

## คู่มือจรรยาบรรณ

### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนธนาชาติ จำกัด

คู่มือจรรยาบรรณได้มีการทบทวนให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ โดยมีเนื้อหาสาระครอบคลุมตามมาตรฐานเดียวกับกลุ่มธนาชาติ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562 ได้มีมติอนุมัติปรับปรุงเพิ่มเติมแก้ไขคู่มือดังกล่าว

## บทนำ

การดำเนินธุรกิจขององค์กรนอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ทั้งที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐและองค์กรนั้น ๆ แล้ว สิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ คือ การที่องค์กรนั้นมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงถือเป็นหลักการสำคัญที่มุ่งมั่นเพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

คู่มือจรรยาบรรณฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ประกอบด้วย คุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
<b>จรรยาบรรณธุรกิจ</b>	3
1. การประกอบธุรกิจ	3
2. มาตรฐานการให้บริการ	4
3. บุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5
4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	6
5. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	6
6. การจัดการข้อมูล	8
7. การกำกับดูแลโดยรวม	9
8. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท	9
<b>จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน</b>	10
1. กรรมการและผู้บริหาร	10
2. พนักงาน	12

### จรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแห่งชาติ จำกัด

บริษัทได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณ ประกอบด้วยจรรยาบรรณธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านจริยธรรม เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังส่งเสริมให้ใช้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร ทั้งนี้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดเผย โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งจะอธิบาย ชี้แจง และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

#### ▪ จรรยาบรรณธุรกิจ

##### 1. การประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ พึงดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย
- 1.2 ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายอื่น ๆ รวมถึงระเบียบของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 1.3 ดำเนินการให้เป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิของผู้ถือหุ้นได้รับการเอาใจใส่และได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน
- 1.4 ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือให้การสนับสนุนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือดำเนินธุรกิจกับองค์กรและ/หรือนบุคคลที่กระทำผิดต่อกฎหมาย เป็นภัยต่อสังคม และไม่ดำเนินการใด ๆ ที่จะบั่นทอนต่อความมั่นคงของประเทศ

- 1.5 ป้องกันและไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ บริษัทฯ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม เท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่ เลือกปฏิบัติ
- 1.6 เก็บรักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายใน หรือข้อมูลอันเป็นความลับ เพื่อแสวงหาประโยชน์ ในทางที่มีขอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น
- 1.7 รับผิดชอบและไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ศีลธรรมอันดีงาม หรือสังคมโดยรวม และส่งเสริมให้มีการดำเนินธุรกิจในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.8 กำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม และสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ตามสมควร โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม และเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ
- 1.9 เคารพ และปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาใด ๆ ต่อคู่ค้าหรือเจ้าหนี้ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดย ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นจริง ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

## 2. มาตรฐานการให้บริการ

บริษัทฯ ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และการขายผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 2.1 มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศด้วยคุณภาพ เหมาะสมกับความ ต้องการและความสามารถของลูกค้า
- 2.2 มีระบบการกำกับดูแลการบริการและขั้นตอนการขายที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของ ทางการที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 มีการจัดการและบริหารควบคุมภายในที่รอบคอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการและการขายผลิตภัณฑ์
- 2.4 มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับธุรกิจหรือการบริการ หรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสามารถ จัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและรับมือได้อย่างเหมาะสม
- 2.5 ไม่ให้ความหวังหรือคำมั่นแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่ตนเองไม่มีอำนาจที่ จะกระทำการ

2.6 ดูแลและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

### 3. บุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

- 3.1 จัดสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี และดูแลเอาใจใส่ในสวัสดิภาพความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรทุกคน
- 3.2 ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติโดยอ้างเหตุผลความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา หรือความพิการ และจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม
- 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ในการพัฒนาความรู้และให้ความก้าวหน้าแก่บุคลากรตามความสามารถและความเหมาะสมของบุคลากร
- 3.4 ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมบนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม
- 3.5 ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบุคลากรต่อบุคคลภายนอก และไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรออกไปหาประโยชน์อื่น
- 3.6 กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บริษัทฯ พึงให้การดูแลบุคลากรในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับและตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
- 3.7 บุคลากรมีสิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิทางการเมือง ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยถือเป็นเรื่องส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนและต้องรับผิดชอบด้วยตัวเอง รวมถึงต้องไม่นำเอามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ และหรือหน้าที่ที่มีต่อบริษัทฯ และบริษัทฯ ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธินั้น ๆ ของบุคลากร ไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ ไม่เป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคอย่างสำคัญต่อการอุทิศเวลาหรือการทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขัดต่อจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี
- 3.8 ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคาม โดยการแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน
- 3.9 จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ โดยบุคลากรทุกคนมีหน้าที่สอดส่องดูแลการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพบเหตุที่ส่อไปในทางไม่สุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย

หรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต้องรับรายงานความผิดปกตินั้นต่อผู้บังคับบัญชา หรือสายงาน  
ตรวจสอบภายในตามระเบียบของบริษัทฯ

3.10 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่า  
ผลประโยชน์ส่วนตัว

#### 4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

4.1 จัดให้มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของ  
ลูกค้า โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหาร  
จัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุม  
ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) เพื่อให้  
พนักงานยึดถือปฏิบัติ

4.2 จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ โดยครอบคลุมถึงเงื่อนไข  
และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอัตราค่าบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันต่อเหตุการณ์แก่  
ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอแก่การตัดสินใจ รวมถึงการโฆษณา  
ประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารอย่างโปร่งใสด้วยข้อความที่ชัดเจนไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด

4.3 ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ เว้นแต่เป็นกรณีที่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือ  
บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

4.4 จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจน  
และเหมาะสม

4.5 มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ไม่เรียกรับสินบน และ/หรือผลประโยชน์ ของ  
ก่านัล ทรัพย์สิน และการเลี้ยงสังสรรค์ในรูปแบบใด ๆ ที่สื่อถึงเจตนาดังกล่าวเพื่อเอื้อประโยชน์  
ต่อลูกค้าอย่างไม่ถูกต้อง

#### 5. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ มีมาตรการเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

5.1 ไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเมื่อเกิดกรณีความขัดแย้ง  
ทางผลประโยชน์จะต้องจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

โดยหากบุคลากรหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดำเนินกิจการใด ๆ กับ บริษัทฯ จะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติเสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป

- 5.2 มีการควบคุมดูแลและป้องกันธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกันและการใช้ข้อมูลใด ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล
- 5.3 มีการแบ่งแยกสถานที่การปฏิบัติงานหรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยจัดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์แยกออกจากกัน
- 5.4 การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้างต้องไม่รับประโยชน์ไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมจากคู่ค้า และไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น เป็นบุคคลในครอบครัว หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จนอาจมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจ ในกรณีที่มีการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้างกับคู่ค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ให้ รายงานความสัมพันธ์ต่อฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับเพื่อทราบและให้ความเห็นเป็น การล่วงหน้า และต้องไม่มีส่วนร่วมในการอนุมัติ
- 5.5 กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นคู่ค้ากับบริษัทฯ ต้องรายงาน ความสัมพันธ์ต่อฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และสายการบังคับบัญชาเพื่อทราบเป็น การล่วงหน้า
- 5.6 กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนได้เสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้า ร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรมนั้น เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปเพื่อประโยชน์ของ บริษัทฯ อย่างสูงสุด
- 5.7 ไม่ใช่ทรัพยากรใดของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร รวมทั้ง ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อ ชื่อเสียง ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- 5.8 กำหนดให้มีระเบียบ การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น เพื่อ เสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ด้วยความระมัดระวัง มีมูลค่าเหมาะสม ตามกาลเทศะ ธรรมเนียม จารีตประเพณี รวมถึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการรับหรือให้สินบนใด ๆ กับลูกค้า หน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคลที่สาม อันจะก่อให้เกิดอิทธิพลต่อหน้าที่ หรือทำให้ได้มาซึ่ง ประโยชน์อันไม่สมควร



5.9 พึงระมัดระวังการใช้เวลาว่างไปปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อประโยชน์ส่วนตนนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบที่มีต่อบริษัทฯ เช่น การเป็นกรรมการในกิจการอื่นนอกกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร โดยใช้เวลาว่างไปทำหน้าที่ดังกล่าว จะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและรายงานฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ

5.10 ไม่ประกอบกิจการหรือเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจจัดการใด ๆ ในบริษัทที่ทำธุรกิจ หรือแข่งขันกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร

## 6. การจัดการข้อมูล

บริษัทฯ มีการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ให้เหมาะสม ดังต่อไปนี้

6.1 รักษาข้อมูลของลูกค้า ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลของบริษัทฯ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเหมาะสม และไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย หรือใช้เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

6.2 การบันทึก จัดเก็บ และรักษาข้อมูล ทรัพย์สินของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จากการใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์อย่างเหมาะสม

6.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจ

6.4 เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรม โปร่งใสและทันต่อเหตุการณ์ ตามที่กฎหมายหรือทางการกำหนด

6.5 ในกรณีที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนจะต้องกระทำโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ เท่านั้น

## 7. การกำกับดูแลโดยรวม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯรวมถึงหลักธรรมาภิบาล ดังต่อไปนี้

- 7.1 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ รวมทั้งตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของบริษัทฯ รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเอง
- 7.2 มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของบริษัทฯ รวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 7.3 มีการกำกับดูแลเพื่อสอบถามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานทาง การที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีการบริหารจัดการ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันภายใต้กรอบกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักธรรมาภิบาล นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ
- 7.4 มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิด และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 7.5 ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายต่าง ๆ ของทางการ
- 7.6 มีช่องทางต่าง ๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
8. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท
- บริษัทฯ มีระบบการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังต่อไปนี้
- 8.1 ดำเนินธุรกิจอย่างเสรีภายใต้กรอบกติกาและแข่งขันทางการตลาดอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการตกลงร่วมกันระหว่างบริษัท ในการกำหนดราคาซื้อ ราคาขาย หรือเงื่อนไขในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า
- 8.2 บริษัทฯ พึงเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่าแก่ลูกค้าให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรีและต้องไม่ขัดขวางลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับบริษัทอื่นจนเกินพอดี
- 8.3 บริษัทฯ ต้องไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาด

8.4 หากมีข้อพิพาทหรือการร้องเรียนเกิดขึ้น บริษัทฯ พึงจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการ  
ระงับหรือไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทหรือการร้องเรียน

8.5 เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลง  
อย่างเคร่งครัด

#### ■ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบคุณธรรม  
และจริยธรรม เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลทุกระดับภายในองค์กร พร้อมดูแลให้องค์กรขับเคลื่อนตาม  
จรรยาบรรณธุรกิจ ดังต่อไปนี้

##### 1. กรรมการและผู้บริหาร

- 1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ  
และกระทำการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง ในการปฏิบัติหน้าที่และกำกับดูแลกิจการ  
เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการตัดสินใจทางธุรกิจ  
(Business Judgment Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ  
ด้วยความใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- 1.2 มีบทบาทสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีอันจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย  
เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ภาคอุตสาหกรรม และประเทศชาติ รวมถึงจัดให้มีการ  
กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนมีการจัดทำ  
จรรยาบรรณและสื่อสารให้พนักงานและผู้บริหารนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.3 ต้องปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ  
ดำเนินธุรกิจและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกรรมการ  
จะต้องดูแลให้ผู้บริหารและฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมี  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 1.4 กำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ  
มาตรฐาน แนวปฏิบัติต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการ โดยมีผู้บริหารทำหน้าที่ผลักดันนโยบาย  
ให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มี  
ประสิทธิภาพ

- 1.5 ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ นำเป้าหมายนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญมาใช้ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งกำหนดกระบวนการและระบบงาน ตลอดจนดำเนินการเพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการของบริษัทฯ อนุมัติหรือกำหนด
- 1.6 ดูแลให้บริษัทฯ มีนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นมืออาชีพ และไม่ถูกรอบงำจากหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ จะต้องทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งปกป้องดูแลผลประโยชน์ของบริษัทฯ และจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- 1.7 การทำธุรกรรมใด ๆ กับบริษัทฯ จะต้องเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติเสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป โดยมุ่งประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก
- 1.8 ผู้บริหารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา ปกครองผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาและเป็นธรรม รวมทั้งไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ
- 1.9 กรรมการต้องใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการและกลุ่มที่มีผลประโยชน์อื่นใด
- 1.10 กรรมการต้องอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และการประชุมผู้ถือหุ้น

## 2. พนักงาน

- 2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความรู้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามที่พึงมีในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยความเอาใจใส่และมีความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย
- 2.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับ ระเบียบคำสั่ง และประกาศที่กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกำหนด
- 2.3 มีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ตลอดจนมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

- 2.4 วางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนขององค์กรต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของบริษัทฯ เมื่อมีโอกาสอันเหมาะสม และละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสียอันอาจมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตนเองและชื่อเสียงขององค์กร เช่น อบายมุข ยาเสพติด การพนันทุกประเภท การมีหนี้สินล้นพ้นตัว เป็นต้น
- 2.5 ห้ามกระทำการใด ๆ ที่เป็นลักษณะการคุกคาม หรือ กระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ได้แก่ การคุกคามทางวาจา การคุกคามทางกาย การคุกคามที่มองเห็นได้ และโดยเฉพาะการคุกคามทางเพศในทุกกรณี หรือนำเรื่องส่วนตัว หรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
- 2.6 ห้ามกระทำการใด ๆ ที่เป็นการจัดหาหรือจัดให้มีกิจกรรมทางเพศเพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ หรือเพื่อสนับสนุนหน้าที่การงาน
- 2.7 ในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ให้พนักงานรายงานหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น