

ประกาศธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

เรื่อง จรรยาบรรณลูกค้า

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“กรุงศรี กรุ๊ป”) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กรุงศรี กรุ๊ปตระหนักดีว่าการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป มีความเกี่ยวข้องกับผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “ลูกค้า” ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรม บริการ และทรัพยากรต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนความต่อเนื่องทางธุรกิจและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของกรุงศรี กรุ๊ป

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี กรุ๊ป จึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทน บนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการจัดทำ “จรรยาบรรณลูกค้า” เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อค่านึงถึงผลกระทบต่อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และลูกค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

กรุงศรี กรุ๊ป เชื่อมั่นว่าการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาวและการบริหารจัดการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมให้การบริหารต้นทุนในกระบวนการธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนลดความเสี่ยงของการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมร่วมกันให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง กรุงศรี กรุ๊ปจะปฏิบัติตาม “จรรยาบรรณลูกค้า” เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ กรุงศรี กรุ๊ปขอสงวนสิทธิ์ในการทบทวนความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า หากพบว่าลูกค้ามีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณลูกค้าฉบับนี้ โดยพิจารณาจากผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นสำคัญ

จรรยาบรรณลูกค้าของกรุงศรี กรุ๊ป ที่กำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากจะสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังอ้างอิงตามข้อปฏิบัติและมาตรฐานสากล โดยมีหลักการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Integrity)

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด และดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และห้ามให้หรือรับสินบนใดๆ เพื่อเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อให้ได้เปรียบทางการค้า และ/หรือการแข่งขัน หลีกเลี่ยงการดำเนินธุรกิจที่มีความขัดแย้งในผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าด้วยความเป็นธรรม โดยงดเว้นพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรม เช่น หลีกเลี่ยงการโจมตีคู่แข่ง ก้าวถึงผลิตภัณฑ์หรือนโยบายของคู่แข่งในแง่ลบ เปรียบเทียบคู่แข่งอย่างไม่ยุติธรรม
- ไม่เปิดเผยหรือนำข้อมูลความลับของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลูกค้า คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้องไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอม เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งเคารพในสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลูกค้า คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนระมัดระวังไม่ให้เกิดการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ที่ได้รับทราบจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing channels) จากพนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการของกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprises) และ/หรือวิสาหกิจชุมชน (Community Enterprises) เพื่อส่งเสริมระบบเศรษฐกิจชุมชนและสังคม รวมทั้งสนับสนุนผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว ฉลากลดคาร์บอน เป็นต้น

2. สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน (Human Rights and Labor Practices)

- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัว แม้ว่าพนักงานจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม
- ปฏิบัติตามกฎหมายด้านแรงงานอย่างเคร่งครัด อาทิ
 - ไม่กระทำหรือสนับสนุนให้มีการบังคับใช้แรงงาน รวมถึงการล่วงละเมิด การขู่เข็ญ การกักขัง การคุกคาม ข่มขู่ การค้ามนุษย์ หรือการใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ

- การว่าจ้างแรงงานเด็ก คนพิการและแรงงานต่างด้าว การใช้แรงงานสตรีมีครรภ์ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- จัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด อาทิ
 - ไม่ให้พนักงานทำงานเป็นเวลานานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด กรณีมีการทำงานล่วงเวลาต้องเป็นไปตามความสมัครใจ
 - จัดให้มีวันหยุดและวันลาไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด
 - การเลิกจ้างต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนตามกฎหมายแรงงาน และต้องไม่เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม
- ส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าร่วมสมาคมและการเจรจาต่อรองอย่างเสรีเพื่อผลประโยชน์พนักงาน

3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน (Occupational Health & Safety Working Environment)

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างเคร่งครัด
- จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดและควบคุมความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุ และผลกระทบต่อสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีแนวทางในการควบคุมและบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อลดความสูญเสีย
- จัดให้มีการอบรมและให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแก่พนักงาน

4. สิ่งแวดล้อม (Environment)

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด
- ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสนับสนุนธุรกิจและ/หรือกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร โดยคำนึงถึงการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้ไฟฟ้า น้ำ น้ำมัน กระดาษ เป็นต้น โดยใช้หลัก 3R คือ การลดปริมาณการใช้ (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการรีไซเคิล (Recycle) เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผู้มีอำนาจลงนาม.....

(นายเชอิจิโร อาคิตะ)

กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤษภาคม 2563