

คู่มือจรรยาบรรณ ทางธุรกิจ ปี 2566

CODE OF CONDUCT



สารบัญ

	หน้า
คำนิยามสำคัญ	1
หลักธรรมาภิบาลของบริษัท	2
ข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ	3
1. ข้อปฏิบัติ: การต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption)	4
2. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน	6
3. ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	
3.1 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น	8
3.2 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อหน่วยงานราชการ / หน่วยงานกำกับดูแล	10
3.3 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อผู้บริหารและต่อพนักงาน	11
3.4 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อลูกค้า/ลูกหนี้	13
3.5 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้	16
3.6 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อคู่ค้า	18
3.7 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ	20
3.8 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อคู่แข่ง	21
3.9 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม	23
3.10 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อสื่อมวลชน	25
4. ข้อปฏิบัติ: การรับซื้อโรงเรียน / การจ้างเหมา	26
5. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	29
6. ข้อปฏิบัติ: การให้หรือการรับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด	31
7. ข้อปฏิบัติ: การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ	33
8. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์	35
9. ข้อปฏิบัติ: การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์	37
10. ข้อปฏิบัติ: การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร	39
แบบฟอร์มในการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ	42

คำนิยามสำคัญ

คำที่ใช้	ความหมาย
“บริษัท”	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
“คณะกรรมการ”	คณะกรรมการของบริษัท
“กรรมการ”	กรรมการของบริษัท และกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท
“ผู้บริหารระดับสูง”	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และให้หมายรวมถึงผู้บริหารตามบทนิยามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ด้วย
“ผู้บริหาร”	ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ผู้จัดการ และรองผู้จัดการ ของบริษัท
“พนักงาน”	พนักงานของบริษัท ตามคำนิยามในข้อบังคับว่าด้วยการทำงานของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2562 โดยไม่รวมถึงผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหาร
“บริษัทย่อย / บริษัทร่วม”	ให้มีความหมายเช่นเดียวกับบทนิยามของคำดังกล่าวที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์
“บุคคลที่เกี่ยวข้อง”	บุคคล / นิติบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และให้หมายความรวมถึงญาติสนิท (ญาติสนิท หมายถึง บุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ดังนี้ บิดา มารดา คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาโดยที่มีได้จดทะเบียนสมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร) ของบุคคลดังกล่าว

หลักธรรมาภิบาลของบริษัท

บริษัท มีเจตนาธรรมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มุ่งมั่นที่จะยึดถือและปฏิบัติตามหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลทั้ง 7 ประการ ได้แก่

- (1) **Accountability** - ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
- (2) **Responsibility** - ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
- (3) **Equitable Treatment** - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกรายอย่างเท่าเทียม
- (4) **Transparency** - การดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใส ซึ่งสามารถตรวจสอบได้
- (5) **Value Creation** - การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- (6) **Ethics** - การส่งเสริมการปฏิบัติงานอันเป็นเลิศ และมีจริยธรรมที่ดีในการประกอบธุรกิจ
- (7) **Social Awareness** - การมีสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ

เพื่อแสดงเจตนาความมุ่งมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีการดำเนินธุรกิจด้วยจรรยาบรรณ บริษัทจึงได้มีการจัดทำข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่ดี เพื่อนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท โดยแบ่งข้อปฏิบัติในคู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับกรรมการ ได้แก่ คณะกรรมการ และกรรมการ (ความหมายตามคำนิยามสำคัญ)
2. ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร (ความหมายตามคำนิยามสำคัญ)
3. ระดับพนักงาน (ความหมายตามคำนิยามสำคัญ)

นอกจากนี้ ได้กำหนดให้มีระบบ มาตรการ หรือวิธีการควบคุม เพื่อให้มีการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณทางธุรกิจ อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ดังนี้

1. มีระบบติดตามการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ได้ประกาศไว้
2. มีระบบการอบรมหรือให้ความรู้และปลูกฝังทัศนคติที่ดีแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้องในเรื่องจรรยาบรรณทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
3. มีช่องทางให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งข้อมูลหรือการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณทางธุรกิจได้
4. มีการดำเนินการเพื่อจัดการกรณีมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณทางธุรกิจ ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามข้อบังคับที่บริษัทกำหนดไว้และโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย
5. มีระบบหรือวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไขหรือป้องกันการเกิดซ้ำในกรณีที่พบการฝ่าฝืนจรรยาบรรณทางธุรกิจ
6. มีการรายงานหรือเปิดเผยกรณีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ การกระทำผิดในเรื่อง คอร์รัปชัน สินบน การฟอกเงิน หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อธุรกิจ ต่อบุคคลทั่วไปให้รับทราบ
7. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กร หน่วยงาน หรือสมาคมต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในวงการธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจใช้ในคู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อให้มีความชัดเจนในการยึดถือปฏิบัติด้านต่าง ๆ เพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. ข้อปฏิบัติ : การต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption)

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ และกำกับดูแลบริษัทให้มีการกระบวนกรที่สนับสนุนการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของบริษัท และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) ได้มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ และปลูกฝังเป็นวัฒนธรรมองค์กร

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกระบวนการกำกับดูแลให้บุคลากรทุกระดับในบริษัท และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) ต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption) และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยไม่มีข้อยกเว้น

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกระบวนการสื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ไปยังผู้บริหารและพนักงาน และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

(4) กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ทั่วทั้งองค์กร และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) เป็นประจำทุกปี

(5) ไม่ดำเนินการ หรือยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) โดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และพวกพ้องเดียวกัน รวมถึงการได้รับผลประโยชน์อื่นใดแอบแฝงทั้งทางตรงและทางอ้อม

(6) สร้างความตระหนักให้กรรมการและบุคลากรทุกระดับของบริษัท และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) หากกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ถือเป็นกรกระทำที่ผิดจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้และโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) นำนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption) ไปปฏิบัติ โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยไม่มีข้อยกเว้น

(2) สอดส่องดูแล เพื่อป้องกันการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบ หากมีการพบหรือตรวจพบว่ามีกรกระทำทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่ว่าจะบุคลากรที่กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบนั้นจะมีตำแหน่งหน้าที่ใด จะดำเนินการพิจารณาและลงโทษโดยเท่าเทียมกัน

(3) ไม่เรียกร้อง ดำเนินการหรือยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) โดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และพวกพ้องเดียวกัน รวมถึงการได้รับผลประโยชน์อื่นใด แอบแฝงทั้งทางตรงและทางอ้อม

(4) กำหนดให้มีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยให้มีความโปร่งใส เพื่อให้มีการรายงานทางการเงิน ที่เชื่อถือได้ และมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ในการดำเนินงาน โดยมีการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

(5) กำหนดให้มีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption) เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ

(6) ทบทวนความเหมาะสมของกระบวนการและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย

(7) สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับของบริษัท และบริษัทย่อย/บริษัทร่วม (ถ้ามี) รับทราบ กรณีกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ (Corruption) ถือเป็นกระทำความผิดจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้และโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

ระดับพนักงาน

(1) ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(2) สอดส่องดูแลเพื่อป้องกันการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบ

(3) ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นหรือทราบการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตประพฤติมิชอบที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

(4) ไม่ทำธุรกรรมโดยไม่ชอบธรรม ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยมีลักษณะเป็นการสมยอมซึ่งเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่น โดยทางตรงหรือทางอ้อม และต้องไม่มีผลประโยชน์อื่นใด แอบแฝงทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งส่วนของตน ครอบครัว และพวกพ้องเดียวกันกับบริษัท

(5) หลีกเลี่ยงการเลี้ยงรับรองที่ไม่เหมาะสมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท หรือจากผู้อื่นซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงาน

(6) ไม่เสนอให้ หรือไม่รับเงิน ของขวัญ ของกำนัล รางวัล หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่เป็นการตอบแทนการปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจทุกชนิด การดำเนินงานของบริษัทและการติดต่อกับภาครัฐจะต้องเป็นอย่างไร้ข้อสงสัย ซื่อสัตย์สุจริต และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันการใช้อข้อมูลภายใน

ระดับกรรมการ

(1) ไม่นำข้อมูลภายในของบริษัท หรือข้อมูลของลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ที่ตนได้รับทราบจากการกำกับดูแลกิจการไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือนำไปกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์โดยรวม รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

(2) จัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งบริษัทรับทราบและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ดีในการไม่ใช้ข้อมูลภายในของบริษัท เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์โดยรวม

(3) ไม่หาประโยชน์จากการใช้อข้อมูลภายในของบริษัท แม้จะพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม

(4) กำหนดให้มีนโยบายการป้องกันการใช้อข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์หรือเข้าผูกพันตามสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) ไม่นำข้อมูลภายในของบริษัท หรือข้อมูลของลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ที่ตนได้รับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์โดยรวม รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

(2) แจ้งเตือนให้ผู้ได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ดีในการไม่ใช้ข้อมูลภายในของบริษัท เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเอง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์โดยรวม

(3) ไม่หาประโยชน์จากการใช้อข้อมูลภายในของบริษัท แม้จะพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม

(4) กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ได้บังคับบัญชาของตนได้ตระหนักถึงความสำคัญ มีความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการใช้อข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์หรือเข้าผูกพันตามสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัท

ระดับพนักงาน

(1) ไม่นำข้อมูลภายในของบริษัท หรือข้อมูลของลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทที่ตนได้รับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์โดยรวม รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

(2) เก็บรักษาและปกปิดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และธุรกรรมที่ลูกค้าดำเนินการร่วมกับบริษัท ซึ่งเป็นข้อมูลที่พนักงานได้รับทราบจากการปฏิบัติงานหรือช่องทางอื่น ๆ โดยไม่มีกำหนดเวลา

(3) ไม่หาประโยชน์จากการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท แม้จะพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม

(4) ปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์หรือเข้าผูกพันตามสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอย่างเคร่งครัด โดยไม่นำข้อมูลภายในไปเผยแพร่หรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3. ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติหน้าที่และดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นโดยสม่ำเสมอ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารกิจการของบริษัทให้มีความเจริญก้าวหน้ามั่นคง โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ตลอดจนดำเนินการใด ๆ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรม เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นโดยรวม

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกระบวนการเปิดเผยเอกสารและข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา แก่ผู้ถือหุ้น โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท อย่างเหมาะสม ตามแต่ละสถานการณ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้ถือหุ้น

(6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการบริหารจัดการผู้ถือหุ้นที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการในทุกระดับ

(7) ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยข้อมูลภายในใด ๆ ของบริษัทที่เป็นความลับ และ/หรือยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและต่อบุคคลภายนอกอันจะนำมาซึ่งผลเสียของบริษัท

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) บริหารกิจการของบริษัทให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ (Duty of Care) และเป็นธรรม เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นโดยรวม

(2) กำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทมีสถานะทางการเงิน การบริหารและการจัดการ ที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อปกป้องและเพิ่มผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น

(3) กำกับดูแลให้มีการเปิดเผยเอกสารและข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา แก่ผู้ถือหุ้น โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท อย่างเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่ดีตามความต้องการความคาดหวังและความกังวล

(5) ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น โดยสม่ำเสมอ (Accountability to Shareholders) มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีมาตรฐาน โดยอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักจริยธรรมและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(6) เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นโดยรายงานสถานะและผลการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบอย่างเท่าเทียมกัน สม่ำเสมอ ทันเวลา ถูกต้องและครบถ้วนตามความจริง

