



คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

(ฉบับทบทวนปี 2568)

สารจากประธานกรรมการ

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (บริษัท) นอกเหนือจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดพื้นฐานขององค์กร เช่น กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ แล้ว สิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งคือการมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ชีววิถีธุรกิจ โปร่งใส เป็นไปตามหลักการต่อต้านการคอร์รัปชันซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ อีกทั้งให้ความเคารพสิทธิมนุษยชน คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

ด้วยความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าการประกอบธุรกิจโดยยึดหลักจรรยาบรรณที่ดีดังกล่าวจะยกระดับผลการดำเนินงานของบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถเติบโตอย่างมีคุณภาพได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทขึ้น โดยรวบรวมปณิธานในการดำเนินธุรกิจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ การกำกับดูแลกิจการ คุณค่าองค์กร และข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มารวมไว้ในที่เดียวกัน เพื่อให้กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการประพฤติปฏิบัติ และการเป็นแบบอย่างที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

คณะกรรมการบริษัท จึงขอกำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในบริษัท ที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจนี้ และยึดถือปฏิบัติเป็นคุณธรรมประจำใจ โดยกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารทุกระดับต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ บริษัทถือว่าคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นส่วนหนึ่งของระเบียบปฏิบัติงานของบริษัท ที่ผู้บริหาร และพนักงานพึงถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประธานกรรมการ

บริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

นายประสงค์ พูนธเนศ

ประธานกรรมการ

แนวทางการดำเนินธุรกิจ

1. ฐานในการดำเนินธุรกิจ

- 1.1 ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อความเป็นเลิศ
- 1.2 รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิที่มีตามกฎหมาย และตามข้อตกลงที่มีกับบริษัท
- 1.3 ตอบแทนสังคมและใส่ใจในสิ่งแวดล้อม
- 1.4 ไม่สนับสนุนกิจการ กลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีส่วนร่วมกับการแสวงหาผลประโยชน์อันไม่ควรได้รับไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ โดยมีแนวทางชัดเจนที่จะร่วมมือและสนับสนุนกับภาครัฐบาลและภาคเอกชน

2. แนวทางจรรยาบรรณ

- 2.1 กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร พนักงาน เป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และไม่ยุยงส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ไม่ขัดขวางแต่ให้ความร่วมมือในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงเมื่อมีการกล่าวหาว่ามีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และไม่กระทำการที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น กรณีที่ผู้อื่นถูกกล่าวหาว่าไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 2.2 ผู้บริหารและพนักงานต้องทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน
- 2.3 เมื่อมีข้อสงสัย ให้ซักถามหรือปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือสายงาน Compliance
- 2.4 ผู้บริหารและพนักงานต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแก่บุคคลที่ได้รับมอบหมาย
- 2.5 ผู้บังคับบัญชาต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและเสริมสร้างบรรยากาศการกำกับดูแลที่ดีในการปฏิบัติงาน
- 2.6 เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การคอร์รัปชัน หรือการละเมิดสิทธิมนุษยชน ผู้บริหารและพนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียพึงแจ้งแก่ผู้บังคับบัญชาที่ตนไว้วางใจ หรือ ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน โดยให้แจ้งผ่านเลขานุการ คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน ที่ บมจ.บัตรกรุงไทย E-Mail: CG_Compliance@ktc.co.th โดยบริษัทจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส การฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 2.7 เมื่อบุคคลตามข้อ 2.6 ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ หรือตามหลักสิทธิมนุษยชนแล้ว ให้แจ้ง/นำส่งข้อร้องเรียนมายังสายงาน Compliance เพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุม และประสานงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามระเบียบทรัพยากรบุคคล หรือระเบียบปฏิบัติอื่น รวมถึง ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย

พนักงาน เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมถึง จัดให้มีการรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืนเป็นประจำ

2.8 คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงาน

3. วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงิน และสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ

3.2 พันธกิจ (Mission)

พันธกิจ 1 สร้างโครงสร้างพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการด้านการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อยที่เข้าถึงง่าย สะดวก และปลอดภัยเพื่อเป็นทางเลือกให้สมาชิก

พันธกิจ 2 สร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการพัฒนาความสามารถขององค์กรให้เหนือกว่าในด้าน ของเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และบุคลากร เพื่อเข้าใจการใช้ชีวิตของสมาชิกและตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

พันธกิจ 3 สร้างแบรนด์เคทีซีให้อยู่ในใจของสมาชิก เพื่อความสัมพันธ์และเติบโตอย่างยั่งยืน

4. การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทส่งเสริม สนับสนุน และปลูกฝังหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังต่อไปนี้

- 4.1 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Creation of Long-Term Value)
- 4.2 การดำเนินธุรกิจและส่งเสริมวัฒนธรรม และการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดี (Promotion of Best Practices)
- 4.3 ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถอธิบาย ตรวจสอบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนภายใต้กฎระเบียบกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (Transparency)
- 4.4 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม เท่าเทียม และยุติธรรม (Equitable Treatment)
- 4.5 ความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
- 4.6 ความเข้าใจและมีความสามารถในการประพฤติปฏิบัติได้ตามบทบาทและหน้าที่ (Responsibility)
- 4.7 การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environmental Awareness)

5. คุณค่าองค์กร (Core Values)

Courageous กล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง

1. เรายึดมั่นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม
2. เราส่งเสริมให้คนได้แสดงศักยภาพสูงสุด ชื่นชมคนที่สร้างผลงานเด่น และไม่ยอมรับคนที่ไม่พัฒนาผลงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร
3. เรากล้าพูดในสิ่งที่เราคิด

4. เราจะไม่ยอมให้มีการกระทำหรือแนวความคิดใด ๆ ที่ขัดแย้งกับค่านิยมขององค์กร

Smart Simplicity จลลาค ที่จะทำให้ง่ายไม่ซับซ้อน

1. เราให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอนปฏิบัติ
2. เราใช้เวลาเข้าใจต้นตอของปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ได้แนวทางที่ชาญฉลาด มากกว่าการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมาอย่างไม่จบสิ้น
3. เราตัดสินใจอย่างมีหลักการที่ไม่ซับซ้อน และสามารถสื่อสารให้ผู้ร่วมงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน

Meaningful ทำสิ่งที่มีความหมายและมีประโยชน์

1. เราทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างคุณค่าที่ตรงความต้องการ
2. เราทำเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าตนเองหรือหน่วยงาน
3. เราให้เกียรติทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง สถานะ ความรู้ หรือความคิดเห็นที่แตกต่าง
4. เราสร้างแรงบันดาลใจต่อกันและกันเพื่อผลลัพธ์สูงสุด

ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่กล่าวในตอนต้น บริษัทจึงกำหนดข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ เป็นส่วนหนึ่งของระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัทและของลูกค้า

- 1.1 ใช้ทรัพย์สินอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.2 เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์ที่อาจทำให้การปฏิบัติงานต้องประสบปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งจากการชำรุดเสียหายของทรัพย์สินหรือระบบงาน
- 1.3 เปิดเผยและมอบสิทธิประโยชน์ในการคิดค้นและพัฒนา ที่จัดทำขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานให้แก่บริษัท โดยให้ถือเป็นทรัพย์สินของบริษัท ห้ามคัดลอก ขยาย หรือเผยแพร่ข้อมูลซอฟต์แวร์ และทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบอื่น ๆ
- 1.4 ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของบริษัทเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 1.5 การติดตั้งและคัดลอกซอฟต์แวร์ใด ๆ ที่ไม่ใช่ซอฟต์แวร์ที่บริษัทจัดไว้ให้ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท หากมีความจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์นั้นในการปฏิบัติงาน ต้องขออนุมัติจากบริษัทก่อน
- 1.6 การเข้าถึงข้อมูลของบริษัท โดยไม่ได้รับอนุญาตเพื่อคัดลอก เผยแพร่ ลบทิ้ง ทำลาย หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหาย
- 1.7 จัดเก็บ ดูแล รักษาทรัพย์สินของบริษัท ให้มีความปลอดภัย
- 1.8 หลีกเลี่ยงการใช้เว็บไซต์ที่ผิดกฎหมาย หรือละเมิดศีลธรรม และห้ามเผยแพร่ข้อมูลจากเว็บไซต์ดังกล่าวต่อผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต
- 1.9 ห้ามกระทำการใด ๆ อันเป็นการทุจริต หรือเพื่อประโยชน์อื่นในทางมิชอบในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท
- 1.10 ทำการบันทึกและรายงานข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง และเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด เช่น ตามระยะเวลา ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- 1.11 จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ หรือโดยวิธีการเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้งาน และเก็บรักษาด้วยความระมัดระวังตามชั้นความลับ เป็นต้น ตามระยะเวลาที่ระเบียบปฏิบัติงานหรือกฎหมายกำหนด

- 1.12 คู่มือให้มีการทำลายข้อมูลหรือเอกสารแต่ละประเภทในความรับผิดชอบตามความเหมาะสมเมื่อพ้นระยะเวลาที่กำหนด
- 1.13 การแสดงข้อมูลในแบบ 56-1 One Report ตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างครบถ้วน เช่น รายงานของผู้สอบบัญชี รายงานงบการเงิน รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบฯ รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน เป็นต้น
- 1.14 ให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเป็นส่วนตัว โดยปฏิบัติตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบาย Information Securities Policy นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

2. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 2.1 ห้ามกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ และกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เข้าร่วมให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 2.2 การลงทุนในกิจการใดที่กรรมการมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทด้วยมติเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องกำหนดราคา และเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้าปกติของบริษัท และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไป
 - 2.3 ต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือ รายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือ รายการระหว่างกันตามข้อกำหนดของบริษัท หรือของทางการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 2.4 พึงละเว้นการซื้อขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ โดยอาศัยข้อมูลภายในอันเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชนหรือตลาดหลักทรัพย์ฯ และตนได้ล่วงรู้มาโดยอาศัยตำแหน่งหรือฐานะที่สามารถล่วงรู้ข้อเท็จจริง เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะกระทำการเองหรือเปิดเผยเพื่อให้ผู้อื่นกระทำการ
 - 2.5 กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารลำดับแรกต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมาและผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารลำดับที่สี่ทุกราย รวมทั้งผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไปในสายงานบัญชีหรือการเงิน มีหน้าที่รายงานการถือครองหลักทรัพย์ ที่ออกโดยบริษัทซึ่งเป็นของตน คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ทั้งนี้ รูปแบบและวิธีการรายงานให้ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในประกาศบริษัท เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผย หรือการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท

- 2.6 หน่วยงานที่รับผิดชอบจะกำหนดช่วงระยะเวลาที่จำกัดการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ออกโดยบริษัท และแจ้งระเบียบข้อบังคับในการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในให้กรรมการ พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

3. การรักษาความลับของบริษัท

- 3.1 ไม่แจ้งแก่บุคคลภายนอกใดๆ ให้ทราบถึงกิจการต่าง ๆ ทั้งของบริษัทและลูกค้า เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท หรือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 3.2 ระมัดระวังในการจัดเก็บเอกสาร สำเนาเอกสาร รวมถึงทำลายเอกสาร การจัดเก็บ การลบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นความลับเมื่อไม่จำเป็นต้องใช้งาน เพราะอาจถูกนำไปเปิดเผยหรือใช้โดยไม่สมควร
- 3.3 ระวังการสนทนาหรือหารือเกี่ยวกับข้อมูลลับกับบุคคลภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือในที่สาธารณะ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนรู้เห็นในข้อมูล

4. การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น

การระมัดระวังในการให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น หรือสั่งการให้ผู้อื่นการให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นแทนตน รวมทั้งคู่สมรสและญาติของผู้บริหารและพนักงานซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในนามบริษัท หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงิน ทرفฟี่สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดหนี้ หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ หรือคิดดอกเบี้ย หรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่น โดยปกติทางการค้า และการอื่นซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามประกาศ ระเบียบ ที่บริษัทจะประกาศกำหนดเพิ่มเติม

5. สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และการประชุมผู้ถือหุ้น

- 5.1 การจัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละครั้ง ภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัท
- 5.2 การจัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าอย่างน้อย 28 วันก่อนการประชุม พร้อมทั้งประกาศลงในหนังสือพิมพ์รายวัน หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง โดยมีการแจ้งรายละเอียดให้ผู้ถือหุ้นนำเอกสารหลักฐานที่จำเป็นมาให้ครบถ้วนในวันประชุมผู้ถือหุ้น และแนบหนังสือมอบฉันทะให้ผู้ถือหุ้นที่ประสงค์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทนได้เลือกที่จะมอบฉันทะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือ กรรมการอิสระตามที่บริษัทเสนอชื่อเพื่อเข้าประชุมแทน
- 5.3 หนังสือเชิญประชุมจะแนบรายละเอียดวาระการประชุมไปพร้อมกันด้วย ซึ่งในแต่ละวาระจะมีข้อความระบุอย่างชัดเจนว่าเป็นเรื่องเสนอเพื่อทราบ เพื่ออนุมัติ หรือเพื่อพิจารณา รวมทั้งมีหลักการและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการ และเอกสารข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงคะแนนในวาระต่าง ๆ

- 5.4 การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้ล่วงหน้าก่อนเวลาประชุมไม่น้อย 2 ชั่วโมง การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและซักถามอย่างเต็มที่ภายในเวลาที่กำหนด การจัดให้มีการบันทึกมติที่ประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งบันทึกคำถาม คำชี้แจง และความคิดเห็นของที่ประชุม และระบุจำนวนเสียงที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงในแต่ละวาระ ในรายงานการประชุมอย่างครบถ้วน

6. การเปิดเผยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน

- 6.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติงานสำหรับการเปิดเผยข้อมูลบริษัทสู่สาธารณชนด้วยกระบวนการ ตลอดจนขั้นตอน วิธีการ รูปแบบ สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใด ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อีกทั้งบริษัทได้มอบหมายให้เฉพาะบุคคลมีอำนาจสื่อสาร (KTC Media Policy) จะเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลในนามของบริษัทเท่านั้น ทั้งนี้ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของบริษัทจะสื่อสารไปสู่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และสาธารณชน จะมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทัวถึง เท่าเทียม และทันเวลา ตามข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 6.2 บริษัทกำหนดห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานที่ได้ล่วงรู้ข้อมูลงบการเงิน หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท กระทำการ หรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ข้อมูลดังกล่าวกระทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 15 วัน ก่อนที่ข้อมูลงบการเงิน และ/หรือ ข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และ/หรือกลุ่มบริษัท (ถ้ามี) จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ ไม่ว่าเพื่อประโยชน์อื่นใดต่อตนเอง หรือเพื่อผู้อื่นอันเนื่องมาจากการที่ตนได้รับรู้ หรือเปิดเผยถึงข้อมูลงบการเงิน และ/หรือ ข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์เช่นว่านั้น
- 6.3 บริษัทกำหนดช่วงเวลาไม่รับนัด (Silent Period) เป็นข้อปฏิบัติที่กำหนดเป็นการภายในคือ ช่วง 7 วัน ก่อนประกาศงบการเงิน โดยหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) จะไม่รับนัดหรือให้ข้อมูลแก่นักวิเคราะห์ นักลงทุน หรือผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ยกเว้นกรณีตอบข้อเท็จจริงที่มีการเปิดเผยแล้ว หรือชี้แจงเหตุการณ์ที่มีผลต่อราคาหุ้น
- 6.4 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัทผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ข่าวดัง ประชาสัมพันธ์บริษัท การจัด Road Shows การจัดประชุมนักวิเคราะห์ และการจัดส่งหนังสือแจ้งผู้ถือหุ้นทางไปรษณีย์ ตลอดจน การส่งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท (www.ktc.co.th) หรือผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (E-mail หรือระบบ SET Portal) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น
- 6.5 หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัท เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงพัฒนาและรักษา

สัมพันธภาพที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้ง ลูกค้า หน่วยงานราชการที่กำกับดูแล หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไปเป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บริษัทได้มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์ รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

7. การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการก่อการร้าย

บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การจัดอบรม ด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti – Money Laundering and Combating the Financial of Terrorism and Weapon Of Mass Destruction) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล ตลอดจนกฎระเบียบหรือนโยบายของทางการ และการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

- 7.1 พนักงานในหน่วยงานที่ติดต่อกิจกรรมทางการเงินกับลูกค้าทุกระดับต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- 7.2 ต้องตรวจสอบและประเมิน โอกาสหรือความเสี่ยงในการฟอกเงินของลูกค้าในระบบและวิธีการที่บริษัท กำหนดอย่างระมัดระวัง และมีการทบทวนข้อมูลและระดับความเสี่ยง เมื่อครบกำหนดทบทวน โดยหน่วยงาน Fraud, Authorization หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงสุดของสาขางาน หรือผู้ได้รับมอบหมายในฝ่ายงาน หรือหน่วยงานกำกับดูแล

8. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- 8.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น: มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว
- 8.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า: มุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจาที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้ารวมถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า นอกจากนี้ ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
- 8.3 การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้: ปฏิบัติตามเงื่อนไขการกู้ยืมเงินที่ตกลงไว้กับเจ้าหนี้ในกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ เจ้าหนี้ทางการค้า ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหนี้อื่น ๆ เพื่อดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงและเครดิตของบริษัท

- 8.4 การปฏิบัติต่อลูกค้า:** ยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง โดยให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้ซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปร่วมงาน ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ เพื่อป้องกันข้อครหา และการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง ทั้งนี้ โดยมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้ลูกค้าเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามตรวจสอบและประเมินผลลูกค้าเพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน
- 8.5 การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจ:** มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม
- 8.6 การปฏิบัติต่อคู่แข่ง:** บริษัทไม่มีนโยบายผูกขาดทางการค้า หรือแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยเกี่ยวกับพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท
- 8.7 การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม:** บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รวมถึง ให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 8.8 การปฏิบัติต่อคณะกรรมการ และผู้บริหาร:** คณะกรรมการและผู้บริหารรับทราบสิทธิของตนเอง และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ตามที่บริษัทกำหนด รวมทั้ง การดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- 8.9 การปฏิบัติต่อพนักงาน:** บริษัทมีนโยบายพื้นฐานที่ให้พนักงานปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนด้วยความเคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน ในการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการพนักงานให้อยู่ในระดับที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านการฝึกอบรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง

สำหรับสวัสดิการพนักงาน บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการตามกฎหมาย เช่น เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร เงินช่วยเหลือการสมรส เงินช่วยเหลือค่าฌาปนกิจศพ จัดให้มีกิจกรรมมีประกันภัยหมู่ เป็นต้น

บริษัทมีนโยบายที่มุ่งเน้นในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้ง มีนโยบายที่ชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทพยายามจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขอนามัยและเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

8.10 การปฏิบัติต่อภาครัฐ: สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ ในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

9. การตอบแทนสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- 9.1 สนับสนุนการจัดทำโครงการและกิจกรรมของบริษัทและที่ร่วมกับพันธมิตรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการด้านการศึกษา ศาสนา การกีฬา สิ่งแวดล้อม
- 9.2 มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอันเป็นการแสดงออกถึงพลังในการทำมาดี มีจิตสำนึกตอบแทนชุมชน และสังคม อันจะเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ
- 9.3 อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงการจัดการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และใช้พลังงาน ผ่านการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักให้กับพนักงาน
- 9.3 สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่สังคมและชุมชนตามความเหมาะสม
- 9.4 เปิดโอกาสให้สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ร่วมในกิจกรรมของบริษัท

10. ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทใส่ใจความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้บริหารและพนักงาน มุ่งส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้ง ดูแลสถานประกอบการให้มีความปลอดภัย ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพเมื่อใช้งาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

11. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ขอบเขต

บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยปฏิบัติตามกฎหมายในประเทศและนำเอาหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติมาปรับใช้กับบริษัท โดยการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การเคารพสิทธิมนุษยชน และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, Remedy) เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งมั่นที่จะปกป้องและเคารพในประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ เสรีภาพในการสมาคม สิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม การกำหนดค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การคุกคาม (ทั้งกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศและไม่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศ) การเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากถิ่นกำเนิด สีผิว เพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ

ความคิดเห็นทางการเมือง ฐานะชาติตระกูล วิถีทางเพศ ความพิการ หรืออื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึง การไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนบริเวณใกล้เคียง

การประเมินและจัดทำระเบียบความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence)

ด้วยความคำนึงถึงความสำคัญในสิทธิมนุษยชนนั้น บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนดูแลให้มีมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกัน เยียวยาและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสม การจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาอันเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน และคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมถึง จัดให้มีการสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจ โดยบริษัทมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

ลูกค้า

- นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance – ESG) เข้ามาบูรณาการในการดำเนินธุรกิจ กระบวนการออก พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน โดยบริษัทจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเหมือนหรือแตกต่าง รวมถึง มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อสร้างความมั่นใจและความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย จนถึงบริการหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างถูกต้องเป็นธรรม
- จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า แนวปฏิบัติในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการใช้บริการกับบริษัท

พนักงาน

- ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคกัน ห้ามการล่วงละเมิด หรือข่มขู่คุกคาม ไม่เลือกปฏิบัติด้วยสาเหตุอันเนื่องมาจากความเหมือน หรือความแตกต่าง และให้ความสำคัญกับความหลากหลายในบริษัท
- ห้ามการใช้แรงงานเด็กและแรงงานผิดกฎหมาย รวมถึง การเคารพสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะอนามัย

ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

- จัดให้มีกระบวนการคัดเลือก ทบทวนลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกที่โปร่งใส ด้วยการปฏิบัติตามนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
- กำหนดปัจจัยเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกประเมินตนเองตามแบบฟอร์มจรรยาบรรณลูกค้า ซึ่งครอบคลุมเรื่อง ต่าง ๆ เช่น สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป็นต้น
- ดำเนินถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกได้มีการพัฒนาหรือเพิ่มทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นผ่านการอบรมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับบริษัท

ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นๆ

- ดำเนินถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ ไม่ให้ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของชุมชนท้องถิ่น รวมถึง ดูแลให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเสมอภาค ตามกฎหมาย หรือข้อพึงปฏิบัติระหว่างกัน

12. การส่งเสริม และการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

บริษัทได้บรรจุความรู้ด้านจรรยาบรรณธุรกิจ และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้ผู้บริหารและพนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยมีการกระตุ้นการรับรู้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคน