



CG & COC

G H Bank Corporate Governance Principles & Code of Conduct

หลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการธนาคารและกรรมการผู้จัดการ.....	4
ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	5
ประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	6
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	7
พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม	8
ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	10
2.1 โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	11
2.2 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	14
2.3 เป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	14
2.4 หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ.....	15
2.5 หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	15
2.5.1 หมวดที่ 1 บทบาทของภาครัฐ.....	15
2.5.2 หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของภาครัฐ.....	16
2.5.3 หมวดที่ 3 คณะกรรมการธนาคาร.....	17
2.5.4 หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	25
2.5.5 หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม.....	30
2.5.6 หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล.....	31
2.5.7 หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน.....	32
2.5.8 หมวดที่ 8 จริยธรรมและจรรยาบรรณ.....	34
2.5.9 หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน.....	35
ส่วนที่ 3 นโยบายส่วนกลางของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	37
1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	39
2. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่ง ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด.....	39
3. นโยบายการบัญชี.....	39
4. นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	39
5. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct).....	40
6. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	40
7. นโยบายการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม.....	41
8. นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Policy)	41
9. นโยบายการสรรหากรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	41

สารบัญ

10. นโยบายส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และจัดการนวัตกรรมธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	42
11. นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Policy).....	42
12. นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ.....	42
13. นโยบายรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน.....	43
14. นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	43
15. นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	43
16. นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	44
17. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	44
18. นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน.....	44
19. นโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (G H Bank Risk Management Policy).....	45
20. นโยบายการควบคุมภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	46
21. นโยบายบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Integrated Corporate Governance Risk and Compliance Policy: GRC Policy).....	46
22. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy : BCM Policy).....	47
23. นโยบายสอบทานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ (GH Bank Credit Review Policy).....	47
24. นโยบายการจัดชั้นหนี้ การกันเงินสำรอง และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้.....	47
25. นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่ การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง.....	48
26. นโยบายการรู้จักและบริหารจัดการติดตามความเสี่ยงร้านค้า สำหรับหารรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant: KYM).....	48
27. นโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน.....	49
28. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	50
29. นโยบายการจัดการบุคคลภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Third Party Policy).....	51
30. นโยบายการประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	51
31. นโยบายการประกอบกิจการสาขา.....	51
32. นโยบายสินเชื่อ.....	52
33. นโยบายการประเมินราคา (Appraisal Policy).....	52
34. นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลโดยธนาคาร.....	53
35. นโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (IT Governance Policy).....	54
36. นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	54
37. นโยบายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy).....	54
38. นโยบายวัฒนธรรมองค์กร (GHB Culture Policy).....	55

สารบัญ

39. นโยบายอนุรักษ์พลังงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่.....	56
40. นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	56
41. นโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	56
42. นโยบายการจัดการความรู้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	56
ส่วนที่ 4 จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	57
4.1 จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	58
4.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร.....	58
4.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารและปฏิบัติงาน.....	62
4.3.1 ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565.....	62
4.3.1.1 จรรยาบรรณของผู้บริหาร.....	66
4.3.1.2 จรรยาบรรณของปฏิบัติงาน.....	71
เอกสารอ้างอิง.....	76
ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ.....	77

สารจากประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งทุกคนยึดถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง หลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้รับการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีตลอดจนกฎหมายที่มีการปรับปรุงในปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ขอให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทำความเข้าใจหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์ฉบับนี้อย่างละเอียดถี่ถ้วนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดำรงไว้ซึ่งประโยชน์สูงสุดของธนาคารและการยอมรับไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายตลอดไปอย่างยั่งยืน

นายอัศรุตม์ สนธยานนท์
ประธานกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

นายกมลภพ วีระพละ
กรรมการผู้จัดการ

ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2496 เมื่อพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรให้มีธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้น “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ ” จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496” ขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภาผู้แทนราษฎร และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2496 ในการบริหารงานธนาคารได้รับเงินเป็นทุนเพิ่มเติมจากกระทรวงการคลัง เป็นเงิน 20 ล้านบาท จากเงินทุนที่กำหนดไว้ 500 ล้านบาท วันที่ 24 กันยายน 2496 จอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ถือเอาฤกษ์วันเปิดทำการนี้เป็นวันเริ่มดำเนินการ ต่อมารัฐบาลสมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร ได้มีการออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ประกาศ ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2515 คณะปฏิวัติเห็นสมควรปรับปรุงกิจการธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้สอดคล้องและประสานกิจการของการเคหะแห่งชาติ เพื่อส่งเสริมการนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการจัดให้มีอาคารและหรือที่ดิน ต่อมาพ.ร.บ.ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2549 ธนาคารได้มีการเพิ่มเติมในเรื่องของการให้สินเชื่อ โดยสามารถขยายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น นอกจากการให้สินเชื่อเพื่อสิ่งปลูกสร้างที่เป็นที่อยู่อาศัย ยังให้รวมถึงสินเชื่อเพื่อซื้ออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย อาทิ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องครัว เครื่องสุขภัณฑ์ ทั้งนี้ ธนาคารมีภารกิจหลักของธนาคารที่ชัดเจนในการส่งเสริมและช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้ลงทุนประกอบการอสังหาริมทรัพย์จำหน่ายให้แก่ประชาชน ให้บริการรับฝากเงิน เพื่อระดมทุนมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อ รวมทั้งให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่า สร้างอาคารบนที่ดินที่มีสิทธิการเช่า จัดตั้งหรือตั้ง หรือรับเป็นตัวแทน ตัวแทนค้าต่าง และนายหน้าในกิจการตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

จนกระทั่ง พ.ร.บ.ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ธนาคารได้มีการเพิ่มเติมในเรื่องการออกและขายสลากออมทรัพย์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยสามารถขยายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมมากขึ้น

ประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.) เป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2496 ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเป็นฉบับที่ 4 ในปี พ.ศ. 2562 การดำเนินงานในปัจจุบันยึดตามพันธกิจตามพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของรัฐบาล (Statement of Directions: SOD) ซึ่งกระทรวงการคลังใช้เป็นแนวทางและกรอบในการกำกับดูแลและกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ นโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐสาขาสถาบันการเงิน กำหนดให้ ธอส. มุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มี รายได้น้อยและปานกลางได้อย่างทั่วถึง โดยมีระบบข้อมูลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น การที่ผู้บริหารและปฏิบัติงานตระหนักและประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจริยธรรม และจรรยาบรรณที่ถูกต้องและเหมาะสมกับวิชาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญ คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายของธนาคาร รวมทั้งการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้เป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจัดทำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์ (G H Bank Corporate Governance Principles and Code of Conduct) ฉบับนี้ขึ้นเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจของตนควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ คู่มือปฏิบัติงาน และ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process) การกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountability) และระบบการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) รวมทั้งความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่เป็นสากล (Good Practice Guideline) คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์จะกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องและจะพิจารณาทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลประโยชน์สูงสุดมีความเที่ยงธรรมและเป็นไปอย่างยั่งยืนสืบไป

ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไป

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พันธกิจและวิสัยทัศน์

“บ้าน” ถือเป็นหนึ่งในสี่ของปัจจัยพื้นฐานของคน รอส. ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ตามเจตนารมณ์ “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ” และธนาคารได้มุ่งมั่นดำเนินงานตอบสนองต่อเจตนารมณ์เพื่อสร้างความสุขและความมั่นคงในชีวิตด้วยการทำให้คนไทยมี “บ้าน” ซึ่งเป็นที่มาของพันธกิจธนาคาร

รอส. ยังคงดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารอย่างเข้มแข็งครบวงจร และเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการลดความเหลื่อมล้ำและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้กับประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ ธนาคารที่ดีที่สุด สำหรับการมี “บ้าน” (The Best Housing Solution Bank)

ค่านิยมองค์กร

รอส. มุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ โดยกำหนดค่านิยมองค์กร คือ GIVE + 4 ที่แสดงถึงพฤติกรรมบ่งชี้ที่สำคัญเพื่อปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกระดับยึดถือและปฏิบัติในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร โดยค่านิยม GIVE + 4 ประกอบด้วย

G - Good Governance ยึดมั่นธรรมาภิบาล

G

รอส. มุ่งรักษาวินัยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานยึดมั่นและปฏิบัติตนในความถูกต้องดีงามตามหลักนิติธรรม มีความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

I

I - Innovative Thoughts สร้างสรรค์สิ่งใหม่

รอส. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ โดยกล้าคิด กล้าทำ กล้านำเสนอสิ่งใหม่ และพร้อมเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคาร รองรับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

V

V - Value Teamwork ร่วมใจทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรอันมีค่า รอส. จึงมุ่งผนึกกำลังและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ด้วยการทำงานที่สอดประสานร่วมมือกันในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

E

E - Excellent Services บริการเป็นเลิศ

รอส. ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าและมุ่งมั่นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมบริการลูกค้าอยู่เสมอ รวมถึงรู้จักลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการอย่างเชี่ยวชาญ และมุ่งมั่นให้ผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าและร่วมงานอย่างรวดเร็ว ให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการด้วยความเชี่ยวชาญให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

C

C – (En) courage to change กล้าเปลี่ยนแปลง

ธอส.ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความกล้าคิดที่จะปรับเปลี่ยนตนเองและส่งเสริมทีมงานให้ เรียนรู้สิ่งใหม่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

A

A – Achievement Oriented มุ่งมั่นความสำเร็จ

ธอส.ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ โดยมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการทำงาน รวมทั้ง ติดตามและประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

P

P – Professional เชี่ยวชาญในงาน

ธอส.ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบจนเป็นที่ยอมรับ สามารถให้คำแนะนำและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมืออาชีพ

S

S – Speed เสร็จก่อน/ตรงเวลา

ธอส.ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานจัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรเวลาให้เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

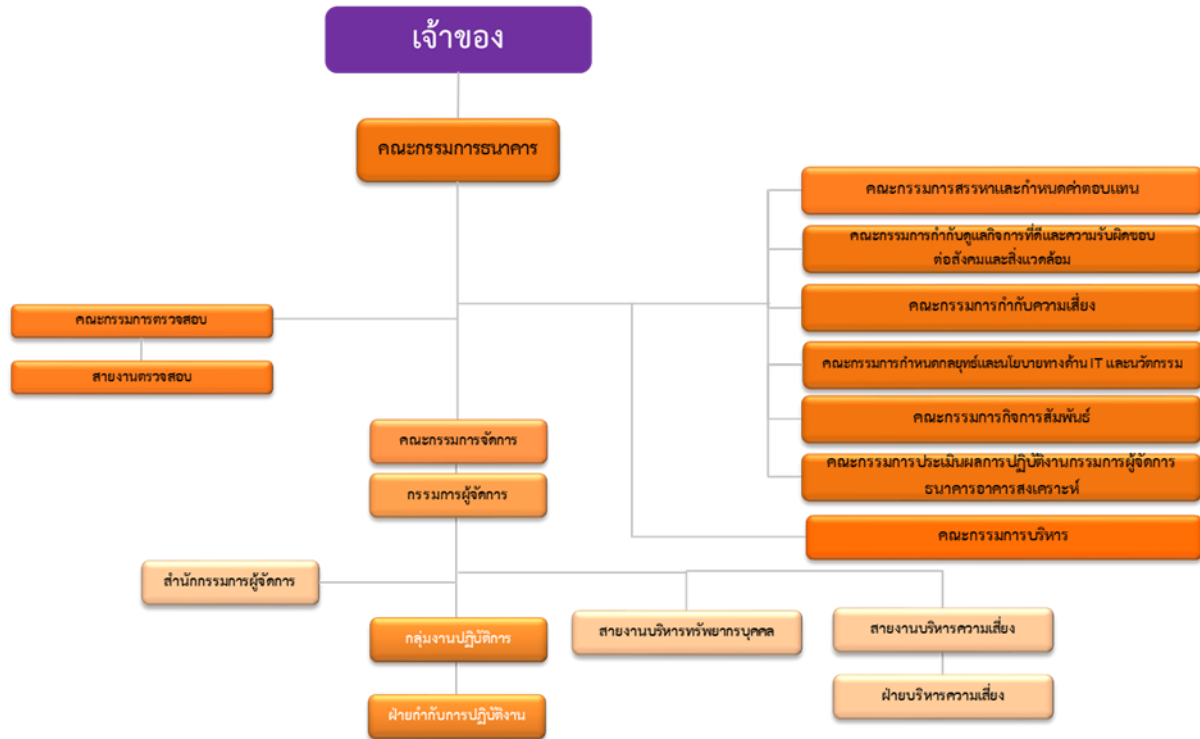
ส่วนที่ 2 | การกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

- โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- เป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ
- หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์



ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.1 โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี



คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์และกรรมการอื่น อีกจำนวนไม่น้อยกว่าสี่คนแต่ไม่เกินเจ็ดคน เป็นกรรมการ และให้ผู้จัดการเป็นกรรมการโดยตำแหน่งให้คณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งประธานกรรมการและกรรมการอื่น”และมาตรา 15 กำหนดให้ประธานกรรมการและกรรมการอื่นที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีประธานกรรมการและกรรมการอื่นซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการอื่นพ้นจากตำแหน่งตามวาระ หากยังมิได้แต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการขึ้นใหม่ให้ประธานกรรมการหรือกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าประธานกรรมการหรือกรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่แต่ต้องไม่เกินเก้าสิบวัน

คณะกรรมการธนาคารมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549

คณะกรรมการธนาคาร มีอำนาจหน้าที่กำกับ ควบคุม และอำนวยการกิจการของธนาคาร ตามมาตรา 17 มาตรา 18 และมาตรา 27 และบทบัญญัติอื่นแห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของ คณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549

1. ดำเนินกิจการเพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือสนับสนุนให้ประชาชนมีอาคาร และหรือ ที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. วางข้อบังคับการประชุมและการดำเนินการของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการบริหาร
3. วางข้อบังคับว่าด้วยระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
4. วางข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร
5. แต่งตั้งและถอดถอนพนักงานธนาคารและกำหนดอัตราเงินเดือนผู้จัดการและพนักงานธนาคาร ตลอดจนเรียกประกันจากพนักงานธนาคาร เพื่อจะได้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต
6. ดำเนินตามนโยบายทั่วไปซึ่งรัฐมนตรีกำหนด

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญและงานที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 8 คณะ ได้แก่

- คณะกรรมการบริหาร (พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์มาตรา 21)
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CG & CSR)
- คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์
- คณะกรรมการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายทางด้าน IT และนวัตกรรม (IT & KM-Inno Strategy and Policy Committee)
- คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานกรรมการผู้จัดการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

คณะกรรมการจัดการ

มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. พิจารณออนุมัติตามอำนาจที่กำหนดไว้ในข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ระเบียบคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ และระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. พิจารณออนุมัติ และ/หรือดำเนินการ ตามที่ได้รับมอบอำนาจ/มอบหมาย เป็นการเฉพาะจากคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหาร

3. พิจารณาก่อนการลงมติในการประชุมก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคาร
พิจารณา

สำนักกรรมการผู้จัดการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบบริหารการประชุมคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการอิสระ คณะกรรมการจัดการ โดยดูแลและติดตามการดำเนินการต่างๆ ที่คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการจัดการ กรรมการผู้จัดการได้สั่งการหรือมอบนโยบายในการกำกับดูแล รวมถึงการนำนโยบาย หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่คณะกรรมการธนาคารอนุมัติไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

สายงานตรวจสอบ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความเชื่อมั่นและ ให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่วางแผน ควบคุม กำกับดูแล และบริหารจัดการงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง และกฎข้อบังคับของธนาคาร รวมทั้งพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ได้แก่ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายกฎเกณฑ์ต่างๆ กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสุ่มสอบทานการปฏิบัติงานในเบื้องต้นให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Control and monitor) ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคาร คณะกรรมการจัดวางระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการกำกับการจัดทำระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการสนับสนุนและพัฒนาปรับปรุงระบบปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และคณะกรรมการต่อต้านการฟอกเงิน

ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

มีหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) รวมถึงกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง (Governance Structure) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อรองรับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ภายใต้การบริหารงานที่โปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง แผนงานบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Credit Risk) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Investment Risk in Banking Book) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) และให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ในการนำ กรอบการบริหารความเสี่ยงไปใช้ประเมินและจัดการความเสี่ยงตามกรอบและแนวทางที่กำหนดทั่วทั้งองค์กร และให้ข้อเสนอแนะทำตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงสามารถพัฒนาการจัดการจัดการความเสี่ยงผ่านกระบวนการควบคุม ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ติดตาม และรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารถึงสถานะความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีผลต่อระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงได้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อธนาคาร และสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดจัดทำและทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ (BCM) ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้การสนับสนุนฝ่าย/สำนักจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำแผนฉุกเฉินด้านการเงิน แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนฉุกเฉินทางธุรกิจ เพื่อช่วยลดความสูญเสียทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารให้น้อยที่สุด และช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

2.2 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร กำหนดขึ้นตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง โดยมีหลักสำคัญในการจัดทำกรอกำกับดูแลกิจการที่ดีอันเป็นมาตรฐานสากล 7 ประการ และธนาคารนำหลักการดังกล่าวมาถ่ายทอดและส่งเสริมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) เพื่อให้เกิด CG ทั่วทั้งองค์กร ผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยทุกฝ่ายงานต่างๆ และได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการต่างๆ

2.3 เป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นในธนาคารทุกฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์อย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างชัดเจน

2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามพื้นที่และสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการเสนอแนวคิดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร
3. การติดตามรายงานผล และประเมินผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการ CG&CSR คณะกรรมการCG&CSR และคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

2.4 หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ

1. **Accountability** ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
2. **Responsibility** ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
3. **Equitable Treatment** การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและไม่แบ่งแยกลูกค้า
4. **Transparency** ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส
5. **Value Creation** การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
6. **Ethics** การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ
7. **Participation** การมีส่วนร่วมเป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

2.5 หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.5.1 หมวดที่ 1 บทบาทของภาครัฐ

หลักการ

ด้วยธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรัฐมนตรีกระทรวงการคลังมีอำนาจและบทบาทหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคาร ฉะนั้น ภาครัฐจึงมีหน้าที่กำกับดูแล จะต้องให้ความสำคัญในการเพิ่มมูลค่ากิจการ แต่อีกบทบาทหนึ่งภาครัฐยังต้องปฏิบัติการในฐานะผู้ดูแลผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมตามกฎหมายทั่วไปด้วย

ในฐานะทำหน้าที่แทนประชาชน และภาครัฐมีหน้าที่กำกับดูแลธนาคารด้วย โดยการเลือกกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทน นอกจากนี้ ภาครัฐมีสิทธิสูงสุดในการตัดสินใจเรื่องการปรับเปลี่ยนที่สำคัญของธนาคาร ดังนั้น ภาครัฐจึงควรตระหนักในหน้าที่และสิทธิของตนและควรใช้สิทธิต่างๆ ที่มีในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ภาครัฐควรกำหนดหลักการและแนวทางของหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ โดยภาครัฐควรมีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดการถ่วงดุลที่ดีในการกำกับดูแล รวมถึงภาครัฐควรมีส่วนในการกำหนด

นโยบายและทิศทางในการดำเนินงานของธนาคาร โดยไม่เข้าไปแทรกแซงการบริหารงานประจำ แต่ยังคงมีการติดตามและกำกับให้ธนาคารดำเนินตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ของธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

(1) ธนาคารเสนอข้อมูลทุกประเภททั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินต่อเจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดแนวนโยบาย ผู้ถือหุ้นภาครัฐของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Directions: SOD) ได้ครบถ้วนและสมดุลอย่างเป็นระบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐโดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

- รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน โดยมีองค์ประกอบครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเพียงพอต่อการกำกับดูแลองค์กรของคณะกรรมการธนาคาร
- รายงานการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีตามมาตรฐานสากล
- รายงานการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

(2) ธนาคารต้องยึดแนวนโยบายเจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ เป็นแนวทางสำหรับกำหนดทิศทางการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรอย่างเคร่งครัด พร้อมผลักดันให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด

(3) คณะกรรมการธนาคารดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของเจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแลทุกหน่วยงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสมดุล

2.5.2 หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของภาครัฐ

หลักการ

ภาครัฐมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการธนาคารตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยภาครัฐแต่งตั้งคณะกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่แทนตน

ภาครัฐต้องกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียของตนและผู้เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และสามารถตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของธนาคารโดยรวม

แนวทางปฏิบัติ

คณะกรรมการธนาคารต้องให้ความสำคัญในสิทธิของภาครัฐและไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของภาครัฐ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญของธนาคาร จึงควรมีสื่อที่ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลาต่อการตัดสินใจ โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารสิทธิ์ต่อผู้ถือหุ้นทั้งตามกฎหมาย และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีสาระสำคัญครบถ้วน และเป็นระบบ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ นโยบายการป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน นโยบายการป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

2.5.3 หมวดที่ 3 คณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ในการกำกับดูแลธนาคารให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของภาครัฐ คณะกรรมการธนาคารจึงพึงปฏิบัติตามหลักความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) และกำกับดูแลให้กรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคณะกรรมการควรมีองค์ประกอบทางความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม และควรเข้าใจขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ รวมถึงกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของภาครัฐ

ในการปฏิบัติงาน คณะกรรมการธนาคาร ได้มอบหมายหน้าที่ให้แก่คณะกรรมการชุดย่อยและฝ่ายจัดการ แต่คณะกรรมการธนาคารยังคงรับผิดชอบโดยรวมต่องานที่ได้มอบหมายจากเจ้าของและหน่วยงานกำกับดูแล โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ ดูแลให้ธนาคารมีกลไกในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และติดตาม ดูแลผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และสร้างคุณค่าให้ธนาคารอย่างเหมาะสมในระยะยาวและยั่งยืน

2.5.3.1 โครงสร้างคณะกรรมการธนาคารและการสรรหา

1) โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

การถ่วงดุลโดยรวมของคณะกรรมการธนาคารมีความสำคัญ โดยคณะกรรมการธนาคารจะสนับสนุนให้มีการอิสระจากภายนอกที่มีความสามารถและน่าเชื่อถือจำนวนหนึ่งที่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะให้ที่ประชุมรับฟังข้อคิดเห็น โดยไม่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดที่สามารถครอบงำการตัดสินใจ ของกรรมการอิสระดังกล่าวได้ และเป็นบุคคลที่สามารถใช้ดุลยพินิจที่เป็นอิสระได้ และเป็นผู้ที่สามารถผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนหรือยับยั้งการดำเนินการต่าง ๆ ได้เมื่อจำเป็น และสิ่งที่สำคัญ คือ กรรมการที่เป็นอิสระจะมีความอิสระในการตัดสินใจอย่างแท้จริง ซึ่งความเป็นอิสระเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของกรรมการธนาคาร โดยบทบาทสำคัญของกรรมการอิสระ เป็นบทบาทเชิงกลยุทธ์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร และให้ความมั่นใจว่าคณะกรรมการธนาคารโดยรวมจะให้การเน้นหนักในการดำรงรักษา และสร้างประโยชน์สูงสุดในระยะยาวแก่ประชาชน ตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ซึ่งกรรมการอิสระจากภายนอกต้องมีความสามารถและเต็มใจที่จะเรียนรู้กิจการของธนาคาร และพร้อมที่จะแสดงความเห็นของตนเองอย่างเป็นอิสระ ตลอดจนอุทิศเวลาและทุ่มเทความสนใจให้กับธนาคาร

ดังนั้น กรรมการธนาคารแต่ละคนควรมีส่วนในการเพิ่มคุณค่าแก่คณะกรรมการธนาคารโดยรวม และควรมีทักษะที่เหมาะสมกับธนาคาร นอกจากนี้ควรอุทิศเวลา พลัง และความสามารถในการนำมาซึ่งปรัทรศน์ใหม่และแตกต่างกันให้กับคณะกรรมการธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

(1) องค์ประกอบคณะกรรมการธนาคารเป็นไปตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 13วรรคหนึ่ง กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรรมการอื่นอีกจำนวนไม่น้อยกว่าสี่คนแต่ไม่เกินเจ็ดคนเป็นกรรมการ และให้ผู้จัดการเป็นกรรมการโดยตำแหน่งให้คณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งประธานกรรมการและกรรมการอื่น

(2) ประธานกรรมการธนาคารควรเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ เว้นแต่กรณีที่มีกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ในกรณีที่ประธานกรรมการธนาคารไม่ได้เป็นกรรมการที่เป็นอิสระ คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีกระบวนการที่ทำให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจในการทำงานของประธานกรรมการธนาคารและทำให้เกิดการทำงานที่เป็นอิสระ โดยกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร ให้มีกรรมการธนาคารที่เป็นอิสระอย่างน้อยจำนวนหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด

(3) คณะกรรมการธนาคารกำหนดสัดส่วนการแต่งตั้งกรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่ง ดังนี้

(3.1) เป็นบุคคลจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้น ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่ง

(3.2) เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานในภาคธุรกิจ หมายถึง ภาคธุรกิจ ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการธนาคารที่ (มิใช่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน กรรมการธนาคารโดยตำแหน่งไม่ใช่กรรม

(4) กรรมการธนาคารจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่มีลักษณะต้องห้ามในการเป็นกรรมการธนาคารตามที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และที่ปรึกษา ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงกฎหมายหรือข้อกำหนดอื่นใดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องไม่เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(4.1) เป็นผู้บริหารสูงสุดหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งแห่งใด เว้นแต่กรณีที่มีกฎหมายกำหนด หรือกรณีการแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการของบริษัทที่รัฐวิสาหกิจนั้นถือหุ้นอยู่

(4.2) ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือเป็นกรรมการของบริษัทเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจอื่นที่ประกอบกิจการอันมีสภาพเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

(4.3) พ้นจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่เกิน 2 ปี

(4.4) ดำรงตำแหน่งในส่วนราชการหรือหน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการ (Regulator) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

(5) กรรมการธนาคารควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ ตามสมรรถนะและความรู้ที่จำเป็นของคณะกรรมการธนาคาร (Board Skill Matrix) ตลอดจนมีความหลากหลายทางด้านอายุและเพศ (Board Diversity)

(6) คณะกรรมการธนาคารพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชดเชยตามความจำเป็นเพื่อพิจารณาประเด็นเฉพาะเรื่อง กลั่นกรองข้อมูล และเสนอแนวทางการพิจารณาก่อนให้คณะกรรมการธนาคารเห็นชอบตามลำดับ

2) การสรรหากรรมการธนาคาร

(1) มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหากรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง และกำหนด/ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่งให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เว้นแต่มีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่งเป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการตามกฎหมายนั้น

(2) อนุมัตินโยบายการสรรหากรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการสรรหากรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวยังเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเพื่อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารก่อนที่จะมีการสรรหากรรมการธนาคารทดแทนกรรมการธนาคารที่ครบวาระหรือพ้นจากตำแหน่งก่อนถึงวาระ กรณีพิจารณากลั่นกรองแล้วไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2.5.3.2 การดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคาร

1) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

การกำกับดูแลธนาคารมี 2 บทบาทที่ต้องแยกออกจากกันให้ชัดเจน คือ บทบาทของกรรมการธนาคาร และบทบาทของฝ่ายจัดการ สำหรับกรรมการธนาคาร ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญ เนื่องจากภาวะผู้นำที่มีคุณภาพสูงและความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่เพียงพอของคณะกรรมการเป็นสิ่งจำเป็นต่อโครงสร้างการกำกับดูแลที่ดี อันจะช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขัน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและประโยชน์สูงสุดให้แก่ธนาคารภายในกรอบของความโปร่งใสมีจริยธรรมที่ดีและมีความรับผิดชอบ

การควบคุม (control) ธนาคาร และกำกับบทบาทของฝ่ายจัดการในการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ จะแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการออกจากกันให้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดการก้าวล่วงในหน้าที่ซึ่งกันและกัน และเป็นหน้าที่ของกรรมการธนาคารทุกคนที่ต้องมีส่วนร่วมพิจารณาให้คำปรึกษาและสนับสนุนในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ธนาคารมีผลปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเพิ่มพูนทรัพยากรขององค์กร

แนวทางปฏิบัติ

(1) สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร เพื่อกำกับดูแลให้ธนาคารมีการบริหารงานที่ดี และบรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ ของ

ธนาคาร รวมถึงเข้าใจขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

(2) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของรัฐ โดยกำหนดให้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป็นประจำทุกปี

(3) มอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานให้กรรมการผู้จัดการ และกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงาน และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

(4) อนุมัติแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงานประจำปี งบประมาณ และนโยบายที่สำคัญของธนาคารก่อนเริ่มปีบัญชี โดยกำหนดให้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปี หรือมอบหมายคณะกรรมการชุดย่อยพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานที่สำคัญ และนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารทราบก่อนเริ่มปีบัญชี

หมายเหตุ : นโยบายที่สำคัญของธนาคาร หมายถึง นโยบายที่ได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

(5) ติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อย และผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานประจำปีอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนงานอย่างครบถ้วน

(6) กำกับดูแลให้ธนาคารมีระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน ระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เพียงพอ มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

(7) กำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการรับผิดชอบการบริหารงานตามกรอบนโยบายที่วางไว้ โดยคณะกรรมการธนาคารไม่แทรกแซงการตัดสินใจและการบริหารงานของฝ่ายจัดการ

(8) กำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินงานตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายการดำเนินงานที่ได้มอบหมายไว้

(9) ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการบรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร

(10) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือประโยชน์สูงสุดของธนาคารเป็นที่ตั้ง และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์ต่อธนาคาร

(11) กำกับดูแลให้ธนาคารมีนโยบายและวิธีปฏิบัติ เรื่อง ความขัดแย้งของผลประโยชน์ของธนาคาร เพื่อให้การทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงาน และเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร โดยผู้ที่อาจมีความขัดแย้งของผลประโยชน์นั้น ไม่ควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเข้าทำรายการดังกล่าว รวมทั้งให้มีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด

(12) กำกับดูแลให้ธนาคารมีนโยบายและวิธีปฏิบัติในการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความน่าเชื่อถือ (Integrity) ความพร้อมใช้ (Availability) ของข้อมูล รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของธนาคารและมาตรการป้องกันมิให้กรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการ และผู้ใดก็ตามที่สามารถเข้าถึงข้อมูล นำข้อมูลไปใช้โดยมิชอบ

(13) รายงานความเป็นอิสระเมื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการอิสระ โดยเปิดเผยความสัมพันธ์กับธนาคาร และความเกี่ยวข้องกับฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้น หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใดก็ตามที่จะทำ

ให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่เป็นอิสระ และจัดทำรายงานความเป็นอิสระทุกปีในระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ทั้งนี้ ในกรณีที่กรรมการอิสระเปลี่ยนแปลงสถานะระหว่างดำรงตำแหน่งจนขาดคุณสมบัติ ฝ่ายจัดการต้องรายงานคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาสถานะการดำรงตำแหน่งของกรรมการธนาคารโดยทันที

(14) กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคารให้ชัดเจน และสนับสนุนให้ประธานกรรมการธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์และเหมาะสม

(15) จัดให้มีนโยบายที่ใช้ในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี และมีการทบทวน/ประเมินประสิทธิภาพของนโยบายเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณา เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของธนาคาร

2) การประชุมคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

การประชุมคณะกรรมการธนาคารที่ได้วางแผนไว้อย่างรอบคอบมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคาร และ ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ที่ต้องให้เอกสารและข้อมูลที่เหมาะสมและทันเวลาแก่คณะกรรมการธนาคาร ซึ่งเอกสารและข้อมูลจะต้องมีลักษณะที่ทันเวลาในรูปแบบและคุณภาพที่เหมาะสม และตรงประเด็น โดยกรรมการธนาคารควรได้รับเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม เพื่อเตรียมความพร้อมของคณะกรรมการธนาคารในการปฏิบัติงานตามหน้าที่

แนวทางปฏิบัติ

(1) มีการกำหนดการประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นรายปี และแจ้งล่วงหน้าให้คณะกรรมการทราบก่อนปีบัญชี

(2) มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน และในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องทันการณ์

(3) กำกับดูแลให้กรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการมีอิสระที่จะเสนอเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเข้าสู่วาระการประชุม

(4) คณะกรรมการธนาคารได้รับเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันก่อนวันประชุม

(5) คณะกรรมการธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจในการประชุม โดยคณะกรรมการธนาคารได้รับข้อมูลจากฝ่ายจัดการที่ได้รับมอบหมายภายในขอบเขตที่กำหนด

(6) ในกรณีที่ฝ่ายจัดการมีการเสนอวาระการประชุมเพิ่มเติม ฝ่ายจัดการนำเสนอประธานกรรมการธนาคาร ตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 85 ว่าด้วย การประชุมและการดำเนินกิจการของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหาร พ.ศ. 2562 เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการเพิ่มวาระการประชุมดังกล่าวก่อนการประชุม

(7) กำกับดูแลกรรมการธนาคารที่มีความขัดแย้งของผลประโยชน์กับธนาคาร งดเว้นจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและออกเสียงลงมติหรือออกจากที่ประชุมในวาระการประชุมนั้น

- (8) ดำเนินการประชุมไปตามวาระการประชุมคณะกรรมการธนาคารที่ได้มีการแจ้งไว้ล่วงหน้าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะวาระเพื่อพิจารณา ควรหลีกเลี่ยงการเพิ่ม ถอน เวียน วาระการประชุม
- (9) กรรมการธนาคารแต่ละคนต้องเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการธนาคารทั้งหมดที่ได้จัดให้มีขึ้นในรอบปี โดยอย่างน้อยร้อยละ 90 ของจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการธนาคารต้องมีกรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกรรมการธนาคารที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้น
- (10) กำหนดให้กรรมการอิสระมีการประชุมระหว่างกันเองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร โดยไม่มีกรรมการธนาคารที่เป็นผู้แทนกระทรวงการคลัง กรรมการธนาคารที่เป็นผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรรมการผู้จัดการ และฝ่ายจัดการร่วมด้วย และแจ้งให้กรรมการผู้จัดการทราบถึงผลการประชุมดังกล่าว
- (11) จัดให้มีระบบการบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการธนาคาร/คณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ เพื่อให้รายงานการประชุมมีความถูกต้องและครบถ้วน

3) การพัฒนาคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

คณะกรรมการธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารใหม่ได้รับคำแนะนำ และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการธนาคารได้รับการอบรมและพัฒนาศักยภาพ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่

แนวทางปฏิบัติ

- (1) เห็นชอบแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคารประจำปี และติดตามผลการดำเนินตามแผนพัฒนาศักยภาพจนบรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารใหม่ได้รับคำแนะนำ และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดย
- 2.1 จัดให้มีการแจกคู่มือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่มือกรรมการพระราชบัญญัติการจัดตั้งธนาคาร รายงานประจำปี รายงานการประชุมย้อนหลัง และอื่น ๆ เป็นต้น
 - 2.2 จัดให้มีการชี้แจงหรือบรรยาย (การปฐมนิเทศ) โดยกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร
 - 2.3 จัดให้มีการเยี่ยมชมการปฏิบัติงานจริงของธนาคาร
- (3) คณะกรรมการธนาคารได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการธนาคารได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรม ดูงาน สัมมนา การเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของธนาคาร ตลอดจนติดตามและประเมินประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกรรมการอย่างต่อเนื่อง

(5) ติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลกระทบต่อธนาคารที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และพิจารณาว่าคณะกรรมการธนาคารจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

4) การกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนกรรมการธนาคารเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของกรรมการธนาคารโดยตรง จึงควรดำเนินการด้วยความโปร่งใสและเปิดเผยต่อผู้ถือหุ้น โดยกรรมการธนาคารไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องค่าตอบแทนของตนเอง และควรเปิดเผยถึงนโยบายค่าตอบแทน และรายละเอียดค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคารในรายงานประจำปี

แนวทางปฏิบัติ

(1) ธนาคารพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ ตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติกำหนดอัตราการจ่ายค่าตอบแทนรายเดือนและเบี้ยประชุมกรรมการธนาคารตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ

(2) เปิดเผยรายละเอียดค่าตอบแทนที่กรรมการธนาคารได้รับ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของกรรมการธนาคารโดยตรง ด้วยความโปร่งใส ในรายงานประจำปีของธนาคาร

5) การดำเนินงานเกี่ยวกับผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงาน

หลักการ

ธนาคารดำเนินงานเกี่ยวกับผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงสนับสนุนการอบรมและพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์เพื่อการปฏิบัติงาน โดยขั้นตอนต่างๆ มีความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

แนวทางปฏิบัติ

(1) จัดตั้งคณะกรรมการชด้อย่อยเพื่อสรรหากรรมการผู้จัดการ ตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ

(2) กำกับดูแลให้กรรมการผู้จัดการจัดให้มีโครงสร้างผู้บริหารระดับสูง ภาระหน้าที่ (Job Description) และคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงที่เหมาะสม

(3) กำกับดูแลให้มีแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งสำคัญ (Key Positions) ของธนาคาร

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการและผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และ

ติดตามผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินผลดังกล่าว ปีละ 2 ครั้ง

(6) กำกับดูแลให้กรรมการผู้จัดการมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ของวิสัยทัศน์ รวมถึงการรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถของธนาคารไว้

(7) จัดตั้งคณะกรรมการชด้อย่อยเพื่อพิจารณาโครงสร้างค่าตอบแทนของฝ่ายจัดการและผู้บริหาร โดยมีการทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

2.5.3.3 การประเมินผลคณะกรรมการธนาคาร

หลักการ

การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารจะช่วยให้คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของธนาคารควบคู่ไปกับการทำหน้าที่สอดส่องดูแลความสำเร็จของฝ่ายบริหารได้อย่างแท้จริง ซึ่งคณะกรรมการธนาคารพยายามปรับปรุงความสามารถในการทำงานร่วมเป็นคณะเดียวกัน และควรตระหนักว่าหากคณะกรรมการธนาคารไม่ได้ทำหน้าที่รวมเป็นหนึ่งเดียวกันจะไม่สามารถทำหน้าที่สอดส่อง ดูแลฝ่ายบริหารได้อย่างเหมาะสม และเพิ่มคุณค่าแก่ธนาคารได้ การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารจะสามารถระบุให้เห็นจุดแข็ง-จุดอ่อนที่มีอยู่ เพื่อนำไปสู่การดำเนินการ “พัฒนา – ปรับปรุง” ให้ดีขึ้น นอกจากนี้การประเมินผลดังกล่าวเป็นโอกาสให้กรรมการธนาคารทั้งหลายมาร่วมกันพิจารณาอย่างเปิดเผยถึงปัญหาและผลงานที่ผ่านมา และใช้ดุลยพินิจว่าตนเอง เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพียงใด เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชด้อย่อยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ วัตถุประสงค์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งแบบรายคณะและรายบุคคล โดยจัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการเป็นรายคณะและรายบุคคล อย่างเป็นระบบ และมีความถี่ในการประเมินผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(2) ฝ่ายจัดการรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ โดยคณะกรรมการธนาคารร่วมพิจารณาและอภิปรายผลประเมินตนเองในที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารอย่างเป็นทางการ พร้อมให้ข้อเสนอแนะและความเห็นในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารอย่างชัดเจนและมีสาระสำคัญ และนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำเป็นแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร

(3) จัดให้มีการทบทวนแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารสอดคล้องกับบริบทของธนาคารและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น รวมทั้งเพื่อให้คณะกรรมการธนาคารเกิดมุมมองใหม่ ๆ ซึ่งนำไปสู่การค้นพบประเด็นปัญหา/จุดอ่อนต่าง ๆ ที่คณะกรรมการธนาคารไม่เคยตระหนักถึงมาก่อน

(4) คณะกรรมการธนาคารเปิดเผยข้อมูลภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารประจำปี โดยบรรจุไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report)

2.5.4 หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

หลักการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน จึงต้องมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด สร้างผลกระทบในเชิงบวกและลดผลกระทบทางสังคม รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ มีการกำกับดูแลให้มีกลไกที่ทำให้มั่นใจว่า กิจกรรมประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรมมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายเป็นไปด้วยความยั่งยืนโดยจัดทำนโยบายหรือแนวปฏิบัติ โดยครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ความรับผิดชอบต่อเจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล โดยภาครัฐในฐานะทำหน้าที่แทนประชาชน และมีหน้าที่กำกับดูแลธนาคาร มุ่งสร้างความแข็งแกร่งให้กับธนาคารและธุรกิจในระยะยาวและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่โปร่งใส รอบคอบ และจริยธรรมทางธุรกิจ ภายใต้มาตรฐานและประมวลจริยธรรมของธนาคาร เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล นอกจากนี้ ธนาคารยังตระหนักถึงผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่มีต่อสังคม โดยมุ่งมั่นนำเอาประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมาบูรณาการในการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการจัดการความเสี่ยง และการกำหนดกลยุทธ์ของธนาคาร

1.2 ความรับผิดชอบต่อกรรมการธนาคาร

1.) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของกรรมการธนาคาร และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพของกรรมการธนาคารให้พร้อมต่อการแข่งขัน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้กรรมการธนาคารได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาเสริมสร้างความรู้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.) ผู้บริหาร กำกับ ดูแล ให้กรรมการธนาคารปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับธนาคาร คำสั่งต่าง ๆ วิธีปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

3.) รับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของกรรมการธนาคาร พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกรรมการธนาคาร เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปราศจากอคติใด ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิผล

4.) ปฏิบัติต่อกรรมการธนาคารด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของกรรมการ โดยใช้เวลาที่สุภาพ ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล

5.) ให้ความมั่นใจในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม แก่กรรมการ ด้วยความยุติธรรม ความสุจริตใจ ดูแลกรรมการธนาคารในเรื่อง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสร้างความเข้าใจและมั่นใจให้แก่กรรมการธนาคาร โดยการชี้แจงและให้คำปรึกษาในเรื่องการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่กรรมการ ภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน

6.) สื่อสารให้กรรมการธนาคารเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร อาทิ จัดประชุมเพื่อทบทวนเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของกรรมการธนาคารที่พึงปฏิบัติ

1.3 ความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับลักษณะของธนาคารโดยให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีการแต่งตั้งและโยกย้าย การเลื่อนขั้น การเลื่อนเกรด รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษพนักงาน ด้วยความสุจริตและยุติธรรม สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น ธนาคารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถพนักงาน พร้อมทั้งดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ ทางวิชาชีพของพนักงาน และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

1.4 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย ความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุผลิตภัณฑ์และบริการการติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย (Sales Conduct) ต้องกระทำอย่างมี ความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า และจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

1.5 ความรับผิดชอบต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator โดยมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามตรวจสอบและประเมินผลพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

1.6 ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยนำองค์ความรู้และความสามารถพิเศษขององค์กรมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และจัดทำโครงการที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการติดตามความคืบหน้า และประเมินผลลัพธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อ

ทำให้มั่นใจว่าธนาคารจะไม่สร้างหรือก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมการใช้ทรัพยากรการใช้พลังงาน (สำหรับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน) เช่น การใช้ไฟฟ้า การใช้ทรัพยากรหมุนเวียน การปล่อยและจัดการของเสียที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

1.7 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยมีการประกอบธุรกิจอย่างเปิดเผยโปร่งใสและไม่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและพัฒนากระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการเพื่อการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมตามกรอบนโยบายที่กำหนด รวมถึงประเมินคุณภาพ/ประสิทธิภาพของกระบวนการ/ระบบบริหารจัดการเพื่อการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ที่มีสาระครบถ้วนและเป็นระบบ ดังนี้

1.7.1 แนวทางปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งและเจ้าหนี้

- แนวทางปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง โดยธนาคารจะประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคู่แข่ง เป็นต้น ตลอดจนไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายไม่กล่าวหาในทางร้ายแก่คู่แข่งทางการค้า โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

- แนวทางปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้

ธนาคารมีการปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ที่เกิดจากธนาคารออกและขายพันธบัตร ตราสารทางการเงิน หรือกู้ยืมเงินโดยวิธีอื่นใด โดยธนาคารปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลงต่างๆ ที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ปฏิบัติต่อเจ้าหนี้อย่างเป็นธรรม และซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เจ้าหนี้มั่นใจในฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้คืน ธนาคารไม่เรียก ไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตต่อเจ้าหนี้ ธนาคารบริหารเงินกู้ยืมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การใช้เงิน และเปิดเผยข้อมูลแก่เจ้าหนี้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลง ธนาคารจะรีบเจรจากับเจ้าหนี้ล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

1.7.2 การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า

ธนาคารดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขัน และสนับสนุนการต่อต้านการผูกขาด โดยใส่ใจต่อบริบทสภาพแวดล้อมของธนาคาร และไม่ฉวยโอกาส เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขัน และการแข่งขันที่เป็นธรรม

1.7.3 การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาดที่ครอบคลุม

1.) แนวทางการเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใส ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว และการเป็นธนาคารที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานตามภารกิจและนโยบายที่ได้รับมอบหมาย ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางในการจัดหาแหล่งเงินทุน และการบริหารจัดการแหล่งเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ธนาคารมีแหล่งเงินทุนที่มั่นคงและเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารจะพิจารณาถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับความต้องการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาใช้แหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนและโครงสร้างที่เหมาะสมสำหรับรองรับการดำเนินงานของธนาคารในแต่ละช่วงเวลา วางเป้าหมายการระดมทุนประจำปีเพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และการเงิน (ALCO) ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติแนวทางการระดมทุน และโครงสร้างแหล่งเงินทุนภายใต้ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านสภาพคล่อง และต้นทุนที่เหมาะสม เมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินการระดมทุนแล้ว ธนาคารจะดำเนินการตามแนวทางการระดมทุนที่ได้รับอนุมัติอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานที่กำกับดูแล และตามที่กฎหมายกำหนด และอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานของธนาคาร

2.) การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และการแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม ธนาคารจัดทำงบการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปภายใต้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารแสดงรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนโยบายรัฐไว้เป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน โดยเปิดเผยรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนโยบายรัฐไว้เป็นรายการแยกต่างหากในหมายเหตุประกอบงบการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA)

1.7.4 การกำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งและเจ้าหน้าที่ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

ธนาคารสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งปฏิบัติให้ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีช่องทางในการสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งช่องทาง Traditional Channels และ Digital Channels ดังนี้

1. ช่องทางมาตรฐานของธนาคาร (Traditional Channels)

- โทรศัพท์ถึง G H Bank Call Center หมายเลข 0 2645 9000 หรือ กรณีแจ้งเหตุภัยทางการเงินจากมิจฉาชีพ 0 2645 9000 กด 33
- โทรสาร หมายเลข 0 2645 9001
- จดหมายถึง รอส. เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 หรือ ตู้ปณ. 70 ปณฝ. สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10321
- กล้องรับฟังความคิดเห็น ณ จุดให้บริการ
- การร้องเรียนด้วยตนเองผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์, สาขา, ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)
- หน่วยงานภายนอก

2. ช่องทางดิจิทัล (Digital Channels)

- Website : www.ghbank.co.th ร้องเรียนถึงกรรมการผู้จัดการ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถึงฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
- E-mail address: Complaint_Center@ghb.co.th
- Social Media เช่น Facebook (Inbox), X, Instagram , Pantip, Line
- QR Code บริเวณสาขาและจุดให้บริการ

1.7.5 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มลูกค้าและผู้ส่งมอบ

ธนาคารส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและแสดงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุตามหลักความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอื่น

1.8 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและต่อต้านการรับสินบน ที่จะนำไปสู่การสร้างได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องและกำหนดให้มีการประกาศนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันต่อสาธารณะ มีการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมถึงสนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator มีและประกาศนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมทั้งเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้วย

(2) คณะกรรมการธนาคารกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ แผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล นำมาเทียบเคียงกับแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เช่น มาตรฐาน ISO 26000, GRI (Global Reporting Initiative) Standards, หลักเกณฑ์ Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ เป็นต้น

(3) คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติในการระบุ จัดลำดับความสำคัญ และกำหนดระดับการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีการกำกับดูแลและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงให้มีการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียในการส่งเสริมการดำเนินงานในการยกระดับความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว

(4) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในรายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

(5) คณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.5.5 หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม

หลักการ

คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีนโยบาย แนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ และ แนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อการบริหารจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาความยั่งยืน และการบริหารจัดการนวัตกรรมที่ชัดเจนและเป็นระบบ การพัฒนาความยั่งยืนที่ชัดเจน

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลดำเนินงานของธนาคารตามนโยบายและแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนและคู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม

1.1 การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และดำเนินการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนตามแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืน โดยระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

1.2 ใช้ปัจจัยยั่งยืนเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำหรือทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบในเชิงบูรณาการ รวมถึงการประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการพัฒนาความยั่งยืนและนำผลประเมินที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม

(2) คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมและนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการและการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดงบประมาณในเรื่องของนวัตกรรมไว้ในแผนการดำเนินงาน (Operational Plan) อย่างชัดเจน

2.1 คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีแผนนวัตกรรมระยะยาวและแผนนวัตกรรมประจำปี ที่สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ธนาคาร โดยให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี รวมถึงมีการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนนวัตกรรมประจำปี และจัดให้มีการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการนวัตกรรม การประเมินคุณภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ

2.2 คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีคู่มือบริหารจัดการนวัตกรรมเพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในธนาคารใช้เป็นกรอบและแนวทางในการบริหารจัดการนวัตกรรม

2.5.6 หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล

หลักการ

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม และคณะกรรมการธนาคารดูแลให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีกระบวนการการจัดทำข้อมูลที่สำคัญของธนาคารทั้งข้อมูลด้านการเงินและด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน

1.1 การเปิดเผยข้อมูลผ่านรายงานประจำปี ที่มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล เชื่อถือได้ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน

- ด้านการเงิน ควรประกอบด้วย

- 1) งบการเงิน ได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน และการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชี
- 2) คณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการตรวจสอบอธิบายถึงความรับผิดชอบของตนในการจัดทำรายงานทางการเงิน
- 3) งบการเงินที่ได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชี
- 4) รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร/คณะกรรมการตรวจสอบต่อรายงานทางการเงิน

- ด้านที่ไม่ใช้การเงิน ควรประกอบด้วย

- 1) โครงสร้างของกลุ่มธุรกิจ /โครงสร้างผู้ถือหุ้นเพื่อสะท้อนผู้มีอำนาจควบคุมที่แท้จริง
- 2) ประวัติของคณะกรรมการธนาคาร (อายุ, วุฒิการศึกษา, ประวัติประสบการณ์ทำงาน, ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ
- 3) ข้อมูลประวัติผู้บริหาร
- 4) การอธิบายเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญ รวมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือมีผลต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- 5) ความเสี่ยงหลักของการดำเนินธุรกิจ
- 6) นโยบายและการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการธนาคาร
- 7) นโยบายและการจ่ายค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง
- 8) จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล
- 9) นโยบาย โครงสร้างและการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามมาตรฐานสากล
- 10) นโยบาย และการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 11) นโยบาย และผลการจัดการรายการที่เกี่ยวข้องกัน

12) สภาพธุรกิจ แผนงานทางธุรกิจและกลยุทธ์

1.2 การเปิดเผยข้อมูลผ่าน Website ของธนาคาร เช่น รายงานประจำปี ข้อมูลโครงการลงทุนที่สำคัญ การจัดซื้อจัดจ้าง การแสดงทิศทางนโยบายขององค์กรโดยผู้บริหาร การดำเนินการตามนโยบายรัฐ แผนงานที่สำคัญ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกิจกรรมส่งเสริม ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน

1.3 ระยะเวลาการเผยแพร่รายงานประจำปีต้องสอดคล้องกับ สคร. โดยมีการจัดทำและเปิดเผยรายงานประจำปีภายใน 1 เดือนหลังจากได้รับการรับรองงบการเงินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

(2) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญได้อย่างถูกต้อง เพียงพอ เชื่อถือได้ สม่าเสมอ ทันเวลาเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

(3) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางช่องทางต่างๆ ด้วยวิธีที่สาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(4) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้บุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอในการจัดทำข้อมูล และสื่อสารข้อมูลสำคัญข้างต้นต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

2.5.7 หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

หลักการ

ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่อาจทำให้แผนงานหรือการดำเนินงานของธนาคารไม่บรรลุตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมจะสามารถป้องกันหรือลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น คณะกรรมการธนาคารจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อให้สามารถกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจให้มีการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวอย่างของความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่

- 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
- 2) ความเสี่ยงด้านเครดิต
- 3) ความเสี่ยงด้านตลาด
- 4) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- 5) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและระบบ

2.5.7.1 การบริหารความเสี่ยง

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารต้องมีความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารและมีความเข้าใจเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงอย่างเพียงพอ

(2) คณะกรรมการธนาคารต้องพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร อาคารสงเคราะห์และจัดให้มีระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่รองรับการดำเนิน

ธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

(3) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นประจำทุกปี

(4) คณะกรรมการธนาคารพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคาร ให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีได้อย่างทั่วถึง

(5) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและสอบทานประสิทธิภาพของระบบบริหารความเสี่ยงพร้อมทั้งเปิดเผยรายงานการสอบทานไว้ในรายงานประจำปี

(6) คณะกรรมการตรวจสอบให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตของธนาคาร

(7) จัดทำกฎบัตรของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เสนอคณะกรรมการธนาคาร เป็นรายไตรมาส

(8) จัดทำรายงานผลการประชุมคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เสนอคณะกรรมการธนาคาร เป็นรายไตรมาส

(9) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีอำนาจในการอนุมัติแผนบริหารความเสี่ยง

2.5.7.2 การควบคุมภายใน

1) การกำกับดูแลการควบคุมภายใน

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในรวมทั้งมีหน้าที่กำกับดูแลให้คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน

(2) คณะกรรมการธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระโดยมีองค์ประกอบ และคุณสมบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐบาล พ.ศ.2555 และกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(3) คณะกรรมการธนาคารกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(4) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้ธนาคารมีกระบวนการ กลไก หรือเครื่องมือที่ทำให้คณะกรรมการตรวจสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

(5) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้ผู้สอบบัญชีได้รับข้อมูลครบถ้วนและเพียงพอที่จะสอบทานรายงานทางการเงินและรายงานอื่นๆ ที่คณะกรรมการออกควบคู่กับรายงานทางการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว และมีสิทธิที่จะแสดงความเห็นหากรายงานอื่นไม่สอดคล้องกับงบการเงินที่ได้ตรวจสอบแล้ว

(6) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีบุคคลหรือหน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความ

เป็นอิสระเป็นผู้รับผิดชอบในการสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน พร้อมทั้งเปิดเผยรายงานการสอบทานไว้ในรายงานประจำปี

(7) คณะกรรมการตรวจสอบให้ความเห็นถึงเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน

(8) คณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานประจำปีของแผนการตรวจสอบภายใน แผนการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

(9) คณะกรรมการธนาคารติดตามผลการดำเนินงานของระบบการตรวจสอบภายใน ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล พร้อมมอบข้อสังเกต เพื่อเสริมสร้างความเพียงพอของแต่ละระบบดังกล่าว

2) นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับในธนาคาร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ได้รับทราบและสนับสนุนให้มีการปลูกฝังให้ฝ่ายจัดการและผู้บริหารปฏิบัติงานทุกคนให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว รวมถึงมีการจัดตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (คปท.) ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (คปท.)

2.5.8 หมวดที่ 8 จริยธรรมและจรรยาบรรณ

หลักการ

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่กำหนดแนวปฏิบัติในเรื่องของจรรยาบรรณและกำกับดูแลให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกันรวมถึงจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารและฝ่ายบริหารจะให้การสนับสนุนแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเต็มที่และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนของธนาคารทราบด้วย โดยหลักการและแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ทุกฝ่าย จะต้องมีการนำไปสู่ภาคปฏิบัติ และมีการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยจะนำหลักการและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติของธนาคาร และใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการจัดทำคู่มือปฏิบัติต่อไป

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธนาคาร อาคารสงเคราะห์ครบถ้วนครอบคลุม ระดับคณะกรรมการธนาคาร ระดับผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติงาน กำหนดแนวปฏิบัติด้านจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความมีคุณธรรมและศีลธรรมอันดี ความบริสุทธิ์ใจ ความถูกต้อง และธรรมเนียมที่ีรวมถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจัดทำมาตรฐานเรื่องจรรยาบรรณให้ครอบคลุมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

โดยมีแนวทางปฏิบัติเรื่องจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับรับรู้และนำไปปฏิบัติ โดยระหว่างปีจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมตามหลักการฯ ทั้งในระดับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทั้งปี

(2) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้เรื่องจรรยาบรรณเป็นเรื่องที่กรรมการธนาคารฝ่ายจัดการ และผู้ปฏิบัติงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกันอย่างเคร่งครัด

(3) คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ และมีมาตรการในการตรวจสอบและคุ้มครองผู้ที่ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

2.5.9 หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน

หลักการ

ภาครัฐในฐานะเจ้าของควรหารือกับคณะกรรมการธนาคารเพื่อกำหนดข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและขอบเขตการดำเนินงานของธนาคาร และควรจัดให้มีผู้ประเมินผลการดำเนินงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเข้าใจในเป้าหมายและขอบเขตการดำเนินงานของธนาคาร อีกทั้งติดตามให้ธนาคารนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป โดยคณะกรรมการธนาคารมีบทบาทในการกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้ในข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน

แนวทางปฏิบัติ

(1) คณะกรรมการธนาคารหารือร่วมกับกระทรวงการคลังในฐานะเจ้าของในการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Agreement) เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน โดยจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2548 และกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2. คณะกรรมการธนาคารติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วน โดยมีความถี่สม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

- การติดตามผลการดำเนินงานด้านไม่ใช้การเงิน ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล ผลการดำเนินงานตามแผนรัฐวิสาหกิจหรือแผนงานประจำปี การดำเนินงานตามโครงการที่สำคัญ การดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการธนาคาร และการดำเนินงานตามที่คณะกรรมการธนาคารมอบหมาย (ถ้ามี) ผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (กระทรวงการคลัง) ความคืบหน้าในการนำระบบ EVM มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และอื่น ๆ

- การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน ประกอบด้วย ผลกำไรขาดทุน กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit) (ถ้ามี) ฐานะทางการเงิน สภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้ การเบิกจ่ายเทียบกับงบประมาณ/งบลงทุน และอื่นๆ

- การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายการระบุสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน

- การระบุปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน
- การนำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน

3. คณะกรรมการธนาคารมอบข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ พร้อมติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินของรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

(2) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินงานให้บรรลุผลตามข้อตกลงการประเมินผลงานที่ได้ตกลงร่วมกันกับกระทรวงการคลังในฐานะเจ้าของ

(3) คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายตามข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานให้กับกระทรวงการคลังและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้รับทราบผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆของธนาคาร

(4) คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลให้มีการนำผลประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร

ส่วนที่ 3

นโยบายส่วนกลาง ของธนาคารอาคารสงเคราะห์



ส่วนที่ 3 นโยบายส่วนกลางของธนาคารอาคารสงเคราะห์

เพื่อประสิทธิภาพในการกำกับทิศทางธุรกิจ การตัดสินใจ และการดำเนินงานของธนาคาร นโยบายส่วนกลางได้ถูกกำหนดเพื่อการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในด้านการกำกับดูแล การควบคุม และงานสนับสนุน แบ่งหน่วยงานตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Core Business Enabler	นโยบาย
การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร Enabler CG & Leadership	- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Corporate Governance: CG) - นโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่ง ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด - นโยบายการบัญชี - นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) - นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของธนาคาร (Conflict of interest) - นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Policy) - นโยบายการสรรหากรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และจัดการนวัตกรรมธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Policy) - นโยบายการจัดการฝึกอบรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ - นโยบายรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน - นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Enabler SCM	- นโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (G H Bank Risk Management Policy) - นโยบายการควบคุมภายในของธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Integrated Governance Risk and Compliance Policy : GRC Policy) - นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy : BCM Policy) - นโยบายสหพันธสินเชื่อ - นโยบายการจัดชั้นหนี้ การกันเงินสำรอง และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ - นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter - Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing Act : AML/CTPF) - นโยบายการรู้จักและบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้า สำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant : KYM) - นโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน - นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - นโยบายการจัดการบุคคลภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Third Party Policy) - นโยบายการประกอบธุรกิจบริการออนไลน์ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ - นโยบายการประกอบกิจการสาขา - นโยบายสินเชื่อ - นโยบายการประเมินราคา (Appraisal Policy) - นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลโดยธนาคาร
การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล Enabler DT	- นโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (IT Governance Policy) - นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (G H Bank Information Technology Risk Management Policy) - นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy)
การบริหารทุนมนุษย์ Enabler HCM	- นโยบายวัฒนธรรมองค์กร (GHB Culture Policy) - นโยบายอนุรักษ์พลังงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ - นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน - นโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ธนาคารอาคารสงเคราะห์
การจัดการความรู้ Enabler KM&IM	นโยบายการจัดการความรู้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Corporate Governance Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อแสดงว่า คณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ว่าการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรของธนาคารเป็นไปโดยยึดประโยชน์ของประชาชน เป็นหลักบนพื้นฐานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตด้วยจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อภารกิจและ หน้าที่ที่มีต่อลูกค้าทั้งปวงด้วยความเสมอภาค รวมถึงพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน

2. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่ง ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้าน การทุจริตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อ คู่แข่ง ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยจะดำเนินการด้วยความโปร่งใสอย่างเปิดเผย ตามแนวทางและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและภายใต้กฎหมาย ดังนี้

การรับผิดชอบต่อคู่แข่งของธนาคาร ธนาคารต้องรับผิดชอบต่อคู่แข่ง โดยดำเนินการทางการค้า ด้วยความสุจริต ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการกล่าวหาด้วยข้อมูลที่ไม่เป็นจริง หรือด้วยวิธีการที่ ไม่เหมาะสม มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ธนาคาร ต้องปฏิบัติตามได้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ละเว้นการกระทำที่อาจมีผลกระทบทางลบต่อ อุตสาหกรรมการเงิน ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่ง รวมถึงการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการที่ไม่เป็น ธรรมต่อลูกค้า และต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด ธนาคารต่อต้านทุจริตต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานธนาคารได้ผลประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ที่จะทำให้ธนาคารได้เปรียบ ทางการแข่งขันทางการตลาด

3. นโยบายการบัญชี

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติตามหลักการบัญชีที่รับรอง โดยทั่วไปภายใต้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และแสดงรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนโยบายรัฐไว้ เป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน โดยเปิดเผยรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐไว้เป็นรายการ แยกต่างหากในหมายเหตุประกอบงบการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA)

4. นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ตระหนักและให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแล กิจการที่ดี เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยยึดมั่นความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตาม

หลักบรรษัทภิบาลที่ดี โดยมีการบริหารกิจการด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม ยึดมั่นในหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอื่น เพื่อให้เป็นไปตามหลักความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบได้ การจัดซื้อจัดจ้างเป็นกระบวนการสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินกิจการและธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้กรอบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารมีหลักการและแนวปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการจัดซื้อจัดจ้างต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการใช้งานและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินเป็นสำคัญ ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยต้องทำให้มั่นใจได้ว่าได้รับพัสดุที่มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งานในราคาและระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้เงื่อนไขที่ดีที่สุดสำหรับธนาคาร รวมทั้งคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ต้องกระทำโดยเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ต้องปฏิบัติต่อคู่ค้า/คู่สัญญาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของคู่ค้าเพื่อการปรับปรุง และบุคลากรของธนาคารที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้น ๆ ไม่ว่าในทางใดทั้งสิ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารทุกคนมีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน และปฏิบัติภายใต้นโยบายและกรอบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

5. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีอาคารและหรือที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยไม่ได้มุ่งเน้นเพื่อกำไรสูงสุด (Profit Maximization) แต่เป็นการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองต่อพันธกิจ/ภารกิจหลักของธนาคารในการทำให้คนไทยมีบ้าน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและปานกลางให้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่างทั่วถึง ภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่า ธนาคารบริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม ชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข และการบริการภายหลังการขาย ตลอดจนเข้าใจสิทธิและหน้าที่ตนเอง ตามแนวทางหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่งรวมทั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้วย

6. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย

โดยธนาคารในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ มีสถานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่ ดังนี้ กำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะต้องกำหนดหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงาน/ลูกจ้างทราบและถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยนโยบายดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีการดำเนินการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลดังกล่าว จะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อทำหน้าที่ดังนี้ ให้คำแนะนำผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ประสานงานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ล่วงรู้จากการปฏิบัติหน้าที่

7. นโยบายการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของธนาคาร (Conflict of interest)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน เมื่อได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ใดๆ พร้อมทั้งต้องดำเนินการตรวจสอบตนเอง (Declare) ตามแบบรายงานที่กำหนด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สาธารณะชนว่ามีการกำกับดูแลที่ดี และตรวจสอบเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ จึงได้กำหนดให้ทุกฝ่าย/ภาค/สำนัก ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่สำรวจรายการที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการตรวจสอบ จะสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลที่ดี และกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายงานคณะกรรมการธนาคารทราบกรณีกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน คนหนึ่งคนใดมีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาจมีส่วนได้ส่วนเสียกับผลประโยชน์ในเรื่องที่กำลังพิจารณาหรืออนุมัติ บุคคลดังกล่าวต้องไม่เข้าร่วมพิจารณาหรืองดออกเสียงในวาระที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่กระทำการในลักษณะใด ๆ อันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของธนาคารหรือแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

8. นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางของธนาคารและฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคาร ให้สอดคล้องกับกฎหมายทั้งจากทางการและกฎหมายภายใน ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยง ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

9. นโยบายการสรรหากรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้สอดคล้องตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจ หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และนโยบาย

การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Corporate Governance : CG) โดยกำหนดคุณสมบัติของกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่งให้มีความเหมาะสมเป็นไปตามพระราชบัญญัติ ประกาศ และกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสรรหากรรมการธนาคารที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่ง ให้องค์ประกอบของคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในระยะยาว และสอดคล้องกับทิศทาง ภารกิจ การดำเนินงาน และยุทธศาสตร์ของธนาคาร อันจะนำไปสู่การพัฒนางานอย่างยั่งยืน

10. นโยบายการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และจัดการนวัตกรรม ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการความคิดสร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้นวัตกรรม และบริหารจัดการทรัพยากรปัญญาอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร รวมถึงมีนโยบายให้พัฒนาระบบนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System : CIS) ที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติมาตรฐานตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และมาตรฐานสากล (ISO 56002) เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร รวมถึงตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

11. นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อกำกับควบคุมและดูแลข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินการตามภารกิจของธนาคาร ซึ่งจัดเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรในทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการได้มาและการนำข้อมูลของธนาคารไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มีความมั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวบุคคล สามารถเชื่อมโยงได้ และมีการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลที่ตี ได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางขั้นตอนปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการด้านข้อมูลเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด กำหนดให้มีเจ้าของข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม มีการควบคุมคุณภาพ มีการตรวจติดตามข้อมูลของธนาคารเพื่อให้มีคุณภาพของข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงมีการปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการใช้ข้อมูลของธนาคารเพื่อธำรงไว้ซึ่งคุณภาพของข้อมูล และสร้างมูลค่าเพิ่มของข้อมูล อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารอย่างยั่งยืน

12. นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้ ธนาคาร

ได้กำหนดช่องทางให้เข้าถึงง่าย ทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งลดการสูญเสียทางธุรกิจและทำให้ลูกค้ากล่าวถึง ในทางที่ดีอันเป็นการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ยังให้ความคุ้มครอง ไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนอีกด้วย

13. นโยบายรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร ได้ปฏิบัติงานและประพฤติตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกลไกสำคัญป้องกันยับยั้งมิให้กระทำผิด เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคาร ประกอบกับการรับข้อร้องเรียนถือเป็นการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ ธนาคารจึงได้กำหนดช่องทางให้เข้าถึงง่าย ทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที และให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนนั้น

14. นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ ร่วมกันพัฒนาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และดำเนินการอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยเฉพาะการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ หรือ Corporate Social Responsibility in Process เพื่อใช้ขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือแผนงานในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยการดำเนินการจะต้องสามารถสะท้อนได้ทั้งมิติกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล ร่วมกับมิติด้านผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ ที่จะสามารถสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในมุมมองของธนาคาร และในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล

15. นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาความยั่งยืน จึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของธนาคาร ที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาวสำหรับธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม แนวคิดของ “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ที่นำมาประยุกต์ใช้ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ความมั่นคงทางการเงิน การสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ การสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม และ การสร้างความยั่งยืนของสังคม เพื่อผลักดันให้ธนาคารมีผลดำเนินงาน ที่ดียั่งยืน สร้างระบบนิเวศทางเศรษฐกิจที่เกื้อกูลกัน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน อนุรักษ์และรักษาสีเขียว และสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม เพื่อการเติบโตของธนาคารอย่างยั่งยืนในระยะยาว

16. นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อทุกการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน ด้วยความเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม มีการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง หรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมือในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ รวมถึงร่วมพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

17. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของชาติและมีผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกรรมการผู้จัดการจึงได้ประกาศเจตจำนงสุจริตต่อคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสาขาทั่วประเทศ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อมุ่งมั่นให้เกิดการบริหารการทำงานที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาให้ธนาคารเป็นองค์กรแห่งธรรมาภิบาล

18. นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน และแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. แนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ประกอบไปด้วย 1. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ที่สอดคล้องกับหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP) ใน 3 หลักการสำคัญคือ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Protect) การเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect) และการเยียวยา (Remedy) 2. การสื่อสารสร้างความตระหนักในการเคารพสิทธิมนุษยชนแก่บุคลากร คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พร้อมแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ไม่เคารพสิทธิมนุษยชนหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน 3. การจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมถึงการมีกลไกรับการแจ้งเตือนหรือข้อร้องเรียน ตลอดจนแนวทางแก้ไขและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร 4. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำประเด็นหรือข้อพิจารณาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

2. แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

ธนาคารสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติที่ดีด้านแรงงาน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงาน ป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือเกิดความเหลื่อมล้ำทุกรูปแบบ รวมถึงการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ร่วมสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมของการยอมรับความแตกต่างหลากหลาย เคารพในความเสมอภาคของบุคคล การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ มีสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เคารพในสิทธิและเสรีภาพของบุคลากร การเป็นสมาชิกในสหภาพแรงงาน การรวมกลุ่มหรือรวมตัวกันเพื่อการเจรจาต่อรอง ความสนใจทางการเมือง จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและคำแนะนำอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนควบคุมและป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต

(2) ลูกค้า

ธนาคารมุ่งมั่นในการป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติ มุ่งปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ พัฒนาแนวทางในการให้ความรู้ทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการ ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการทำธุรกรรมกับธนาคาร จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะการบริการที่เป็นระบบ มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีมาตรการแก้ไขและการเยียวยาในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(3) คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกับที่ครอบคลุมถึงการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดและสร้างผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้การประกอบธุรกิจของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชน

19. นโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารมีกรอบและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติที่ดี เช่น กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรตามมาตรฐานสากลของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO 2017 และ COSO 2013 แนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงของกระทรวงการคลัง และมีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลผ่านเครื่องมือประกอบด้วย คู่มือการบริหารความเสี่ยง และ แผนบริหารความเสี่ยง โดยมีระบบ Digital ERM ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งมีการติดตามและรายงานความเสี่ยงสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกลยุทธ์ (2) ด้านเครดิต (3) ด้านตลาด (4) ด้านสภาพคล่อง (5) ด้านปฏิบัติการ และ (6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ธนาคารมีการบริหารจัดการ

ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

20. นโยบายการควบคุมภายในของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อการควบคุมภายในช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และการแข่งขันทางธุรกิจ และรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากกระบวนการควบคุมภายในไม่ใช่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เกิดซ้ำอย่างต่อเนื่อง และเป็นการกระทำที่แทรกอยู่ในการปฏิบัติงานทุกระดับการควบคุมภายในจึงเป็นเป็นเครื่องมือสำหรับการป้องกัน หรือลดความเสี่ยง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้การดำเนินงานใดๆ ของธนาคารมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการควบคุมภายในเพื่อให้การควบคุมภายในเป็นกระบวนการสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจที่กำหนด เกิดประสิทธิภาพและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency & effectiveness operations) มีการจัดทำรายงานทางการเงินและไม่ใช้การเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (Reliability reporting) และการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance) ภายใต้หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561 และกรอบแนวทางด้านการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission : COSO ฉบับ 2013

21. นโยบายบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Integrated Governance Risk and Compliance Policy: GRC Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารมีกรอบและแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: G) การบริหารความเสี่ยง (Risk management: R) และการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance: C) โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร ตามมาตรฐานสากล COSO2017/COSO2013 หลักการและแนวคิด OCEG (Open Compliance and Ethics Group) และแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ผ่านเครื่องมือประกอบด้วย คู่มือ GRC และแผนงาน GRC ซึ่งขับเคลื่อนโดยบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และ ระบบ Digital ERM ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงาน GRC โดยยึดถือหลักกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ธนาคารดำเนินงานบรรลุตาม

วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่กำหนด เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และองค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

22. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy: BCM Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อมรองรับความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และในด้านการบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อลดความสูญเสียทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน ที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด และช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับแผนกลยุทธ์ ชื่อเสียง การปฏิบัติงานด้านการเงิน และด้านสินเชื่อ สถานะทางการตลาด ตลอดจนความสามารถที่จะรักษาการดำเนินงาน ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ เนื้อหาสำคัญของนโยบายประกอบด้วย แนวทางการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน, แผนฉุกเฉิน และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และการรายงานต่อหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร

23. นโยบายสอบทานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ (GH Bank Credit Review Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อส่งสัญญาณความเสี่ยงรวมด้านเครดิตให้ธนาคารทราบและหาแนวทางแก้ไขได้ ก่อนที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้น หน่วยงานสอบทานต้องมีความเป็นอิสระจากสายงานที่มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อ ทำหน้าที่สอบทานว่ากระบวนการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงพิธีการสินเชื่อต่าง ๆ หลังการอนุมัติทุกขั้นตอนเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด รวมถึงความถูกต้องในการจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรอง ทั้งนี้ นโยบาย จะได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

24. นโยบายการจัดชั้นหนี้ การกันเงินสำรอง และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธนาคารได้กำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดชั้นสินทรัพย์ การกันเงินสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งนโยบายการจัดชั้นหนี้ การกันเงินสำรองและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้เป็นเครื่องมือชี้มูลค่าที่สะท้อนถึงฐานะที่แท้จริงของลูกหนี้ และเป็นเครื่องมือที่สร้างความมั่นคง คือ การกันเงินสำรองอย่างเพียงพอและสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ธนาคารถือครองอยู่ โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักของธนาคาร

25. นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter - Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing Act : AML/CTPF)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ได้กำหนดให้ธนาคารต้องกำหนดนโยบายที่แสดงถึงการรับเอามาตรการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงมาเป็นนโยบายหลักของธนาคาร ที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและมีความสำคัญเท่ากับนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งธนาคารมีความตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงและผลกระทบหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร หากมีส่วนหรือเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จึงกำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง(Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT) โดยนโยบายฉบับนี้มีผลใช้บังคับกับกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่าย สำนัก ภาค ศูนย์ เขตและสาขา ภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติด้านการกำกับการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้การดำเนินงานและการประกอบธุรกิจของธนาคารสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อกำหนดกฎระเบียบของหน่วยงานทางการและมาตรฐานสากลในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องกันไม่ให้ธนาคารถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวกลางในการฟอกเงินและการก่อการร้าย รวมถึงการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและเพื่อให้การประกอบธุรกิจของธนาคารสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงโดยออกเป็นคำสั่งคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งต้องมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามกฎกระทรวงเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าและแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย

26. นโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant: KYM)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการกำหนดกระบวนการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าตั้งแต่การกำหนดนโยบาย

มาตรการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน การติดตามและตรวจสอบและทบทวนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า เพื่อให้การประกอบธุรกิจของธนาคารสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 หลักเกณฑ์ ประกาศและแนวปฏิบัติมาตรฐานขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เนื่องจากปัจจุบันการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของการซื้อขายสินค้าหรือบริการจากร้านค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือร้านค้าออนไลน์ได้รับความนิยมและมีปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารมีการพัฒนาและขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ร้านค้าในการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการ Quick Response Code (QR Code) และการรับชำระเงินรูปแบบต่างๆ ซึ่งการประเมินความเสี่ยงที่ไม่เพียงพออาจส่งผลให้มีการใช้การรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการทุจริตหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้กำหนดการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดนโยบาย มาตรการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่ครอบคลุมการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การรู้จักร้านค้า และการบริหารติดตามความเสี่ยงที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของร้านค้าและกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตนของลูกค้าและการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชี เงินฝาก หรือการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์และให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย มาตรการบริหารความเสี่ยงกระบวนการควบคุมภายในและการติดตามตรวจสอบความเสี่ยง และการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. ประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้าจากข้อมูลและหลักฐานของร้านค้า (Merchant categorization) ตามรูปแบบลักษณะและประเภทของธุรกิจ ปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการทุจริต การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ประกาศที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

27. นโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มีผลบังคับใช้วันที่ 17 มีนาคม 2566 และแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มีนาคม 2566 เพื่อให้สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน รวมถึงผู้ประกอบการระบบชำระเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกราย ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการให้บริการทางการเงิน โดยเนื้อหาที่สำคัญประกอบด้วย

1. ด้านธรรมาภิบาล เพื่อให้คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารของธนาคาร ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ธนาคารมีการบริหารจัดการเหตุการณ์ทุจริตอย่างเท่าทัน และเหมาะสมกับลักษณะความซับซ้อนของภัยทุจริตที่เกิดขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการป้องกันและรับมือภัยทุจริต

2. ด้านการบริหารจัดการภัยทุจริต เพื่อเป็นกรอบการดำเนินการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินครอบคลุมการป้องกันภัย (Protection) การตรวจจับ (Detection) การตอบสนองและรับมือ (Response) และความร่วมมือ (Collaboration)

28. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 29/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ข้อ 4.4.2 โดยมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับขอบเขตนโยบายที่ใช้บังคับกับกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่าย สำนัก ภาค ศูนย์ เขต สาขา และคำจำกัดความ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และหลักเกณฑ์การขออนุญาตใช้บริการจาก Business Facilitator และผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) ตลอดจนหลักเกณฑ์การใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ รายละเอียด 11 หัวข้อ ดังนี้ (1) ขอบเขตและลักษณะงานที่ใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติของ Business Facilitator และ ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) รวมถึงการติดตามประเมินผล และตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Business Facilitator และ ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) (2) กำหนดให้ ฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์/เขต/สาขา ที่มีหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในการใช้บริการจาก Business Facilitator รวมถึงจัดทำนโยบายรองรับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง ต้องมีแผนการบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือกรณีเลิกใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ และต้องมีแผนรองรับผลกระทบการปรับอัตราค่าจ้าง การเลิกจ้าง หรือกรณีมีการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานที่อาจได้รับผลกระทบ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (4) การควบคุมภายใน (5) ความปลอดภัยในการให้บริการ (6) ความพร้อม และความต่อเนื่องในการให้บริการ (7) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ (8) กำหนดให้ Business Facilitator และผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (9) หลักเกณฑ์สำหรับใช้ในการทบทวนและการเปลี่ยน Business Facilitator และ ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) (10) แนวทางการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทั้งการให้บริการในรูปแบบพบหน้า (Face to Face) และในรูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital services) ให้กับ Business Facilitator และผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) (11) การกำหนดอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบลูกค้า และกำหนดให้ Business Facilitator และผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontractor) ต้องเปิดเผยข้อมูลค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

29. นโยบายการจัดการบุคคลภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Third Party Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้มีมาตรการรองรับการให้บริการจากบุคคลภายนอก ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Third Party) ที่สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก (Third Party Risk Management Implement Guideline) และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการให้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562 และใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ประกอบกับให้ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ และเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งได้ทราบเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการจากบุคคลภายนอก ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Third Party) ที่กำหนดไว้

30. นโยบายการประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการ ให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ขอบเขตตามกฎหมายที่จัดตั้งและที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดกรอบและแนวทางการบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้กับฝ่าย / สำนักที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดูแลให้การ คุ่มครองผู้ใช้บริการที่รัดกุมและเป็นธรรม

31. นโยบายการประกอบกิจการสาขา

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อกำหนดการดำเนินธุรกิจของธนาคารมุ่งเน้นส่งเสริมให้ ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง มีการขยายช่องทางการให้บริการ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ และตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและประชาชนทั่วไป การเข้าถึงการบริการทางการเงิน ธนาคาร ยึดหลักของการเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรม และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการสาขาตามที่ ธปท.กำหนด โดยมีการกำหนดกรอบและ แนวทางเพื่อให้มีการปฏิบัติด้านการประกอบกิจการสาขาแก่ทุกหน่วยงานของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงแผนและ การให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และการประกอบกิจการนอกสถานที่ โดยธนาคารมี การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในการบริหารความเสี่ยง ด้านผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน ความปลอดภัยในการให้บริการ ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการ และการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่าง รับผิดชอบและเป็นธรรม

32. นโยบายสินเชื่อ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงาน (Framework) ที่กำหนดขอบเขตวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อ* เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ในการให้สินเชื่อเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขอบเขตนโยบายสินเชื่อจะครอบคลุมไปถึงลักษณะการให้กู้ยืม และการนำไปปฏิบัติประจำวัน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงภัยที่ธนาคารจะยอมรับได้ เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม บรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างผลกำไร การขยายธุรกิจ การขยายฐานลูกค้าและขยายสินเชื่อ พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ และหลักปฏิบัติตามมาตรฐานสากล (International Best Practice) และเมื่อสถานการณ์ของธุรกิจทั่ว ๆ ไป เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารได้มีการปรับปรุงนโยบายสินเชื่อทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ธนาคารได้มีการเผยแพร่นโยบายสินเชื่อให้กับผู้ปฏิบัติงานธนาคาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และกำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานให้เป็นตามนโยบายสินเชื่ออย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อให้ธนาคารรักษาคุณภาพสินเชื่อ มีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม สามารถจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ วัตถุประสงค์การให้สินเชื่อ* การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการอยู่อาศัย โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการให้กู้ยืมเงินเพื่อให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองตามอัตภาพ รวมถึงเพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ประโยชน์จากที่ดินหรืออาคารเพื่อการดำรงชีพ)

33. นโยบายการประเมินราคา (Appraisal Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการด้านการประเมินราคาสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันในการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การบังคับคดี การตั้งสำรองหนี้และอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการ ตั้งสำรองหนี้ และอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด และการประเมินราคาที่ทำโดยผู้ประเมินราคาภายนอกและผู้ประเมินราคาภายในของธนาคาร ต้องถือปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพว่าด้วยการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในวงการวิชาชีพ ทั้งนี้ หากธนาคารมีมาตรฐานการประเมินราคาแตกต่างไปจากที่กำหนด ธนาคารจะยื่นขอความเห็นชอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยมีการประเมินราคาหลักประกันเพื่อการตั้งสำรองหนี้ ธนาคารจะใช้ราคากลางที่คำนวณได้จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เฉพาะหลักประกันที่มีการประเมินราคาครั้งล่าสุดเกินระยะเวลาตามความถี่ในการประเมินราคาที่กำหนดในขณะที่มีการคำนวณการกันสำรองหนี้ของธนาคาร โดยนำราคากลางที่ได้มาแทนค่าราคาประเมินหลักประกันในการตั้งสำรองหนี้ทดแทนการส่งประเมินราคาจริง ซึ่งธนาคารได้แจ้งแนวทางดังกล่าวให้กระทรวงการคลังรับทราบแล้วไม่ขัดข้อง และธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว อีกทั้ง มีการกำหนดความเป็นอิสระของผู้ประเมินราคา ดังนี้ ผู้ประเมินราคาภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การลงทุน และการเรียกชำระหนี้ รวมทั้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับ

ลูกหนี้ หลักประกัน และ อสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด และ ผู้ประเมินราคาภายนอก ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธนาคาร ลูกหนี้ หลักประกัน และ อสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด และต้องเป็นบริษัทประเมินที่ผ่านการคัดเลือกและทำสัญญาทำงานกับธนาคารตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ การรับรองราคาประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก ให้มีการรับรองราคาประเมินโดยคณะกรรมการรับรองราคาประเมิน จำนวนอย่างน้อย 3 คน ตามคำสั่งธนาคาร โดยมีหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมของราคาประเมิน และกรรมการทุกคนต้องให้ความเห็นของตนเป็นลายลักษณ์อักษรประกอบการพิจารณาและอนุมัติรับรองราคาประเมินดังกล่าวด้วย ส่วนการประเมินราคาโดยผู้ประเมินภายใน หากมีการผ่านงานและลงนามในรายงานการประเมินราคาตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารแล้ว ให้ถือว่าเป็นการอนุมัติรับราคาประเมินแล้วโดยไม่ต้องมีการรับรองราคาประเมินโดยคณะกรรมการรับรองราคาประเมินอีก ทั้งนี้ หากคณะกรรมการรับรองราคาประเมิน ไม่เห็นด้วยกับผลการประเมินราคาของบริษัทประเมินภายนอก ให้คณะกรรมการรับรองราคาประเมินระงับการใช้ราคาประเมินของบริษัทประเมินภายนอกไว้ โดยไม่สามารถปรับเพิ่ม/ลดราคาประเมินได้เอง โดยให้ส่งเรื่องให้ผู้ประเมินราคาภายในธนาคารตรวจสอบและประเมินราคาใหม่ ทั้งนี้ คณะกรรมการรับรองราคาประเมินอาจเลือกใช้วิธีว่าจ้างบริษัทประเมินราคาภายนอกรายใหม่แล้วเลือกใช้ราคาใดที่อยู่ในช่วงราคาของบริษัทประเมินราคาภายนอกทั้งสองรายได้ โดยให้คณะกรรมการรับรองราคาประเมินแสดงผลเป็นลายลักษณ์อักษรประกอบไว้

34. นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลโดยธนาคาร

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของธนาคาร เป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการเข้าถึงการบริการทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการตามพันธกิจของธนาคาร โดยได้กำหนดการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม (Market Conduct) อย่างรัดกุมและเป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่จะนำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ด้วย โดยธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของธนาคารที่มีการพัฒนาและขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและอนาคต จึงได้กำหนดให้มีนโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลโดยธนาคาร เป็นกรอบดำเนินการและมอบหมายให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการตามนโยบายกระบวนการที่กำหนดและมีการสื่อสารนโยบายให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงตามหลักการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเพื่อให้เป็นไปตามหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Lines of Defense)

35. นโยบายการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (IT Governance Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้มีการบริหารและการบูรณาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นระบบ เป็นการบริหารดุลยภาพทางด้านการลงทุน การบริหารความเสี่ยง การจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถตอบสนองและรองรับความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หลักกลยุทธ์ (Strategy) หลักการจัดซื้อจัดจ้าง (Acquisition) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Performance) หลักความสอดคล้องกับนโยบาย กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ (Conformance) และหลักการคำนึงถึงผู้ใช้งาน (Human Behavior) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรและมีการใช้ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

36. นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (G H Bank Information Technology Risk Management Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารใช้เป็นกรอบและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จากการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนับสนุนการดำเนินงาน รวมทั้งในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทั้งในด้านความเสียหายที่เป็นจำนวนเงิน ชื่อเสียง ความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับประกาศและแนวปฏิบัติที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากล โดยอยู่ภายใต้หลักการที่สำคัญคือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (integrity) และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) รวมถึงอยู่บนพื้นฐานของการคุ้มครองข้อมูลและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า โดยเนื้อหาที่สำคัญประกอบด้วย หลักการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักการ 3 Lines of Defense ทั้งนี้ มีการนำนโยบายไปสู่แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพผ่าน คู่มือการบริหารความเสี่ยง และแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยมีระบบ Digital ERM เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

37. นโยบายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบสำหรับดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 เรื่อง ได้แก่ การรักษาความลับและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) ที่เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013) ประกอบด้วย 5 มาตรการหลัก คือ

(1) มาตรการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Standard) ที่มุ่งเน้นปัจจัยหลัก 3 เรื่อง 1) การรักษาความลับและข้อมูล (Confidentiality) 2) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และ 3) ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) ที่เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2022)

(2) มาตรการความมั่นคงปลอดภัยเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime) กำหนดให้มีมาตรการความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่อง การกำกับดูแลนโยบาย กระบวนการ และเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และสอดคล้องกับแนวทางที่ดีสำหรับการควบคุมความเสี่ยงของระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนธุรกิจหลัก (IT Best Practices) ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึง สอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เรื่อง ประมวลแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ โดยให้มีการปฏิบัติครอบคลุมระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์

(3) มาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการคลาวด์ (Cloud Computing) จัดทำขึ้นเพื่อแนวทางปฏิบัติสำหรับการใช้งาน Cloud Computing รองรับระบบงานธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562 และสอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

(4) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA : Personal Data Protection Act) เป็นมาตรการสำหรับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สอดคล้องกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารอาคารสงเคราะห์ มุ่งเน้นการรักษาความปลอดภัย ตามมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย เพิ่มในส่วนของมาตรการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27701 ที่เป็นส่วนขยายของ ISO/IEC 27001 ประกอบด้วย มาตรการควบคุมสำหรับผู้ควบคุมข้อมูล (PII Controller) และมาตรการควบคุมสำหรับผู้ประมวลผล (PII Processor) โดยต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการรวบรวมการใช้งาน การประมวลผล การจัดเก็บ และการทำลาย และการถ่ายโอนอย่างเหมาะสม ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(5) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Block chain) ธนาคารกำหนดให้มีการดำเนินการ ตามแนวทางปฏิบัติสำหรับรองรับการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Block chain) เพื่อรองรับระบบงานธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Block chain) ในการให้บริการทางการเงิน เป็นการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Block chain) มาพัฒนานวัตกรรมทางการเงินควบคู่ไปกับการดูแลความเสี่ยงอย่างรัดกุม และปลอดภัย

38. นโยบายวัฒนธรรมองค์กร (GHB Culture Policy)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

39. นโยบายอนุรักษ์พลังงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการอนุรักษ์พลังงานมีแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

40. นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารได้รับรู้และเข้าใจเจตนารมณ์ของธนาคารในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และการปรับปรุงระบบการจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตามมาตรฐาน ISO14001 และ ISO45001

41. นโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในองค์กร เพื่อความสงบเรียบร้อย สุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดีของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามพื้นที่และสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในการเสนอแนวคิดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในธนาคาร

42. นโยบายการจัดการความรู้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการความรู้ขององค์กรให้เป็นทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยยึดหลักแนวทางปฏิบัติ ที่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร เพื่อเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการความรู้และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตร โดยมุ่งหวังให้เป็นการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้และกระบวนการใหม่ ตลอดจนมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศข้ามหน่วยงาน และสามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และสร้างระบบการจัดการความรู้ ที่บุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เพื่อเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ควบคู่ไปกับการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนต่อพันธกิจของธนาคารที่ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” และ วิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน”

ส่วนที่ 4

จริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

- จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์
- จรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร
- จรรยาบรรณของผู้บริหารและปฏิบัติงาน



4.1 จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

- ธนาคารจะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค
- ธนาคารจะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- ธนาคารจะทำธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
- ธนาคารจะสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างความเจริญให้สังคม
- ธนาคารจะไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

4.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อให้กรรมการได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

4.2.1 จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

คณะกรรมการธนาคารต้องปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม และกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยจะต้องยึดมั่นจริยธรรม ดังต่อไปนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษา สถาบันหลักของประเทศ การรักษามูลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา และการเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายและไม่แสดงการต่อต้านหรือกระทำการอันอาจเป็นปฏิปักษ์ต่อสถาบันหลักของประเทศ

2) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม มีจิตสำนึกที่ดีโดยมีความสุจริตใจเป็นที่ตั้ง พร้อมรับการตรวจสอบและผลจากการกระทำของตน รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากลในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ด้วยการกล้าตัดสินใจและยกย่องผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็น คัดค้าน หรือเสนอให้มีการลงโทษผู้ที่ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ยอมกระทำการในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษามูลประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

4) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่รวมทั้งไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมและไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการรับผิดชอบ มุ่งมั่น อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ บทบาท และภารกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคิดถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของธนาคาร รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน

6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรมปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่าง เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ฯลฯ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ เคารพในศักดิ์ศรี และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติ

7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของธนาคาร ด้วยการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต รักษาเกียรติศักดิ์ของกรรมการธนาคาร และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวม

4.2.2 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

เพื่อให้มีการนำจริยธรรมคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์มาถือปฏิบัติให้ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคาร จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณ เพื่อให้กรรมการธนาคารได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

1) กรรมการธนาคารต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรอบคอบ ระมัดระวัง (Duty of Care) เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร / เจ้าของ / หน่วยงานกำกับดูแล และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

1.2 นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง

1.3 ไม่ใช้ความลับของธนาคารในทางที่ผิด และไม่เปิดเผยข้อมูลความลับใดต่อสาธารณะรวมถึงบุคคลภายนอก ยกเว้นเป็นไปตามกฎหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจโดยตรง แม้พ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการแล้วก็ตาม เพื่อป้องกันผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเสียหายต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของธนาคาร

1.4 ปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลที่ดีและจรรยาบรรณของธนาคาร

1.5 ให้อำนาจฝ่ายจัดการในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ไม่เข้าไปชี้นำการดำเนินงานดังกล่าวโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

1.6 มุ่งมั่นที่จะปกป้อง และจัดการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และเด็ดขาดเพื่อสร้างค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

2) กรรมการธนาคารตนเอง

- 2.1 ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย
- 2.2 กล้าตัดสินใจ กระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในการแสวงหาประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น
- 2.3 ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่และไม่รับทรัพย์สิน สิ่งของหรือประโยชน์อื่นใด อันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของธนาคาร เว้นแต่เป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาตามหลักเกณฑ์วิธีการและจำนวนตามที่ ป.ป.ช. กำหนด
- 2.4 ศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอยู่เสมอ
- 2.5 อุทิศเวลาให้ธนาคารอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคาร เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย บทบาทและภารกิจของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมถึงเข้าประชุมทุกครั้ง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุจำเป็น
- 2.6 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากอคติ ด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง โดยในการประชุมหากกรรมการมีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาจมีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่จะพิจารณาหรืออนุมัติ จะต้องออกจากที่ประชุมหรืองดการมีส่วนร่วมใด ๆ ในการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว
- 2.7 หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของธนาคาร รวมทั้งคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

3) กรรมการธนาคารต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

- 3.1 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และปฏิบัติต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกบุคคล และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม
- 3.2 จัดให้มีระบบในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึงจัดให้มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงและความก้าวหน้าทางอาชีพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
- 3.3 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยให้โอกาสผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร
- 3.5 รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3.6 สนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

4) กรรมการธนาคารต่อลูกค้า

4.1 ส่งเสริมให้มีระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งให้มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

4.2 ส่งเสริมให้มีการแสวงหาช่องทางและการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

4.3 สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีมาตรฐานและโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

4.4 สนับสนุนให้มีการจัดระบบ/กระบวนการ/ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจากลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

4.5 สนับสนุนให้มีระบบ/กระบวนการในการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนาต่อบุคคลที่สาม และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

5) กรรมการธนาคารต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

5.1 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

5.2 กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator อย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

5.3 ส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

5.4 สนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

5.5 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

5.6 กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

6) กรรมการธนาคารต่อสังคม และส่วนรวม

6.1 ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคิดถึงประโยชน์/ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และไม่ทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

6.2 สนับสนุนให้มีการจัดสรรกำไรส่วนหนึ่งของธนาคารเพื่อดำเนินการในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

6.3 กำกับดูแลให้ธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบ ที่ออกโดยหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีด้วยการเคารพกฎหมายและวินัย

6.4 สนับสนุนให้ธนาคารมีการเสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

4.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4.3.1 ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565

ตามที่ได้มีระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 48 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2564 เพื่อใช้เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคาร และให้สอดคล้องเหมาะสมกับภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะของธนาคาร นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมให้ครอบคลุมถึงคณะกรรมการ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 13 (2) และมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 เพื่อให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ องค์กรที่มีหน้าที่จัดทำประมวลจริยธรรม และหน่วยงานของรัฐมีแนวทางปฏิบัติในการนำประมวลจริยธรรมไปใช้บังคับให้ครอบคลุมถึงคณะกรรมการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 317 ลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2515 และพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549 และคำสั่งคณะกรรมการธนาคารที่ 27/2563 เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กรรมการผู้จัดการ ข้อ 5 ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการของธนาคารเป็นไปตามแนวทางการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมกรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1 ระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 49 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 48 ว่าด้วย ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2564 และให้ใช้ระเบียบฉบับนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์

“กรรมการผู้จัดการ” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์

“ผู้บริหาร” หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือผู้บริหารตามสัญญาจ้างที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค ขึ้นไป หรือผู้อำนวยการศูนย์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงพนักงานตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย/ภาค

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย/ภาค/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/ภาค หรือเทียบเท่าลงมา พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร ทั้งนี้ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานอื่นในธนาคารด้วย

“ผู้ปฏิบัติงานอื่น” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในธนาคารที่มีใช้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นผู้ที่ธนาคารว่าจ้างหรือได้รับคำตอบแทนจากธนาคาร และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานภายนอกให้มาปฏิบัติงานในธนาคาร

“จริยธรรม” หมายความว่า หลักประเพณีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับการทำหน้าที่ของตนอย่างสมบูรณ์และสอดคล้องกับมาตรฐานที่ดีงามอันเป็นที่ยอมรับของสังคม ของกลุ่มคน หรือ กลุ่มบุคคลและหลักศาสนา

“มาตรฐานจริยธรรม” หมายความว่า หลักหรือเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกันเกี่ยวกับสภาพคุณงามความดีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถืออยู่ในจิตใจ การตัดสินใจความถูกต้อง ดีแล้ว ควรหรือไม่ควรทำ เพื่อใช้ในการประพฤติปฏิบัติในการทำความดีและละเว้นความชั่ว โดยอาจกำหนดขึ้นตามกฎหมาย ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมโดยรวม

“จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์” หมายความว่า แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นให้มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินงานภายในธนาคาร หรือเพื่อประโยชน์ของธนาคาร รวมถึงคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่กรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น

“คณะกรรมการจริยธรรม” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ
ข้อ 5 กรณีเกิดปัญหาในการตีความหรือการดำเนินการตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้
กรรมการผู้จัดการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

หมวด 2 มาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร

ข้อ 6 ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ต้องรักษาจริยธรรม ไม่ต่ำกว่า
มาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ตามหลัก
ธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นมาตรฐานทางจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศอันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครอง
ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษา
สถาบันหลักของประเทศ การรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา และ
การเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และไม่แสดง
การต่อต้านหรือกระทำการอันอาจเป็นปฏิปักษ์ต่อสถาบันหลักของประเทศ

(2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติ
หน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเพื่อตนเอง
หรือผู้อื่น หรือมีพฤติการณ์รู้เห็นหรือยินยอมให้ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และ
มีจิตสำนึกที่ดีโดยมีความสุจริตใจเป็นที่ตั้งพร้อมรับการตรวจสอบและรับผลจากการกระทำของตน รวมทั้งคำนึงถึง
จริยธรรมในบริบทที่เป็นสากลในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และ
จรรยาบรรณวิชาชีพ

(3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม เป็นธรรมและถูกกฎหมาย ด้วยการกล้า
ตัดสินใจและยกย่องผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็น คัดค้าน หรือเสนอให้มีการลงโทษ
ผู้ที่ไม่ทำสิ่งที่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ยอมรับการกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาผลประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

(4) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีจิตสาธารณะ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้ง
ไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมและไม่แสวงหา
ประโยชน์โดยมิชอบ

(5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการรับผิดชอบต่อ มุ่งมั่น อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุ
ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ บทบาทและภารกิจของรัฐวิสาหกิจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ผู้รับบริการและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ คำนึงค่า โปร่งใส ตรวจสอบ
ได้ และยึดถือประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
พฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

(6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม
ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่าง เช่น

เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ฯลฯ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจใส่ใจ เคารพในศักดิ์ศรี และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติ

(7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต และรักษาเกียรติศักดิ์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

(8) ให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค มีอัธยาศัยที่ดี และปราศจากอคติ

(9) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(10) ยึดมั่นและปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

หมวด 3 กลไกและระบบการบังคับใช้

ข้อ 7 ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่น และคณะกรรมการ ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบระเบียบว่าด้วยข้อกำหนดจริยธรรมของธนาคาร ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการจริยธรรมทำหน้าที่ กำกับ ดูแล การประพฤติปฏิบัติของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานอื่นและคณะกรรมการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้

ให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม และพฤติกรรมทางจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำพฤติกรรมแต่ละคนไปใช้ประกอบการพิจารณาในการทดลองปฏิบัติงาน การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งและการให้บำเหน็จความชอบสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานผู้นั้น หรือในกระบวนการบริหารงานบุคคลอื่น

ข้อ 8 กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้ยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม เพื่อพิจารณาดำเนินการ

เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมได้รับเรื่อง ที่ยื่นตามวรรคแรกแล้ว ให้มีการเรียกประชุมเพื่อพิจารณาภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการจริยธรรมรับเรื่อง หากไม่มีมูลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมให้เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อยุติเรื่อง กรณีมีมูลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรม ให้เสนอเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมขึ้นชุดหนึ่งจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน แต่ไม่เกิน 5 คน โดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมนั้น จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน และไม่อยู่ในสังกัดฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์ หรือกลุ่มงานหรือสายงานเดียวกันกับผู้ถูกร้องเรียน อีกทั้งต้องไม่ใช่ผู้เคยถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกพิจารณาว่ากระทำความผิดวินัย แม้ว่าจะไม่ต้องได้รับโทษทางวินัยก็ตาม

ข้อ 9 การดำเนินการสอบสวนจริยธรรมให้เป็นไปตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนพิจารณา

เมื่อดำเนินการสอบสวนจริยธรรมเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมรายงานผลต่อคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อพิจารณาแล้วนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการพิจารณา ในกรณีเป็นผู้ปฏิบัติงานอื่น ที่หน่วยงานภายนอกมอบหมายให้มาปฏิบัติงานในธนาคาร ให้คณะกรรมการจริยธรรมนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

พิจารณา โดยหากพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานอื่น ประพฤติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่มอบหมายให้มาปฏิบัติงานในธนาคารพิจารณาดำเนินการต่อไป

หากการกระทำผิดจริยธรรมของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน มีมูลอันเป็นความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการจริยธรรมพิจารณานำเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัยตามข้อบังคับและระเบียบ ว่าด้วยวินัย การสอบสวน และการลงโทษทางวินัย

ข้อ 10 กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานอื่นที่ดำรงตำแหน่งในรูปของคณะกรรมการ ไม่ว่าในฐานะกรรมการที่กำหนดเป็นชื่อตำแหน่ง กรรมการที่เป็นผู้แทนของตำแหน่ง กรรมการที่เป็นผู้แทนของธนาคาร กรรมการที่เป็นผู้แทนของคณะกรรมการ และกรรมการที่กำหนดในลักษณะตัวบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์เฉพาะด้าน หรือตัวแทนของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ มีพฤติกรรมฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ให้นำข้อกำหนดในการยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม การสอบสวนจริยธรรม และการพิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 8 และข้อ 9 มาใช้บังคับ

ข้อ 11 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ในกรณีอันมิใช่เป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญา ให้ดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือตักเตือน หรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเอง หรือได้รับการพัฒนา เช่น ทำงานบริการสังคม ทำงานสาธารณประโยชน์ แล้วแต่กรณีตามที่ธนาคารเห็นสมควร

ข้อ 12 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดจริยธรรมนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญาให้ดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 17 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ว่าด้วย วินัยการสอบสวน การลงโทษผู้ปฏิบัติงานและลูกจ้าง การอุทธรณ์การถูกลงโทษของผู้ปฏิบัติงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2520

4.3.1.1 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

(1) ผู้บริหารต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ อย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และสังคมโดยรวม และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร

2. ปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้และประสบการณ์การบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกความสามารถอย่างเต็มที่ ตามหลักวิชาชีพ รวมถึงศึกษาหาความรู้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว ให้ง่ายทันต่อการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ผ่านการพิจารณาอย่างรอบด้าน

3. รักษาความลับของธนาคาร โดยไม่แจ้งแก่บุคคลภายนอกด้วยวิธีการใด ๆ เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของ

ธนาคาร ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้บริหาร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร หรือ กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ขององค์กรเสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ โดยไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำทรัพย์สินที่ธนาคารไม่ได้ใช้ประโยชน์ไปบริจาค เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้บริหารต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูล ทรัพย์สิน หรือ การดำเนินงานของธนาคารรวมถึงการนำซอฟต์แวร์ที่ธนาคารไม่อนุญาตมาใช้งาน

6. รายงานสถานภาพขององค์กรโดยสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของธนาคารแก่ผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งถึง เท่าเทียม และทันต่อเวลาตามกำหนด

7. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดีที่สุด สามารถสร้างการเติบโตที่มั่นคงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ประมาทเลินเล่อและกระทำการใดๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ กำหนดมาตรการ แผนงาน และกรอบระยะเวลา ในการดำเนินการที่ชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน อุทิศหา เอาใจใส่ ระมัดระวังรักษาประโยชน์ของธนาคาร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ธนาคารยั่งยืนต่อไป

8. ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร หุ้มเทก้าลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่อง ข้อกำหนดในการห้ามดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(2) ผู้บริหารตนเอง

1. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ จากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคารหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือ การพิจารณาความดีความชอบประจำปี ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใด ๆ เพื่อให้ได้รับ

การปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของกำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรียไรของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใด การรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

2. ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า รวมถึงตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร อีกทั้งทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร โดยไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวมาถืออิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น และทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(3) ผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมต่อการแข่งขัน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเข้ามาได้รับการพัฒนาเสริมสร้างความรู้รวมถึงสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2. ผู้บริหาร กำกับ ดูแล ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับธนาคาร คำสั่งต่าง ๆ วิธีปฏิบัติงานคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น ปฏิบัติและควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

3. รับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน โดยปราศจากอคติใดๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

4. ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยการระมัดระวังการกระทำและการปฏิบัติใดๆ ต่อผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

5. ให้ความมั่นใจในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่งตั้งและโยกย้ายการเลื่อนเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้ปฏิบัติงาน ต้องกระทำด้วยความยุติธรรม ความสุจริตใจ รวมถึงดูแลผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสร้างความเข้าใจและมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการชี้แจงและให้คำปรึกษาในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีกระบวนการในเรื่องการแต่งตั้งและโยกย้าย การปรับเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความยุติธรรมความสุจริตใจภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน

6. ให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอมีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบของธนาคาร และให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร ดูแล รักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานไม่ให้เกิดความเสี่ยง เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานพร้อมทั้งมีการกำกับดูแล ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว โดยช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริมรักษาสภาพแวดล้อม สร้างประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานและสังคม โดยให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7. เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ อาทิ จัดประชุมเพื่อทบทวนเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่พึงปฏิบัติ รวมทั้งประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วทั้งธนาคาร

(4) ผู้บริหารต่อลูกค้า

1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารอย่างครบถ้วน ถูกต้องสื่อสาร อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก และการให้บริการของธนาคารอย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมาโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงหรือปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร พร้อมทั้งตอบปัญหาและข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ

2. แสวงหาช่องทาง และสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ที่จะเพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ รวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารและคู่แข่งมีอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน และนำมาวิเคราะห์ถึงช่องทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3. จัดให้มีระบบในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการที่ผิดพลาด ควบคุม ดูแล จัดหา ระบบและช่องทางให้ลูกค้าแจ้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ผิดพลาด อาทิ

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เว็บไซต์ธนาคาร และสาขาทั่วประเทศ โดยแจ้งกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ลูกค้าได้รับความเสียหาย ต้องตรวจสอบ ชี้แจง และชดเชยความเสียหายอย่างถูกต้องเป็นธรรมให้แก่ลูกค้า

4. ต้องรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุก ๆ เรื่อง ไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่นโดยมิชอบ

(5) ผู้บริหารต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

1. กำกับดูแลและส่งเสริม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส และมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

2. กำกับดูแลและส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ ให้มีความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

3. กำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และมีระบบการจัดการและการติดตามเพื่อให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators ปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4. การจัดซื้อจัดจ้างต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการทำงานและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินเป็นสำคัญ โดยต้องทำให้มั่นใจได้ว่าได้รับพัสดุที่มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งานในราคาและระยะเวลาที่เหมาะสม ภายใต้เงื่อนไขที่ดีที่สุด สำหรับ รอส. ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ในเรื่องขั้นตอนและวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด

5. การจัดซื้อจัดจ้างต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และมีกระบวนการในการตอบสนองข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน รวมทั้งเผยแพร่และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงช่องทางดังกล่าว

6. การจัดซื้อจัดจ้างต้องกระทำโดยเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมให้มีการจัดทำขอบเขตงาน (TOR) หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อหรือจ้างที่มีรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อให้ได้รับพัสดุที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

7. การจัดซื้อจัดจ้างต้องปฏิบัติต่อคู่ค้า/คู่สัญญาอย่างเป็นธรรม และคาดหวังให้คู่ค้า/คู่สัญญาแข่งขัน เสนองานอย่างเป็นธรรมด้วย โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการซื้อหรือจ้างและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยให้มียกประกอบของเจ้าหน้าที่จากส่วนงานที่ไม่ใช่เจ้าของโครงการเพื่อให้มีการถ่วงดุลกัน ทั้งนี้ ในการแต่งตั้งบุคคลในระดับตำแหน่งใดเป็นกรรมการให้คำนึงถึงมูลค่าในการซื้อหรือจ้างด้วย

หมายเหตุ คู่ค้า คู่ความร่วมมือของธนาคารหมายถึงพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผู้ส่งมอบของธนาคารหมายถึง Business Facilitator เช่น ผู้ให้บริการภายนอก และ Banking Agent

(6) ผู้บริหารต่อสังคมและส่วนรวม

1. พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

2. ต้องพยายามรักษาต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำสุด ทั้งนี้ต้องรักษาคุณภาพของการให้บริการ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำ รวมถึงการปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้

3. ไม่นำเงินของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นไปสนับสนุนทางการเมือง ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมืองในทุกกรณี ทั้งทางตรง และทางอ้อม

4. เสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

5. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.3.1.2 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน

(1) ผู้ปฏิบัติงานต่อธนาคาร/เจ้าของ/หน่วยงานกำกับดูแล

1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบอย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงประโยชน์ และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารต้องโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่งและคู่มือปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดอย่างเคร่งครัด

2. ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งกริยามารยาท การวางตัว และการแต่งกายธนาคารอาคารสงเคราะห์จะประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนดังนั้น

ภาพลักษณ์และการวางตัวของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามระเบียบของธนาคาร การพูดสื่อสาร กับลูกค้า ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ควรใช้ภาษา น้ำเสียงที่สุภาพ ระมัดระวัง วาจา กริยาและการกระทำต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่การกระทบกระทั่งซึ่งกันและกัน

3. รักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ และไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น ทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยผู้ปฏิบัติงานห้ามทำธุรกิจอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคารในการทำงานส่วนตัวหรือกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของธนาคาร

4. ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาคาร ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ และสนับสนุนกิจกรรมของธนาคารที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริม และสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ประพฤติตนให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคคลอื่น เพื่อรักษาชื่อเสียงและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร ไม่กระทำ หรือมีวาจาที่ไม่สุภาพกับบุคคลอื่นและไม่เปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงให้คำชี้แจงแนะนำและแก้ไขข้อมูลในสิ่งที่ถูกต้องเมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่เสียหาย

6. รักษาข้อมูลของธนาคารไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยและไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต มีความระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคารไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้ปฏิบัติงาน

7. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้ปฏิบัติงานต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

(2) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

1. ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม และปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายใช้วาจาที่สุภาพไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ระมัดระวังการกระทำ การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

2. หากเห็นว่าระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติงานใดสมควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาโดยไม่ชักช้า แสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ระเบียบข้อบังคับ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการ

3. ไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง ไม่ควรนิทนาบว่าร้ายต่อผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีหลักฐาน ข้อมูลความจริง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ ภาพพจน์ และเป็นแบบอย่างที่ไม่ดี

(3) ผู้ปฏิบัติงานต่อตนเอง

1. พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถนำองค์ความรู้ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธนาคาร

2. ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ ซึ่งการปฏิบัติตนในการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต้องยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม และความถูกต้อง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ขององค์กร ไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ

3. มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและเกียรติของตนเองไม่ให้เสื่อมเสีย มีการสร้างทัศนคติต่อตนเองและองค์กรที่ดีมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณและจริยธรรมและรักษาชื่อเสียงของตนเองและเกียรติของผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่ให้เสื่อมเสีย

4. ตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่

5. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ จากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคารหรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใดๆ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของกำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรียกรับของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใดการรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

6. ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า รวมถึงตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร อีกทั้งทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร โดยไม่นำผลประโยชน์

ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น และทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(4) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. เคารพในสิทธิและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีทัศนคติที่ดีใช้วาจาที่สุภาพไม่กล่าวร้ายให้เกิดความเสียหายต่อเพื่อนผู้ปฏิบัติงานด้วยกันรับฟังความคิดเห็นแสดงความมีน้ำใจ และไม่แสดงการคุกคามใด ๆ ทั้งทางวาจาและทางกายกับเพื่อนร่วมงาน
2. รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงานเสริมสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยการรับฟังความเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงาน โดยไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

(5) ผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า

1. ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน อำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพทั้งภาษาและน้ำเสียงที่สื่อสาร ให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น ถูกต้อง รวดเร็ว
2. ต้องแนะนำ หรือให้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ อธิบาย ชี้แจง แนะนำ ผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ อย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้องไม่ปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร และตอบปัญหา ข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ หรือส่งให้ผู้บังคับบัญชาช่วยอธิบาย
3. มีความจริงใจ ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ให้การบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากธนาคาร เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และหากสัญญาว่าจะให้บริการงาน รวมถึงแจ้งสิ่งใดต้องปฏิบัติตามที่ให้สัญญาไว้
4. รักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุก ๆ เรื่อง ไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่น

(6) ผู้ปฏิบัติงานต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/ Business Facilitator

1. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส และมีการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณค่าและผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับคุณค่าและประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อทั้งสอง

ฝ่าย โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรับของกำนัลสินน้ำใจ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษในภายหลัง

2. ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitator ให้มีการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการ ให้มีความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งมั่นในการติดตามและพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

3. ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญาของพันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators และไม่กระทำการที่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงไม่สนับสนุนสินค้าหรือการกระทำที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และมีระบบการจัดการและการติดตามเพื่อให้พันธมิตรทางธุรกิจ/Business Facilitators ปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4. ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดอย่างเคร่งครัด ด้วยความสุจริตและโปร่งใส ภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ให้มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกที่ชัดเจนและเปิดเผยให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างโปร่งใส

5. ผู้ที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้น ๆ ไม่ว่าทางใดทั้งสิ้น ให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

หมายเหตุ **คู่ค้า** คู่ความร่วมมือของธนาคารหมายถึงพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
ผู้ส่งมอบของธนาคาร หมายถึง Business Facilitator เช่น ผู้ให้บริการภายนอก และ Banking Agent

(7) ผู้ปฏิบัติงานต่อสังคมและส่วนรวม

1. พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

2. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3. เสนอข้อมูลให้สื่อด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล โปร่งใส และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง

เอกสารอ้างอิง

- หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562
- หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership)
- ข้อกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2565
- ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารงานทั่วไปหมวด 3 การปฏิบัติงาน ข้อ 3.12 จรรยาบรรณ
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)



ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้าได้รับและอ่านจรรยาบรรณและหลักการกำกับดูแล
กิจการที่ดีในการดำเนินการธุรกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แล้ว
ข้าพเจ้าเข้าใจ รับทราบ และน้อมรับเป็นหลักปฏิบัติในการ
ดำเนินงานต่อไป

ลงชื่อ :
(.....)

รหัสพนักงาน :

ตำแหน่ง :

สังกัด :

วันที่ :/...../.....

หมายเหตุ : กรุณายืนยันการรับทราบและถือปฏิบัติในระบบ GHB Intranet



Contact Information

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เลขที่ 63 ถนนพระราม 9

แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง

กรุงเทพฯ 10310 ประเทศไทย

Call Center 026459000

www.ghbank.co.th

