



คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณและวัฒนธรรมองค์กรสุจริต
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ.....	1
2. คู่มือจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	1
3. คำนิยาม.....	2
4. วิสัยทัศน์.....	2
5. พันธกิจ.....	2
6. ค่านิยมองค์กร.....	3
7. ความหมายคำว่า “คุณธรรม” “จริยธรรม” และ “จรรยาบรรณ”	3
8. จริยธรรมธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	4
8.1 จรรยาบรรณของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	5
8.1.1 จรรยาบรรณของกรรมการ.....	6
8.1.2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร.....	7
8.1.3 จรรยาบรรณของพนักงาน.....	9
9. ขอบเขตในการปฏิบัติ.....	12
10. แนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณ.....	13

1. บทนำ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (I bank) ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ถือเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำโครงการธนาคารคุณธรรมขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน ทุกสาขาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภายในหน่วยงานให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญของธนาคาร เพื่อส่งผลให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ จากผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป (IBANK : The Trusted Islamic Bank)

เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้ระบบธรรมาภิบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และส่งผลสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านธรรมาภิบาล เป็นธนาคารอิสลามที่ได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไป ที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งแนวทางเลือกของลูกค้าทั่วไป

2. คู่มือจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ :-

- 2.1. เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สร้างความปลอดภัยและมีมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานเพื่อมอบให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
- 2.2. เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการประเมินการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ส.ค.ร.)
- 2.3. ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และเป็นเครื่องมือการตรวจสอบการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในระดับธนาคารและระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.4. ทำให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างธนาคารและบุคคลในทุกระดับ ให้ใช้อำนาจในขอบเขต และสร้างระบบความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อธนาคาร ต่อประชาชน และต่อสังคม ตามลำดับ
- 2.5. ใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับธนาคารและบุคคล เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่น ๆ

3. คำนิยาม

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน พนักงานทดลองปฏิบัติงานและลูกจ้างธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ภายใต้ข้อบังคับการทำงานและสัญญาจ้างแรงงาน

“ผู้บริหาร” หมายความว่า พนักงานตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการหรือตำแหน่งเทียบเท่าขึ้นไปจนถึงรองกรรมการผู้จัดการหรือตำแหน่งเทียบเท่า

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ หรือธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคาร

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า บุคคล ชุมชน องค์กร หรือสิ่งอื่นใดที่ได้รับผลกระทบ โดยอาจได้รับผลประโยชน์หรือสูญเสียผลประโยชน์จากการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งรวมถึงบุคคลหรือองค์กรที่ให้ความสนใจในการดำเนินงานของธนาคารด้วย ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

“คู่ค้า / คู่สัญญา” หมายความว่า ผู้ที่ยอมเข้าผูกพันตนและมีสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ปรากฏในสัญญาที่ทำไว้กับธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร ให้แก่ พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสังคมชุมชนโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการดำเนินงาน และการให้บริการของธนาคารอย่างเป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

4. วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการตามหลักซะรีอะฮ์ เพื่อความยั่งยืน”

5. พันธกิจ (Mission)

5.1. มีระบบบริหารจัดการที่ดีระบบงานได้มาตรฐาน บุคลากรมีคุณภาพ ดำเนินธุรกิจอย่างมีอาชีพ

5.2. มีความโปร่งใสในการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

5.3. สถานะมั่นคง มีเสถียรภาพ และเติบโตอย่างยั่งยืนสามารถดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล

5.4. สนับสนุนและเชื่อมโยงการทำธุรกิจของกลุ่มมุสลิมและผู้เกี่ยวข้อง

5.5. มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. ค่านิยมองค์กร : Core Value

- I Integrity & Transparency : การยึดมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- B Best Shariah Practice : ความเป็นเลิศในการให้บริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์
- A Accountability : ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง
- N Networking : ความร่วมมือบนเครือข่ายเพื่อการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผลในองค์กร
- K Knowledge & Innovation : องค์กรความรู้และนวัตกรรมสู่ยุคดิจิทัล
- R Risk Culture : ตระหนักถึงการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงมีทัศนคติและพฤติกรรมที่คำนึงถึงความเสี่ยงในทุกการปฏิบัติงาน

7. ความหมายคำว่า “คุณธรรม” “จริยธรรม” และ “จรรยาบรรณ”

ความหมายของคุณธรรม

คำว่า “**คุณธรรม**” หมายถึง สภาวะที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น ความดีงามทั้งหลายอันเกิดจากการเป็นผู้มีธรรม มีศีลธรรมประจำใจ มีสภาวะจิตใจที่เหนียวรั้งไว้มิให้กระทำความผิด ความซื่อ

ความหมายของจริยธรรม

คำว่า “**จริยธรรม**” หมายถึง แนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดี ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อบัญญัติให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตามอันถือว่าการกระทำที่ดี ดังนั้น การดำเนินชีวิตตามหลักจริยธรรม เป็นสิ่งที่สังคมต้องการ สังคมจึงได้จัดให้มีการวางแนวทางของการประพฤติปฏิบัติตน และมีการสั่งสอนอบรมเรื่องจริยธรรมแก่สมาชิกของสังคม ผลที่สังคมคาดหวัง คือ การที่สมาชิกร่วมกันนำเอาจริยธรรมไปประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

ลักษณะของผู้มีจริยธรรม จะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้

- (1) เป็นผู้ที่มีความเพียร ความพยายามประกอบความดี ละอายต่อการประพฤติชั่ว
- (2) เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และมีเมตตากรุณา
- (3) เป็นผู้ที่มีสติปัญญา รู้สีกตัวอยู่เสมอ ไม่ประมาท
- (4) เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ เพื่อความมั่นคง
- (5) เป็นผู้ที่เป็นตัวอย่างหรือแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดี

ตามลักษณะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึง แนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดี เป็นประโยชน์สุขแก่ตนเองและส่วนรวม

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “**จรรยาบรรณ**” หมายถึง หลักความประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลักเพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพตนเอง หรือกระบวนความประพฤติที่กลุ่มวิชาชีพหรือสมาคมร่วมกันพิจารณากำหนดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มหรือในสังคมนั้นยึดถือหลักความประพฤติอันเหมาะสม แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาอาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียง และส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพของตน

8. จริยธรรมธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องยึดมั่นตามจริยธรรมที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

- (1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ ได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย
- (2) ให้ความร่วมมือ สนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เพื่อผลประโยชน์ของประเทศ
- (3) ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจนำมาซึ่งข้อครหาในความซื่อสัตย์สุจริต
- (5) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถมุ่งสัมฤทธิ์ของงาน อุทิศตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและประเทศชาติ
- (6) รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และธนาคารอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้ข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้จากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เปิดเผยสาธารณะไปแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- (7) ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารมีจิตสาธารณะ ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์จากธนาคาร
- (8) ไม่แทรกแซง มีส่วนร่วม มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจทำธุรกรรมหรือกิจการใด ๆ ที่ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสียหรือได้รับผลประโยชน์
- (9) ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้ ไม่ใช่สถานที่ตราสัญลักษณ์ของธนาคาร เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
- (10) อำนวยความสะดวกและปฏิบัติภารกิจให้ผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคด้วยความสุภาพเรียบร้อย เต็มใจเต็มความสามารถโดยไม่ชักช้า
- (11) รักษาความสามัคคี เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวร้าว แทรกแซง หรือใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยมิชอบ

- (12) ไม่ลอก ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นประโยชน์ของตนเอง โดยมีได้ระบุแหล่งที่มา หรือไม่นำผลงานของบุคคลอื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตนเอง
- (13) ไม่รายงานเท็จ เสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา ประพฤติตนสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง ไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในกิจการของธนาคารโดยชอบ
- (14) คำนึงถึงจริยธรรมในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และจรรยาบรรณวิชาชีพ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น ปฏิบัติต่อกันเสมอภาคเท่าเทียม ไม่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ
- (15) ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร
- (16) ละเว้นการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอก สื่อมวลชนในเรื่องงานธนาคารที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของธนาคาร
- (17) ละเว้นการเผยแพร่ ส่งต่อเอกสารภายในธนาคาร ข้อความ ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ หรืออาจสร้างความเข้าใจผิดทางสื่อออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ
- (18) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของธนาคารไม่กระทำตนเป็นคนมีหนี้สินรุงรัง ไม่หมกมุ่นอบายมุข การพนันทุกประเภท
- (19) วางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แอบอ้างความเป็นพนักงาน หรือทำให้สาธารณชนเข้าใจผิดว่าธนาคารฝักใฝ่หรือมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง

8.1 จรรยาบรรณธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคาร โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1. จรรยาบรรณของกรรมการ 2. จรรยาบรรณของผู้บริหาร 3. จรรยาบรรณของพนักงาน

จรรยาบรรณของพนักงาน ให้ถือเป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องยึดปฏิบัติ ผู้บริหาร นอกจากจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหารแล้วยังต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตามจรรยาบรรณของพนักงานด้วย

8.1.1 จรรยาบรรณของกรรมการ

จรรยาบรรณกรรมการต่อธนาคาร

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของธนาคาร
- 2) นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถและบริหารงานธนาคารด้วยความระมัดระวัง
- 3) รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
- 4) ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก
- 5) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นใช้อำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

จรรยาบรรณกรรมการต่อพนักงาน

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน
- 2) กำหนดนโยบายในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- 3) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน
- 4) ติดตามให้ธนาคารดำเนินการในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร

จรรยาบรรณกรรมการต่อลูกค้าและประชาชน

- 1) ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า
- 2) สนับสนุนแนวทางในการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- 3) ควรส่งเสริมให้ธนาคารสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- 4) เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 5) กำกับให้ธนาคารจัดระบบให้ลูกค้าและประชาชน สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

จรรยาบรรณกรรมการต่อสังคม

- 1) สนับสนุนให้ธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของประเทศ
- 2) ปฏิบัติและควบคุมให้ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

8.1.2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อภาครัฐ

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดของภาครัฐโดยรวม
- 2) บริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี
- 4) รายงานสถานภาพของธนาคารโดยสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความจริง
- 5) แจ้งให้ภาครัฐทราบถึงแนวโน้มในอนาคตของธนาคารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้และมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ
- 6) ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- 7) ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก
- 8) ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อธนาคาร

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรองภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดีเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- 3) รักษาความลับของธนาคารตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน

- 1) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- 2) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3) การแต่งตั้งและโยกย้ายรวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความสุจริตใจและตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น
- 4) พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาธรรม ถ่ายทอดความรู้ในงานและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานอยู่เสมอ และสนับสนุน ให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

- 5) รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องขอของพนักงานซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร
 - 6) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัพนักงานอย่างเคร่งครัด
 - 7) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
 - 8) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
 - 9) ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร
 - 10) เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องการทำความผิดกฎหมายของธนาคารได้
 - 11) ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการในการทำงาน
 - 12) ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน**

- 1) ให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้
- 2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 3) การนำเสนอการบริการจะต้องไม่ทำลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดกับคุณภาพราคาปริมาณหรือเงื่อนไขใด ๆ ของการบริการนั้น ๆ
- 4) จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 5) รักษาความลับของลูกค้าของลูกค้ำและประชาชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- 6) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด
- 7) กรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 8) ไม่ค้ากำไรเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการและไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน
- 9) ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่เช่นการบริการใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้า

- 1) ไม่เรียกร้อง หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า
- 2) ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียกรับหรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้นพึงเปิดเผยรายละเอียดต่อลูกค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่แข่ง

- 1) ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- 2) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้าง ให้แก่พนักงานคู่แข่ง
- 3) ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งขึ้น ด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อสังคม

- 1) ไม่กระทำการใด ๆ ที่มีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
- 2) คำนึงผลกระทบต่อส่วนหนึ่งของธนาคารให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ
- 3) ปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
- 4) ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดย หน่วยงานกำกับดูแล
- 5) ไม่กระทำการช่วยเหลือสนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ
- 6) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานนั้น
- 7) ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนการเมือง

8.1.3 จรรยาบรรณของพนักงาน

จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเที่ยงธรรมมานะอดทนมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรวมทั้งหาทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 2) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถของตนโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคารไม่ใช่ออกาสหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานแสวงหาผลประโยชน์ในตนเองหรือผู้อื่นตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้นธนาคารสูญเสียประโยชน์หรือขัดแย้งกับประโยชน์ของธนาคาร

- 3) มีทัศนคติที่ดีและมีความภักดีต่อธนาคารรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารโดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาคารไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอก เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- 4) รักษาข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยไว้เป็นความลับและไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจยังไม่อนุญาต
- 5) ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร
- 6) ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งช่วยกันดูแลทรัพย์สิน สถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบและสะอาดอยู่เสมอ
- 7) เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวงที่จะเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาธนาคารไปสู่ความเป็นเลิศ
- 8) ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของธนาคาร

จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้บริหาร

- 1) ให้ความเคารพสุภาพอ่อนน้อมสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายและปฏิบัติงานตามลำดับบังคับบัญชา ยกเว้น กรณีมีเหตุผลอันสมควร
- 2) ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชาตลอดจนไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากมูลความจริง

จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้ร่วมงาน

- 1) รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบเพื่อประโยชน์ต่องานของธนาคารโดยส่วนรวมรวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
- 2) ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานหรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้ร่วมงาน
- 3) รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชาและพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร
- 4) ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะพึงกระทำได้

- 5) ไม่นำข้อมูลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้ร่วมงานไปเปิดเผยหรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางที่เสื่อมเสียแก่ผู้ร่วมงาน หรือภาพพจน์โดยส่วนรวมของธนาคาร
- 6) ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

จรรยาบรรณพนักงานต่อตนเอง

- 1) พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ
- 2) ยึดมั่นในหลักกฎหมายคุณธรรมความถูกต้องไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่ ความดี ความชอบ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใด
- 3) มีทัศนคติที่ดีมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารและรักษาชื่อเสียงของตนและเกียรติของพนักงานธนาคารไม่ให้เสื่อมเสีย
- 4) ตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ที่ไม่มาสายกลับก่อนหรือเอาเวลางานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัวโดยปราศจากความจำเป็นอย่างแท้จริง

จรรยาบรรณพนักงานต่อลูกค้าและประชาชน

- 1) มีความจริงใจให้บริการที่มีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใจกว้างสุภาพ อ่อนโยน
- 2) ให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 3) รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าหากมีการขัดกันของผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียกับลูกค้าให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็วที่สุดและดำเนินการด้วยความโปร่งใสทันที
- 4) รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าและไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- 5) รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดีและพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะแห่งตน หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล
- 6) ต้องแนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้น ๆ

จรรยาบรรณพนักงานต่อคู่แข่ง

- 1) ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่งภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี
- 2) ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใดๆอันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกันและช่วยเหลือเกื้อกูล กันในโอกาสที่เหมาะสม
- 3) มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

จรรยาบรรณพนักงานต่อสังคม

- 1) พึงมีจิตสาธารณะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่นการเสียสละกำลังกายความคิดกำลังทรัพย์และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมทั้งภายในและภายนอกธนาคารทั้งนี้การอุทิศ ตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร
- 2) ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

9. ขอบเขตในการปฏิบัติ

9.1 ใครบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการถึงระดับหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้จัดการ กรรมการ ซึ่งทุกคนในองค์กรมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของธนาคาร

9.2 สิ่งที่ต้องควรทำ

- 1) ศึกษา และทำความเข้าใจหลักจรรยาบรรณธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
- 2) ทหารหรือ/ปรึกษาผู้บังคับบัญชา สอบถามเพื่อทำให้ตนเองมั่นใจว่าสิ่งที่จะกระทำถูกต้องตามจรรยาบรรณหรือไม่
- 3) สื่อสารกับบุคคลอื่นที่ท่านร่วมงานด้วย หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักจรรยาบรรณ
- 4) แจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่ถูกต้องตามจรรยาบรรณ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ และให้ความร่วมมือในกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

9.3 สิ่งที่ไม่ควรทำ

- 1) ไม่ศึกษาและทำความเข้าใจอันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ
- 2) คาดเดา อันจะทำให้ท่านไม่ทราบว่าควรจะทำเช่นไรจึงจะถูกต้องตามจรรยาบรรณ
- 3) ไม่สื่อสาร ไม่ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันตามหลักจรรยาบรรณ อันทำให้เกิดความเข้าใจผิดและองค์กรไม่สามารถทราบข้อเท็จจริง
- 4) เพิกเฉย ไม่แจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ และไม่ให้ความร่วมมือในกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

9.4 ควรทำอย่างไร เมื่อพบเห็นซึ่งการกระทำผิดจรรยาบรรณ

ธนาคารมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ในกรณีที่ท่านทราบหรือพบเห็นการกระทำ หรือเป็นผู้เดือดร้อนหรือเสียหายเกี่ยวกับการทุจริต ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของธนาคารและจรรยาบรรณ ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวได้โดยดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งไปที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการร้องเรียนที่กำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการร้องเรียน ข้อมูลเท็จหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ซึ่งธนาคารถือว่าผิดวินัยตามข้อบังคับของธนาคาร
- ธนาคารมีขั้นตอนปฏิบัติและกระบวนการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน และมีการคุ้มครองแก่บุคคลที่ แจ้งเบาะแสอย่างปลอดภัย

9.5 ถ้าไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จะมีผลอย่างไร

- การไม่ปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณ อาจมีความผิดทางวินัย หรือทางกฎหมายตามแต่ละกรณี และอาจถูกพิจารณาลงโทษตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- นอกจากการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณแล้ว การสนับสนุนให้ผู้อื่นกระทำผิดจรรยาบรรณ การเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การขัดขวางกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง และการกระทำอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ให้ข้อเท็จจริง ถือเป็น การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณเช่นกัน

10. แนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

หลักการ ธนาคารตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดนโยบายให้มี แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและตามแนวทางการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติ

10.1 การปฏิบัติต่อภาครัฐ

ปฏิบัติต่อภาครัฐตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการทำหน้าที่ แทนและมีสิทธิร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธนาคาร โดยคณะกรรมการ จะต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนและให้ความสำคัญถึงสิทธิของภาครัฐ และไม่กระทำการ ใด ๆ อันเป็นการละเมิดหรือลดทอนสิทธิของภาครัฐ

10.2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมาย และระเบียบของธนาคาร ยึดถือจรรยาบรรณ ในการกระทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างสุจริต ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเปิดเผย ข้อมูลสารสนเทศอย่างครบถ้วนถูกต้อง ภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด

10.3 การปฏิบัติต่อลูกค้า

ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งสองฝ่าย ตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

10.4 การปฏิบัติต่อคู่แข่ง

ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีที่ไม่สุจริต และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง

10.5 การปฏิบัติต่อลูกค้า

ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในด้านการบริการ รักษาข้อมูลความลับและสารสนเทศของลูกค้า พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยจัดให้มีช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้

10.6 การปฏิบัติต่อพนักงาน

ปฏิบัติต่อพนักงานโดยให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสม จัดให้มีสวัสดิการที่เพียงพอและสอดคล้อง กับสถานการณ์ พัฒนาความสามารถของพนักงาน จัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ดูแลรักษา สภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยเปิดช่องทางให้พนักงาน ชี้แจง หรือร้องเรียน

10.7 การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ไม่กระทำการที่จะมีผลกระทบต่อความเสียหายของสิ่งแวดล้อมและสังคม ส่งเสริมและปลูกจิตสำนึก ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานในทุกระดับ

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป พร้อมนี้ให้ยกเลิก คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณและวัฒนธรรม องค์กรสุจริต ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 และให้ใช้คู่มือฯ ฉบับนี้แทน

ให้ไว้ ณ วันที่ มีนาคม พ.ศ. 2569

(นายทวีลาภ ฤทธาภิรมย์)

กรรมการและผู้จัดการ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

บันทึกการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- (1) คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณและวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- (2) ประวัติการจัดทำ

จัดทำครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	วันที่มีผลบังคับใช้	หัวข้อเรื่องและประเด็นที่มีการปรับปรุง	กำหนดวันทบทวน (ควรทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)
1	4 ธันวาคม 2563	4 ธันวาคม 2563	- จัดทำครั้งแรก -	ธันวาคม 2564
2	23 พฤศจิกายน 2564	23 พฤศจิกายน 2564	-	พฤศจิกายน 2565
3	มีนาคม 2569	มีนาคม 2569	แก้ไข/เพิ่มเติม: <ol style="list-style-type: none"> 1. คำนิยาม <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้า - วิสัยทัศน์ 2. วิสัยทัศน์ 3. ค่านิยมองค์กร 4. จริยธรรมธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย <ul style="list-style-type: none"> - จรรยาบรรณกรรมการ - จรรยาบรรณผู้บริหาร - จรรยาบรรณพนักงาน 	มีนาคม 2570