

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยได้กำหนดปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อาทิ ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ดังนี้

- **ผู้ลงทุน** กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลทั่วไป โดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันเวลา โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ และมีการจัดตั้งฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานการให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม และนำเสนอผลประโยชน์ประกอบที่สำคัญของกรุงศรี รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุนและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

- **ผู้ถือหุ้น** กรุงศรีให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค โดยการให้มีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้กิจการของกรุงศรีมีการเติบโต และมีผลประโยชน์ประกอบที่ดี ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้กับผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนดูแลและอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนอย่างเต็มที่

- **คณะกรรมการธนาคาร** กรุงศรีเปิดโอกาสให้กรรมการทุกคนสามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานให้แก่ฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดูแลและสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมของคณะกรรมการธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง เพียงพอตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามที่กฎหมายกำหนด โดยได้มีการจัดทำคู่มือซึ่งได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับกรรมการ และนำเสนอหลักสูตรอบรมสำหรับกรรมการที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ให้กับกรรมการเป็นประจำทุกไตรมาส รวมถึงหลักสูตรอื่น ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กรรมการได้พิจารณาจัดสรรเวลาเข้าอบรมด้วย

- **ผู้บริหาร** กรุงศรีเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของกรุงศรีสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ โดยปราศจากการแทรกแซง ภายใต้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารด้วยการจัดอบรมในเรื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในแผนเส้นทางอาชีพ

- **พนักงาน** กรุงศรีตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่จะส่งผลให้กรุงศรีบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กรุงศรีจึงได้กำหนดแนวนโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม กรุงศรีมุ่งสรรหาว่าจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม จัดให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม อำนวยรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานผ่านการฝึกอบรมพัฒนาด้วยหลักสูตรที่หลากหลาย และตอบสนองต่อความท้าทายของการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสรุปได้ดังนี้

- กรุงศรีเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ธนาคารกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงคุณสมบัติความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดย

ไม่เลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการจ้างงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน

- กำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม เป็นธรรม สอดคล้องกับการดำเนินงานของกรุงศรีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยกรุงศรีได้จัดให้มีการตั้งเป้าหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานซึ่งได้จัดทำตามหลักการ Balanced Scorecard ทั้งทั้งองค์กร และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ กรุงศรีกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานตามผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นธรรม และยังได้มีการทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนโดยนำหลักเกณฑ์ค่างานมาประกอบการพิจารณา ร่วมกับการสำรวจค่าตอบแทนของสถาบันการเงินอื่นเพื่อนำมาบริหารจัดการค่าตอบแทนให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถแข่งขันได้กับค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทในอุตสาหกรรม

- จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งผลตอบแทนในรูปแบบอื่น เพื่อธำรงรักษาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกรุงศรีและผู้ถือหุ้นในระยะยาว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานออมเงินไว้ใช้ยามเกษียณอายุ ลาออกจากงาน ทูพพลภาพ หรือเป็นหลักประกันให้ครอบครัวในกรณีพนักงานเสียชีวิต โดยกรุงศรีได้จ่ายเงินสมทบส่วนของนายจ้างเข้ากองทุนนี้ด้วยพร้อมนี้กรุงศรีได้สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และนโยบายการลงทุนของกองทุน รวมถึงความเสี่ยงต่าง ๆ จากการลงทุน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล และการจัดอบรม โดยปัจจุบันกรุงศรีได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการลงทุนจากระบบกองทุนเดียว นโยบายเดียว เป็นกองทุนเดียว หลายนโยบายซึ่งพนักงานสามารถเลือกนโยบายหรือแผนการลงทุนได้ด้วยตัวเอง (Employee's Choice) โดยคำนึงถึงปัจจัยเรื่องอายุ ผลตอบแทนที่ต้องการ และระดับความเสี่ยงที่พนักงานยอมรับได้

- จัดให้มีสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่อาจจะมีในอนาคต เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีความห่วงกังวล แบ่งออกเป็น 3 หมวดหลักคือ “เงินช่วยเหลือ” “สุขภาพและประกันชีวิต” และ “เงินกู้สวัสดิการ” โดยได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านทางคู่มือพนักงาน และระบบออนไลน์ Krungsri People เพื่อให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ของตนเองและครอบครัว

- ในด้านการดูแลสุขภาพปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน กรุงศรีได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยไว้ในปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลสุขภาพปลอดภัย อาชีวอนามัยของพนักงาน รวมทั้งรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีการฉีดวัคซีนใช้หวัดใหญ่ประจำปี การตรวจสุขภาพกลุ่มเสี่ยงในด้านการหายใจและการได้ยิน การให้บริการห้องแพทย์กรุงศรี การฉีดยาฆ่าเชื้อโรคในสถานที่ทำงาน และทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในกรณีเกิดโรคระบาด การจัดให้มีแผนประกันสุขภาพประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุสำหรับพนักงานเพิ่มเติมจากสิทธิประกันสังคมตามที่กฎหมายกำหนด การจัดกิจกรรม 5 ส. การจัดสถานที่ออกกำลังกายในร่มเพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงาน รวมถึงการจัดให้มีชมรมต่าง ๆ อาทิ ชมรมจักรยาน ชมรมวิ่ง ชมรมแบดมินตัน ชมรมฟุตบอล ซึ่งได้เปิดเผยรายละเอียดไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูล ประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยในปี 2561 มีพนักงานได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน 2 ราย อย่างไรก็ตาม ไม่มีพนักงานเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน

- กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความเป็นเลิศของบุคลากร โดยออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และเติบโตไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรุงศรี และตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาของแต่ละบุคคล โดยออกแบบหลักสูตรอบรมพัฒนาและรูปแบบการเรียนรู้ให้มีความหลากหลายและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion หรือ KLC ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้แบบใหม่ที่ทันสมัยและนำเทคโนโลยี Cloud Computing มาใช้สำหรับกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ และข้อมูลล่าสุดที่เกี่ยวกับการอบรมได้ทุกที่ทุกเวลาที่พนักงานสะดวก รวมทั้งยกระดับการแบ่งปันความรู้ในทุกองค์การธุรกิจของกรุงศรีและส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อขับเคลื่อนกรุงศรีไปสู่ความสำเร็จยิ่งขึ้น โดยในปี 2561 พนักงานทั้งหมดได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ โดยเฉลี่ยคนละ 62.44 ชั่วโมง

- นอกจากการสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรโดยสนับสนุนให้พนักงานแสดงออกถึงค่านิยม กรุงศรีมีภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง และมีความเป็นมืออาชีพ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแล้วนั้น กรุงศรีได้มีการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้พนักงานเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ซึ่งรวมถึงการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และรักษาสິงแวดล้อม เช่น หลักสูตรกรุงศรี...รักษโลก หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

- **ลูกค้า** กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้ค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” โดยปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตั้งมั่นอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม ให้บริการและให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค เพื่อรักษามลประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และมีการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า นอกจากนี้ กรุงศรียังได้นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสร้างความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า และทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้น (Make Life Simple) อาทิ บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร (Krungsri Cardless) บริการ Krungsri iFin ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและรับเงินสินเชื่อผ่านทางออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบตลอดทั้งกระบวนการ และบริการ BELLA Chatbot ใน Facebook Messenger เพื่อช่วยให้ข้อมูลลูกค้าด้วยการแสดงผลข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ

เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กรุงศรีได้กำหนดมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งระบุอยู่ในคู่มือพนักงาน (Employee Handbook) โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้าเว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ นอกจากนี้ กรุงศรีได้กำหนดให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนต้องทำการศึกษาและทบทวน S&L ทุก 2 ปี ผ่านการเรียนรู้ในระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ซึ่ง S&L เป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีเป็นไปอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งจัดให้มีหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” อาทิ หลักสูตร รู้และเข้าใจธุรกิจของกลุ่มลูกค้าหลัก หลักสูตรเข้าใจธุรกิจ พิชิตใจลูกค้า และหลักสูตรรวมพลังขับเคลื่อนสู่การพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งมุ่งเน้นให้พนักงานเสริมสร้างและพัฒนาทักษะรอบด้านในการให้บริการ รวมถึงมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยจัดให้มีแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และมีการนำ

ผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี รวมทั้งยังได้กำหนดช่องทางให้ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อแนะนำมายังกรุงศรีได้หลายช่องทาง เช่น Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1572 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): webmaster@krungsri.com และทางเว็บไซต์ของกรุงศรี ในหัวข้อ “ติดต่อเรา” เป็นต้น

- **ลูกค้า** กรุงศรีปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และรักษาผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน รวมถึงปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โดยได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าไว้ใน S&L และนโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า ตลอดจนอนุมัติปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ซึ่งกำหนดกระบวนการและหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกลูกค้าดังนี้

1. มีการตรวจสอบลูกค้าว่าไม่มีชื่อเป็นบุคคลต้องห้าม (UN & OFAC & JFEL SDN List) หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนด (AMLO SDN List) รวมทั้งตรวจสอบความสัมพันธ์กับกรรมการ หรือผู้บริหารของกรุงศรี (Related Party) ด้วย โดยในกรณีที่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับกรรมการ หรือผู้บริหารของกรุงศรี จะต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของกรุงศรีอย่างเคร่งครัด

2. ต้องไม่กำหนดคุณลักษณะหรือรายละเอียดสินค้า/บริการเพื่อให้ตรงกับสินค้า/บริการของลูกค้ารายใดรายหนึ่ง

3. ต้องให้ข้อมูล รายละเอียด และเงื่อนไขสำคัญแก่ลูกค้าแต่ละรายอย่างถูกต้องครบถ้วน

4. เก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่ส่งมาจากลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ

5. คัดเลือกลูกค้าตามหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด รวมถึงคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบการพิจารณาคัดเลือก ได้แก่ ราคา คุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน สถานภาพทางการเงิน (ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของการทำธุรกรรม) ความสามารถด้านเทคนิค การบริการลูกค้า การปฏิบัติตามข้อกำหนดในการทำงานหรือรายละเอียดต่าง ๆ ด้านเทคนิค แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของลูกค้า

6. มีการจัดทำใบสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีข้อตกลงและเงื่อนไขที่ชัดเจนเหมาะสม

นอกจากนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในผลประโยชน์ซึ่งจะสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในการคัดเลือกลูกค้า กรุงศรีได้กำหนดนโยบายการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองให้พนักงานถือปฏิบัติและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงนโยบายดังกล่าวด้วย

- **เจ้าหน้าที่** กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญต่อภาระความรับผิดชอบที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่ม โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ รวมทั้งกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาคและเป็นธรรม ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

กรุงศรีได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานซึ่งครอบคลุมอย่างครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานและการมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหารเงินทุนเพื่อความมั่นคงและแข็งแกร่ง มิให้กรุงศรีอยู่ในฐานะที่ยากลำบากในการชำระหนี้คืนแก่เจ้าหน้าที่ และการบริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างทัน่วงทีและตรงตามระยะเวลาครบกำหนด รวมถึงภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหน้าที่ได้แม้ในภาวะที่ประสบวิกฤตสภาพคล่อง และหากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ได้ กรุงศรีจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

กรุงศรีได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่อง เงื่อนไขค่าประกัน การบริหารเงินทุน และกรณีที่เกิดการฉ้อโกงหรือทุจริตอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ได้ถูกเปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี

- **ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง** กรุงศรีกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันโดยไม่มีข้อยกเว้นและมีบทลงโทษหากฝ่าฝืนด้วยมีเจตนาชัดแจ้งที่จะป้องกันมิให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม และต้องปฏิบัติตามคู่แข่งทางการค้าอย่างสอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า โดยยึดถือกติกาของการแข่งขันที่ได้อย่างเสมอภาค

กรุงศรีให้ความร่วมมือกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์ ส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดี แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ อาทิ ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม นอกจากนี้ กรุงศรียังให้ความร่วมมือในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวมอีกด้วย ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องได้ถูกเปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560 กรุงศรีได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงและประกาศความร่วมมือในการกำหนดจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและยกระดับความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่มีความยุติธรรม ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย โดยยึดหลักการ 3 ประการ ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความเป็นธรรม (Fairness) และหลักการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรับผิดชอบต่อ (Accountability to Stakeholders) ซึ่งปัจจุบันกรุงศรีมีการดำเนินธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกับหลักการที่กำหนดในจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์แล้ว

