

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงได้มีช่องทางเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจที่ตรงกันอันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
ผู้ถือหุ้น	สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร - การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-On-One Meeting & Conference Call) - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน สถาบันในประเทศ - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน (Road Show) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ๑ ครั้ง/ปี - กิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร ๑ ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนทุกไตรมาส 	<ul style="list-style-type: none"> - จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การรักษาความลับของลูกค้า - ผลิตภัณฑ์การเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับการบริการที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงิน - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ลูกค้าสัมพันธ์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะ สื่อสารออนไลน์ และการพบปะลูกค้าในโอกาสต่างๆ ได้ดำเนินการตลอดทั้งปี - สำรวจปีละ ๒ ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - การจ่ายค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษที่ตรงต่อเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุม สัมมนา และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียน - เปิดเผยข้อมูลออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดประชุม สัมมนา จัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ตลอดทั้งปี - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลออนไลน์ตลอดทั้งปี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงานจำนวน ๓ ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และสายด่วน HR โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๐๘๗๐๐๖-๙ - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - การประชุมและการจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่นและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒ ครั้ง/ปี - จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรพิจารณาตามความเหมาะสมและตำแหน่งงาน - จัดกิจกรรมไตรมาสละ ๑ ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม - มีความรับผิดชอบต่อสังคม - สนับสนุนภาคเศรษฐกิจของประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรมตลอดทั้งปี 	<p>ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้าน CSR in process เช่น การประหยัดพลังงาน และสินเชื่อเพื่อสังคมสำหรับรายย่อย เป็นต้น และด้าน CSR after process เช่น การดำเนินโครงการ CSR ใน ๓ มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>
หน่วยงานกำกับ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> - ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล