



# คู่มือจริยธรรมธุรกิจ

## Code of Conduct

สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน  
บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)  
ฉบับลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564

ฉบับพิจารณาทบทวนจากคณะกรรมการบริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)

ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 1 สารจากประธานกรรมการและประธานกรรมการบริหาร                 | 2    |
| ส่วนที่ 2 ข้อพึงปฏิบัติ   | 3    |
| 2.1 การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับบริษัท                           | 3    |
| 2.2 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ         | 3    |
| 2.2.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์                                      | 3    |
| 2.2.2 การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ                                  | 4    |
| 2.3 การให้และรับของกำนัล  | 5    |
| 2.4 การให้ข้อมูลข่าวสารและการให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชน | 5    |
| 2.5 สิทธิทางการเมืองและกิจกรรมทางการเมือง                           | 6    |
| 2.6 การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์                      | 6    |
| ส่วนที่ 3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                         | 7    |
| 3.1 จริยธรรมธุรกิจของกรรมการและผู้บริหาร                            | 7    |
| 3.1.1 กรรมการและผู้บริหารต่อผู้ถือหุ้น                              | 7    |
| 3.1.2 กรรมการและผู้บริหารต่อพนักงาน                                 | 7    |
| 3.1.3 กรรมการและผู้บริหารต่อลูกค้า                                  | 8    |
| 3.1.4 กรรมการและผู้บริหารต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้                  | 9    |
| 3.1.5 กรรมการและผู้บริหารต่อคู่แข่งทางการค้า                        | 9    |
| 3.1.6 กรรมการและผู้บริหารต่อสังคมส่วนรวม                            | 10   |
| 3.2 จริยธรรมธุรกิจของพนักงานทุกคน                                   | 10   |
| 3.2.1 พนักงานต่อบริษัท  | 10   |
| 3.2.2 พนักงานต่อผู้บังคับบัญชา                                      | 11   |
| 3.2.3 พนักงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา                                   | 11   |
| 3.2.4 พนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน                                       | 11   |
| 3.2.5 พนักงานต่อตนเอง   | 12   |
| 3.2.6 พนักงานต่อลูกค้า  | 12   |
| ส่วนที่ 4 การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ                   | 13   |
| ส่วนที่ 5 การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ                      | 14   |
| ส่วนที่ 6 บทลงโทษ   | 16   |
| ส่วนที่ 7 แบบฟอร์มตกลงการถือปฏิบัติตาม "คู่มือจริยธรรมธุรกิจ"       | 17   |

## ส่วนที่ 1 สารจากประธานกรรมการและประธานกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริษัท มีเจตนาที่ประสงค์จะส่งเสริมให้บริษัทดำเนินธุรกิจ และการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมปฏิบัติตามกฎหมายตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ทั้งเป็นการส่งเสริมระบบการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความโปร่งใสเป็นสำคัญและมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นและค้ำประกันถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยรวม บริษัทจึงได้กำหนดจริยธรรมธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงปฏิบัติ อันส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัท ให้กับนักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเชื่อมั่นจากสังคม ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความมั่งคั่งและมั่นคงทางการเงิน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

  
นายบรรยงค์ ลิ้มประยงค์  
(ประธานกรรมการ)

  
นายมินทร์ อิงค์ธเนศ  
(ประธานกรรมการบริหาร)

## ส่วนที่ 2 ข้อพึงปฏิบัติ

### 2.1 การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับบริษัท

- 2.1.1 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 2.1.2 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.3 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการฝ่าฝืนการไม่ปฏิบัติตาม ข้อ 2.1.1 และ 2.1.2

### 2.2 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

#### 2.2.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทยึดถือนโยบายที่จะไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว จึงได้กำหนดเป็นข้อพึงปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ดังนี้

- 2.2.1.1 หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท เว้นแต่ในกรณีที่ต้องทำรายการนั้นเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยให้ทำรายการนั้นเสมือนกับทำรายการกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรายการดังกล่าวจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
- 2.2.1.2 ในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลในครอบครัวมีส่วนร่วมไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการที่แข่งขันกับธุรกิจของบริษัท จะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและคณะกรรมการบริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2.2.1.3 ในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ไปเป็นกรรมการหุ้นส่วนหรือที่ปรึกษาในองค์กรอื่นนั้น จะต้องไม่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท ลูกจ้างจะไม่ประกอบกิจการ หรือก่อพันธะผูกพันในธุรกิจ หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- 2.2.1.4 ในกรณีที่เข้าข่ายเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกันตามข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกิจการ เช่น สำนักงาน ก.ล.ต., ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฯลฯ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเปิดเผยข้อมูลอย่างเคร่งครัด

- 2.2.1.5 รายการที่เกี่ยวข้องกันต้องผ่านการสอบทานหรือพิจารณาจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ กรณีที่มีกรรมการตรวจสอบหรือกรรมการบริษัทท่านใดมีส่วนได้เสียในรายการที่เกี่ยวข้องกรรมการตรวจสอบหรือกรรมการบริษัทท่านนั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณารายการเกี่ยวข้องนั้น

#### 2.2.2 การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

บริษัทถือว่ากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องรับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลความลับของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะและมีผลกระทบต่อกิจการหรือราคาหลักทรัพย์ โดยที่กรรมการ ผู้บริหาร (รวมถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเองดังต่อไปนี้ (1) คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินฉันสามีภรรยา (2) บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (3) นิติบุคคลซึ่งตนเอง บุคคลตาม (1) และ (2) ถือหุ้นรวมกันเกินร้อยละ 30 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว) และพนักงานจะไม่ใช่โอกาสที่ได้จากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน และในการทำธุรกิจที่แข่งขันหรือเกี่ยวเนื่องกับบริษัท รวมถึงจะไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทและไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทต่อคู่แข่งทางธุรกิจแม้พ้นสภาพจากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทไปแล้ว โดยบริษัทมีวิธีการดูแลป้องกันในการนำข้อมูลภายในของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น ดังนี้

- 2.2.2.1 กำหนดแจ้งให้กรรมการ และผู้บริหารเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์บริษัท ของตนเอง รวมถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเองดังต่อไปนี้ (1) คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินฉันสามีภรรยา (2) บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (3) นิติบุคคลซึ่งตนเอง บุคคลตาม (1) และ (2) ถือหุ้นรวมกันเกินร้อยละ 30 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว ตลอดจนรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ตามมาตรา 59 และบทกำหนดโทษตามมาตรา 275 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ภายใน 1 ปี
- 2.2.2.2 จำกัดการรับรู้ข้อมูลภายในเฉพาะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายในที่มีส่วนเกี่ยวข้องคงตามความจำเป็นและกำหนดอำนาจหน้าที่แก่บุคลากรผู้มีอำนาจเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทให้ชัดเจน
- 2.2.2.3 ประกาศให้ทราบทั่วกันว่า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่รับทราบข้อมูลภายในที่มีนัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาซื้อขายหลักทรัพย์ จะต้องระงับการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือน ก่อนที่บริษัทจะมีการประกาศผลการดำเนินงาน

- 2.2.2.4 กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเองดังต่อไปนี้ (1) คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินฉันสามีภริยา (2) บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (3) นิติบุคคลซึ่งตนเอง บุคคลตาม (1) และ (2) ถือหุ้นรวมกันเกินร้อยละ 30 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว) แจ้งเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันก่อนทำการซื้อขายหลักทรัพย์ต่อเลขาธิการบริษัทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

## 2.3 การให้และรับของกำนัล

- 2.3.1 ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการรับของกำนัลทั้งที่เป็นตัวเงินและมีไม่ตัวเงินจากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เว้นแต่ในเทศกาลหรือประเพณีนิยม
- 2.3.2 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใด ๆ เป็นการส่วนตัวจากลูกค้า คู่ค้า ของบริษัทหรือจากบุคคลใดอันเนื่องมาจากการทำงานในนามบริษัท
- 2.3.3 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องไม่ให้กู้หรือกู้ยืมเงินหรือเรียไ้เงิน สิ่งของจากลูกค้าหรือผู้ทำธุรกิจกับบริษัท เว้นแต่เป็นการกู้ยืมเงินจากธนาคาร หรือสถาบันการเงิน ในฐานะของลูกค้าของธนาคาร หรือสถาบันการงินดังกล่าว
- 2.3.4 การให้หรือการรับเงินบริจาค หรือเงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมาย โดยต้องมั่นใจว่าเงินบริจาค หรือเงินสนับสนุนไม่ได้ถูกนำไปใช้เพื่อเป็นข้ออ้างในการให้หรือการรับสินบน
- 2.3.5 บริษัทไม่มีนโยบายเสนอเงิน สิ่งจูงใจของกำนัล สิทธิประโยชน์พิเศษ ในรูปแบบใด ๆ แก่ลูกค้า คู่ค้า ของบริษัท หน่วยงานภายนอกทั้งของรัฐ และเอกชน หรือบุคคลใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ ยกเว้นการให้การเลี้ยงรับรองทางธุรกิจตามประเพณีนิยม ส่วนลดการค้า และโครงการส่งเสริมการขายของบริษัท

## 2.4 การให้ข้อมูลข่าวสารและการให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชน

- 2.4.1 การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศและการปฏิบัติการใด ๆ ของบริษัทจดทะเบียน รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2.4.2 บริษัทกำหนดให้ประธานกรรมการบริหาร ผู้จัดการใหญ่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นผู้มีอำนาจในการสัมภาษณ์หรือตอบคำถามผู้ถือหุ้น นักลงทุน สื่อมวลชน และบุคคลภายนอก ผู้บริหารระดับสูงท่านอื่น และนักลงทุนสัมพันธ์

## 2.5 สิทธิทางการเมืองและกิจกรรมทางการเมือง

- 2.5.1 บริษัทมีนโยบายการบริหารงานตามกฎหมายด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ฝักใฝ่การเมือง และมีความเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีความเป็นอิสระทั้งในการตัดสินใจและการกระทำ ยึดมั่นในระบบประชาธิปไตย และส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้สิทธิของตนเองตามกฎหมาย และตามรัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้
- 2.5.2 ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ เวลา ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นใดของบริษัท ในการเอื้อประโยชน์และสนับสนุนกิจกรรมใด ๆ ทางการเมือง องค์กรทางการเมือง หรือสมาชิกขององค์กรทางการเมือง
- 2.5.3 ผู้บริหารและพนักงานมีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในนามของตนเอง นอกเหนือเวลาทำงาน และไม่ใช้ในนามบริษัท
- 2.5.4 ผู้บริหารและพนักงานไม่ใช้อำนาจหน้าที่ชี้ชวน กดดัน หรือบังคับให้เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนกิจกรรมใด ๆ ทางการเมือง หรือองค์กรทางการเมือง หรือสมาชิกขององค์กรทางการเมือง

## 2.6 การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยพนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

### ส่วนที่ 3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ดังนั้นบริษัทจึงได้กำหนดจริยธรรมธุรกิจสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

#### 3.1 จริยธรรมธุรกิจของกรรมการและผู้บริหาร

##### 3.1.1 กรรมการและผู้บริหารต่อผู้ถือหุ้น

- 3.1.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อย เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- 3.1.1.2 บริหารองค์กรด้วยความระมัดระวังและความรอบคอบ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อผู้ถือหุ้น
- 3.1.1.3 ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกกรณี
- 3.1.1.4 จัดให้มีการรายงานสถานภาพขององค์กรโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบอย่างเท่าเทียมกันถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้และมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ
- 3.1.1.5 มีความเป็นอิสระทั้งการตัดสินใจและการกระทำไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ขององค์กรซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนและไม่อ้างสิทธิความเป็นกรรมการ ผู้บริหารของบริษัทเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้เกี่ยวข้อง
- 3.1.1.6 ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อองค์กร

##### 3.1.2 กรรมการและผู้บริหารต่อพนักงาน

- 3.1.2.1 จัดระบบการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- 3.1.2.2 ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3.1.2.3 จัดให้มีระบบการบริหารบุคลากรในเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย รวมถึงระบบการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติด้วยความสุจริตใจตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงาน ไม่เลือกปฏิบัติจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานภาพสมรส หรือความไร้สมรรถภาพทางร่างกาย



- 3.1.2.4 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
  - 3.1.2.5 รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน
  - 3.1.2.6 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
  - 3.1.2.7 บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน หรืออาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน
  - 3.1.2.8 ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
  - 3.1.2.9 สร้างความเข้าใจให้พนักงานในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร
  - 3.1.2.10 เปิดโอกาสและช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องการทำผิดกฎหมายขององค์กร ร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบได้ ตามระบบและกระบวนการที่กำหนด
- 3.1.3 กรรมการและผู้บริหารต่อลูกค้า
- 3.1.3.1 ดำเนินธุรกิจโดยยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตยุติธรรมและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า
  - 3.1.3.2 ผลิตสินค้าและ/หรือบริการที่มีคุณภาพโดยมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
  - 3.1.3.3 กำหนดระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ของสินค้าและ/หรือบริการ
  - 3.1.3.4 เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและ/หรือบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงโดยคำนึงถึงประโยชน์สำหรับลูกค้า
  - 3.1.3.5 ให้การรับประกันสินค้าและ/หรือบริการภายใต้เงื่อนไขในเวลาอันเหมาะสม
  - 3.1.3.6 ไม่ส่งมอบสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าทั้ง ๆ ที่รู้ว่าสินค้าและ/หรือบริการนั้น ๆ มีข้อบกพร่องและไม่ปล่อยให้สินค้าและ/หรือบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่าระดับที่กำหนดตกถึงมือลูกค้า
  - 3.1.3.7 การนำเสนอบริการจะต้องไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด เกี่ยวกับคุณภาพราคา ปริมาณหรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าและ/หรือบริการนั้น ๆ

- 3.1.3.8 จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 3.1.3.9 รักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า หรือผู้มีอำนาจของบริษัทก่อน เว้นแต่ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องตามบทบังคับของกฎหมาย รวมถึงไม่นำข้อมูลมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- 3.1.3.10 หาทางลดต้นทุนการผลิตโดยรักษามาตรฐานคุณภาพสินค้าและ/หรือบริการ เพื่อสามารถเพิ่มประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 3.1.3.11 รักษาสัญญาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
- 3.1.3.12 ไม่ค้ากำไรเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการและไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมแก่ลูกค้า
- 3.1.3.13 ไม่จ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ให้ลูกค้าเพื่อเป็นการให้ได้มาหรือแย่งชิงลูกค้ามาโดยการใช่วิธีการที่ไม่สุจริต
- 3.1.4 กรรมการและผู้บริหารต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่
- 3.1.4.1 ไม่เรียก ไม่รับ หรือไม่จ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่
- 3.1.4.2 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวัตถุประสงค์ของการใช้เงินการชำระคืนการดูแลคุณภาพหลักทรัพย์ค้ำประกันและเรื่องอื่นใดที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่
- 3.1.4.3 ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขทางการค้าต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด
- 3.1.4.4 กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 3.1.4.5 แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันพัฒนาสินค้าและบริการ และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน
- 3.1.5 กรรมการและผู้บริหารต่อคู่แข่งทางการค้า
- 3.1.5.1 ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่ดีและเป็นธรรม
- 3.1.5.2 ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่พนักงานของคู่แข่ง

3.1.5.3 ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

### 3.1.6 กรรมการและผู้บริหารต่อสังคมส่วนรวม

3.1.6.1 ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

3.1.6.2 ให้การสนับสนุนกิจกรรมอันเป็นประโยชน์และที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

3.1.6.3 สร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

3.1.6.4 ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

3.1.6.5 ไม่ช่วยเหลือหรือสนับสนุนให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ

3.1.6.6 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานนั้น

3.1.6.7 ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้สินบนหรือการใช้อำนาจรัฐบังหลวงหรือใช้อำนาจหน้าที่ของตนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

## 3.2 จริยธรรมธุรกิจของพนักงานทุกคน

### 3.2.1 พนักงานต่อบริษัท

3.2.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีวินัยและมีจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวมและต่อตนเอง ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง หรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.2 รักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยไม่นำข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม และห้ามกระทำการอันเป็นการสนับสนุนบุคคลอื่นใดให้ทำธุรกิจแข่งขันกับบริษัท

3.2.1.3 ห้ามทำธุรกิจส่วนตัวใด ๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัท เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการบริหาร

3.2.1.4 ห้ามรับเงินและ/หรือผลประโยชน์อื่นใดเป็นการส่วนตัวจากลูกค้าของบริษัท หรือจากบุคคลภายนอกอันเกี่ยวเนื่องกับการทำงานให้แก่บริษัท

- 3.2.1.5 ห้ามกู้ยืมเงินจากลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือผู้ทำธุรกิจกับบริษัท เว้นแต่เป็นการกู้ยืมเงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงิน
  - 3.2.1.6 การรับของขวัญตามประเพณีนิยม หากพนักงานได้รับของขวัญที่มีมูลค่าจากผู้ทำธุรกิจกับบริษัทให้พนักงานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
  - 3.2.1.7 พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
  - 3.2.1.8 พนักงานต้องระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกในเรื่องที่อาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงและผลการดำเนินงานของบริษัท
  - 3.2.1.9 จริยธรรมธุรกิจที่กำหนดไว้อาจไม่ครอบคลุมในทุกกรณี ดังนั้นในกรณีที่มีปัญหาให้พนักงานปรึกษากับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งให้ถือคำวินิจฉัยของผู้จัดการใหญ่/คณะกรรมการบริหาร/คณะกรรมการบริษัทเป็นที่สิ้นสุด
- 3.2.2 พนักงานต่อผู้บังคับบัญชา
- 3.2.2.1 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งควรมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนต่อบุคคลที่มีตำแหน่งเหนือตน
  - 3.2.2.2 ไม่กล่าวร้ายต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารโดยปราศจากข้อเท็จจริง
- 3.2.3 พนักงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3.2.3.1 ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาธรรม ดูแลเอาใจใส่ และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
  - 3.2.3.2 รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานและต่อบริษัท
- 3.2.4 พนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.2.4.1 รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ให้ความร่วมมือและการประสานงานซึ่งกันและกัน
  - 3.2.4.2 ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้านการทำงานอย่างมีน้ำใจ ไม่ปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานและปรับปรุงตนเอง ให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
  - 3.2.4.3 เคารพในสิทธิของพนักงานอื่นที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ไม่วิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายและไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

### 3.2.5 พนักงานต่อตนเอง

- 3.2.5.1 พนักงานต้องยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้ง ไม่ประพฤติตนในทางที่อาจเสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งของตนเองและบริษัท
- 3.2.5.2 ต้องมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### 3.2.6 พนักงานต่อลูกค้า

- 3.2.6.1 พนักงานต้องรักษาความลับของลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้อื่นทราบ
- 3.2.6.2 พนักงานต้องไม่ใช้ข้อมูลของลูกค้าในการแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อบุคคลอื่น อันจะนำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจใดๆ ที่ขัดกับผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้น

## ส่วนที่ 4 การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจบนพื้นฐานของความมีจริยธรรมและคุณธรรม เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ถือหุ้นบริษัท และสังคม ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนรับทราบ ทำความเข้าใจและถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้ไม่สามารถกำหนดได้ครอบคลุมในทุก ๆ เรื่อง ดังนั้นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ ทำในสิ่งที่ถูกต้องที่สุดด้วย โดยหากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการปฏิบัติงานเรื่องใด ๆ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายตรวจสอบภายใน เป็นต้น

## ส่วนที่ 5 การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ

### 5.1 การแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการบริษัท เปิดโอกาสให้พนักงาน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียมีช่องทางการร้องเรียน การแสดงความเห็น และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ฝ่าฝืนกฎระเบียบและจริยธรรม โดยประธานกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องข้อร้องเรียนด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมีช่องทางในการร้องเรียน ดังนี้

#### 5.1.1 จุดหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งไปรษณีย์มาที่:

นายอนันต์ ตังทตสวัสต์ (กรรมการอิสระและประธานกรรมการตรวจสอบ)  
บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)  
1023 อาคารเอ็มเอส สยาม ชั้นที่ 28 ถนนพระราม 3  
แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

#### 5.1.2 จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

[bolwhistleblowing@bol.co.th](mailto:bolwhistleblowing@bol.co.th)

ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนพร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

รายละเอียดในการร้องเรียนทั้ง 2 ช่องทางดังกล่าว จะส่งถึงประธานกรรมการตรวจสอบโดยตรง

### 5.2 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางการร้องเรียนและแสดงความเห็นอย่างเป็นทางการและเป็นอิสระ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรดังนี้

5.2.1 ผู้รับข้อร้องเรียนรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรม

5.2.2 การรายงานผล ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเองในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัททราบ

5.2.3 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น

### 5.3 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้รอบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย ผู้รับข้อร้องเรียนจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับและคำนึงถึงความปลอดภัย



## ส่วนที่ 6 บทลงโทษ

บริษัทได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจไว้ บริษัทจะพิจารณาโทษตามความหนักเบาของความผิดที่ได้กระทำขึ้น ประกอบกับประวัติความประพฤติและเจตนาของผู้กระทำผิดนั้น ทั้งนี้บริษัทสามารถพิจารณาลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท โดยไม่จำเป็นต้องลงโทษตามลำดับขั้น

อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาการดำเนินการต่าง ๆ รวมถึงผู้มีหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน บริษัทกำหนดเป็นนโยบายในการปกป้องพนักงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้แจ้งเบาะแสในการกระทำผิด แยกเอาไว้โดยละเอียดแล้ว

แบบฟอร์มตกลงการถือปฏิบัติตาม “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ”

ฉบับลงวันที่ \_\_\_\_\_

บริษัท บีทีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) - BOL

1. ข้าพเจ้าได้รับและอ่าน “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” แล้ว
2. ข้าพเจ้าเข้าใจและตกลงยึดถือ “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” ของบริษัทเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงาน

ลงชื่อ .....

( )

หมายเลขพนักงาน.....

วันที่ .....

หมายเหตุ: หากท่านต้องการคำชี้แจงและคำขยายความเพิ่มเติมใด ๆ ในเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในเล่มนี้ โปรดติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล โทร. 02-6573999 ต่อ 1200

กรุณาส่งคืนแบบฟอร์มตกลงนี้ให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ท่านได้รับเอกสารฉบับนี้