- **ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปลูกฝังพนักงานทุกคนให้มีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม เนื่องจากความยั่งยืนเป็นแนวคิดพื้นฐานประการสำคัญของการบรรลุพันธกิจของกรุงศรี คือ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” โดยกรุงศรีแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวผ่านการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ (CSR-in-process) และกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ (CSR-after-process) โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และในฐานะที่เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุซึ่งพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อซึ่งครอบคลุมการพัฒนาที่ยั่งยืนใน 3 มิติ ดังต่อไปนี้

- ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ : กรุงศรีมีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อบริษัทที่สมดุล ตลอดจนเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้นำค่าปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ

- ความยั่งยืนด้านสังคม : กรุงศรีมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกรุงศรีและบริษัทในเครือเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

- ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม : กรุงศรีให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมลงให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ริเริ่มโดยส่วนงานธุรกิจภายในกรุงศรี รวมถึงนโยบายการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบระมัดระวังเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ กรุงศรีมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการหรือการดำเนินงานเพื่อสังคม รวมถึงมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อสังคมในนามกรุงศรี หรือในนามบริษัทในเครือ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม/การบริจาคเงินหรือสิ่งของเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ซึ่งได้กำหนดการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่กรุงศรีพิจารณาและให้ความสำคัญ จำแนกเป็น 4 หมวด ดังนี้

1. การสร้างคุณค่าความยั่งยืน: มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

2. การตอบแทนคืนสู่สังคม: มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของกรุงศรี รวมถึงประเทศชาติ ผ่านโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่

(1) ให้ความรู้ด้านการเงินและสนับสนุนการศึกษา อาทิ การให้ความรู้ทางการเงิน การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา

(2) พัฒนาชุมชนและสังคม อาทิ โครงการด้านภัยมะเร็งเต้านม บริจาคโลหิต การช่วยเหลือเพื่อบรรเทาภัยพิบัติ ซึ่งในส่วนของกิจกรรมการพัฒนาชุมชน กรุงศรีได้จัดกิจกรรมที่สามารถเชื่อมโยงกับศักยภาพ และความเชี่ยวชาญของกรุงศรีในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน อาทิ โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ซึ่งได้ริเริ่มในปี 2558 โดยให้พนักงานให้ความรู้แก่เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) เกี่ยวกับวินัยทางการเงินที่รวมถึงการออม การใช้เงินอย่างชาญฉลาด ผ่านกิจกรรมสหวิทยาการสอดแทรกความรู้ทางการเงิน เพื่อปลูกฝังวินัยทางการเงินที่ดีตั้งแต่วัยเยาว์ โดยได้จัดโครงการต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งกรุงศรีได้ติดตามและวัดผลความคืบหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการนี้ นอกจากจะเป็นการนำศักยภาพของบุคลากรในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงินมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมแล้ว ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน (Community Engagement) และการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Engagement) ได้เป็นอย่างดี

(3) การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี อาทิ การอนุรักษ์โบราณสถาน

3. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม : มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

4. การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ : มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่าง ๆ อาทิ ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบพิบัติภัย การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

ทั้งนี้ กรุงศรีมีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานกรรมการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง ขอบเขตการดำเนินงาน แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรีและบริษัทในเครือให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานด้านสังคมที่สอดคล้องกับแผนงาน ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรีและบริษัทในเครือให้สอดคล้องกับแนวทาง ข้อเสนอแนะ และหลักเกณฑ์ด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานกำกับดูแลขององค์กรในระดับประเทศและระดับสากล โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

ในปี 2561 กรุงศรีได้จัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลความยั่งยืน (ESG Division) ภายใต้กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมีความชัดเจน และเพื่อให้มั่นใจว่ามิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จะถูกนำไปบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร อันจะทำให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรุงศรีได้จัดทำรายงานความยั่งยืน (SD report) ตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนสากล The GRI Sustainability Reporting Standard หรือ GRI Standard แยกต่างหากจากรายงานประจำปี โดยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนจะเปิดเผยตามประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร (Material Sustainability Issues) ตาม GRI Standard ครอบคลุมผลกระทบจากการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม โดยประเด็นเนื้อหาจะถูกระบุ (Identify) จัดลำดับ (Prioritize) ตรวจสอบ (Validate) และทบทวน (Review) โดยฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมทุกปี

กรุงศรีจัดให้มีนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติ โดยกำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาเลือกวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการผลิตและใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งยังกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ มาตรการประหยัดไฟฟ้า เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟที่ช่วยลดพลังงานไฟฟ้า และการควบคุมอุณหภูมิภายในสำนักงาน มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้น้ำเสียของอาคาร ที่ผ่านกระบวนการ Wastewater Treatment มาใช้ในการรดน้ำต้นไม้ ล้างพื้นถนน นอกจากนี้ ยังได้ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงกำหนดให้ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ และควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อสถานการณ์

กรุงศรีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานขึ้นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2535 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2550) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการพลังงานของกรุงศรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะทำงานมีหน้าที่ดำเนินการจัดการด้านพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงสื่อสารและขอความร่วมมือจากพนักงานให้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และประหยัดพลังงาน อีกทั้งยังมีการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์ข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านอนุรักษ์พลังงานอีกด้วย อาทิ หลักสูตรการปลูกสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการการอนุรักษ์พลังงานในอาคารสำนักงานใหญ่ ในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 จัดโดยบริษัท เอ็นเนอร์ยี่ คอนเซอร์เวชั่น เทคโนโลยี จำกัด และหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับความสามารถและสร้างเครือข่ายผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน ในวันที่ 11 – 13 กันยายน 2561 จัดโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

กรุงศรีมุ่งเน้นการส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยได้จัดหลักสูตรอบรมซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในรูปแบบของการอบรมภายในองค์กร (in-house training) ที่ได้มีการเชิญวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนในประเด็นต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อกรุงศรี อาทิ การจัดการพลังงาน การจัดการขยะและของเสีย การบูรณาการเรื่อง ESG รวมถึงการอบรมภายนอกองค์กร

(external training) โดยการส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยการฝึกอบรมดังกล่าวจะมีการจัดขึ้นตลอดทั้งปี ทั้งในรูปแบบของหลักสูตรทั่วไปที่เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้บริหารเข้าร่วมอบรมได้ตามความจำเป็น และหลักสูตรแบบเฉพาะที่พัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับคณะผู้บริหารและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว

ทั้งนี้ ข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานและผู้บริหารในด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน และการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอื่น ๆ ได้เปิดเผยรายละเอียดการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี (แบบ 56-2) ในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” และรายงานความยั่งยืนประจำปี

3.2 การเคารพสิทธิมนุษยชน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล และผูกพันตนที่จะปฏิบัติตามกฎหมายใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิสภาพในการคบหา ความเป็นส่วนตัว เวลาทำงาน ค่าจ้างและชั่วโมงทำงาน ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ค้ำึงถึงพนักงานทุกคนในทุกที่ที่กรุงศรีดำเนินธุรกิจอยู่ โดยมีการกำหนดนโยบายการจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงเจตนาที่ชัดเจนว่าจะไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนแล้ว ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติกันอีกด้วย

คณะกรรมการธรรมาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน และไม่สนับสนุนกิจการที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงาน

3.3 การไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้กำหนดในหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter) และยังสามารถกำหนดให้มั่นนโยบายทรัพย์สินทางปัญญาอย่างชัดเจน โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปกป้องสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้าและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงศรี และจะต้องเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น และห้ามมิให้พนักงานใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

3.4 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและห้ามจ่ายสินบน

กรุงศรีแสดงเจตจำนงที่ชัดเจนและมุ่งมั่นดำเนินการและพัฒนาด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง ด้วยตระหนักดีว่าการเป็นองค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังสอดคล้องกับการดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รายละเอียดในเรื่องหลักการสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติว่าด้วยการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกรุงศรีและบริษัทในเครือได้เปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี (แบบ 56-2) ในหัวข้อ “การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” และรายงานความยั่งยืนประจำปี

กรุงศรีจัดให้มั่นนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy for Anti-Corruption) และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Program) ซึ่งกำหนดให้มีระบบการเตือนและการรายงาน การแจ้งเบาะแส และการป้องกันคุ้มครองผู้รายงาน โดยสนับสนุนให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตทั้งจากพนักงานและบุคคลภายนอก โดยช่องทางที่กำหนดจะต้องเป็นช่องทางที่สามารถให้พนักงาน และบุคคลภายนอก

เข้าถึงได้ง่าย และมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการขอคำปรึกษา แนะนำ การแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดังกล่าวแล้ว จะปราศจากความ
เสี่ยงต่อผู้แจ้งในภายหลัง และเมื่อมีการรายงานเกี่ยวกับข้อสงสัยในการเกิดเหตุการณ์ทุจริตคอร์รัปชัน ประเด็นดังกล่าว
จะต้องได้รับการสอบสวน โดยต้องจัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อดำเนินการสอบสวน
ข้อเท็จจริง การแก้ไข การตอบกลับและการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการ
ธนาคาร

เพื่อให้การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการห้ามจ่ายสินบนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
กรุงศรีได้กำหนดให้มีมาตรการต่าง ๆ เช่น กำหนดให้มียุทธศาสตร์และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการ
เลี้ยงรับรอง การให้ความรู้และสนับสนุนพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดย
กำหนดให้เป็นหลักสูตรภาคบังคับให้พนักงานทุกระดับต้องเข้าเรียนผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) 4
หลักสูตร ว่าด้วยเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับ
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
(AML/CFT) และการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift & Entertainment)

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการตามมาตรการในการต่อต้านการทุจริต
คอร์รัปชันต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลและคณะกรรมการธนาคาร
อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทบทวนความมีประสิทธิภาพของมาตรการที่นำมาใช้ในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอย่างน้อย
ทุก 2 ปี รวมถึงการขอรับรองการเป็นสมาชิกตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตทุก 3 ปี
ด้วย พร้อมทั้งกำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการ
ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2561 กรุงศรีได้เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันกับองค์กรต่อต้าน
คอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดังเช่นทุกปี และได้ส่ง
พนักงานเข้าอบรมหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG) รุ่น 45/2018 ในวันที่ 12 – 13 กรกฎาคม 2561
จัดอบรมโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เพื่อทบทวนหลักการและวิธีการวางระบบการป้องกันการ
ทุจริตในองค์กรให้เป็นปัจจุบัน

3.5 การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการติดต่อกับกรุงศรี

กรุงศรีได้จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถติดต่อสอบถาม ร้องเรียน กรณีถูกละเมิด
สิทธิ หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วดังนี้

- แจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลการเงิน
ระบบการควบคุมภายใน และอื่น ๆ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านช่องทาง

- จดหมายไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่

- คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ

- เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

- และส่งมาที่

- บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

- เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : audit.committee@krungsri.com

- เว็บไซต์ของกรุงศรี ในหัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” หัวข้อย่อย “การรับเรื่องร้องเรียน”

- แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือติดต่อสอบถามในเรื่องอื่น ๆ ผ่านช่องทาง
 - Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1572
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): webmaster@krungsri.com
 - เว็บไซต์ของกรุงศรี ใน หัวข้อ “ติดต่อเรา”

สำหรับพนักงานกรุงศรี นอกจากการร้องเรียนผ่านช่องทางข้างต้นแล้ว พนักงานสามารถร้องเรียน รายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด การละเมิดนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ จริยธรรม และจรรยาบรรณของกรุงศรี ผ่าน 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งเป็นผู้บริหารของกรุงศรีที่ได้รับการยอมรับจากพนักงานและผู้บริหาร ในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรม และมีความเป็นกลาง
2. ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา
3. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
4. คณะกรรมการตรวจสอบ
5. MUFG Channel (English or Japanese language only)

กรุงศรีจัดให้มีระบบและกระบวนการที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะเปิดเผยชื่อหรือไม่เปิดเผยชื่อก็ได้ ซึ่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนรวมถึงชื่อของผู้ร้องเรียนถือเป็นความลับ พนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ การเปิดเผยจะกระทำได้เฉพาะกรณีที่จำเป็นแก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเท่านั้น

ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะมีการบันทึกข้อมูล และดำเนินการให้มีการแก้ไขตามความเหมาะสมโดยไม่ชักช้า รวมถึงรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้บริหาร หรือคณะกรรมการธนาคารทราบแต่กรณีด้วย

ทั้งนี้ กรุงศรีห้ามมิให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียน หรือผู้ช่วยเหลือในการจัดการกับปัญหาโดยเด็ดขาด โดยการตอบโต้จะเป็นเหตุให้มีการลงโทษทางวินัยสูงสุดซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างด้วย