

นโยบายสิทธิมนุษยชน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มุ่งเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจ ผ่านการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านและการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงผลกระทบที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนสนับสนุนให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและได้ถูกกำหนดเป็นจรรยาบรรณและหลักการที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา

เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชน ธนาคารได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ โปร่งใส ตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร

ธนาคารยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนอันได้แก่ ตราสารระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน หลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้นำหลักการที่แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ในกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างกฎหมายภายในประเทศที่ธนาคารหรือคู่ค้าธุรกิจดำเนินกิจการอยู่กับหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนสากล ธนาคารจะพิจารณาปฏิบัติตามกฎหมายภายในประเทศนั้น ๆ แต่จะนำหลักปฏิบัติด้านมนุษยชนสากลมาพิจารณาประกอบด้วย

ขอบเขต

นโยบายสิทธิมนุษยชนฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วมทุน รวมถึงการดำเนินกิจกรรมของพนักงาน และคู่ค้าทางธุรกิจ

แนวปฏิบัติ

ธนาคารบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและมีโอกาสจะเกิดขึ้น
- การบูรณาการผลการประเมินเข้ากับกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กร
- การแก้ไขและเยียวยากรณีเกิดผลกระทบทางตรงด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจ
- การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน และ
- การทบทวนความมุ่งมั่นเชิงนโยบาย

เนื่องจากกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามกรอบเวลาที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการจัดเตรียมมาตรการการป้องกันและแก้ไขเพื่อลดระดับความเสี่ยง มาตรการเยียวยาตามสมควรในกรณีเกิดเหตุการณ์การละเมิด การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งการทบทวนความมุ่งมั่นเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดเตรียมคู่มือกระบวนการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้นำไปศึกษาและปฏิบัติตาม

นโยบายสิทธิมนุษยชนกำหนดให้พนักงาน และคู่ค้าธุรกิจ รับทราบ โดยบูรณาการแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เข้ากับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร

ทั้งนี้ กระบวนการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารครอบคลุม 4 เรื่องหลัก ได้แก่ สิทธิของลูกค้า สิทธิแรงงานของพนักงาน สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและการดำเนินธุรกิจ และสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

สิทธิของลูกค้า

ธนาคารมุ่งมั่นในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Customer Privacy) ให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการทำธุรกรรมกับธนาคารผ่านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติภายใต้จรรยาบรรณและนโยบายการรักษาความลับของลูกค้า อันเป็นการเคารพสิทธิของลูกค้า ดังต่อไปนี้

- ป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติ และพัฒนาแนวทางเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการให้บริการและการทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าบุคคล หรือกลุ่มลูกค้าเปราะบางที่ต้องได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ
- ปฏิบัติกับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการละเมิดข้อปฏิบัติสำหรับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการทำธุรกรรมกับธนาคาร
- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะการบริการที่เป็นระบบสำหรับลูกค้า โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้การเยียวยาในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

สิทธิแรงงานของพนักงาน

เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี ธนาคารได้กำหนดนโยบายและกระบวนการดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ป้องกันมิไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ ร่วมสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่างหลากหลาย รวมถึงการสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ
- ส่งเสริมสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน รวมถึงดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต
- เคารพในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในการรวมกลุ่มหรือรวมตัวกันเพื่อการเจรจาต่อรอง อันสอดคล้องตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และ
- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและคำแนะนำที่เป็นระบบสำหรับพนักงาน โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้การเยียวยาในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้การสนับสนุนลูกค้าที่ยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานสำหรับการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) โดยได้นำแนวปฏิบัติบางส่วนจากหลักการอีควอเตอร์ (Equator Principles) มาปรับใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการกลั่นกรองสินเชื่อ ซึ่งได้บูรณาการแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อตามแนวนโยบายสินเชื่อของธนาคาร โดยมีใจความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนดังนี้

- ป้องกันและหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำผิดในการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารได้มีการระบุประเภทของสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) ที่ธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงิน ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่ให้กับธุรกิจที่มีการหาประโยชน์จากการใช้แรงงานบังคับและ/หรือแรงงานเด็กที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนสินเชื่อที่ให้กับธุรกิจที่ผลิตหรือค้าอาวุธอานุภาพทำลายล้างสูง เช่น อาวุธกัมมันตภาพรังสี อาวุธชีวภาพ และอาวุธเคมี เป็นต้น
- พิจารณารisk ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เข้ามาเป็นเงื่อนไขสำหรับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ สินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจะต้องการอำนาจอนุมัติที่สูงกว่าสินเชื่อทั่วไป
- ติดตามผลการปฏิบัติงานของสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่อาจมีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นระยะตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีการเสริมสร้างศักยภาพสำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาให้สินเชื่อที่อาจมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีการว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกในกรณีที่มีความซับซ้อน เพื่อลดโอกาสในการละเมิดสิทธิมนุษยชนของชุมชน ตลอดจนลดความเสี่ยงด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อที่สอดคล้องกับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ ของธนาคารอีกด้วย

สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกับคู่ค้าทางธุรกิจ รวมถึงคู่ค้าและผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดและสร้างผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้การประกอบธุรกิจของคู่ค้าและผู้รับเหมาทุกรายตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยคู่ค้าและผู้รับเหมาทุกรายจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์อย่างเคร่งครัด โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรม
- ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งรวมถึงการคุ้มครองแรงงาน การไม่บังคับใช้แรงงาน และการกำหนดชั่วโมงการทำงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
- เคารพในความเสมอภาคของบุคคล และหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติและการดำเนินการใด ๆ ในการจ้างงานให้เกิดความเหลื่อมล้ำในเรื่อง อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความทุพพลภาพ เพศสภาพ รสนิยมทางเพศ การเป็นสมาชิกในสหภาพแรงงาน และความสนใจทางการเมือง
- สนับสนุนสภาพการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน รวมถึงดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และ
- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและผู้รับเหมาทุกรายสามารถควบคุมและป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ

ทั้งนี้ ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น โดยวิธีการผสมผสาน อาทิ การประเมินผ่านแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงคู่ค้า การลงพื้นที่สำรวจโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เป็นต้น