



นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FOR BUSINESS SUSTAINABILITY POLICY
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าธนาคารจะเติบโตได้ อย่างยั่งยืนจะต้องประกอบด้วย การดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรมและจริยธรรม การมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารได้จัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ความรับผิดชอบต่อสังคมจึงถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญ โดยธนาคารได้กำหนดคนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติ เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำ “การ ฟัง ฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าองค์กรธุรกิจจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

2. แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-process) เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน และเพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและ

ยุคิธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยพร้อมจะแก้ไข เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ด้วยการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนิน กิจการเป็นการสร้างความสำเร็จและประโยชน์สุข อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวที การค้า ซึ่งจะเป็ผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างแท้จริง

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมาพัฒนา ต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ จนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจ เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ สังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันกับ ทุกคนในองค์กร

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อ สังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชน หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน

3. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมี ความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมี คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาล การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุคิธรรม ตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึง กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริต
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบและถือปฏิบัติ

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

การดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่น ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี การเคารพสิทธิในทรัพย์สินและหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

1. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขัน และการแข่งขันที่เป็นธรรม
3. มีส่วนร่วมในความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การจัดซื้ออย่างเหมาะสม การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่มั่นคง
5. ปฏิบัติการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่ากิจการได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
6. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
7. ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม

3. การต่อต้านการทุจริต

จัดให้มีนโยบายด้านการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบและถือปฏิบัติตามที่ได้แสดงเจตนาธรรม และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และให้สอดคล้องกับที่ธนาคารได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition)

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

1. ห้ามให้ หรือรับของขวัญ ของกำนัล รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด เพื่อจงใจให้เกิดการปฏิบัติ หรือละเว้นจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรืออาจทำให้เกิดการยินยอมผ่อนปรน ในข้อตกลงทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสมและให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ และจริยธรรมพนักงาน ของธนาคาร
2. ห้ามให้หรือรับสินบน และสิ่งจูงใจในรูปแบบใดๆ ทั้งสิ้น และห้ามมอบหมายให้ผู้อื่น ให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจแทนตนเอง
3. การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรม
4. ไม่นำเงินทุนหรือทรัพยากรของธนาคารไปใช้สนับสนุนทางการเมืองให้แก่ผู้ลงสมัคร แข่งขันเป็นนักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด เพื่อการรณรงค์ทางการเมืองหรือการดำเนิน กิจกรรมทางการเมือง ยกเว้นการให้ความสนับสนุนนั้นได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และสนับสนุนประชาธิปไตยโดยรวม โดยต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ก่อนการดำเนินการ
5. จัดให้มีช่องทางทางกรแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยให้หน่วยงาน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานทำหน้าที่ตรวจสอบความเพียงพอ และความเหมาะสม ในการพิจารณาหาข้อเท็จจริง เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาข้อร้องเรียนถูกดำเนินการ อย่างโปร่งใสและยุติธรรม และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชนและสังคมรอบข้าง ด้วยความเคารพ ต่อชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคน และไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน นับเป็นรากฐาน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ อันมีความเชื่อมโยงกับกิจการ ในลักษณะทำให้มีคุณภาพและคุณค่าสูงขึ้น

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

1. ละเว้นการร่วมกระทำความคิดอันอาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม
2. จัดทำกลไกการร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานหรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
3. กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ ควรเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. กระบวนการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ควรใช้การเจรจาเพื่อไกล่เกลี่ย เพื่อหาทางออกที่เป็นที่ตกลงกันได้ทั้งสองฝ่าย
5. ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรในกิจการที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการสะท้อนปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย จึงได้พัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มที่อยู่บนพื้นฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม ดังนั้นธุรกิจต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักจริยธรรมการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงเงื่อนไขในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีโอกาสแสดงศักยภาพของตน ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

1. การจ้างงานที่ปลอดจากการเลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาวะศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน
2. ส่งเสริมการจ้างงานสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ
3. พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ

5. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็น โดยปราศจากการแทรกแซง การได้รับข้อมูลหรือความเห็นผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
7. มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม และให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น
8. จัดสภาพที่ทำงานที่เหมาะสมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีศักดิ์ศรี โดยพนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพและแบ่งเวลาให้แก่ครอบครัวได้
9. ปกป้อง ไม่ก่อกวน แกล้งหรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร
10. จัดให้มีนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การคำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

1. คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค
2. เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายแก่การเข้าถึงของผู้บริโภค
3. ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้เกิดความคลุมเครือ หรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่โฆษณาเกินจริงหรือลวงใจ
4. จัดเก็บข้อมูลผู้บริโภคอย่างปลอดภัย โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค และดำเนินการด้วยวิธีที่ยุติธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลส่วนตัวและการนำไปใช้ให้ผู้บริโภคทราบก่อนที่จะดำเนินการ และไม่ส่งต่อข้อมูลผู้บริโภคให้กับผู้อื่น นอกจากจะได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อน รวมถึงให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลและการใช้ข้อมูลของตนภายใต้

กรอบของกฎหมาย และเมื่อพบความผิดพลาดหรือความไม่ชอบธรรมในการจัดเก็บและ
การใช้ข้อมูลจะต้องมีการแก้ไขให้ถูกต้อง

5. ให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการ
6. จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้บริโภค เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่
ชุมชนและสังคม ตลอดจนการฟื้นฟูสังคมและวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา รวมทั้งมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
และการเข้าถึงการศึกษา รวมถึงการจ้างงานในชุมชน
2. ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม วัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมประเพณี และศาสนา

8. การจัดการสิ่งแวดล้อม

ตระหนักถึงการประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม และปรับปรุง
แก้ไขเพื่อพัฒนากระบวนการประกอบธุรกิจเพื่อให้สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ รวมทั้งสังคม ชุมชน เศรษฐกิจ ประเทศชาติและ
ประชาชนโดยรวม

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

1. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการตระหนักถึงขีดความสามารถ
ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่ามากที่สุด
2. จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสียที่อาจจะบานปลายในอนาคต

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

การพัฒนาองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและ
นำมาปรับใช้ คิดค้นให้เกิดนวัตกรรมในธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดทั้งต่อธุรกิจและสังคม
ไปพร้อมๆ กัน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับนวัตกรรมและการเผยแพร่'นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

1. เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรมจากภายในธนาคาร
2. ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียกับธนาคาร เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การเผยแพร่'นวัตกรรมดังกล่าวรวมถึงเป็นตัวอย่างในการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
3. ตรวจสอบกระบวนการประกอบธุรกิจของธนาคารอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบควรแก้ไขทันที

4. การทบทวนนโยบาย

ให้มีการทบทวนนโยบายปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