู้อื่นในที่ทำงาน พนักงานซึ่งถูกเลือกปฏิบัติหรือพบเห็นการเลือกปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องงาน การคุกคาม หรือปัญหาในทำนองเดียวกันควรรายงานปัญหาให้หัวหน้าฝ่ายของตน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทราบ เพื่อแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจ จะดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการลงโทษทางวินัยตามกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

การเป็นหนี้สินในหมู่พนักงานเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างที่สุด และจะต้องไม่เกิดขึ้นจนถึงขั้นที่อาจกระทบกับความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าฝ่ายกับพนักงานหรือความรับผิดชอบเรื่องงาน

## ■ การรักษาข้อมูล และทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจ

### - การใช้เพื่อธุรกิจ

ทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจประกอบไปด้วยทุน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ ข้อมูลของกลุ่มธุรกิจ เทคโนโลยี แผนธุรกิจ แนวความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ความลับทางการค้า แผนการใหม่ สิ่งที่มีลิขสิทธิ์ และรายชื่อลูกค้า พนักงานของกลุ่มธุรกิจต้องรักษาทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจและใช้ทรัพย์สินนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ถูกกฎหมายเท่านั้น การกระทำใดก็ตามที่ต้องสงสัยว่าเป็นการขโมยหรือลักทรัพย์ของกลุ่มธุรกิจจะต้องมีการรายงานเพื่อดำเนินการสอบสวนทันที

## - ข้อมูลของกลุ่มธุรกิจและทรัพย์สินทางปัญญา

พนักงานทุกคนมีหน้าที่รักษาข้อมูลของกลุ่มธุรกิจ และทรัพย์สินทางปัญญา ข้อมูลของกลุ่มธุรกิจ หมายถึงแผนธุรกิจ การตลาด และบริการต่างๆ ข้อมูลและรายงานด้านการเงินที่ยังไม่เปิดเผย ฐานข้อมูล ข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือนและโบนัส ส่วนทรัพย์สินทางปัญญาประกอบด้วยความลับทางการค้า สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ต่างๆ การใช้หรือเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือเป็นการกระทำผิดนโยบายของกลุ่มธุรกิจ และอาจเป็นการกระทำผิดกฎหมายและอาจต้องโทษทั้งทางแพ่งและอาญาด้วย

ทรัพย์สินทางปัญญาในที่นี้หมายถึงทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตนของกลุ่มธุรกิจ เช่น วิธีการดำเนินธุรกิจ แผนการใหม่ เครื่องหมายการค้า และสาระของสิ่งพิมพ์ของกลุ่มธุรกิจ แผนการใหม่ และสิ่งต่างๆ ซึ่งพนักงานคิดริเริ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการทำงานให้กลุ่มธุรกิจนั้นถือเป็นทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจ

ในขณะเดียวกัน กลุ่มธุรกิจ ก็เคารพในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่นๆ ด้วย การใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากสิ่งต่างๆ (เสียง ภาพ ข้อความ) ที่บุคคลอื่นได้จดสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า หรือลิขสิทธิ์ไว้ เป็นการกระทำที่ต้องห้ามโดยเด็ดขาดไม่ว่าสิ่งนั้นจะได้มาอย่างไรก็ตาม ทั้งนี้รวมถึงการใช้โปรแกรมหรือเครื่องมืออื่นใดซึ่งทำขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงหรือละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

## - การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน

กลุ่มธุรกิจ มีระบบการควบคุมภายในเพื่อปกป้องและรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจ ลูกค้า และผู้ถือหุ้นของกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจได้รับการอนุมัติและมีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม และเพื่อให้มีการรายงานอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง

การทำธุรกรรมทุกอย่างต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารในระดับที่เหมาะสม กรรมการหรือพนักงานคนใดที่มีหน้าที่จัดหาหรือจัดการทรัพย์สินให้กลุ่มธุรกิจ หรือได้รับมอบหมายให้สามารถก่อหนี้ได้ในนามของกลุ่มธุรกิจ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบและต้องระมัดระวังไม่กระทำการเกินอำนาจหน้าที่ และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือ กรรมการและพนักงานทุกคนจะต้องระลึกละเอียดอยู่เสมอว่าตนจะดำเนินธุรกิจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การทำธุรกรรมต่างๆ จะต้องมีการจัดบันทึกหรือลงบัญชีอย่างเหมาะสม การรายงานค่าใช้จ่ายทุกครั้งจะต้องกระทำด้วยความซื่อสัตย์และถูกต้อง รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระอย่างเต็มที่

## ■ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและทางอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจ

### - การใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มธุรกิจ มีนโยบายที่เข้มงวดเกี่ยวกับสิทธิในการใช้อินเทอร์เน็ตและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พนักงานของกลุ่มธุรกิจ ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากสำนักงานของกลุ่มธุรกิจ โดยใช้บริการโทรศัพท์ผ่านโมเด็มหรือบริการของผู้ให้บริการภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต จะต้องรักษารหัสผ่านของระบบของตนไว้เป็นความลับ

รวมถึงใช้วิจารณญาณในการใช้อินเทอร์เน็ตในระหว่างชั่วโมงทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัวซึ่งมิใช่ประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจฯ

- **การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์**

การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องกระทำอย่างรอบคอบเช่นเดียวกันกับการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจประเภทอื่น มีความเหมาะสม ไม่ขัดกับสิทธิทางกฎหมายของกลุ่มธุรกิจฯ พนักงานหรือของบุคคลที่สาม มีความชัดเจน กระชับ ใช้ภาษาและมีเนื้อหาอย่างที่มีมืออาชีพพึงกระทำ

- **การตรวจสอบการสื่อสาร**

การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเกี่ยวกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ จะต้องกระทำผ่านเครือข่ายของกลุ่มธุรกิจฯ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากกลุ่มธุรกิจฯ ข้อมูลที่สื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายสื่อสารของกลุ่มธุรกิจฯ ถือเป็นทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจฯ และจะต้องถูกตรวจสอบและเฝ้าติดตามในระดับที่กฎหมายได้ระบุไว้

■ **การปฏิบัติตามกฎหมาย**

กลุ่มธุรกิจฯ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างจริงจัง การปฏิบัติตามทั้งบทบัญญัติและเจตนารมณ์ของกฎหมายคือพื้นฐานประการหนึ่งของมาตรฐานทางจรรยาบรรณของกลุ่มธุรกิจฯ กลุ่มธุรกิจฯ มิได้คาดหวังให้พนักงานทุกคนทราบถึงรายละเอียดทุกประการในกฎหมายทุกฉบับที่กำกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างลึกซึ้ง แต่พนักงานควรเข้าใจกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน รวมทั้งเข้าใจกฎระเบียบต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ โดยรวม เพื่อที่จะรู้ว่าเมื่อใดควรที่จะขอคำปรึกษาจากหัวหน้าฝ่ายของท่าน หน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ถ้าจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ขัดแย้งกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายและรายงานความขัดแย้งนั้นให้หัวหน้าฝ่ายทราบโดยเร็วที่สุด ถ้าท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือนโยบายใดๆ ที่อาจขัดแย้งกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้หรือตกอยู่ในสถานการณ์ซึ่งคิดว่าเป็นหรืออาจเป็นการฝ่าฝืนนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ ท่านจะต้องปรึกษากับหัวหน้าฝ่าย หน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือผู้บริหารระดับสูงตามความเหมาะสม

- **การให้ความร่วมมือกรณีมีการสอบสวน**

กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายให้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สืบสวนและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแล พนักงานในกลุ่มธุรกิจฯ ทุกคนต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจฯ ด้วย

- นโยบายและระเบียบบางประการที่มีผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจฯ

กลุ่มธุรกิจฯ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง กลุ่มธุรกิจฯ จะทำการลงทะเบียนตามความเหมาะสม ซึ่งรวมถึงการเลิกจ้างพนักงานซึ่งกระทำผิดกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่ใช้กำกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ

ที่จะอ้างถึงต่อไปนี้เป็นนโยบายและระเบียบที่สำคัญ ซึ่งรายละเอียดที่ปรากฏไม่ใช่รายละเอียดทั้งหมดของนโยบายและระเบียบที่ยกมา และไม่ใช่อ้างอิงถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายทั้งหมดที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามในการปฏิบัติงาน

○ บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน และการซื้อขายหลักทรัพย์โดยล่วงรู้ข้อมูลภายใน

เพื่อการกำกับดูแลและป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ในการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลสำคัญที่ไม่ควรเปิดเผยต่อสาธารณชน อันซึ่งได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือเอื้อประโยชน์แก่ตนเองผู้อื่นในทางมิชอบ กลุ่มธุรกิจฯ จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่ธนาคาร และแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ กำหนด

กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายห้ามไม่ให้พนักงานทุกคนใช้ข้อมูลสำคัญซึ่งไม่ควรเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น ข้อมูล “สำคัญ” คือข้อมูลที่อาจทำให้นักลงทุนคิดว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจลงทุน หรือเป็นข้อมูลที่เชื่อได้ว่าจะมีผลกับราคาหลักทรัพย์ของผู้ออกหลักทรัพย์

ผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่ไม่ควรเปิดเผยต้องไม่ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นวันแต่จะมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกกฎหมายของกลุ่มธุรกิจฯ กลุ่มธุรกิจฯ ไม่ให้มีการใช้ข้อมูลสำคัญที่ไม่ควรเปิดเผยไปในทางที่ผิดโดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ ตลอดจนจำกัดและติดตามการติดต่อระหว่างบางฝ่ายงาน และนอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังมีนโยบายในการลงทะเบียนรวมถึงการเลิกจ้าง ในกรณีพนักงานใช้ข้อมูลซึ่งเป็นความลับไปในทางที่ผิดหรือมีส่วนในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน นอกเหนือไปจากการต้องโทษทางแพ่งและทางอาญา

○ การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

กลุ่มธุรกิจฯ มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 (รวมถึงที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) และ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 (รวมถึงที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) อย่างเคร่งครัด กล่าวคือ มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรู้จักและพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงลูกค้า การตรวจสอบข้อมูลกับฐานบัญชีรายชื่อ “บุคคลที่ถูกกำหนด” และฐานบัญชีรายชื่อที่มีความเสี่ยงสูงต่อการฟอกเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการฟอกเงินก่อนตัดสินใจรับทำธุรกรรมกับลูกค้า รวมถึงมีการทบทวนข้อมูลลูกค้าและตรวจสอบความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าธุรกรรมใดเข้าข่ายเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด จะมีการจัดทำเป็นรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยส่งให้แก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินทราบ



○ **ค่าใช้จ่ายที่ไม่เหมาะสมและไม่สุจริต การทำผิดกฎหมายต่อต้านการให้สินบน**

กลุ่มธุรกิจฯ ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการให้สินบนของประเทศไทยอย่างเคร่งครัด ถ้าพนักงานคนใดสงสัยว่ากิจกรรมที่ตนมีส่วนร่วมอาจขัดต่อกฎหมายต่อต้านการกระทำทุจริต หรือพบว่าพนักงานมีการกระทำเช่นนี้ ต้องรายงานให้หน่วยงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทราบทันที

ทั้งนี้ ในส่วนของกลุ่มธุรกิจตลาดทุนยังมีการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันการให้สินบนแก่ข้าราชการต่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (U.S. Foreign Corrupt Practices Act: FCPA) อย่างเคร่งครัดอีกด้วย กล่าวคือ ห้ามให้เงินหรือสิ่งมีค่าอื่นใดแก่ เจ้าหน้าที่รัฐ พรรคการเมือง หรือพนักงานของรัฐเพื่อโน้มน้าวให้บุคคลเหล่านี้กระทำการอันไม่เหมาะสมเพื่อให้ได้ทำธุรกิจหรือเพื่อคงธุรกิจไว้

○ **การเก็บบันทึก และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม**

กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดให้มีการทำบัญชีและบันทึกข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างชัดเจนและถูกต้องเพื่อจะได้ตัดสินใจดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและมีข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ ให้กับผู้ถือหุ้นและผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ถ้าพนักงานคนใดพยายามโน้มน้าวนักบัญชีอย่างไม่เหมาะสมหรือชักจูงนักบัญชีที่กำลังตรวจสอบบริษัทให้เข้าใจผิด จะถือว่าพนักงานคนนั้นกระทำผิดกฎหมายและนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ กลุ่มธุรกิจฯ มีหน้าที่ปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลอย่างเต็มที่ และยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างเป็นธรรมเพื่อสะท้อนให้เห็นสถานะทางการเงิน ผลประกอบการ และกระแสเงินสดของกลุ่มธุรกิจฯ โดยกลุ่มธุรกิจฯ ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงหลักการบัญชีที่ยอมรับกันโดยทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles: GAAP) และกฎที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

○ **การเก็บรักษา และการทำลายเอกสาร**

พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาทันทีโดยไม่มีข้อยกเว้น การทำลายเอกสารอาจต้องโทษตามกฎหมาย ถ้าพนักงานรู้ว่าจะมีการดำเนินคดีหรืออาจมีการดำเนินคดีหรือมีการสอบสวนตามกฎหมายระเบียบในเรื่องที่เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือธุรกรรมของลูกค้า หรือรู้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ อาจมีข้อมูลอื่นๆ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าคนนั้น พนักงานจะต้องปรึกษาหน่วยงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อไม่ให้เอกสารเหล่านั้นถูกทำลายจนกว่าการดำเนินคดีหรือการสอบสวนนั้นจะยุติลง พนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ตลอดจนไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่ใช้บังคับอยู่ในภาคธุรกิจและกฎหมายต่างๆ จะต้องถูกเลิกจ้าง และอาจถูกดำเนินคดีอาญาและแพ่งซึ่งอาจมีโทษทั้งจำและปรับ

▪ หน้าที่ในการส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ

การรักษาชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจฯ เป็นหน้าที่ของทุกคน กรรมการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่ต้องตรวจสอบ สถานการณ์ที่อาจขัดกับมาตรฐานทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ และรายงานร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแส พฤติกรรมที่ผิดกฎหมายและผิดหลักจรรยาบรรณโดยทันทีผ่านช่องทางร้องเรียนที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ กำหนด การ ละเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจะกระทำได้อีกต่อเมื่อเห็นว่าจำเป็นและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ เท่านั้น และ จะต้องเป็นไปตามระเบียบของจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและนโยบายอื่นๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ โดยเคร่งครัด โดย กลุ่มธุรกิจฯ มีการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กลุ่มธุรกิจฯ จะไม่กระทำการใดที่มี ลักษณะไม่เป็นธรรมต่อพนักงานเนื่องจากการแจ้งเบาะแสดังกล่าว โดยให้ความสำคัญในการเก็บเอกสารหลักฐาน ต่างๆ ไว้เป็นความลับ และกลุ่มธุรกิจฯ มีการดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน สอบสวนข้อเท็จจริง และ ดำเนินการลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตามการกระทำผิด และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และจะทำการตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเป็นครั้งคราว