(7) ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยข้อมูลภายในใด ๆ ของบริษัทที่เป็นความลับ และ/หรือยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและต่อบุคคลภายนอกอันจะนำมาซึ่งผลเสียของบริษัท

ระดับพนักงาน

(1) มุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้นด้วยความรับผิดชอบต่อ รมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงใช้ความรู้และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

(2) ปฏิบัติงานให้บริษัทมีการเปิดเผยเอกสารและข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา แก่ผู้บริหาร เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น โดยสม่ำเสมอ (Accountability to Shareholders) มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีมาตรฐาน โดยอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักจริยธรรมและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(4) ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทโดยมิได้แจ้งให้บริษัททราบ

(5) ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยข้อมูลภายในใด ๆ ของบริษัทที่เป็นความลับ และ/หรือยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและต่อบุคคลภายนอกอันจะนำมาซึ่งผลเสียของบริษัท

3.2 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อหน่วยงานราชการ / หน่วยงานกำกับดูแล

ระดับกรรมการ

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการ และนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทมีการให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการและนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล กำหนดอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด

(2) บริหารจัดการให้มีการให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ระดับพนักงาน

(1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการและนโยบายต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล กำหนดอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด

(2) ให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

3.3 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อผู้บริหารและพนักงาน

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติต่อผู้บริหารและพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และหลักสิทธิมนุษยชน

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกระบวนการประเมินผลงาน และความก้าวหน้าของผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการกำหนดผลตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อพนักงาน โดยสอดคล้องต่อผลการดำเนินงานของบริษัท และสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

(3) กำกับดูแลบริษัทให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด และสวัสดิภาพของผู้บริหารและพนักงาน

(4) ส่งเสริมบริษัทให้มีการจัดสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมกับสภาพของงาน และดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม ปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน

(5) กำกับดูแลบริษัทให้มีการบริหารจัดการและพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

(6) ละเว้นไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคาม ไม่ว่าจะผ่านทางวาจา หรือการกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของการแบ่งแยก ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ สีผิว ความพิการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ฐานะ ชาติตระกูล สถานศึกษา รวมถึงการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง

(7) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีร่วมกัน ตลอดจนมีความสามัคคีภายในองค์กร

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และหลักสิทธิมนุษยชน

(2) ประเมินผลงานและความก้าวหน้าของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงาน เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน โดยสอดคล้องต่อผลการดำเนินงานและสถานะเศรษฐกิจการว่าจ้าง และไม่ดำเนินการใด ๆ อันจะละเมิดต่อกฎหมายแรงงาน

(3) จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยเทียบเคียงกับบริษัทอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

(4) จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อสุขอนามัยและมีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

(5) รับฟังข้อคิดเห็น มีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค และมีเมตตา กรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น

(6) สนับสนุนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

(7) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เช่น การจ้างงาน การเลิกจ้าง และสวัสดิภาพของพนักงาน

(8) ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีร่วมกัน ตลอดจนมีความสามัคคีภายในองค์กร

(9) ละเว้นไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคาม ไม่ว่าจะผ่านทางวาจา หรือการกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของการแบ่งแยก ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ สีผิว ความพิการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ฐานะ ชาติตระกูล สถานศึกษา รวมถึงการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง

ระดับพนักงาน

(1) ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือที่ดีในการทำงาน

(2) ให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของบริษัท

(3) ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ ความรู้และความสามารถ โดยไม่ละเว้นการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในงานของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และทีมงานที่พนักงานมีส่วนร่วม

(4) ให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานตาม โอกาสอันควร

(5) มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่นินทากล่าวร้ายต่อเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง

(6) หลีกเลี่ยงการนำข้อมูล หรือเรื่องราวของพนักงานอื่น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผย หรือวิพากษ์วิจารณ์ ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่พนักงาน หรือภาพลักษณ์ของบริษัทโดยรวม

(7) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สร้างปัญหาหรือความขัดแย้งในที่ทำงาน

(8) มีความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงานในบริษัท ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตามนโยบายและเป้าหมายของบริษัท

3.4 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อลูกค้า/ลูกหนี้

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า/ลูกหนี้ ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ รวมทั้งการให้บริการและดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

(2) กำกับดูแลบริษัทให้มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ลูกหนี้ ภายใต้งบประมาณและราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม

(3) กำหนดให้มีหน่วยงานผู้ดูแลรับผิดชอบในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา ไม่ให้ข้อมูลที่เกินจริงหรือเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการ

(4) กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า/ลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด ภายใต้งบประมาณและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(5) จัดให้มีระบบและกระบวนการสำหรับการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ ราคาของผลิตภัณฑ์และบริการ จากลูกค้า/ลูกหนี้ พร้อมทั้งร่วมรับทราบรายงาน เพื่อมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและทันเวลา

(6) ส่งเสริมให้เกิดการรักษาข้อมูลของลูกค้า/ลูกหนี้ ที่บริษัทได้รับมาจากการดำเนินธุรกรรมร่วมกัน เป็นความลับ และกำหนดนโยบาย แนวทางหรือมาตรการ ไม่ให้เกิดการนำข้อมูลดังกล่าว ไปใช้ประโยชน์ส่วนบุคคลหรือหมู่คณะในทางมิชอบ รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

(7) จัดให้มีกลไกการกำกับ ติดตามและประเมินผล การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า/ลูกหนี้ เป็นประจำ เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทให้ตอบสนองต่อลูกค้า/ลูกหนี้ ได้ดียิ่งขึ้น

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) บริหารจัดการให้มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ลูกหนี้ ภายใต้งบประมาณและราคาที่เป็นธรรม พร้อมทั้งให้มีการให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า/ลูกหนี้ ตามที่เห็นสมควรและเป็นธรรม

(2) มีความจริงใจต่อลูกค้า/ลูกหนี้ โดยจัดให้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา ไม่ให้ข้อมูลที่เกินจริงหรือเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา และเงื่อนไขของ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึง รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า/ลูกหนี้ ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้า/ลูกหนี้ ในสิ่งที่ไม่สามารถดำเนินการได้

(3) จัดให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า/ลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด ภายใต้ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยหากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้า/ลูกหนี้ ทราบ และดำเนินการเพื่อสร้างความพอใจแก่ลูกค้า/ลูกหนี้ ตามที่เห็นสมควรและเป็นธรรม

(4) บริหารจัดการให้มีระบบและกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ลูกค้า/ลูกหนี้ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ ราคาของผลิตภัณฑ์และบริการ มีการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว แล้วแจ้งกลับลูกค้า/ลูกหนี้ โดยเร็ว

(5) รักษาข้อมูลของลูกค้า/ลูกหนี้ ที่บริษัทได้รับมาจากการดำเนินธุรกรรมร่วมกันเป็นความลับ และกำหนดแนวทางหรือมาตรการ ไม่ให้เกิดการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ส่วนบุคคลหรือหมู่คณะ ในทางมิชอบ โดยเคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า/ลูกหนี้ และการให้บริการ รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ลูกหนี้ ตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(6) ติดตามและประเมินผลการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า/ลูกหนี้ เป็นประจำ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทให้ตอบสนองต่อลูกค้า/ลูกหนี้ ได้ดียิ่งขึ้น

(7) จัดให้มีกระบวนการที่ลูกค้า/ลูกหนี้สามารถแจ้งถึงปัญหาของผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เหมาะสมผ่านทางอีเมล หรือศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/แก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุง หรือพัฒนาสินค้าและการ ให้บริการดังกล่าวต่อไป

(8) สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ลูกค้า/ลูกหนี้กับบริษัท

ระดับพนักงาน

(1) ส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดีมีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ลูกหนี้ ภายใต้เงื่อนไขและราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม

(2) เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า/ลูกหนี้และการให้บริการ รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ลูกหนี้ ตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) มีความจริงใจต่อลูกค้า/ลูกหนี้ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวัง ให้แก่ลูกค้า/ลูกหนี้ ในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ รวมถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า/ลูกหนี้ เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตจากลูกค้า/ลูกหนี้ เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็น ข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยสู่สาธารณชนมาก่อนแล้ว

(4) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า/ลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตาม เงื่อนไขข้อใดได้ ควรชี้แจงให้ลูกค้า/ลูกหนี้ ทราบข้อขัดข้องโดยเร็ว

(5) สนใจให้บริการลูกค้า/ลูกหนี้ ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ลูกค้า/ลูกหนี้ ด้วยกิริยาจาที่สุภาพอ่อนโยน โดยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า/ลูกหนี้ เมื่อลูกค้า/ลูกหนี้ ต้องการ พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้า/ลูกหนี้

หมายเหตุ - ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าในธุรกรรมหลัก ได้แก่ ผู้ซื้อ / ผู้เช่าทรัพย์สินรอการขาย (NPA)
- ลูกหนี้ หมายถึง ลูกหนี้ด้อยคุณภาพที่รับซื้อ / รับโอน (NPL)

3.5 ข้อปฏิบัติ : การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าหนี้ โดยยึดประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญา หรือเงื่อนไขที่ตกลงร่วมกันอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อถือให้เจ้าหนี้อย่างโปร่งใส และไม่ปกปิดข้อมูลอันจะทำให้เจ้าหนี้ได้รับความเสียหาย

(2) กำกับดูแลบริษัทให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาให้กับเจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

(3) กำกับดูแลบริษัทให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร ในกรณีที่สงสัยว่าจะมีเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนในการให้ความสำคัญการบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัท และรักษาความเชื่อมั่นต่อเจ้าหนี้

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการผัดขังชำระหนี้เกิดขึ้นและคงความสามารถในการชำระหนี้ไว้ให้ดีที่สุด

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) บริหารจัดการให้มีการชำระคืนเงินกู้ คืนหนี้ และดอกเบี้ย (ถ้ามี) ให้กับเจ้าหนี้ทุกประเภทตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา รวมทั้งเงื่อนไขการค้ำประกัน (ถ้ามี)

(2) บริหารจัดการให้มีการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าหนี้ โดยยึดประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญา หรือเงื่อนไขที่ตกลงร่วมกันอย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง ภาระผูกพัน จะรีบแจ้งต่อเจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

(3) จัดให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาให้กับเจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

(4) เร่งจัดให้มีการแจ้งและแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนต่อเจ้าหนี้ ในกรณีที่สงสัยว่าจะมีเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้

(5) ปฏิเสธการรับและการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ในการดำเนินธุรกิจกับเจ้าหนี้โดยไม่สุจริต

(6) ให้ความสำคัญการบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัท และรักษาความเชื่อมั่นต่อเจ้าหนี้

(7) บริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการผัดขังชำระหนี้เกิดขึ้นและคงความสามารถในการชำระหนี้ไว้ให้ดีที่สุด

ระดับพนักงาน

(1) ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าหน้าที่ โดยยึดประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญา หรือเงื่อนไขที่ตกลงร่วมกันอย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง ภาระผูกพัน จะรีบแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

(2) มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

(3) ปฏิเสธการรับและการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ในการดำเนินธุรกิจกับเจ้าหน้าที่โดยไม่สุจริต

3.6 ข้อปฏิบัติ : การปฏิบัติต่อลูกค้า

ระดับกรรมการ

- (1) กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการตรวจสอบ คัดกรองลูกค้าของบริษัท รวมทั้งสนับสนุนการทำธุรกิจกับลูกค้าที่ดำเนินกิจการอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
- (3) กำกับดูแลบริษัทให้มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญาที่ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับบริษัท
- (4) ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) จัดให้มีกระบวนการคัดกรองลูกค้าของบริษัท เช่น ผู้ผลิต ผู้รับจ้างต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการทำธุรกิจกับลูกค้าที่ดำเนินกิจการอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบริษัทมีระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การคัดเลือกลูกค้ามีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และประกาศให้ถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- (2) ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญา ที่ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับบริษัท โดย
 - สนับสนุนให้เกิดการแข่งขันบนข้อมูลที่ได้รับอย่างเท่าเทียมกัน
 - ใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินและคัดเลือกลูกค้าและคู่สัญญา
 - ดำเนินการเพื่อให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และไม่เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบในกระบวนการจัดหา
 - ดำเนินการจ่ายเงินให้ลูกค้าและคู่สัญญาตรงเวลา ตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกัน
- (3) ปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทอย่างเคร่งครัดให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย โดยไม่เจรจาด้วยวิธีลอบกลวง บังคับขู่เข็ญ หรือกระทำโดยไม่มีหลักการและเหตุผล
- (4) บริหารจัดการโดยยึดหลักการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทและลูกค้า โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์เฉพาะของบริษัท ส่วนตนหรือของพวกพ้อง จากการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วนแก่ลูกค้าของบริษัท

(5) ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

(6) สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายเพื่อต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

(7) ให้มีการสื่อสารมาตรการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับลูกค้า

ระดับพนักงาน

(1) ปฏิบัติโดยมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญาที่ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับบริษัท โดย

- สนับสนุนให้เกิดการแข่งขันบนข้อมูลที่ได้รับอย่างเท่าเทียมกัน
- ใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินและคัดเลือกลูกค้าและคู่สัญญา
- ดำเนินการเพื่อให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และไม่เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบในกระบวนการจัดหา
- ดำเนินการจ่ายเงินให้ลูกค้าและคู่สัญญาตรงเวลา ตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกัน

(2) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทและลูกค้า โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์เฉพาะของบริษัท ส่วนตนหรือของพวกพ้อง จากการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วนแก่ลูกค้าของบริษัท

(3) ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด

(4) ไม่เรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า

(5) ไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย

3.7 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน

(2) กำกับดูแลบริษัทให้มีการดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกันได้ ต้องเร่งรัดให้ผู้บริหารแจ้งให้พันธมิตรทางธุรกิจทราบ เพื่อร่วมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป

(3) สนับสนุนให้ความช่วยเหลือต่อพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท ในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจร่วมกันอย่างเป็นธรรมชาติ

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) ดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกันได้ ต้องรีบแจ้งให้พันธมิตรทางธุรกิจทราบ เพื่อร่วมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป

(2) ให้ความช่วยเหลือต่อพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท ในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การสนับสนุนด้านวิชาการ และอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจร่วมกันอย่างเป็นธรรมชาติ

(3) ปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

(4) มุ่งมั่นในการรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับพันธมิตรทางธุรกิจ และให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

ระดับพนักงาน

(1) มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทอย่างเคร่งครัด และให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจร่วมกันอย่างเป็นธรรมชาติ

(2) ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด

(3) ไม่เรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่สุจริตจากพันธมิตรทางธุรกิจ

(4) ไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย

(5) มุ่งมั่นในการรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับพันธมิตรทางธุรกิจ และให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

3.8 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อคู่แข่ง

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างยุติธรรมภายใต้กรอบจรรยาบรรณทางธุรกิจอย่างสุจริต ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจที่อยู่ในกรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับ

(2) กำกับดูแลบริษัทให้ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมีอาชีพและยุติธรรม ตามกรอบที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง

(3) กำกับดูแลบริษัทให้ปฏิบัติได้ตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม

(4) กำกับดูแลบริษัทให้ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจ โดยการเสนอบริการที่ดีต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับบริการของบริษัท

(5) กำกับดูแลให้สนับสนุนและส่งเสริมการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงพฤติกรรมกรรมการทำความตกลง ใด ๆ กับคู่แข่งที่เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) บริหารจัดการให้ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมีอาชีพและยุติธรรม ตามกรอบที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง

(2) ปฏิบัติภายใต้กรอบจรรยาบรรณทางธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม ความโปร่งใส รวมทั้งไม่เอาเปรียบคู่แข่งด้วยวิธีอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย และไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม

(3) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากข้อมูลความจริง

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงพฤติกรรมกรรมการทำความตกลง ใด ๆ กับคู่แข่งที่เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

(5) บริหารจัดการให้ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจ โดยการเสนอบริการที่ดีต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับบริการของบริษัท

ระดับพนักงาน

- (1) ไม่ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของกลุ่มแข่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท
- (2) ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของกลุ่มแข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- (3) ไม่ทำการตกลงใด ๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า
- (4) ไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของกลุ่มแข่ง

3.9 ข้อปฏิบัติ: การปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายการปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมให้ดีขึ้น

(2) กำกับดูแลบริษัทให้มีนโยบายที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ในเรื่องคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท โดยมุ่งเน้นการประกอบธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน

(3) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนให้กับสังคม ลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานของบริษัท

(4) กำกับดูแลบริษัทให้มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ให้แก่ชุมชนและสังคม โดยสนับสนุนกิจกรรมในการแก้ไข หรือลดปัญหาของชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการดูแลรักษา การอนุรักษ์ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) บริหารจัดการให้มีการปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

(2) ดำเนินธุรกิจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมอย่างสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นการประกอบธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน

(3) ดูแลการดำเนินงานของบริษัทไม่ให้เกิดการทำกาไรใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนให้กับสังคม ลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานของบริษัท

(4) บริหารจัดการให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างสร้างสรรค์ และมุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม

(5) ส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

(6) ไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคม และความมั่นคงของประเทศ

ระดับพนักงาน

- (1) มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยจิตอาสา เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม อย่างสม่ำเสมอ
- (2) เข้าร่วมกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของคู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานกำกับดูแลภายนอกทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัท อันเป็นกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการบริการสังคมอย่างต่อเนื่อง
- (3) ไม่กระทำการใดที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนและสร้างผลกระทบต่อชุมชนและสังคม
- (4) จัดให้มีโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ชุมชนและสังคม ที่ได้รับความเดือดร้อนในรูปแบบต่าง ๆ
- (5) สร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการดูแลรักษา การอนุรักษ์ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
- (6) ให้ความร่วมมือจัดกิจกรรมหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม โดยสนับสนุนกิจกรรมในการแก้ไข หรือลดปัญหาของชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง

3.10 ข้อปฏิบัติ : การปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

ระดับกรรมการ

- (1) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อสื่อมวลชน ที่ให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับสื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถสัมภาษณ์ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างภาพลักษณ์ สร้างการรับรู้และการจดจำ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชน

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) บริหารจัดการให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน
- (2) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงตามความจำเป็นและเหมาะสม
- (3) ให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ สร้างการรับรู้และการจดจำ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมกิจการ สำนักงาน หรือโครงการต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์เนื่องในโอกาสต่าง ๆ
- (4) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อกับบริษัท

ระดับพนักงาน

- (1) ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ
- (2) ให้ความอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อกับบริษัท
- (3) สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

4. ข้อปฏิบัติ : การรับซื้อโรงเรียน / การแจ้งเบาะแส

ระดับกรรมการ

(1) กำกับดูแลบริษัทให้มีมาตรการและกระบวนการจัดการซื้อโรงเรียน / การแจ้งเบาะแส และการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท

(2) กำกับดูแลและสนับสนุนบริษัทให้มีหน่วยงานที่ดำเนินการรวบรวมหลักฐาน และสอบทานเหตุการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีระบบควบคุมภายในที่ดี มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท

(3) รักษาข้อมูลเป็นความลับและเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ซื้อโรงเรียน / แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

(4) กำหนดมาตรการให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองทั้งผู้ซื้อโรงเรียน/แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียนอย่างเสมอภาค

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) จัดให้มีมาตรการและกระบวนการจัดการซื้อโรงเรียน / การแจ้งเบาะแส โดยให้ความสำคัญในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การกระทำอันผิดกฎหมาย / จรรยาบรรณทางธุรกิจ / ข้อบังคับของบริษัท ได้แก่
 - การทุจริต ชักยอก และประพฤติมิชอบภายในบริษัท
 - การเรียกรับ รับ หรือเสนอผลประโยชน์ใด ๆ อันมิชอบให้แก่ลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่แข่ง หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นของบริษัท
 - ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
 - แนะนำส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
 - ละเลยเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจในกรณีที่ตนทราบหรือควรทราบ
 - ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืนหรือ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
 - การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นรายงานการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- 2) การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง

3) ระบบควบคุมภายในที่มีความบกพร่อง ส่งผลให้อาจเกิดการทุจริต ยักยอก และประพฤติมิชอบภายในบริษัท

(2) ให้คำมั่นในการรับฟังทุกข้อร้องเรียน / ทุกเบาะแส อย่างเสมอภาค โปร่งใสและเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

(3) รักษาข้อมูลเป็นความลับและเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึง ความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ

(4) ดำเนินการสอบสวนหลักฐานและข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมไว้ พร้อมกลั่นกรองและประมวลผล ตามกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่บริษัทกำหนด ในระยะเวลาที่เหมาะสม ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

(5) ให้ความคุ้มครองพนักงาน/ผู้แจ้งเบาะแสร้องการทุจริตประพฤติมิชอบที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รวมถึงให้ความคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธต่อการกระทำ/ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบตามที่บริษัทกำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและการให้เบาะแส ที่เกี่ยวกับพนักงานและลูกค้า/บุคคลภายนอก

ระดับพนักงาน

(1) ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นการกระทำอันผิดกฎหมาย / จรรยาบรรณทางธุรกิจ / ข้อบังคับของบริษัท รวมถึงระบบควบคุมภายในที่มีความบกพร่อง ซึ่งมีผลกระทบต่อบริษัท ได้แก่

- การทุจริต ยักยอก และประพฤติมิชอบภายในบริษัท
- การเรียกรับ รับ หรือเสนอผลประโยชน์ใด ๆ อันมิชอบให้แก่ลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่แข่ง หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นของบริษัท
- ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- แนะนำส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- ละเลยเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจในกรณีที่ตนทราบหรือควรทราบ
- ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืน หรือ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นรายงานการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ

(2) ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เป็นความจริงโดยมีหลักฐานหรือแสดงได้ถึงข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้รับข้อร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส ใช้เป็นข้อมูลในการสอบสวนเหตุการณ์

(3) พนักงานผู้รับผิดชอบ รักษาข้อมูลเป็นความลับและเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นสำคัญ

(4) พนักงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสอบสวนหลักฐานและข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ พร้อมกลิ่นกรองและประมวลผลตามกฎหมายและขั้นตอนที่บริษัทกำหนด ในระยะเวลาที่เหมาะสม ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

5. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

ระดับกรรมการ

- (1) กำกับดูแลบริษัทให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) สนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ที่บริษัทได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ
- (3) สื่อสารและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานใช้ทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิทธิของบุคคลภายในบริษัท และบุคคลภายนอกที่บริษัทได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น
- (4) กำกับและส่งเสริมให้มีระบบ กระบวนการ และมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลความลับ และการเข้าถึงข้อมูลตามลำดับชั้น เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท
- (5) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในที่ดี และการบริหารความเสี่ยงของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่บริษัทได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ
- (2) สื่อสารและส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิทธิของบุคคลภายในบริษัท และบุคคลภายนอกที่บริษัทได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น
- (3) จัดให้มีระบบ กระบวนการ และมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลความลับ และการเข้าถึงข้อมูลตามลำดับชั้น เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท
- (4) จัดให้มีและส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในที่ดี และการบริหารความเสี่ยงของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด

ระดับพนักงาน

- (1) ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดี ในการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ที่บริษัทได้รับมาหรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ
- (2) มีความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิทธิของบุคคลภายใน บริษัท และบุคคลภายนอกที่บริษัทได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์อย่าง เต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น
- (3) ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อ ประโยชน์ของบริษัทเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- (4) ต้องปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง หากปฏิบัติหน้าที่บนเครื่อง คอมพิวเตอร์ภายนอกสำนักงาน ให้ตรวจสอบลิขสิทธิ์ก่อนปฏิบัติงาน และห้ามติดตั้งและใช้งาน โปรแกรม คอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในบริษัทโดยเด็ดขาด
- (5) ต้องเก็บรักษารหัสผ่านของตนให้เป็นความลับ ไม่แจ้งให้บุคคลอื่นทราบเพื่อป้องกันไม่ให้ บุคคลอื่นเข้าถึงรหัสผ่านของตน
- (6) เปิดเผยและมอบผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถคิดค้นและพัฒนาใน ระหว่างการปฏิบัติงานให้แก่บริษัท ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและไม่ว่าทรัพย์สินทางปัญญานั้น ได้รับ ความคุ้มครองตามกฎหมายแล้วหรือไม่ก็ตาม
- (7) พนักงานปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในที่ดี และการบริหารความเสี่ยงของบริษัทที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด

6. ข้อปฏิบัติ: การให้หรือการรับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายหรือแนวปฏิบัติการให้หรือการรับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด

(2) เป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่มีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่ให้อันที่ อาจส่งผลต่อความไม่โปร่งใสและเป็นธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

(3) สนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด

(4) สนับสนุนให้หลีกเลี่ยงการเลี้ยงรับรองที่ไม่เหมาะสมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท หรือจากผู้อื่นซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัท

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) เป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) โดยการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่มีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่ให้อัน จากผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมถึงภาพลักษณ์การดำเนินงานของบริษัทโดยรวม

(2) บริหารจัดการและให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยปราศจากการกระทำหรือการตัดสินใจที่มีผลจากการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด โดยเจตนามิชอบ

(3) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่พนักงาน ในกรณีที่มีการสอบถามเกี่ยวกับการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด

(4) ละเว้นการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด แก่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานที่มีเจตนามิชอบ หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจทุกชนิด การดำเนินงานของบริษัทและการติดต่อกับภาครัฐจะต้องเป็นอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(5) หลีกเลี่ยงการเลี้ยงรับรองที่ไม่เหมาะสมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท หรือจากผู้อื่นซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัท

ระดับพนักงาน

(1) พนักงานละเว้นการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่มีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่ให้แก่ จากผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมถึงภาพลักษณ์การดำเนินงานของบริษัทโดยรวม

(2) พนักงานขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เมื่อไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมในการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด

(3) พนักงานละเว้นการให้ การไม่ให้ หรือการไม่รับ เงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด แก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานที่มีเจตนามิชอบ หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจทุกชนิด การดำเนินงานของบริษัทและการติดต่อกับภาครัฐจะต้องเป็นอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(4) หลีกเลี่ยงการเลี้ยงรับรองที่ไม่เหมาะสมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท หรือจากผู้อื่นซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัท

7. ข้อปฏิบัติ: การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ

ระดับกรรมการ

(1) กำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศของบริษัท ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

(2) กำกับดูแลบริษัทให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และตามที่กฎหมายกำหนด ก่อนที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน

(3) กำกับดูแลให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้โดยสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน

(4) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานรักษาความลับของบริษัท โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลภายในบริษัทไปเปิดเผย หรือวิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

(1) กำหนดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศของบริษัท ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา

(2) กำหนดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้โดยสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน

(3) รักษาความลับของบริษัท โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลภายในบริษัทไปเปิดเผย หรือวิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

ระดับพนักงาน

(1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของบริษัท ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา และมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน

(2) รักษาความลับของบริษัท โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลภายในบริษัทไปเปิดเผย หรือวิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

8. ข้อปฏิบัติ: การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ระดับกรรมการ

- (1) กำกับดูแลบริษัทให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท
- (2) สนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทด้วยความเคร่งครัด
- (3) หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาโดยที่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส บุตร ผู้เกี่ยวข้องทางสายเลือดอื่น หรือพวกพ้อง ซึ่งส่งผลให้บริษัทต้องเสียผลประโยชน์หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (4) ให้ความสำคัญในการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัวหรือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และใช้ราคายุติธรรม เหมาะสม เสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก เมื่อต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจหรืออนุมัติรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (5) รายงานข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทันทีที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (6) คณะกรรมการที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือมีส่วนได้เสียในวาระการประชุมใด ๆ แจ้งและรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์แก่ประธานคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการทั้งคณะ และงดออกเสียง งดให้ความเห็น หรือไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการพิจารณาในวาระดังกล่าว

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) ให้ความสำคัญค้ำนนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท และสื่อสารให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกทราบอย่างทั่วถึง
- (2) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทด้วยความเคร่งครัด
- (3) หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาโดยที่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส บุตร ผู้เกี่ยวข้องทางสายเลือดอื่น หรือพวกพ้อง ซึ่งส่งผลให้บริษัทต้องเสียผลประโยชน์หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (4) ตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัวหรือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และใช้ราคายุติธรรม เหมาะสม เสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก เมื่อต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจหรืออนุมัติรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีส่วนร่วมในการอนุมัติ

(5) ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท ตามมาตรฐานเดียวกันโดยปฏิบัติงานให้เต็มเวลาให้แก่บริษัทอย่างสุดกำลังความสามารถ โดยไม่เบียดบังเวลาในงานไปทำธุรกิจอื่นใดภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของบริษัท

(6) รายงานข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทันทีที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน

(7) ผู้บริหารที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือมีส่วนได้เสียในการประชุมใดแห่งและรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นไปหรือคณะกรรมการบริษัท และจะต้องออกเสียง งดให้ความเห็นในวาระนั้น หรือออกจากห้องประชุม หรือไม่เข้าร่วมเป็นผู้บริหารตัดสินใจ หรืออนุมัติรายการดังกล่าว

ระดับพนักงาน

(1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความระมัดระวัง รอบคอบและปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส ตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท

(2) หลีกเลี่ยงการมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเงิน และ/หรือความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทต้องเสียผลประโยชน์ หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(3) ตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัวหรือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และใช้ราคายุติธรรม เหมาะสม เสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอกเมื่อต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจหรืออนุมัติรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีส่วนร่วมในการอนุมัติ

(4) ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท ตามมาตรฐานเดียวกันโดยปฏิบัติงานให้เต็มเวลาให้แก่บริษัทอย่างสุดกำลังความสามารถ โดยไม่เบียดบังเวลาในงานไปทำธุรกิจอื่นใดภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของบริษัท

(5) ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ โดยไม่ขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท

(6) รายงานข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทันทีที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน

9. ข้อปฏิบัติ: การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์

ระดับกรรมการ

- (1) กำหนดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบูรณาการในการจัดการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ของบริษัท
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการและกลไกที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจสร้างความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนการประสานความร่วมมือระหว่างบริษัทและคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ
- (5) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ของบริษัท

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) กำหนดรายชื่อโครงสร้างทางสารสนเทศที่สำคัญจากระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่สำคัญ
- (2) กำหนดมาตรการ วิธีปฏิบัติ และแผนงานต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์
- (3) ควบคุมหรือกำกับดูแลตรวจสอบมาตรฐานขั้นต่ำ เรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ของบริษัท
- (4) จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นผู้ดูแลระบบ หรือส่งเสริมพนักงานที่เป็นผู้ดูแลระบบให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์
- (5) จัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์
- (6) สนับสนุนให้มีการเผยแพร่และส่งเสริมให้พนักงานทราบถึงนโยบาย มาตรการและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์
- (7) กำหนดสิทธิให้พนักงานในการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญตามสิทธิขั้นต่ำสอดคล้องกับสิทธิมาตรฐานการใช้งานตามความเหมาะสมและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

(8) กำกับดูแล แนะนำและตักเตือน รวมทั้งการพิจารณาลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดต่อ นโยบาย มาตรการและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์อย่างเสนอกฎและเป็นธรรม

(9) จัดให้มีการวิเคราะห์สาเหตุ วิธีการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น อุปสรรคและความรวดเร็วในการแก้ปัญหาจากภัยคุกคามที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้กำหนดเป็นแนวทางป้องกันและการจัดการ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง

(10) จัดให้มีการพิจารณาทบทวนและอาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบายดังกล่าวตามความเหมาะสม เพื่อนำผลการประเมินไปดำเนินการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมมาตรการและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ให้สอดคล้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ระดับพนักงาน

(1) เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการ วิธีปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์โดยเคร่งครัด

(2) ให้ความร่วมมือกับบริษัทอย่างเต็มที่ในการป้องกันระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศของบริษัทจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

(3) เข้าร่วมอบรม พัฒนาความรู้ ความเข้าใจต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ที่จัดให้โดยบริษัท

(4) แจ้งให้บริษัททราบทันที เมื่อพบเห็นการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม หรือพบเห็นภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจสร้างความเสียหายต่อบริษัท

(5) ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ตามข้อกำหนดในนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัท

(6) ต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลบุคคลภายนอกให้ปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัท เมื่อมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก

10. ข้อปฏิบัติ: การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร

ระดับกรรมการ

- (1) กำหนดให้มีนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ของบริษัท
- (2) กำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายเพื่อใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การสร้างคุณค่าร่วมทางสังคม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- (3) กำกับดูแลบริษัทให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม การดูแลสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม รวมทั้งการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยสนับสนุนให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เคารพปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- (5) สนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม
- (6) ส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด

ระดับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร

- (1) จัดให้มีการสื่อสารนโยบายที่ดีในการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม มุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม และการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยกำหนดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสีย และสาธารณชนภายนอกทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนให้มีกลไกการกำกับ ติดตาม การปฏิบัติตามนโยบายที่ดีอย่างสม่ำเสมอ
- (2) มุ่งมั่นในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

(3) มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางปฏิบัติของบริษัท

(4) มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยการพลิกฟื้นสินทรัพย์เพื่อช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยตระหนักในการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์และบริการในระยะยาว

(5) มุ่งมั่นในการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

(6) จัดให้มีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมและมีความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด

ระดับพนักงาน

- (1) ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท
- (2) ปฏิบัติในการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การอนุรักษ์พลังงาน และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
- (3) ใส่ใจดูแลสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติงานด้วยความคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในภาพรวม
- (4) ให้ความเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนต่อเพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนได้เสีย
- (5) ปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรการของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มในการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

แบบฟอร์มในการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

1. ข้าพเจ้าได้อ่าน “คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ ปี 2566” ของบริษัทแล้ว
2. ข้าพเจ้ารับทราบและจะยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานต่อไป

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง

ฝ่าย / สำนัก

วันที่ / /

หมายเหตุ: หากท่านต้องการคำชี้แจง และ/หรือ คำขยายความเพิ่มเติมใด ๆ ในเนื้อหาที่ปรากฏใน “คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ ปี 2566” โปรดติดต่อ กลุ่มกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติตามกฎหมาย ฝ่ายกำกับกิจการและการปฏิบัติงาน โทร. 02-267-1900 ต่อ 3622