

คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณและวัฒนธรรมองค์กรสุจริต ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. บทนำ

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

เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้ระบบธรรมาภิบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และส่งผลสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านธรรมาภิบาล เป็นธนาคารอิสลามที่ได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งในทางเลือกของลูกค้าทั่วไป

2. คู่มือจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ:-

1. เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สร้างความโปร่งใส และมีมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานเพื่อมอบให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
2. เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการประเมินการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ส.ค.ร.)
3. ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และเป็นเครื่องมือการตรวจสอบการทำงานด้านต่างๆ ทั้งในระดับธนาคารและระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. ทำให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างธนาคารและบุคคลในทุกระดับ ให้ใช้อำนาจในขอบเขต และสร้างระบบความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อธนาคาร ต่อประชาชน และต่อสังคม ตามลำดับ
5. ใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับธนาคารและบุคคล เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่นๆ

3. คำนิยาม

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน พนักงานทดลองปฏิบัติงานและลูกจ้างธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ภายใต้ข้อบังคับการทำงานและสัญญาจ้างแรงงาน

“ผู้บริหาร” หมายความว่า พนักงานตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการหรือตำแหน่งเทียบเท่าขึ้นไปจนถึงรองกรรมการผู้จัดการหรือตำแหน่งเทียบเท่า

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้รับบริการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ คู่แข่งขัน ลูกค้า พนักงานตลอดไปจนถึงสังคมโดยรวม

“คู่ค้า / คู่สัญญา” หมายความว่า ผู้ที่ยอมเข้าผูกพันตนและมีสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ปรากฏในสัญญาที่ทำไว้กับธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร ให้แก่พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสังคมชุมชนโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการดำเนินงาน และการให้บริการของธนาคารอย่างเป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารที่ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งในทางเลือก

พันธกิจ (Mission)

1. มีระบบบริหารจัดการที่ดีระบบงานได้มาตรฐาน บุคลากรมีคุณภาพ ดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ
2. มีความโปร่งใสในการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. สถานะมั่นคง มีเสถียรภาพและเติบโตอย่างยั่งยืนสามารถดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล
4. สนับสนุนและเชื่อมโยงการทำธุรกิจของกลุ่มมุสลิมและผู้เกี่ยวข้อง
5. มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ค่านิยมองค์กร : Core Value

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

4. มาทำความเข้าใจกับคำว่า “คุณธรรม” “จริยธรรม” และ “จรรยาบรรณ”

ความหมายของคุณธรรม

คำว่า “คุณธรรม” หมายถึง สภาวะที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น ความดีงามทั้งหลายอันเกิดจากการเป็นผู้มีธรรม มีศีลธรรมประจำใจ มีสภาวะจิตใจที่เหนียวรั้งไว้มิให้กระทำความผิด ความซื่อ

ความหมายของจริยธรรม

คำว่า “จริยธรรม” หมายถึง แนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดี ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อบัญญัติให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตามอันถือว่าเป็นการกระทำที่ดี ดังนั้นการดำเนินชีวิตตามหลักจริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมต้องการ สังคมจึงได้จัดให้มีการวางแนวทางของการประพฤติปฏิบัติตน และมีการสั่งสอนอบรมเรื่องจริยธรรมแก่สมาชิกของสังคม ผลที่สังคมคาดหวัง คือ การที่สมาชิกลำเอียงไปประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

ลักษณะของผู้มีจริยธรรม จะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเพียร ความพยายามประกอบความดี ละอายต่อการประพฤติชั่ว
2. เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และมีเมตตากรุณา
3. เป็นผู้ที่มีสติปัญญา รู้ลึกตัวอยู่เสมอ ไม่ประมาท
4. เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ เพื่อความมั่นคง
5. เป็นผู้ที่เป็นตัวอย่างหรือแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดี

ตามลักษณะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึง แนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดี เป็นประโยชน์สุขแก่ตนเองและส่วนรวม

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “จรรยาบรรณ” หมายถึง หลักความประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลักเพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพตนเอง หรือกระบวนการความประพฤติที่กลุ่มวิชาชีพหรือสมาคมร่วมกันพิจารณากำหนดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มหรือในสังคมนั้นยึดถือเป็นหลักความประพฤติอันเหมาะสม แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพ กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาอาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลักเพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพของตน

5. ขอบเขตในการปฏิบัติ

5.1 ใครบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการถึงระดับหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้จัดการ กรรมการ ซึ่งทุกคนในองค์กรมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของธนาคาร

5.2 สิ่งที่ต้องทำ

1. ศึกษา และทำความเข้าใจหลักจรรยาบรรณ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
2. ทบทวน/ปรึกษาผู้บังคับบัญชา สอบถามเพื่อทำให้ตนเองมั่นใจว่าสิ่งที่จะทำถูกต้องตามจรรยาบรรณหรือไม่
3. สื่อสารกับบุคคลอื่นที่ทำงานร่วมด้วย หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักจรรยาบรรณ
4. แจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่ถูกต้องตามจรรยาบรรณ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ และให้ความร่วมมือในกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

5.3 สิ่งที่ไม่ควรทำ

1. ไม่ศึกษาและทำความเข้าใจอันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ
2. คาดตา อันจะทำให้ท่านไม่ทราบว่าจะควรจะทำเช่นไรจึงจะถูกต้องตามจรรยาบรรณ
3. ไม่สื่อสาร ไม่ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันตามหลักจรรยาบรรณ อันทำให้เกิดความเข้าใจผิดและองค์กรไม่สามารถทราบข้อเท็จจริง
5. เพิกเฉย ไม่แจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่ถูกต้องตามจรรยาบรรณ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ และไม่ให้ความร่วมมือในกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

5.4 ควรทำอย่างไร เมื่อพบเห็นซึ่งการกระทำผิดจรรยาบรรณ

ธนาคารมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ในกรณีที่ท่านทราบหรือพบเห็นการกระทำหรือเป็นผู้เดือดร้อนหรือเสียหายเกี่ยวกับการทุจริต ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารและจรรยาบรรณ ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวได้โดยดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งไปที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการร้องเรียนที่กำหนด ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการร้องเรียนข้อมูลเท็จหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ซึ่งธนาคารถือว่าผิดวินัยตามข้อบังคับของธนาคาร
- ธนาคารมีขั้นตอนปฏิบัติและกระบวนการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน และมีการคุ้มครองแก่บุคคลที่แจ้งเบาะแสอย่างปลอดภัย

5.5 ถ้าไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จะมีผลอย่างไร

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

6. แนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

หลักการ ธนาคารตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดนโยบายให้มีแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและตามแนวทางการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติ

6.1 การปฏิบัติต่อภาครัฐ

ปฏิบัติต่อภาครัฐตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการทำหน้าที่แทนและมีสิทธิร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธนาคาร โดยคณะกรรมการจะต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนและให้ความสำคัญถึงสิทธิของภาครัฐ และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดหรือลดทอนสิทธิของภาครัฐ

6.2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมาย และระเบียบของธนาคาร ยึดถือจรรยาบรรณในการกระทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างสุจริต ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศอย่างครบถ้วนถูกต้อง ภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด

6.3 การปฏิบัติต่อลูกค้า

ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่ายตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

6.4 การปฏิบัติต่อคู่แข่ง

ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง

6.5 การปฏิบัติต่อลูกค้า

ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในด้านการบริการ รักษาข้อมูลความลับและสารสนเทศของลูกค้า พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยจัดให้มีช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้

6.6 การปฏิบัติต่อพนักงาน

ปฏิบัติต่อพนักงานโดยให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสม จัดให้มีสวัสดิการที่เพียงพอและสอดคล้องกับสถานการณ์ พัฒนาความสามารถของพนักงาน จัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยเปิดช่องทางให้พนักงานชี้แจง หรือร้องเรียน

6.7 การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ไม่กระทำการที่จะมีผลกระทบต่อความเสียหายของสิ่งแวดล้อมและสังคม ส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานในทุกระดับ

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2563

(นายวุฒิชัย สุระรัตน์ชัย)

กรรมการและผู้จัดการ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย