นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FOR BUSINESS SUSTAINABILITY POLICY

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

บทนำ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ธนาคารมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าธนาคารจะเติบโตอย่างยั่งยืนต้องประกอบด้วย การดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรมและจริยธรรม การมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารได้จัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ โดยธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของคำว่า “การพึ่งพิง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าองค์กรจะพัฒนาไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ธนาคารจึงกำหนดนโยบายดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือและปฏิบัติ

แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-process) เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และมีธรรมาภิบาล ที่เป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม และตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว รวมทั้งการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดกับ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันกับทุกคนในองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ได้แก่

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริต
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบและถือปฏิบัติ

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

จัดให้มีจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่น ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี การเคารพสิทธิในทรัพย์สินและหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

1. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม

3. มีส่วนร่วมในความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง

4. ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การจัดซื้ออย่างเหมาะสม การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรม ด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่เป็นธรรม

5. ปฏิบัติการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ากิจการได้รับอนุญาตอย่างถูกกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ

6. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

7. ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม

3. การต่อต้านการทุจริต

จัดให้มีนโยบายด้านการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบและถือปฏิบัติตามที่ได้แสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และให้สอดคล้องกับที่ธนาคารได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition)

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

1. ห้ามให้ หรือรับของขวัญ ของกำนัล รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด เพื่อจูงใจให้เกิดการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรืออาจทำให้เกิดการยินยอมผ่อนปรนในข้อตกลงทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ และจริยธรรมพนักงาน

2. ห้ามให้หรือรับสินบน และสิ่งจูงใจในรูปแบบใดๆ และห้ามมอบหมายให้ผู้อื่นให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจแทนตนเอง

3. การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม

4. ไม่นำเงินทุนหรือทรัพยากรของธนาคารไปใช้สนับสนุนทางการเมืองให้แก่ผู้ลงสมัครแข่งขันเป็นนักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด เพื่อการรณรงค์ทางการเมืองหรือการดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ยกเว้นการให้ความสนับสนุนนั้นได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และสนับสนุนประชาธิปไตยโดยรวม โดยต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารก่อนดำเนินการ

5. จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยให้หน่วยงานซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานทำหน้าที่ตรวจสอบความเพียงพอ และความเหมาะสมในการพิจารณาหาข้อเท็จจริงเพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาข้อร้องเรียนถูกดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

เคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสันติสุข โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา สถานะทางสังคม สถานภาพทางกาย ความพิการ หรือสุขภาพ หรือความเชื่อใดๆ มีแนวทางปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่กีดกัน แบ่งแยก หรือจำกัดสิทธิแก่บุคคล มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียน โดยธนาคารได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) หลักการด้านมนุษยธรรมและปฏิญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights: NAP) โดยให้ความสำคัญกับการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน มาเป็นแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน อาทิ พนักงาน ลูกค้า พันธมิตร คู่ค้า และชุมชนรอบข้าง และสื่อสารด้านสิทธิมนุษยชนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม และต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การตระหนักรู้ และแนวปฏิบัติ พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก ด้วยความเคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันมีความเชื่อมโยงกับกิจการในลักษณะทำให้มีคุณภาพและคุณค่าสูงขึ้น โดยยึดหลักความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยเหตุแห่งถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา สถานะทางสังคม สถานภาพทางกาย ความพิการ หรือสุขภาพ หรือความเชื่อใดๆ และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานบังคับทุกรูปแบบ และปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชนดังนี้

การปฏิบัติต่อพนักงาน

การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยคำนึงถึงความต้องการและสวัสดิการที่เหมาะสมของพนักงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร

การปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด การส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีกระบวนการจ้างงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การปฏิบัติที่เท่าเทียม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนที่โปร่งใสสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของพนักงานในระยะยาว

การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันด้านการเงินหลังเกษียณ และมอบความคุ้มครองความเสี่ยงแก่พนักงานผ่านประกันชีวิตและประกันสุขภาพที่ครอบคลุม ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดและเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เคารพความแตกต่าง รับฟังความคิดเห็น และสนับสนุนให้พนักงานสามารถแจ้งข้อกังวล ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ การคุกคาม การล่วงละเมิด หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ธนาคารกำหนด

การปฏิบัติต่อลูกค้า

จัดให้มีนโยบายกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยยึดหลักความเหมาะสม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการคุ้มครองสิทธิของลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม และสามารถตัดสินใจใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ รวมทั้งมีนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่ก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอนุภาพทำลายล้างสูง เพื่อส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ รวมทั้งมีช่องทางร้องเรียนที่เหมาะสม

การปฏิบัติต่อพันธมิตรและคู่ค้า

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับการเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า การสนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานแรงงาน และหลักสิทธิมนุษยชนสากล จัดให้มีการกำหนดประเด็นด้านสังคมและสิทธิมนุษยชนให้เป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์สำคัญของกระบวนการคัดเลือก ประเมิน และบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรและคู่ค้า เพื่อให้การจัดซื้อจัดหาและการดำเนินธุรกิจร่วมกันเป็นไปอย่างยั่งยืนและไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ธนาคารคาดหวังให้พันธมิตรและคู่ค้าดำเนินธุรกิจบนหลักการค้าที่เป็นธรรม เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้แรงงานบังคับทุกรูปแบบ ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ จัดให้มีการจ้างงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตามหลักอาชีวอนามัย ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ล่วงละเมิดหรือคุกคามทุกรูปแบบ รวมถึงเคารพเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การร้องเรียน และการมีส่วนร่วมตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด

การปฏิบัติต่อชุมชน

การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงการเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของชุมชนอย่างรอบด้าน สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตที่ดี การเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ประชาชนในชุมชน และคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือกลุ่มเปราะบาง ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ความรู้ทางการเงิน และการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิต

การส่งเสริมศักยภาพของคนในชุมชนผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน การสร้างวินัยการออม การขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง การสนับสนุนการจ้างงานและการสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชนเพื่อให้มีรายได้ที่มั่นคง ลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้แก่คนในชุมชนรวมถึงเด็กและเยาวชน อาทิ ความรู้พื้นฐานด้านการเงิน การออม การใช้จ่ายอย่างรับผิดชอบ การวางแผนทางการเงินเบื้องต้น และการพัฒนาทักษะชีวิตที่จำเป็น เพื่อปลูกฝังวินัยทางการเงิน สร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจ และเพิ่มโอกาสในการเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพของสังคมในอนาคตตามหลักการสิทธิเด็ก (Child Rights) ในด้านสิทธิที่จะได้รับการพัฒนา

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

1. ดำเนินธุรกิจโดยเคารพสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ชุมชน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือกลุ่มเปราะบาง

2. ปฏิบัติอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา สถานะทางสังคม สถานภาพทางกาย ความพิการ หรือสุขภาพ หรือความเชื่อใดๆ หรือปัจจัยอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3. ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ปราศจากการคุกคาม การล่วงละเมิด การใช้ความรุนแรง การกลั่นแกล้ง หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในทุกรูปแบบ รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก หรือการจ้างงานในลักษณะที่ละเมิดสิทธิแรงงาน

4. ให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบ และไม่เลือกปฏิบัติ ลูกค้าต้องได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย เพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมถึงได้รับการดูแลที่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

5. เคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน คู่ค้า พันธมิตร และผู้เกี่ยวข้อง โดยเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย และดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายและวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอย่างเหมาะสม

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน โดยคำนึงถึงประเด็นสำคัญ เช่น การค้าที่เป็นธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การไม่ใช้แรงงานบังคับ การไม่ใช้แรงงานเด็ก การไม่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ การจ้างงานที่เป็นธรรม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

7. กำหนดหลักเกณฑ์ด้านสิทธิมนุษยชน แรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคัดเลือก ประเมิน และบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรและคู่ค้า เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่คุณค่า

8. สนับสนุนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนผ่านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการออม การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ SME การสนับสนุนการสร้างอาชีพและการจ้างงานในชุมชน รวมถึงการให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชน เพื่อเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ ลดความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชน

9. จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ การคุกคาม การล่วงละเมิด หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นสามารถเข้าถึงช่องทางดังกล่าว

10. กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การพิจารณาแก้ไข และการเยียวยาที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นอิสระ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงให้การเยียวยาที่เหมาะสมตามหลักสิทธิมนุษยชนหากพบว่ามีการละเมิดหรือเกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

11. รักษาความลับของข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองไม่ให้ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบถูกตอบโต้ กลั่นแกล้ง ข่มขู่ เลือกปฏิบัติ ลงโทษ โยกย้ายโดยไม่เป็นธรรม หรือได้รับผลกระทบในทางลบจากการใช้สิทธิร้องเรียนหรือแจ้งข้อกังวลโดยสุจริต

12. ส่งเสริมการเจรจา การรับฟังความคิดเห็น และการไกล่เกลี่ยอย่างเหมาะสม เพื่อหาทางออกที่เป็นธรรม ยอมรับได้ และคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีของทุกฝ่าย และไม่ลดทอนสิทธิของผู้เสียหายในการได้รับการเยียวยาหรือการคุ้มครองตามกฎหมาย

5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย จึงได้พัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มที่อยู่บนพื้นฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม ดังนั้น ธุรกิจต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักจริยธรรมการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงเงื่อนไขในการทำงาน ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีโอกาสแสดงศักยภาพของตน ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

1. การจ้างงานที่ปลอดจากการเลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา สถานะทางสังคม สถานภาพทางกาย ความพิการ หรือสุขภาพ หรือความเชื่อใดๆ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินการจ้างงาน

2. ส่งเสริมการจ้างงานสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ

3. พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

4. ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ

5. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ การใช้แรงงานเด็ก ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีดุลยภาพในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

6. เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็นโดยปราศจากการแทรกแซง การได้รับข้อมูลหรือความเห็นผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

7. มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม และให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ตามศักยภาพหรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น การจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม

8. จัดสภาพที่ทำงานที่เหมาะสมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีศักดิ์ศรีโดยพนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพและแบ่งเวลาให้แก่ครอบครัวได้

9. ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้งหรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร

10. จัดให้มีนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การคำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

1. คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค

2. เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายแก่การเข้าถึงของผู้บริโภค

3. ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้เกิดความคลุมเครือ หรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่โฆษณาเกินจริงหรือละไว้

4. จัดเก็บข้อมูลผู้บริโภคอย่างปลอดภัย โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค และดำเนินการด้วยวิธีที่ยุติธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลส่วนตัวและการนำไปใช้ให้ผู้บริโภคทราบก่อนที่จะดำเนินการ และไม่ส่งต่อข้อมูลผู้บริโภคให้กับผู้อื่น นอกจากจะได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อน รวมถึงให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการใช้ข้อมูลของตนภายใต้กรอบของกฎหมาย และเมื่อพบความผิดพลาดหรือความไม่ชอบธรรมในการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลจะต้องมีการแก้ไขให้ถูกต้อง

5. ให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการ
6. จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้บริโภค เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนและสังคม ตลอดจนการฟื้นฟูสังคมและวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา รวมทั้งมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงการศึกษา รวมถึงการจ้างงานในชุมชน
2. ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม วัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมประเพณี และศาสนา

8. การจัดการสิ่งแวดล้อม

การประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม และปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนากระบวนการประกอบธุรกิจเพื่อให้สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ สังคม ชุมชน เศรษฐกิจ ประเทศชาติและประชาชนโดยรวม

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

1. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการตระหนักถึงขีดความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่ามากที่สุด
2. จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสียที่อาจจะบานปลายในอนาคต

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

การพัฒนาองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและนำมาปรับใช้ คิดค้นให้เกิดนวัตกรรมในธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับนวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

1. เปิดกว้าง และอำนวยประโยชน์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรมภายในธนาคาร
2. ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การเผยแพร่นวัตกรรมดังกล่าวรวมถึงเป็นตัวอย่างในการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3. สำรวจกระบวนการประกอบธุรกิจของธนาคารอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่และหากพบว่ามีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบควรแก้ไขทันที

การทบทวนนโยบาย

ให้มีการทบทวนนโยบายปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