

จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต (Ethical Codes of Conduct and Organization Integrity)

คณะกรรมการและผู้บริหารให้ความสำคัญและเป็นผู้นำ (Role Model) ในเรื่องจริยธรรม เป็นตัวอย่างที่ดี ในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายการที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยง

คณะกรรมการควรจัดให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้รับทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติที่ธนาคารและภาครัฐคาดหวัง อีกทั้ง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะต้องยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ดำเนินชีวิตตามหลักคุณธรรมและจรรยาบรรณดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการและฝ่ายจัดการควรให้การสนับสนุนแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเต็มที่และแจ้งให้พนักงานทุกคนของธนาคารทราบด้วย

ธนาคารต้องนำจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ที่กำหนดในหมวดนี้ ไปกำหนดเป็นแนวปฏิบัติให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย และให้ดำเนินการลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดตามระเบียบ หรือข้อบังคับที่ธนาคารมีปฏิบัติ

จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต

หลักการ

ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธนาคาร และคณะกรรมการเป็นคณะบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากธนาคารให้มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางของธนาคาร ตลอดจนการกำกับดูแลและควบคุมให้ผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใสอย่างแท้จริง ขณะเดียวกันผู้บริหารยังเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจจากคณะกรรมการให้บริหารจัดการทรัพย์สินต่างๆของธนาคาร ย่อมมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่มด้วยกัน รวมถึง พนักงาน ลูกค้า ประชาชน คู่ค้า คู่แข่ง และสังคมโดยรวม จึงสมควรที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสมควรความคาดหวังของคณะกรรมการ และภาครัฐ

ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องกำหนดจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานในสิ่งที่ “ควร” และ “ไม่ควร” อย่างไร และต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้กำหนดจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคาร ดังนี้

1. จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของผู้บริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

3. จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของคณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

โดยจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ให้ถือเป็นพื้นฐาน จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ที่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องยึดปฏิบัติ

ผู้บริหาร นอกจากจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของผู้บริหารแล้ว ยังจะต้องปฏิบัติ ตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของพนักงานด้วย พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยทุกคนมีหน้าที่ต้องศึกษาและปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต อย่างเคร่งครัด พนักงานที่ฝ่าฝืน จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต จะถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยซึ่งอาจรวมถึงการขุดใช้ความเสียหายทางแพ่งและ โทษทางอาญา และผู้บังคับบัญชาที่ยินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่าฝืนจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ถือว่าเป็น ผู้ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริตด้วย เช่นกัน

6.1 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1.1.1 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อธนาคาร

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เทียบธรรม
2. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถของตน โดยคำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดของธนาคารเป็นหลัก ไม่ใช้โอกาสหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานแสวงหาผลประโยชน์ให้ ตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนไม่กระทำการใดๆที่จะทำให้อาณาจารย์สูญเสียประโยชน์หรือขัดแย้งกับ ผลประโยชน์ของธนาคาร
3. ไม่ปกปิดข้อมูล และ/หรือ การกระทำการทุจริตคอร์รัปชันใดๆที่ทราบ และ/หรือ พบเห็น ที่ผิดกฎหมาย และขัดต่อจริยธรรมอันดีของธนาคาร
4. มีทัศนคติที่ดีและมีความภักดีต่อธนาคาร รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ซึ่ง ชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร ไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ซึ่ แจงและทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอก เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
5. ห้ามรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติในโอกาสตามประเพณีนิยมที่มีราคา หรือ มูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสเกิน 3,000.00 บาท (สามพันบาท)
6. กรณีหากพบการกระทำใดๆที่ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต การทุจริตคอร์รัปชัน ให้รีบ แจ้งผู้บังคับบัญชา หรือ แจ้งมายังส่วนรับเรื่องร้องเรียน สังกัดสำนักพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยผู้แจ้ง จะได้รับความคุ้มครองตามประกาศนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร
7. รักษาข้อมูลข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยไว้เป็นความลับ และไม่ให้อำนาจหรือให้ข้อมูลหรือข่าวสารใดๆ ที่ผู้มีอำนาจยังไม่อนุญาต
8. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลข่าว สารสนเทศของธนาคาร

9. ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน รวมทั้งช่วยกันดูแลทรัพย์สินและสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย เป็นระเบียบและสะอาดอยู่เสมอ
10. เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมที่ปวงที่จะเสริมคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาธนาคารไปสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน
11. ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต เสมือนวิชาชีพของธนาคาร

6.1.2 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อผู้บริหาร

1. ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย และปฏิบัติงานตามลำดับบังคับบัญชา ยกเว้นกรณีมีเหตุผลอันสมควร
2. ไม่รายงานเท็จ หรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา ตลอดจนไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากมูลความจริง

6.1.3 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อผู้ร่วมงาน

1. รักษาและเสริมสร้างความสามัคคี รวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น เพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
2. ให้ความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน หรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้ร่วมงาน
3. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร
4. ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะพึงกระทำได้
5. ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของเพื่อนร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางที่เสื่อมเสียแก่ผู้ร่วมงาน หรือภาพพจน์โดยรวมของธนาคาร
6. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

6.1.4 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อตนเอง

1. หมั่นพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ
2. ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นโดยมิชอบ
3. มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และรักษาชื่อเสียงของตนเองและเกียรติของพนักงานไม่ให้เสื่อมเสีย
4. ตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลางานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว โดยปราศจากความจำเป็นอย่างแท้จริง

6.1.5 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อลูกค้าและประชาชน

1. มีความจริงใจ ให้บริการที่มีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใช้เวลาจากคุณภาพ อ่อนโยน ไม่ได้ตอบด้วยกิริยา วาจาที่ไม่สุภาพ
2. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามคิวก่อนหลัง ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า หากมีการขัดกันของผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียกับลูกค้าให้รายงานผู้บังคับบัญชาทันที และดำเนินการด้วยความถูกต้องโปร่งใส
4. รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ห้ามนำไปใช้ หรือเปิดเผยให้กับบุคคลที่สาม หรือ ผู้อื่นทราบ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง หรือผู้อื่น
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะแห่งตน หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ๆ ต่อไป
6. ต้องแนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ
7. อำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและประชาชนให้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความเป็นธรรมผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

6.1.6 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อคู่แข่ง

1. ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่ง ภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี
2. ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม
3. มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

6.1.7 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต พนักงานต่อสังคม

1. พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วม กิจกรรมทางสังคมภายใต้ความสามารถของตน ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ จะต้องไม่กระทำการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือขัดแย้งต่อผลประโยชน์และภาพลักษณ์ของธนาคาร
2. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางการเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม

6.2 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของผู้บริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

6.2.1 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อภาครัฐ

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและตัดสินใจใดๆด้วยความเป็นธรรมต่อภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดของภาครัฐโดยรวม
2. บริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง ละเอียด รอบคอบ
3. ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้ และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี
4. รายงานสถานภาพของธนาคารโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
5. แจ้งให้ภาครัฐทราบถึงแนวโน้มในอนาคตของธนาคารทั้งในด้านบวกและด้านลบซึ่งจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้
6. ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใดๆของธนาคารที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
7. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก
8. ไม่ดำเนินการใดๆในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

6.2.2 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อธนาคาร

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ดำเนินการใดๆในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร
2. ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการธนาคารอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรองภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
3. รักษาความลับของธนาคาร ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใดๆของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ

6.2.3 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อพนักงาน

1. ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
2. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
3. การแต่งตั้งและโยกย้ายรวมถึงการปรับเลื่อนตำแหน่งและการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความสุจริตใจ โปร่งใส และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้นๆ
4. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ แก่พนักงาน สนับสนุนให้มีการนำความรู้มาเผยแพร่ อบรมแก่พนักงานอย่างทั่วถึง
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของพนักงานต่างๆภายในธนาคารอย่างครบถ้วน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงานนั้นๆ
6. ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
7. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

8. ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
9. ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร
10. เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม และแจ้งเบาะแสการทำความผิดกฎหมายการกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน โดยรักษา Identity ไม่เปิดเผยข้อมูลของพนักงานที่แจ้งเรื่อง
11. ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการในการทำงาน
12. ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด
13. แต่งกายสุภาพเป็นแบบอย่างที่ดี

6.2.4 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน

1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด
2. ให้บริการลูกค้าทุกคน ทุกระดับ ด้วยคุณภาพในระดับสากลและเป็นที่ยอมรับ
3. ไม่สร้างเงื่อนไขใดๆของการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการให้บริการนั้นๆและต่อธนาคารในเชิงลบ
4. จัดให้มีระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนแสดงความคิดเห็น แนะนำ และ/หรือ ร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ไม่ชักช้า
5. มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบควบคุมการเบิกใช้และสงคืนอย่างแม่นยำ รักษาความลับของลูกค้าและประชาชน ไม่นำข้อมูลใดๆมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้อื่นโดยมิชอบ
6. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด
7. กรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆที่มีต่อลูกค้า ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้า และรีบหาแนวทางแก้ไขปัญหา
8. ไม่ค้ำกำไรเกินควร และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน
9. พัฒนาส่งเสริมให้มีนวัตกรรมการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนมีทางเลือกที่เหมาะสม

6.2.5 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อคู่ค้า

1. ไม่เรียกร้องหรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆที่ไม่สุจริตกับคู่ค้า
2. แก้ไขปัญหากับคู่ค้าด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม
3. ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับคู่ค้ารายใดรายหนึ่ง
4. ปฏิบัติกับคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในแต่ละประเภทการค้านี้ๆ

6.2.6 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อคู่แข่ง

1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติมารยาทของการแข่งขันที่ดี
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีที่ไม่สุจริต เช่น การจ่ายสินบนให้แก่พนักงานคู่แข่ง เพื่อให้ได้มาของข้อมูล
3. ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาที่เป็นเท็จ ปราศจากการซึ่งมูลความจริง

6.2.7 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ผู้บริหารต่อสังคม

1. ไม่กระทำการใดๆที่จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ตอบแทนสังคมและคืนกำไรอย่างสม่ำเสมอด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมโดยประชาชนเป็นผู้รับผลประโยชน์
3. ปลูกสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นภายในธนาคาร
4. ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลอย่างเคร่งครัด
5. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ พัวพันกับสิ่งผิดกฎหมาย และไม่กระทำการช่วยเหลือสนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือในการกระทำใดๆในสิ่งที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆของทางราชการ
6. ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมืองและสิ่งผิดกฎหมายทั้งทางตรงและทางอ้อม
7. ไม่นำเงินของธนาคารไปลงทุนในสิ่งที่มีความเสี่ยงและไม่ใช้พันธกิจหลักของธนาคาร

6.3 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ของคณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

6.3.1 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต คณะกรรมการต่อผู้ถือหุ้น

ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยควบคุมธนาคารผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตน และมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธนาคาร ธนาคารจึงควรส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน

1. การประชุมผู้ถือหุ้น

- 1.1 คณะกรรมการควรเปิดเผยนโยบายในการสนับสนุน หรือ ส่งเสริมผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มรวมถึงผู้ถือหุ้นประเภทสถาบันให้เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น
- 1.2 คณะกรรมการควรดูแลให้ธนาคารมีการให้ข้อมูล วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม โดยมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้นหรือในเอกสารแนววาระการประชุม ควรละเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการจำกัดโอกาสของผู้ถือหุ้นในการศึกษาสารสนเทศของธนาคาร
- 1.3 คณะกรรมการควรอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงอย่างเต็มที่ และควรละเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการจำกัดโอกาสการเข้าประชุมของผู้ถือหุ้นเช่น การเข้าประชุมเพื่อออกเสียงลงมติไม่ควรมีวิธีการที่ยุ่งยากหรือมีค่าใช้จ่ายมากเกินไปสถานที่จัดประชุมผู้ถือหุ้นสะดวกต่อการเดินทาง เป็นต้น

- 1.4 คณะกรรมการบริษัทควรเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุมโดยกำหนดหลักเกณฑ์การส่งคำถามล่วงหน้าให้ชัดเจน และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบพร้อมกับการนำส่งหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ธนาคารควรเผยแพร่หลักเกณฑ์การส่งคำถามล่วงหน้าดังกล่าวไว้บนwebsite ของธนาคารด้วย
- 1.5 คณะกรรมการควรสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้หนังสือมอบฉันทะรูปแบบที่ผู้ถือหุ้นสามารถกำหนดทิศทางการลงคะแนนเสียงได้ และควรเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น

2. การดำเนินการในวันประชุมผู้ถือหุ้น

- 2.1 คณะกรรมการควรส่งเสริมให้ธนาคารนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทั้งการลงทะเบียนผู้ถือหุ้น การนับคะแนนและแสดงผล เพื่อให้การดำเนินการประชุมสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
- 2.2 กรรมการทุกคนควรเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นโดยผู้ถือหุ้น สามารถซักถามประธานคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้
- 2.3 ในการประชุมผู้ถือหุ้นควรจัดให้มีการลงมติเป็นแต่ละรายการในกรณีทีวาระนั้น มีหลายรายการเช่น วาระการแต่งตั้งกรรมการ
- 1.4 คณะกรรมการควรส่งเสริมให้ธนาคารจัดให้มีบุคคลที่เป็นอิสระเป็นผู้ตรวจนับหรือตรวจสอบคะแนนเสียงในการประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้นและเปิดเผยให้ที่ประชุมทราบพร้อมบันทึกไว้ในรายงานการประชุม
- 2.5 คณะกรรมการควรสนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในวาระที่สำคัญเช่น การทำรายการเกี่ยวโยง การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ เป็นต้นเพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ในกรณีมีข้อโต้แย้งในภายหลัง
- 2.6 ประธานในที่ประชุมควรจัดสรรเวลาให้เหมาะสมและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถามต่อที่ประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคารได้

3. การจัดทำรายงานการประชุม และการเปิดเผยมติการประชุมผู้ถือหุ้น

- 3.1 รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นควรบันทึกการชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนนและวิธีการแสดงผลคะแนนให้ที่ประชุมทราบก่อนดำเนินการประชุม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นตั้งประเด็นหรือซักถาม นอกจากนี้ ควรบันทึกคำถามคำตอบ และผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่ามีผู้ถือหุ้นเห็นด้วยคัดค้าน และงดออกเสียงเป็นอย่างไร รวมถึงควรบันทึกรายชื่อกรรมการผู้เข้าร่วมประชุมและกรรมการที่ลาประชุมด้วย
- 3.2 ธนาคารควรเปิดเผยให้สาธารณชนทราบถึงผลการลงคะแนนของแต่ละวาระในการประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้นในวันทำการถัดไปบน website ของธนาคารผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้บริหารและผู้ถือหุ้นที่ไม่เป็นผู้บริหาร รวมทั้งผู้ถือหุ้นต่างชาติ ควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันและเป็นธรรม ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยที่ถูกละเมิดสิทธิควรมีโอกาสได้รับการชดเชย

4. การให้ข้อมูลก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น

- 4.1 คณะกรรมการควรดูแลให้ธนาคารแจ้งกำหนดการประชุมพร้อมระเบียบวาระ และเผยแพร่ผ่านทาง website ของธนาคารอย่างน้อย 28 วันก่อนวันนัดประชุมผู้ถือหุ้น
- 4.2 คณะกรรมการควรดูแลให้ธนาคารแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบกฎเกณฑ์ต่างๆที่ใช้ในการประชุม ขึ้นต่อการออกเสียงลงมติ รวมทั้งสิทธิการออกเสียงลงคะแนนตามแต่ละประเภทของหุ้น
- 4.3 หนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นควรจัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

5. การคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

- 5.1 คณะกรรมการควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเพิ่มวาระการประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้นให้ชัดเจนเป็นการล่วงหน้าเพื่อแสดงถึงความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาว่าจะเพิ่มวาระที่ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอหรือไม่
- 1.2 คณะกรรมการควรกำหนดวิธีการให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการเช่น ให้เสนอชื่อผ่านคณะกรรมการสรรหาล่วงหน้า 3-4 เดือนก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้นพร้อมข้อมูลประกอบการพิจารณา ด้านคุณสมบัติและการให้ความยินยอมของผู้ได้รับการเสนอชื่อ
- 1.3 ผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้บริหารไม่ควรเพิ่มวาระการประชุมที่ไม่ได้แจ้งเป็นการล่วงหน้าโดยไม่จำเป็นโดยเฉพาะวาระสำคัญที่ผู้ถือหุ้นต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ
- 5.4 คณะกรรมการควรเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายคน

6. การป้องกันการรั่วข้อมูลภายใน

คณะกรรมการควรกำหนดแนวทางในการเก็บรักษาและป้องกันการรั่วข้อมูลภายในเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งแนวทางดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติ และควรกำหนดให้กรรมการทุกคนและผู้บริหารที่มีหน้าที่รายงานการถือครองหลักทรัพย์ตามกฎหมายจัดส่งรายงานดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการเป็นประจำรวมทั้งให้มีการเปิดเผยในรายงานประจำปี

7. การมีส่วนได้เสียของกรรมการ

- 7.1 คณะกรรมการควรมีข้อกำหนดให้กรรมการรายงานการมีส่วนได้เสียอย่างน้อยก่อนการประชุมคณะกรรมการ และบันทึกไว้ในรายงานการประชุมคณะกรรมการ
- 7.2 คณะกรรมการควรดูแลให้กรรมการที่มีส่วนได้เสียอย่างมีนัยสำคัญในลักษณะที่อาจทำให้กรรมการรายดังกล่าวไม่สามารถให้ความเห็นได้อย่างอิสระ ควรงดเว้นจากการมีส่วนร่วมในการประชุมพิจารณาในวาระนั้น

6.3.2 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต คณะกรรมการต่อธนาคาร

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
2. ไม่ดำเนินการใดๆในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของธนาคาร
3. นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารงานธนาคารด้วยความระมัดระวัง
4. รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
5. ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

6. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

6.3.3 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต คณะกรรมการต่อนักงาน

1. ปฏิบัติต่อนักงานด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆที่ไม่เป็นธรรม
2. รับฟังข้อเสนอลและข้อคิดเห็นของพนักงานอย่างทั่วถึง
3. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน
4. ติดตามให้ธนาคารดำเนินการในเรื่องจรรยาบรรณ และบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้
5. กำหนดนโยบายในเรื่องต่างๆของธนาคารอย่างสุจริต
6. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักบรรษัทภิบาล

6.3.4 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต คณะกรรมการต่อลูกค้าและประชาชน

1. ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้าและประชาชน
2. สนับสนุนแนวทางในการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างเป็นธรรม
3. ส่งเสริมให้ธนาคารสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกที่เหมาะสม
4. กำกับดูแลนโยบายด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารอย่างครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
5. กำกับให้ธนาคารมีระบบให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนได้อย่างสะดวก และแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างเอาใจใส่ละเอียดรอบคอบ ไม่ชักช้า

6.3.5 จรรยาบรรณ และวัฒนธรรมองค์กรสุจริต คณะกรรมการต่อสังคม

1. สนับสนุนให้ธนาคารมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของประเทศ
2. เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
3. ปฏิบัติและกำกับควบคุมให้ธนาคารมีการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่กำกับดูแลธนาคารอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.๕๑ พร้อมนี้ ยกเลิกนโยบายการกำกับดูแลกิจการ 2559 ฉบับลงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 และให้ใช้นโยบายฯ ฉบับนี้แทน

ให้ไว้ ณ วันที่ ธันวาคม พ.ศ. 2561

(นายนิพนธ์ ฮะกีมี)

กรรมการและรักษาการประธานกรรมการ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย