ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 610
ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

ธนาคารมีกระบวนการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและดูแลให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ ตั้งแต่การรับรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก การนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

จริยธรรมธนาคารออมสิน ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลักสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง แบบแผนและวิธีปฏิบัติของธนาคาร เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม เป็นกลางทางการเมือง อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก 9 ประการ ดังนี้

(1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

(2) การมีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ

(3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติและธนาคารเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(4) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

(5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

(6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(7) การมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

(8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพของธนาคาร

ส่วนที่ 2 มาตรฐานจริยธรรมของธนาคารออมสิน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมของธนาคารออมสิน 12 ประการ ดังนี้

(1) ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของประเทศ

(2) ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง แบบแผนและวิธีปฏิบัติของธนาคารอย่างเคร่งครัด ตลอดจนร่วมมือดูแลให้พนักงานอื่นปฏิบัติตามด้วย

(3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ยึดมั่นในคุณธรรม คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น

(4) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ทุ่มเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ให้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและประเทศชาติ

(5) รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และธนาคารอย่างเคร่งครัด การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับจะกระทำได้ต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่และได้รับอนุญาต หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(6) ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมหาผลประโยชน์จากธนาคารเพื่อตนเองหรือผู้อื่น และไม่ยอมให้ประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเองขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคาร

(7) ร่วมมือช่วยเหลือกันเกี่ยวกับกิจการของธนาคาร รักษาความสามัคคี และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความแตกแยกสามัคคี หรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยมิชอบ ละเว้นการกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเดือดร้อน ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ

(8) ไม่ลอกหรือไม่นำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นประโยชน์ของตนเองโดยมิได้ระบุแหล่งที่มา หรือไม่นำผลงานของบุคคลอื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตนเอง

(9) ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในกิจการของธนาคารโดยชอบในการปฏิบัติกิจการของธนาคาร ไม่กระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปสั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษเป็นครั้งคราว

(10) ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

(11) ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณของธนาคาร

(12) ละเว้นการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของธนาคารที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตหรือมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจหน้าที่ และ ละเว้นการเผยแพร่ หรือส่งต่อข้อความ หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ หรืออาจสร้างความเข้าใจผิดทางสื่อออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า ได้รับความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานต้องยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมของธนาคารออมสินเพิ่มอีก 2 ประการ ดังนี้

(1) พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารอยู่เสมอ โดยศึกษาหาความรู้และประสบการณ์

(2) ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ รวดเร็ว ให้ความสะดวกในการติดต่อ ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จรรยาบรรณธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินได้กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคารออมสิน โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. จรรยาบรรณของคณะกรรมการ
2. จรรยาบรรณของผู้บริหาร
3. จรรยาบรรณของพนักงาน

จรรยาบรรณของพนักงาน ให้ถือเป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสินจะต้องยึดถือปฏิบัติ โดยผู้บริหารนอกจากจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหารแล้วยังจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามจรรยาบรรณของพนักงานด้วย พนักงานธนาคารออมสินทุกคนมีหน้าที่ต้องศึกษาและปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ในการเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ให้นำผลการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วยพนักงานที่ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ หรือผู้บังคับบัญชายินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ถือว่าเป็นผู้ฝ่าฝืนจรรยาบรรณนั้นด้วย จะถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยซึ่งอาจรวมถึงการชดใช้ความเสียหายทางแพ่งและโทษทางอาญาด้วย

1 จรรยาบรรณของกรรมการ

1.1 จรรยาบรรณกรรมการต่อธนาคาร

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของธนาคาร

(2) นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารงานธนาคารด้วยความระมัดระวัง

(3) รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

(4) ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

(5) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

1.2 จรรยาบรรณกรรมการต่อพนักงาน

(1) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆที่ไม่เป็นธรรม รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

(2) กำหนดนโยบายในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน

(3) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน

(4) ติดตามให้ธนาคารดำเนินการในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร

1.3 จรรยาบรรณกรรมการต่อลูกค้าและประชาชน

(1) ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า

(2) สนับสนุนแนวทางในการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างต่อเนื่อง

(3) ควรส่งเสริมให้ธนาคารสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

(4) เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(5) กำกับให้ธนาคารจัดระบบให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

1.4 จรรยาบรรณกรรมการต่อสังคม

(1) สนับสนุนให้ธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของประเทศ

(2) ปฏิบัติและควบคุมให้ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

2.1 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อภาครัฐ

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดของภาครัฐโดยรวม

(2) บริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี

(4) รายงานสถานภาพของธนาคารโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วน ตามความเป็นจริง

(5) แจ้งให้ภาครัฐทราบถึงแนวโน้มในอนาคตของธนาคารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้และมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ

(6) ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

(7) ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

(8) ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

2.2 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อธนาคาร

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

(2) ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดีเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

(3) รักษาความลับของธนาคาร ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ

2.3 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน

(1) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน

(2) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

(3) การแต่งตั้งและโยกย้ายรวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความสุจริตใจและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น ๆ

(4) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

2.3 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน (ต่อ)

(5) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของพนักงาน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน

(6) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด

(7) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

(8) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

(9) ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

(10) เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องการทำความผิดกฎหมายของธนาคารได้

(11) ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการในการทำงาน

(12) ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน

(1) ให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้

(2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(3) การนำเสนอการบริการจะต้องไม่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ปริมาณหรือเงื่อนไขใด ๆ ของการบริการนั้น ๆ

(4) จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

(5) รักษาความลับของลูกค้าและประชาชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

(6) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด

(7) กรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

(8) ไม่ค้ากำไรเกินควร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการ และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน

(9) ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น การบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

2.5 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่ค้า

(1) ไม่เรียกร้องหรือไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า

(2) ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียก หรือการรับ หรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว

2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

2.6 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่แข่ง

(1) ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี

(2) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่พนักงานคู่แข่ง

(3) ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วย การกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

2.7 จรรยาบรรณผู้บริหารต่อสังคม

(1) ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

(2) คืนผลกำไรส่วนหนึ่งของธนาคารให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

(3) ปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

(4) ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

(5) ไม่กระทำการช่วยเหลือสนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ

(6) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานนั้น

(7) ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมือง

3 จรรยาบรรณของพนักงาน

3.1 จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม มานะอดทน

(2) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถของตน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่ใช้โอกาสหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์หรือขัดแย้งกับประโยชน์ของธนาคาร

(3) มีทัศนคติที่ดีและมีความภักดีต่อธนาคาร รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง อันดีงามของธนาคาร ไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคารชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอก เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

(4) ห้ามรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติในโอกาสตามประเพณีนิยม ที่มีราคาหรือมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสเกินสามพันบาท

(5) รักษาข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยไว้เป็นความลับ และไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารใดๆ ที่ผู้มีอำนาจยังไม่อนุญาต

(6) ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร

3 จรรยาบรรณของพนักงาน

3.1 จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร (ต่อ)

(7) ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน รวมทั้งช่วยกันดูแลทรัพย์สิน สถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบและสะอาดอยู่เสมอ

(8) เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวงที่จะเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาธนาคารไปสู่ความเป็นเลิศ

(9) ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของธนาคาร

3.2 จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้บริหาร

(1) ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายและปฏิบัติงานตามลำดับบังคับบัญชา ยกเว้นกรณีมีเหตุผลอันสมควร

(2) ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา ตลอดจนไม่กล่าวร้ายผู้บริหาร โดยปราศจากมูลความจริง

(3) ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่

3.3 จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้ร่วมงาน

(1) รักษาและเสริมสร้างความสามัคคี รวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

(2) ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน หรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้ร่วมงาน

(3) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร

(4) ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะพึงกระทำได้

(5) ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางที่เสื่อมเสียแก่ผู้ร่วมงาน หรือภาพพจน์โดยส่วนรวมของธนาคาร

(6) ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3.4 จรรยาบรรณพนักงานต่อตนเอง

(1) พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ

(2) ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ

(3) มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารออมสิน และรักษาชื่อเสียงของตนและเกียรติของพนักงานธนาคารออมสินไม่ให้เสื่อมเสีย

(4) ตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลางานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว โดยปราศจากความจำเป็นอย่างแท้จริง

3 จรรยาบรรณของพนักงาน

3.5 จรรยาบรรณพนักงานต่อลูกค้าและประชาชน

(1) มีความจริงใจ ให้บริการที่มีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน

(2) ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

(3) รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า หากมีการขัดกันของผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียกับลูกค้า ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็วที่สุดและดำเนินการด้วยความโปร่งใสทันที

(4) รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น

(5) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะแห่งตน หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

(6) ต้องแนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้น ๆ

3.6 จรรยาบรรณพนักงานต่อคู่แข่ง

(1) ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่ง ภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี

(2) ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม

(3) มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3.7 จรรยาบรรณพนักงานต่อสังคม

(1) พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

(2) ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม