

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ "กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน" ที่ต้องการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของประเทศชาติอย่างครอบคลุม โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านการตรวจสอบการและประเมินผลดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในกลุ่มของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ของธนาคาร ซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจที่เป็นแนวปฏิบัติของธนาคาร

โดยธนาคารเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสันติสุข โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา สถานภาพทางกาย หรือสุขภาพ มีแนวทางปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีการกีดกัน แบ่งแยก หน่วงเหนี่ยว หรือจำกัดสิทธิแก่บุคคล มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียน โดยธนาคารได้นำหลักการที่ระบุว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในองค์กร และให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า ของธนาคาร

แนวทางการปฏิบัติงาน

ธนาคารได้บริหารงาน และตรวจสอบงานด้านสิทธิมนุษยชนตามหลัก (Human Rights Due Diligence) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารต่อสาธารณะ และเปิดเผยผลการดำเนินงานต่อสาธารณะผ่านรายงานความยั่งยืน หรือรายงานประจำปี
- ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น
- บูรณาการหลักการดำเนินงานสิทธิมนุษยชนเข้าไปในกระบวนการทำงานของธนาคาร และนำหลักการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เยียวยา แก้ไข และป้องกัน ผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกระเมิดด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงหาแนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก โดยปรับใช้กับสำนักงานและสาขาของธนาคารทุกแห่ง

โดยธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมในเรื่องสิทธิของพนักงาน สิทธิของลูกค้า และสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ดังนี้

สิทธิของพนักงาน

ด้วยพนักงาน คือ องค์ประกอบสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารยึดมั่นต่อการดำเนินการตามหลักการสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากลเกี่ยวกับแรงงาน ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- ธนาคารคำนึงถึงความอ่อนไหวทางเพศ และไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสทำงานที่เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เกิดการแบ่งแยกในด้านเพศสภาพ ตัวตนทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความพิการ รวมถึงไม่มีการจ้างแรงงานเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี แรงงานที่ถูกเกณฑ์ และการค้ามนุษย์
- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน เพื่อดูแลและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม และปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- มีกระบวนการรับและจัดการกับเรื่องร้องเรียนจากพนักงาน และเพื่อแก้ไขข้อพิพาทและการละเมิดต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานอย่างเป็นธรรม และเสมอภาค
- ธนาคารให้สิทธิเสรีภาพในการสมาคม และการร่วมเจรจาต่อรอง (สหภาพแรงงาน) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน เพื่อปกป้องกรณีที่ถูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง

สิทธิของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงรักษาความเป็นส่วนตัว (Customer Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล และประวัติการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- ธนาคารให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเท่าเทียม และเป็นธรรมกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการที่นำเสนออย่างครบถ้วน ไม่บิดเบือน ที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

- ธนาคารมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ครอบคลุม และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ความช่วยเหลือ และจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ และให้บริการต่างๆ ต่อลูกค้าของธนาคาร
- ธนาคารกำหนดนโยบาย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น ISO/IEC 27001:2013 PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
- ธนาคารได้ติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันข้อมูลรั่วไหล (Data Leakage Protection) รวมถึงมีกระบวนการติดตาม และตรวจสอบในเชิงรุก ด้าน Cyber Security & Digital Forensics เพื่อดูแลข้อมูลของลูกค้าในระบบของธนาคารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบและยกระดับการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลของลูกค้าทุกกลุ่มมีความปลอดภัยมากที่สุด
- ธนาคารประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) เพื่อแสดงความโปร่งใสเกี่ยวกับกิจกรรมการเก็บรวบรวม ใช้ เผยแพร่และ/หรือโอนไปยังต่างประเทศซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับการดูแลกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ธนาคารมุ่งเน้นการให้สินเชื่อธุรกิจแก่ลูกค้าทุกรายที่มีความน่าเชื่อถือ โดยมีแนวทางป้องกันการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีการระบุประเภทของของสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) ที่ธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินให้กับโครงการหรือกิจการที่เกี่ยวข้อง หรือสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ธุรกิจผลิตสารเคมีเพื่อจำหน่าย ธุรกิจบำบัดของเสีย และหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีประเด็นในเรื่องของการขาดธรรมาภิบาล หรือธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม ได้แก่

1. ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรม หรือขัดต่อจารีตประเพณีอันดีงาม
2. ธุรกิจค้าอาวุธ และยุทธโศปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำสงคราม
3. โครงการที่อาจมีผลกระทบในการทำลายสภาพแวดล้อม

สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในทุกภาคส่วน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยึดหลักจรรยาบรรณธุรกิจ ธนาคารเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ในส่วนของลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักกลุ่มหนึ่งของธนาคาร การส่งต่อแนวคิดไปยังกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ เป็นเรื่องสำคัญที่ธนาคารตระหนักถึง เพื่อ

สอดคล้องกับนโยบายด้านการจัดหาพัสดุ ที่ต้องมีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน คู่ค้า/ผู้ส่งมอบของธนาคารกรุงไทยต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกรุงไทยอย่างเคร่งครัด โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริต
- ปฏิบัติตามกติกากการแข่งขันทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
- ไม่เปิดเผย หรือนำข้อมูลความลับของบมจ.ธนาคารกรุงไทย และของคู่ค้า ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยไม่ได้รับความยินยอม เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายกำหนด
- ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล ทั้งในด้านการจ้างงานที่ถูกต้องกฎหมาย ไม่ใช้แรงงานเด็ก ระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสม การเลิกจ้างที่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงาน
- จัดสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ตามความเหมาะสม
- ให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามแนวทางหรือนโยบายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

โทรศัพท์ : 0-2111-1111

จดหมาย : ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าตู้ ปณ.44 ศฝ.หัวลำโพง กทม. 10331

อีเมล : complaint.center@krungthai.com

ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

อีเมล : Whistle@krungthai.com

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของพนักงาน

โทรศัพท์ : 0-2208-8887

อีเมล : HR.care@krungthai.com

: hr_hotline@krungthai.com

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

| ธนาคารกรุงไทย | ลูกค้า | พนักงาน | ลูกค้า และพันธมิตรทางการค้า |
|---------------|---|---|--|
| | <p>1. นำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการ ตามหลักการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)</p> <p>2. ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า (Privacy and Data Protection)</p> <p>3. การจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม</p> | <p>1. ความเป็นธรรม เสมอภาค เคารพความหลากหลายในการจ้างงาน และการไม่เลือกปฏิบัติ (Workplace discrimination)</p> <p>2. เสรีภาพในการสมาคม และการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง (Freedom of association, assembly, and collective bargaining)</p> <p>3. สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงานที่เหมาะสม</p> | <p>1. การจ้างพนักงานตามกฎหมาย</p> <p>2. สิทธิการรวมกลุ่มและการตั้งสหภาพแรงงาน</p> <p>3. ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานและสมาชิกที่องค์กรเกี่ยวข้อง</p> <p>4. มีช่องทางในการร้องเรียนกรณีพนักงานรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม</p> <p>5. สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงานที่เหมาะสม</p> <p>6. ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเท่าเทียม และเป็นธรรม</p> <p>7. ปฏิบัติตาม พรบ ข้อมูลส่วนบุคคล</p> |

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการทบทวนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอทุก 1 ปี