# จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์
# BANKING INDUSTRY CODE OF CONDUCT 2559

# บทนำ

สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันกำหนดแผนยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมธนาคารไทยระยะ 5 ปี เพื่อสร้างรากฐานของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ให้มีความแข็งแกร่งและมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล

จรรยาบรรณธนาคาร **(Banking Industry Code of Conduct)** เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในห้าด้านที่ธนาคารสมาชิกให้ความสำคัญ จึงได้นำคู่มือจรรยาบรรณฉบับเดิมซึ่งจัดทำขึ้นมานานแล้ว มาพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังคงมุ่งเน้นการสนับสนุนให้ธนาคารสมาชิกประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดำเนินการโดยให้มีความสมดุลระหว่าง ผลประกอบการ ผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น และลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงยึดหลักการของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึง สังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและธำรงไว้ซึ่งเกียรติคุณและความน่าเชื่อถือของสมาชิก อำนวยประโยชน์ต่อลูกค้าและประชาชนส่วนรวม และส่งเสริมให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน จรรยาบรรณฉบับนี้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติเพิ่มเติมจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก

จรรยาบรรณฉบับนี้มิได้มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้แทนกฎหมาย ระเบียบหรือประกาศใดๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่มีความไม่สอดคล้องระหว่างจรรยาบรรณและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล สมาชิกจะต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่มีความเข้มงวดมากกว่า

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม
2559

# คณะผู้จัดทำ

## CEO Sponsor :

กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
คุณวรภัค ธันยาวงษ์ (8 พฤศจิกายน 2555 – 7 พฤศจิกายน 2559)
คุณผยง ศรีวณิช (8 พฤศจิกายน 2559 – ปัจจุบัน)

## Working Team :

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
15. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

Integrity

ความซื่อสัตย์

Fairness

ความยุติธรรม

Stakeholders

ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| นิยาม | 4 |
| 1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ | 5 |
| 2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร | 6-7 |
| 3. มาตรฐานการให้บริการ | 8 |
| 4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 9 |
| 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า | 10 |
| 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | 11-12 |
| 7. การจัดการข้อมูล | 13 |
| 8. การกำกับดูแลโดยรวม | 14 |
| 9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท | 15 |

# นิยาม

| | |
|---|---|
| **จรรยาบรรณ** | จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย |
| **ธนาคาร** | ธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย |
| **สมาคม** | สมาคมธนาคารไทย |
| **พนักงาน** | พนักงาน / ลูกจ้าง ของธนาคาร |

## 1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

ธนาคารพึงดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชั่น นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

2. ป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งอาจนำมาสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3. ปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ

4. เก็บรักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายใน หรือข้อมูลอันเป็นความลับเพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางที่มิชอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น

## 2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร

กรรมการและผู้บริหารของธนาคารพึงมีจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลทุกระดับในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และกระทำการด้วยความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้กรอบและแนวทางของหลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgement Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ด้วยความใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร

2. เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร อันจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรภาคอุตสาหกรรมและประเทศชาติ รวมถึงจัดให้มีการกำหนดนโยบายเรื่องธรรมาภิบาลที่ดีให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนมีการจัดทำจรรยาบรรณและสื่อสารให้พนักงานและผู้บริหารนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. กรรมการต้องปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต้องเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้ถือหุ้นกับฝ่ายจัดการ โดยทำหน้าที่กำหนดนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงจัดให้มีการกำกับควบคุมดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนดูแลให้ผู้บริหารของธนาคารและฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร

4. การดำเนินธุรกิจของธนาคารอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน แนวปฏิบัติต่างๆ ของหน่วยงานทางการ และกฎเกณฑ์หลายด้าน ดังนั้น กรรมการในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นจึงต้องกำหนดนโยบาย โดยมีผู้บริหารของธนาคาร ในฐานะฝ่ายจัดการทำหน้าที่ผลักดันนโยบายให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด

5. กรรมการต้องดูแลให้ธนาคารมีนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นมืออาชีพ และไม่ถูกครอบงำจากหน่วยงาน ที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนั้น ผู้บริหารของธนาคารจะต้องทราบถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งปกป้องดูแลผลประโยชน์ของธนาคารและจำกัดความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

6. การดำเนินกิจการใดๆ ของกรรมการและผู้บริหารที่มีต่อธนาคารจะต้องอยู่ในระดับ ที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติ เสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป ที่มิได้มีความเกี่ยวข้องกันเป็นพิเศษ โดยมุ่งประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น หรือคาดว่าจะเกิดขึ้น และเมื่อเกิดกรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จะต้องจัดการ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

## 3. มาตรฐานการให้บริการ

ธนาคารต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย
โดยจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการบริการอย่างดี

2. มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อการให้บริการที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง

3. มีระบบการจัดการและบริหารควบคุมภายในที่รอบคอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

4. มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและรับมือได้อย่างเหมาะสม

## 4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานทุกคน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า

2. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรมและให้เกียรติ

3. ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ

4. ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน บนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม

5. เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับและไม่นำข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานออกไปหาประโยชน์อื่น

6. กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ธนาคารพึงให้การดูแลพนักงานในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับและตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

7. ไม่เลือกปฏิบัติโดยอ้างเหตุความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา หรือความพิการ

8. ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคาม โดยการแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทาง ที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน

9. จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่างๆ อย่างเหมาะสม

## 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ธนาคารควรให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถของลูกค้า

2. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยครอบคลุมถึงเงื่อนไขและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอัตราค่าบริการและดอกเบี้ยที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอแก่การตัดสินใจ รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารอย่างโปร่งใสด้วยข้อความที่ชัดเจน ไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด

3. ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ เว้นแต่กรณีที่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือธนาคารจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

4. จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม

5. มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ไม่เรียกรับสินบน และ/หรือ ผลประโยชน์ของกำนัล ทรัพย์สิน และการเลี้ยงสังสรรค์ในรูปแบบใดๆ ที่ส่อถึงเจตนาดังกล่าว เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างไม่ถูกต้อง

## 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารพึงจัดให้มีมาตรการเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

**การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน**

1. จัดให้มีมาตรการควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์และให้มีการเปิดเผยการมีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่อาจเข้าถึงข้อมูลภายในรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลจากตำแหน่ง หน้าที่ หรือการปฏิบัติงานเพื่อหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

2. กำหนดให้มีการแบ่งแยกสถานที่การปฏิบัติงานหรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยจัดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์แยกออกจากกัน

**การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและรายการที่เกี่ยวโยงกัน**

1. การเข้าทำรายการระหว่างธนาคารกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องไม่มีลักษณะถ่ายเทผลประโยชน์ของธนาคารไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. พนักงานธนาคารที่มีส่วนได้เสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรมนั้น เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปเพื่อประโยชน์ของธนาคารอย่างเต็มที่

3. กำหนดระเบียบว่าด้วยการเข้าทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน กำหนดกระบวนการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อประโยชน์ต่อธนาคารและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ

## 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

**<u>การรับและให้ของขวัญ การรับรองและผลประโยชน์อื่นๆ</u>**

1. การรับ/ ให้ของขวัญ การรับรอง และผลประโยชน์อื่นๆ ของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ต้องดำเนินด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และมีมูลค่าเหมาะสม ตามกาลเทศะ ธรรมเนียม จารีตประเพณี

2. ไม่ติดสินบน ตอบแทน เสนอให้ หรือ เรียกร้อง ผลประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม ทั้งทางตรงและทางอ้อม กับลูกค้า หน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคลที่สาม เพื่อก่อให้เกิดอิทธิพลต่อการใช้วิจารณญาณที่เป็นกลางในการตัดสินใจ หรือก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้อื่นต่อการกระทำในหน้าที่ หรือทำให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันไม่สมควร

## 7. การจัดการข้อมูล

ธนาคารควรมีการจัดการข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสม ดังต่อไปนี้

**การจัดการข้อมูล**

1. ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลของธนาคารตามที่กฎหมายกำหนดให้พึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย โดยจะต้องทำการเก็บรวบรวม ดูแลรักษา และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม

2. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าและธนาคาร เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**การสื่อสาร**

การสื่อสาร แถลงการณ์ หรือการให้ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ธุรกิจของธนาคาร และลูกค้า ต้องมีความถูกต้องเหมาะสม โดยการกระทำดังกล่าวต่อสื่อมวลชน หรือสื่อใดๆ นั้น ต้องกระทำโดยบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลในนามของธนาคารเท่านั้น

## 8. การกำกับดูแลโดยรวม

ธนาคารต้องดำเนินธุรกิจให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร รวมถึงหลักธรรมาภิบาล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ รวมทั้งตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคาร รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเอง

2. จัดให้มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของธนาคาร รวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่างๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

3. จัดให้มีการกำกับดูแลเพื่อสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีการบริหารจัดการ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันภายใต้กรอบกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักธรรมาภิบาล นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร

4. จัดให้มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิด และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. จัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

## 9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

เพื่อให้ระบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ธนาคารควรปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารพึงดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารในการกำหนดราคาซื้อ ราคาขาย หรือเงื่อนไขในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า

2. ธนาคารพึงเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่าแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรีและต้องไม่ขัดขวางลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นจนเกินพอดี

3. ธนาคารต้องไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการผูกขาด หรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาด

4. หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ธนาคารพึงจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สุขุ · สามคฺคี · อาโถ
สมาคมธนาคารไทย