

ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน



สารบัญ

บทนำ	02
คำนิยาม	03
วัตถุประสงค์ของประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	05
จริยธรรมธนาคารออมสิน	06
จรรยาบรรณธนาคารออมสิน	11
จรรยาบรรณของกรรมการ	13
จรรยาบรรณของผู้บริหาร	17
จรรยาบรรณของพนักงาน	24
กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	30
ขั้นตอนการลงโทษ	32
การส่งเสริมการดำเนินงาน	35
แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม	36
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	
สำหรับผู้บริหาร	37
สำหรับพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน	44

บทนำ

ธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยคณะกรรมการธนาคารได้กำหนดให้มีระเบียบธนาคารออมสินว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่น ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของบุคลากรในธนาคาร รวมทั้งยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกท่าน ได้ศึกษาและทำความเข้าใจ รวมถึงยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร

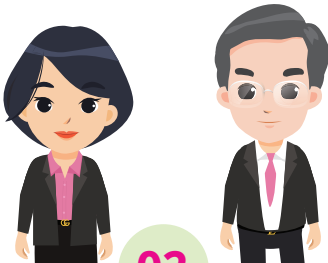
คำนิยาม



01

ธนาคาร

หมายความว่า
ธนาคารออมสิน



02

กรรมการ

หมายความว่า
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน
กรรมการธนาคารออมสิน
และให้หมายความรวมถึงกรรมการ
ซึ่งคณะกรรมการธนาคารออมสิน
ได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งด้วย



03

ผู้บริหาร

หมายความว่า
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโส
รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
และพนักงานธนาคารออมสิน ตั้งแต่ระดับ
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป



04

หัวหน้าส่วนงาน

หมายความว่า
ผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค
หรือเทียบเท่าขึ้นไป



05 พนักงาน

หมายความว่า

พนักงานธนาคารออมสิน พนักงานทดลองปฏิบัติงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน



06 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

NEW!!

หมายความว่า

องค์กร ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร และ/หรือส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งมีโอกาสได้รับผลกระทบและ/หรือมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอนาคต โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคาร จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มพันธมิตร และคู่ค้า กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ กลุ่มลูกค้า กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่แข่ง เจ้าหนี้

07 จริยธรรม

หมายความว่า

ประมวลความประพฤติหรือกิจวัตรที่ควรประพฤติที่สอดคล้องกับความถูกต้อง ตั้งตามวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม และหลักศาสนาสำหรับบุคลากรของธนาคาร

08 จรรยาบรรณ

หมายความว่า

ประมวลความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมกับวิชาชีพ แสดงถึงจริยธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของธนาคาร อันจะส่งผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาและยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์ของประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

- 01** เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สร้างความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นสากล
- 02** ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และเป็นเครื่องมือการตรวจสอบการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในระดับธนาคารและระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 03** ทำให้เกิดรูปแบบธนาคารอันเป็นที่ยอมรับ เพิ่มความน่าเชื่อถือ และเกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย
- 04** ทำให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างธนาคารและบุคคลในทุกระดับ ให้ใช้อำนาจในขอบเขตและสร้างระบบความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อธนาคาร ต่อประชาชน และต่อสังคม ตามลำดับ
- 05** ป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- 06** ใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับธนาคารและบุคคล เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่น ๆ

จริยธรรม ธนาคารออมสิน



จริยธรรมธนาการออมสิน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาการ เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นตามจริยธรรมที่ธนาการกำหนด ดังนี้

1



ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2

ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของประเทศ



3



ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง แบบแผนและวิธีปฏิบัติของธนาการอย่างเคร่งครัด ตลอดจนร่วมมือดูแลให้พนักงานอื่นปฏิบัติตามด้วย

4

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ



5



ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
ทุ่มเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ให้บรรลุผลสำเร็จ
และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
และประเทศชาติ

6

รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และธนาคารอย่างเคร่งครัด
การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับจะกระทำได้ต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่
และได้รับอนุญาต หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด



7



ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม
มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่น
อาศัยงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม
หาผลประโยชน์จากธนาคารเพื่อตนเองหรือผู้อื่น และไม่ยอมให้
ประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเอง
ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคาร

8

ร่วมมือช่วยเหลือกันเกี่ยวกับกิจการของธนาคาร รักษาความสามัคคี
และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความแตกแยกสามัคคี
หรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร
เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวก่ายหรือแทรกแซง
การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยมิชอบ ละเว้นการกระทำใด ๆ
อันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเดือดร้อน ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ



9



ไม่ลอกหรือไม่นำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นประโยชน์ของตนเอง โดยมีได้ระบุแหล่งที่มา หรือนำผลงานของบุคคลอื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตนเอง

10

ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในกิจการของธนาคารโดยชอบในการปฏิบัติกิจการของธนาคาร ไม่กระทำการข่มผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปสั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษเป็นครั้งคราว



11



คำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากล ในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน เศรษฐกิจที่ดี ความเป็นมนุษย์ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

12

ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร



13



ละเว้นการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของธนาคารที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตหรือมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจหน้าที่

14

ละเว้นการเผยแพร่หรือส่งต่อเอกสารภายในของรณการ ข้อความหรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ หรืออาจสร้างความเข้าใจผิดทางสื่อออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าได้รับความเสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของรณการ



15



ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของรณการ รวมทั้งต้องละเว้นจากอบายมุข และไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและเกียรติศักดิ์ของตนและรณการ โดยอย่างน้อยต้องปฏิบัติตน ดังนี้

- (1) ไม่กระทำการเป็นคนมีหนี้สินรุงรัง อันมีผลกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือชื่อเสียงของรณการ
- (2) ไม่หมกมุ่นในการพนันทุกประเภท
- (3) ไม่เสพยาเสพติดให้โทษทุกประเภท
- (4) ไม่กระทำการเป็นนายทุนให้กู้ยืมเงิน หรือเป็นนายหน้าหรือคนกลางในการดำเนินการให้พนักงานได้กู้ยืมเงินจากนายทุน อันขัดต่อกฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของรณการ

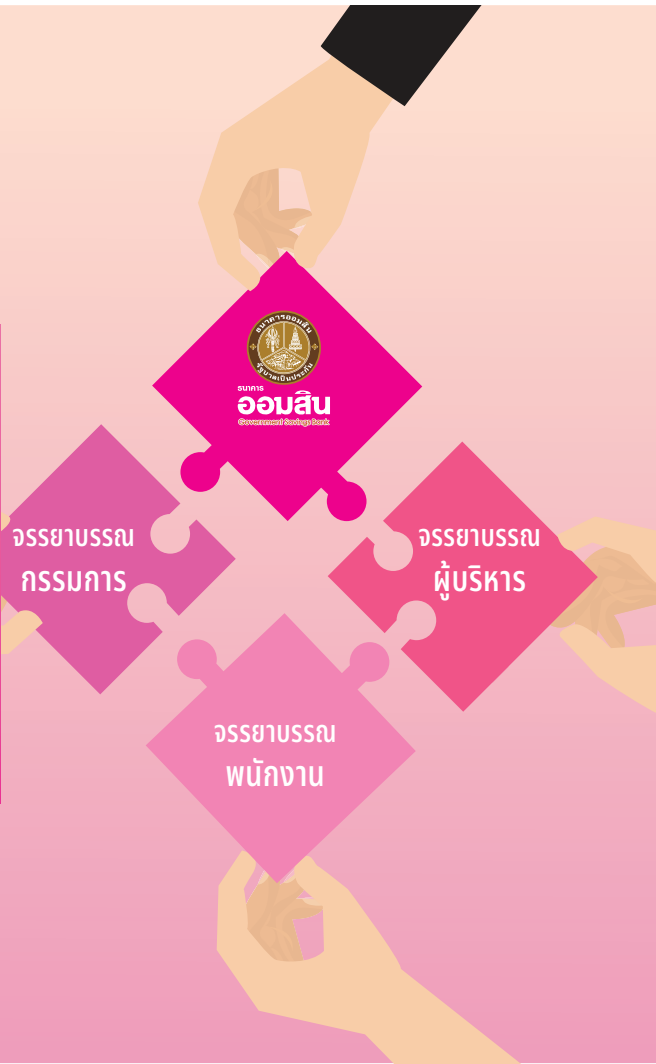
16

วางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงานหรือกระทำการใด ๆ ในลักษณะที่อาจทำให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจผิดว่ารณการฝักใฝ่หรือมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง โดยอย่างน้อยต้องปฏิบัติตน ดังนี้

- (1) การใช้สิทธิทางการเมืองที่พึงมีตามกฎหมาย ต้องกระทำการในนามตนเอง และระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นเข้าใจผิดได้ว่าเป็นการกระทำในนามรณการ
- (2) ต้องไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นตัวแทนหรือสนับสนุนในการทำกิจกรรมทางการเมืองในขณะปฏิบัติหน้าที่
- (3) ต้องไม่นำทรัพย์สิน อุปกรณ์ ตราสัญลักษณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ของรณการไปใช้เพื่อประโยชน์หรือนำเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง
- (4) พึงใช้ความระมัดระวังเยี่ยงวิญญูชนในการแสดงออก การให้ข้อมูล การแต่งกาย การใช้สัญลักษณ์ใด หรือการโพสต์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการวางตนเป็นกลางทางการเมืองของรณการ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เว้นแต่เป็นการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการตามหลักวิชา
- (5) พึงละเว้นการกระทำ และคำพูด ซึ่งแสดงความสนับสนุน หรือไม่สนับสนุนกลุ่มการเมือง หรือพรรคการเมืองใดเกินกว่าที่วิญญูชนทั่วไปพึงกระทำ อันนำไปสู่ความแตกแยก ขาดความสามัคคีปรองดองภายในรณการ

ทั้งนี้ ความในข้อนี้มิใช่บังคับในกรณีที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

จรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน

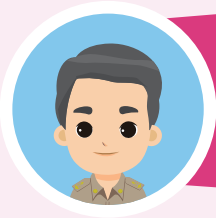


จรรยาบรรณธนาคารออมสิน

ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคาร โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

01

จรรยาบรรณ
ของกรรมการ

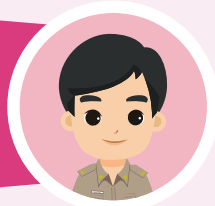


จรรยาบรรณ
ของผู้บริหาร

02

03

จรรยาบรรณ
ของพนักงาน



จรรยาบรรณของพนักงาน ให้ถือเป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องยึดถือปฏิบัติ

ผู้บริหาร นอกจากจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหารแล้วยังจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามจรรยาบรรณของพนักงานด้วย

จรรยาบรรณของกรรมการ



จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของธนาคาร

02

นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารงานธนาคารด้วยความระมัดระวัง

03

รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

04

ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

05

ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ





จรรยาบรรณกรรมการต่อพนักงาน

01

ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

02

กำหนดนโยบายในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม แก่พนักงาน

03

ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

04

ติดตามให้ธนาคารดำเนินการในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร





จรรยาบรรณกรรมการต่อลูกค้าและประชาชน

- 01 ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า
- 02 สนับสนุนแนวทางในการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- 03 ควรส่งเสริมให้ธนาคารสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- 04 เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 05 กำกับให้ธนาคารจัดระบบให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว





จรรยาบรรณกรรมการต่อสังคม

01

สนับสนุนให้ธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของประเทศ

02

ปฏิบัติและควบคุมให้ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล



จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อภาครัฐ

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดของภาครัฐโดยรวม

02

บริหารธนาคารด้วยความระมัดระวัง

03

ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการ อย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี

04

รายงานสถานภาพของธนาคารโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง

05

แจ้งให้ภาครัฐทราบถึงแนวโน้มในอนาคตของธนาคาร ทั้งในด้านบวก และด้านลบ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้และมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ

06

ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

07

ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

08

ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร



จรรยาบรรณผู้บริหารธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

02

ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

03

รักษาความลับของธนาคาร ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ





จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน

- 01 ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- 02 ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 03 การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความสุจริตใจและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น ๆ
- 04 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง
- 05 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของพนักงาน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน
- 06 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- 07 บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบ ต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

08

ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

09

ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

10

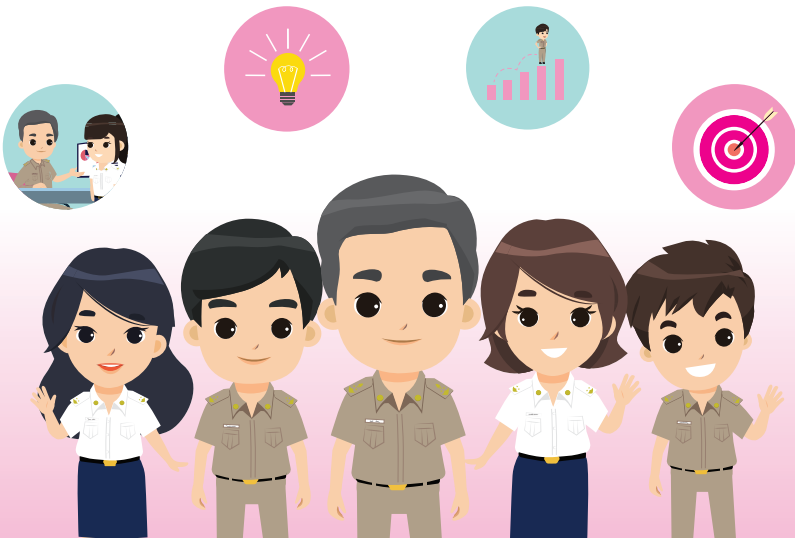
เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องการทำคามผิดกฎหมายของธนาคารได้

11

ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการในการทำงาน

12

ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด





จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน



01

ให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้

02

เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

03

การนำเสนอการบริการจะต้องไม่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ปริมาณหรือเงื่อนไขใด ๆ ของการบริการนั้น ๆ

04

จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

05

รักษาความลับของลูกค้าและประชาชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

06

ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด

07

กรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

08

ไม่คำกล่าวเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการ และไม่กำหนดเงื่อนไขการคำที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน

09

ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น การบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ





จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้า

01

ไม่เรียกร้อง หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า

02

ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียกรับ หรือการรับ
หรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ
ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายละเอียด
ต่อลูกค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหา
โดยยุติธรรมและรวดเร็ว



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่แข่ง

01

ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี

02

ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต
หรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่พนักงานคู่แข่ง

03

ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

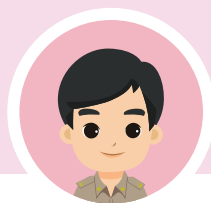


จรรยาบรรณผู้บริหารต่อสังคม

- 01 ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
- 02 คำนึงกำไรส่วนหนึ่งของธนาคารให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ
- 03 ปลุกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
- 04 ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล
- 05 ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือ ที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ
- 06 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานนั้น
- 07 ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมือง



จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม มานะอดทน

02

มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถของตน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่ใช้อำนาจหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่ การงานแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์หรือขัดแย้งกับประโยชน์ของธนาคาร

03

มีทัศนคติที่ดีและมีความรักดีต่อธนาคาร รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร ไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอก เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

04

รักษาข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยไว้เป็นความลับ และไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจยังไม่อนุญาต

05

ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร

06

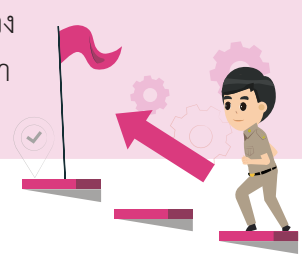
ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งช่วยกันดูแลทรัพย์สินสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ และสะอาดอยู่เสมอ

07

เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวง
ที่จะเสริมสร้างคุณภาพประสิทธิภาพและการพัฒนา
ธนาการไปสู่ความเป็นเลิศ

08

ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของธนาการ



พัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย



จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้บริหาร

01

ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา
ปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายและปฏิบัติงานตามลำดับบังคับบัญชา
ยกเว้นกรณีมีเหตุผลอันสมควร

02

ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา ตลอดจน
ไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากมูลความจริง

03

ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่





จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้ร่วมงาน

01

รักษาและเสริมสร้างความสามัคคี รวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

02

ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน หรือให้คำปรึกษา แนะนำผู้ร่วมงาน

03

รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร

04

ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะพึงกระทำได้

05

ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางที่เสื่อมเสีย แก่ผู้ร่วมงาน หรือภาพพจน์โดยรวมของธนาคาร

06

ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

มีความเห็น
อย่างไรบ้างคะ?

ลองทำแบบนี้
ดูไหมคะ





จรรยาบรรณพนักงานต่อตนเอง

01

พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่เสมอ

02

ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ

03

มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารออมสิน และรักษาชื่อเสียงของตน และเกียรติของพนักงานธนาคารออมสิน ไม่ให้เสื่อมเสีย

04

ตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลางานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว โดยปราศจากความจำเป็นอย่างแท้จริง

อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคาร





จรรยาบรรณพนักงานต่อลูกค้าและประชาชน

01

มีความจริงใจ ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน

02

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

03

รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ และรักษาคำมั่นสัญญา ที่ให้ไว้กับลูกค้า หากมีการขัดกันของผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียกับลูกค้า ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็วที่สุดและดำเนินการด้วยความโปร่งใสทันที

04

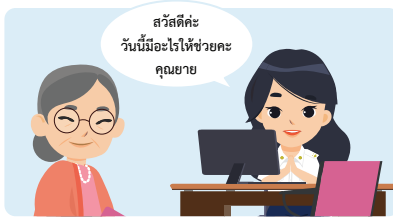
รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น

05

รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจง ข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะแห่งตน หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำ ให้ติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

06

ต้องแนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ อย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไข ของการบริการนั้น ๆ





จรรยาบรรณพนักงานต่อคู่แข่ง

01

ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่ง ภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี

02

ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม

03

มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วย
ส่งเสริมให้ธนาคารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ



จรรยาบรรณพนักงานต่อสังคม

01

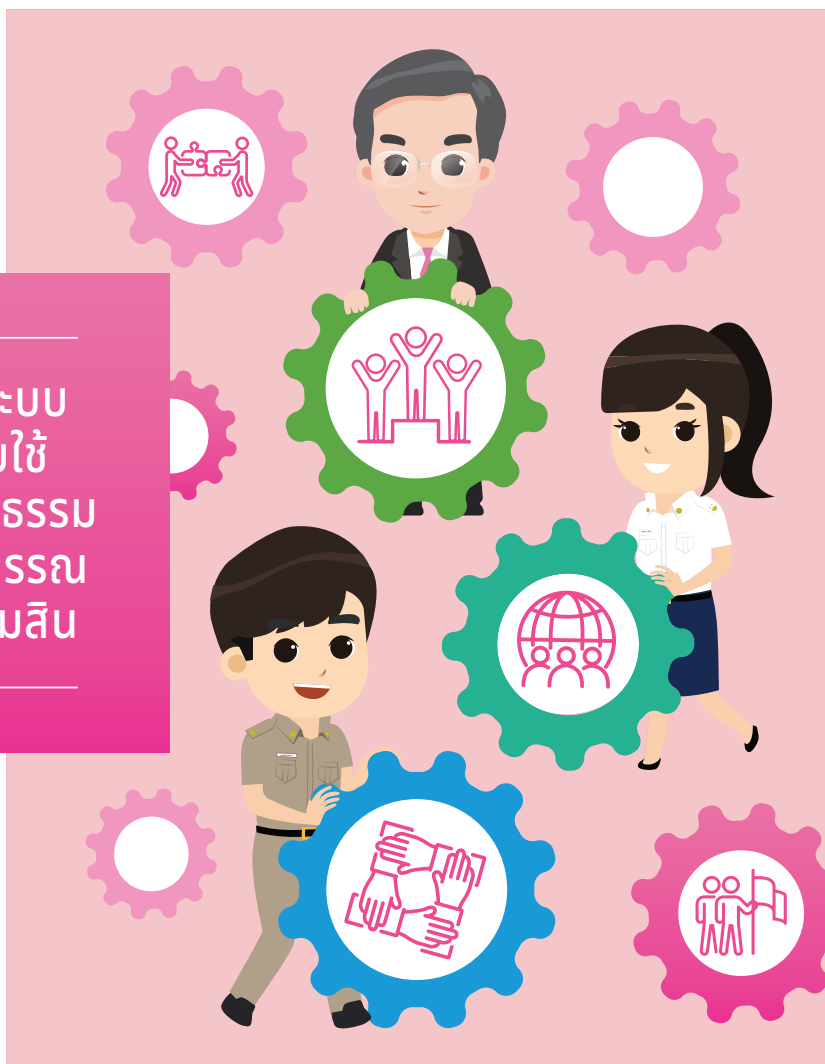
พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน หรือสังคม โดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายใน และภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำ ในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

02

ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม



กลไกและระบบ
การบังคับใช้
ประมวลจริยธรรม
และจรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน



กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด หากพนักงานผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา



ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นมีหน้าที่ประพฤติ ตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลและปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่ รับทราบ และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีผู้บริหาร หรือพนักงาน ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยให้นาหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้โดยอนุโลม

กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีกรรมการ หรือผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้รายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

ขั้นตอนการลงโทษ



ขั้นตอนการลงโทษ



เมื่อได้รับรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้ว ให้หัวหน้าส่วนงาน
ต้นสังกัดดำเนินการ ดังนี้

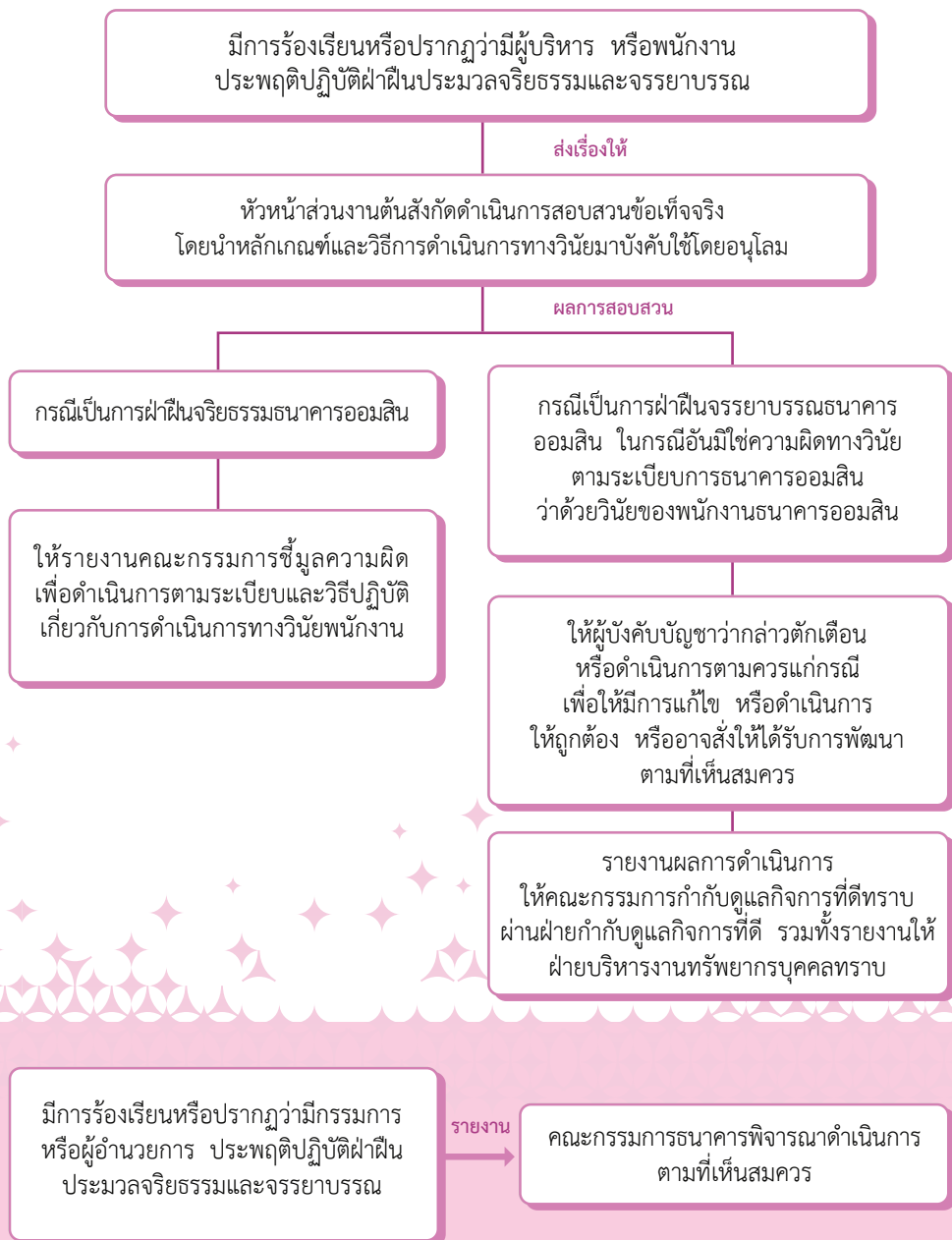
01 กรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่าเป็นการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรม
ธนาคารออมสิน ให้รายงานคณะกรรมการชี้มูลความผิด เพื่อดำเนินการ
ตามระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยพนักงานต่อไป

02 กรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่าเป็นการปฏิบัติฝ่าฝืนจรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน ในกรณีอันมิใช่ความผิดทางวินัยตามระเบียบการ
ธนาคารออมสิน ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน ให้กล่าวตักเตือน
หรือดำเนินการตามควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไข หรือดำเนินการให้ถูกต้อง
หรืออาจสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควร และให้รายงานผล
การดำเนินการให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทราบผ่านฝ่ายกำกับ
ดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งรายงานให้ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลทราบ

ทั้งนี้ การประพฤติดังฝ่าฝืนระเบียบนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางอาญา
หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร จะต้องถูกดำเนินการทางอาญา หรือต้องชดใช้
ความเสียหายทางแพ่งด้วย

ในการเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน
ที่ประพฤติดังฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณให้นำผลการดำเนินการเกี่ยวกับ
จริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย

กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ



การส่งเสริมการดำเนินงาน

แนวทางการส่งเสริมการดำเนินงานตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน มีดังนี้



01 จัดให้มีการเผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกันอย่างเคร่งครัด



02 จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมที่ดี

ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างสม่ำเสมอ



03 ติดตาม ประเมินผล

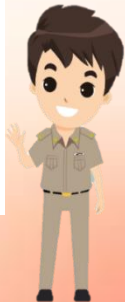
การประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ และรายงานผลการดำเนินงาน แก่ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน หรือผู้ที่ผู้อำนวยการธนาคารออมสินมอบหมาย



การทบทวนประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

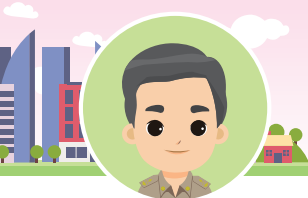
ธนาคารจะจัดให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรม
และจรรยาบรรณ ธนาคารออมสินตามระเบียบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
หรือเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อประมวลจริยธรรมและ
จรรยาบรรณธนาคาร ออมสินอย่างมีนัยสำคัญ

กรณีทบทวนแล้วไม่มีประเด็นเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขให้นำเสนอ
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนพิจารณาอนุมัติ และนำเสนอ
คณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ



แนวทางการเสริมสร้าง พฤติกรรมตาม ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน





แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาการออมสิน (สำหรับผู้บริหาร)



จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาการออมสินจะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาการ ได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาการออมสินสำหรับผู้บริหาร เพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวปฏิบัติ ที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ของธนาการ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้





1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี
- ✓ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ
- ✓ มีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ
- ✓ ไม่ดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร
- ✓ คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- ✓ ยึดมั่นในคุณความดี ประพฤติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ✗ ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามีการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- ✗ มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ✗ ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- ✗ หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ✗ ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์เพื่อตนเองหรือพวกพ้อง



2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✓ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- ✓ ส่งเสริม และควบคุมให้พนักงาน ปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- ✓ เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับ เฉพาะตัว

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ไม่ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✗ ละเลย ไม่ควบคุมให้พนักงาน ปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✗ ไม่เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับ เฉพาะตัว
- ✗ สร้างรายการทางบัญชีปลอม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย



3 มีความรับผิดชอบ บริหารงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ใช่โอกาส หรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ✓ ใช้ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถ
- ✓ เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช้งานในหน้าที่ของตนเอง
- ✓ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ✓ บริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของธนาคาร
- ✓ บริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- ✓ ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
- ✓ บริหารงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว
- ✓ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
- ✓ ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานในหน้าที่ ปฏิเสธความรับผิดชอบหรือกล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- ✗ ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง
- ✗ ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมหรือธนาคาร
- ✗ ขาดความระมัดระวังในการบริหารงาน
- ✗ บริหารงานไม่เป็นธรรม ใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรืออคติต่อการปฏิบัติงาน
- ✗ ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว



4 รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชนอย่างเคร่งครัด
- ✓ ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชนไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- ✓ ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ✓ การเปิดเผยข้อมูลของธนาคาร ที่เป็นความลับจะกระทำต่อเมื่อ มีอำนาจหน้าที่และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ เปิดเผยข้อมูล หรือความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน
- ✗ นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อตนเองและผู้อื่น
- ✗ นำข้อมูลของธนาคารไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
- ✗ ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- ✗ ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ



5 เป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารงาน ด้วยความเป็นธรรม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✓ ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ✓ แนะนำ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์ให้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ
- ✓ เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน ของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✓ มีภาวะเป็นผู้นำ เสียสละ กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบ ต่อหน้าที่
- ✓ ปลุกฝังให้พนักงานรัก และอยากทำความดีเพื่อองค์กร
- ✓ แต่งตั้ง โยกย้าย ให้อำนาจ และลงโทษ ด้วยความยุติธรรม และเหมาะสม
- ✓ ส่งเสริม และควบคุมให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน ตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ บริหารงานไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจ คุกคาม หรือสร้างความกดดัน ต่อสภาพจิตใจ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✗ ไม่เข้าช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษา เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา
- ✗ เพิกเฉย หรือสนับสนุน การปฏิบัติงานที่ผิดจรรยาบรรณ



6 ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- ✓ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ✓ แสวงหาช่องทาง และนวัตกรรม การบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประโยชน์ ให้ลูกค้าและประชาชน เกิดความพึงพอใจ
- ✓ ส่งเสริม และควบคุมให้พนักงาน ปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหาร จัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) อย่างเคร่งครัด
- ✓ หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำให้เสื่อมเสีย ชื่อเสียง หรือทำให้ลูกค้า และประชาชนขาดความไว้วางใจ

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ปกปิด หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ของข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ แก่ลูกค้าและประชาชน
- ✗ ไม่เปิดรับ และไม่แสวงหาความรู้ วิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการ
- ✗ ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงาน ปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหาร จัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)



แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน (สำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน)

จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสินจะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินสำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน เพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้





1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี
- ✓ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ
- ✓ ไม่ดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร
- ✓ มีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ
- ✓ คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- ✓ ยึดมั่นในคุณความดี ประพฤติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ✗ ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามีกรกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- ✗ มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ✗ ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- ✗ หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ✗ ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ของตนและพวกพ้อง



2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✓ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- ✓ เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับ เฉพาะตัว

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ไม่ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✗ ละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ✗ ไม่เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับ เฉพาะตัว
- ✗ สร้างรายการทางบัญชีปลอม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย



3 มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ รับผิดชอบต่อหน้าที่
- ✓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ
- ✓ หลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร
- ✓ ตรงต่อเวลา ไม่มาสายกลับก่อนหรือเอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ✓ เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- ✓ ทุ่มเทศดีปัญญา ความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
- ✓ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง
- ✓ ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ขาดความรับผิดชอบ และกล่าวโทษผู้อื่น
- ✗ เพิกเฉย ไม่ปรับปรุงงาน หรือพัฒนาทักษะในการทำงาน
- ✗ เอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ✗ มีความคิดเชิงลบในการทำงาน
- ✗ ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง
- ✗ ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว



4 รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชนอย่างเคร่งครัด
- ✓ ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชนไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- ✓ รักษาและตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ✓ การเปิดเผยข้อมูลของธนาคาร ที่เป็นความลับจะกระทำได้ต่อเมื่อ มีอำนาจหน้าที่และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ✓ หลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปใช้ประโยชน์ เพื่อตนเองและผู้อื่น
- ✗ ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- ✗ แฮกหรือส่งผ่าน หรือกดเข้าถึง ที่แปลกน่าสงสัยในอีเมล
- ✗ ใช้เทคโนโลยีละเมิดลิขสิทธิ์



5 รักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ มีทัศนคติที่ดี มีความรักดี ต่อธนาคาร
- ✓ แต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย ตามระเบียบธนาคาร
- ✓ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี เช่น ไม่ติดสุรา ไม่ติดยาเสพติด ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข
- ✓ ไม่เผยแพร่หรือส่งต่อเอกสารภายในของธนาคาร ข้อความ หรือข้อมูล ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ
- ✓ ชี้แจง ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง เมื่อมีบุคคลอื่น วิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทาง ที่เสียหาย

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ประพฤติผิดศีลธรรมอันดี
- ✗ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือทำให้ธนาคาร เสื่อมเสียชื่อเสียง
- ✗ เพิกเฉย ไม่ช่วยกันสอดส่องดูแล เมื่อพบพนักงานปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร
- ✗ แสดงความคิดเห็น หรือโพสต์ ข้อความผ่านสื่อออนไลน์ ที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของธนาคาร



6 ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน รักษาความสามัคคี

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ให้ความเคารพ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา
- ✓ ไม่รายงานเท็จ หรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา
- ✓ ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพ การคุกคามทางเพศ รวมถึงหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอาจคุกคามหรือสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้อื่น
- ✓ แนะนำ แบ่งปัน ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
- ✓ ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ชอบด้วยกฎหมาย
- ✓ ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- ✓ ไม่นำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
- ✓ ทำงานเป็นทีม เสริมสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- ✓ เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ อย่างสม่ำเสมอ
- ✓ ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ แสดงความกระด้างกระเดื่อง ไม่ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา
- ✗ วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- ✗ ไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง
- ✗ ไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน
- ✗ ไม่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- ✗ กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชา โดยปราศจากมูลความจริง
- ✗ สร้างความแตกแยก และไม่ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ✗ ก้าวก้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานโดยมิชอบ



7 ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do)

- ✓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ✓ ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ✓ จัดให้ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมแสดงตน
- ✓ รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
- ✓ ใส่ใจ รับฟังปัญหา และความต้องการของลูกค้า
- ✓ อธิบาย ชี้แจง แนะนำผลิตภัณฑ์ และเงื่อนไขอย่างละเอียดครบถ้วน ไม่ปิดบังข้อมูล
- ✓ พัฒนาปรับปรุงงานกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Don't)

- ✗ ให้บริการผิดพลาด ลำช้า และแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่ให้เกียรติลูกค้า
- ✗ แต่งกายไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- ✗ เลือกปฏิบัติ ละเลยความต้องการของลูกค้า
- ✗ ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์
- ✗ ไม่สนใจศึกษา และไม่นำเทคโนโลยีมาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
- ✗ เรียกรับของขวัญ หรือผลประโยชน์จากลูกค้า

คลิกที่นี่



ข้าพเจ้า ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว

ชื่อ.....นามสกุล.....

ได้รับทราบประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
และจะศึกษา เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และประพฤติปฏิบัติตน
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร
และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเคร่งครัด
ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าพเจ้า

ขอให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินทุกท่าน
สแกน QR Code เพื่อรับทราบประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน





ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี

470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร : 0-2299-8000 ต่อ 155230, 155231 Call Center : 1115

Website : www.gsb.or.th

Email : Department.GCG@gsb.or.th