

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความเติบโตอย่างยั่งยืน พัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และมีความรับผิดชอบต่อและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน กรุงศรีจึงให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยได้กำหนดปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ดังนี้

- **ผู้ลงทุน** กรุงศรีเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ลงทุน ทั้งด้านการเงินและข้อมูลทั่วไป โดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่าเสมอ และทันเวลา โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ และมีการจัดตั้งหน่วยงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานการให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม และนำเสนอผลประโยชน์ที่สำคัญของกรุงศรี รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุนและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

- **ผู้ถือหุ้น** กรุงศรีให้ความสำคัญและเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค โดยการให้มีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้กิจการของกรุงศรีมีการเติบโต และมีผลประโยชน์ที่ดี ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้กับผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนดูแลและอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนอย่างเต็มที่

- **คณะกรรมการธนาคาร** กรุงศรีเปิดโอกาสให้กรรมการทุกคนสามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานให้แก่ฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดูแลและสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมของคณะกรรมการธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามที่กฎหมายกำหนด โดยได้มีการจัดทำคู่มือซึ่งได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้กับกรรมการ และมีการนำเสนอหลักสูตรอบรมสำหรับกรรมการที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ให้กับกรรมการเป็นประจำทุกไตรมาส รวมถึงหลักสูตรอื่น ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด เพื่อให้กรรมการได้พิจารณาจัดสรรเวลาเข้าอบรมด้วย

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

- **พนักงาน** กรุงศรีตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่จะส่งผลให้กรุงศรีบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กรุงศรีจึงได้กำหนด นโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม กรุงศรีมุ่งสรรหาว่าจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม จัดให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม อำนวยรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานผ่านการฝึกอบรมพัฒนาด้วยหลักสูตรที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุปได้ดังนี้

- กรุงศรีเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ธนาคารกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงคุณสมบัติความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่เลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการจ้างงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน

- กำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม เป็นธรรม สอดคล้องกับการดำเนินงานของกรุงศรี ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยกรุงศรีได้จัดให้มีการตั้งเป้าหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัด การปฏิบัติงานซึ่งได้จัดทำตามหลักการ Balanced Scorecard ทั้งทั้งองค์กร และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อให้พนักงาน มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ กรุงศรีกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ พนักงานตามผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นธรรม และยังได้มีการทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนโดยนำ หลักเกณฑ์ค่าจ้างมาประกอบการพิจารณาร่วมกับการสำรวจค่าตอบแทนของสถาบันการเงินอื่นเพื่อนำมาบริหารจัดการ ค่าตอบแทนให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถแข่งขันได้กับค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทในอุตสาหกรรม

- จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งผลตอบแทนในรูปแบบอื่น เพื่อธำรงรักษา บุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกรุงศรีและผู้ถือหุ้นในระยะยาว เช่น การจัดตั้ง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานออมเงินไว้ใช้ยามเกษียณอายุ ลาออกจากงาน ทูพพลภาพ หรือเป็น หลักประกันให้ครอบครัวในกรณีพนักงานเสียชีวิต โดยกรุงศรีได้จ่ายเงินสมทบส่วนของนายจ้างเข้ากองทุนนี้ด้วย พร้อมนี้กรุงศรี ได้สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และนโยบายการลงทุนของ กองทุน รวมถึงความเสี่ยงต่าง ๆ จากการลงทุน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล และการจัดอบรม โดยปัจจุบันกรุงศรีได้ ปรับเปลี่ยนนโยบายการลงทุนจากระบบกองทุนเดียว นโยบายเดียว เป็นกองทุนเดียว หลายนโยบาย ซึ่งพนักงานสามารถเลือก นโยบายหรือแผนการลงทุนได้ด้วยตัวเอง (Employee's Choice) โดยคำนึงถึงปัจจัยเรื่องอายุ ผลตอบแทนที่ต้องการ และระดับ ความเสี่ยงที่พนักงานยอมรับได้

- จัดให้มีสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่อาจจะมีในอนาคต เพื่อช่วยให้ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีความห่วงกังวล แบ่งออกเป็น 3 หมวดหลักคือ “เงินช่วยเหลือ” “สุขภาพและประกัน ชีวิต” และ “เงินกู้สวัสดิการ” โดยได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านทางคู่มือพนักงาน และระบบออนไลน์ Krungsri People เพื่อให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ของตนเองและครอบครัว

- ในด้านการดูแลสุขภาพปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน กรุงศรีได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยไว้ในปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อดูแลสุขภาพปลอดภัย อาชีวอนามัยของพนักงาน รวมทั้งรักษาสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีการฉีดวัคซีนให้ทั่วถึงประจำปี การตรวจสุขภาพ กลุ่มเสี่ยงในด้านการหายใจและการไถ่กิน การให้บริการห้องแพทย์กรุงศรี การฉีดยาฆ่าเชื้อโรคในสถานที่ทำงาน และทำความสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในกรณีเกิดโรคระบาด การจัดให้มีแผนประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ สำหรับพนักงานเพิ่มเติมจากสิทธิประกันสังคมตามที่กฎหมายกำหนด การจัดกิจกรรม 5 ส. การจัดสถานที่ออกกำลังกายในร่ม เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงาน รวมถึงการจัดให้มีชมรมต่าง ๆ อาทิ ชมรมจักรยาน ชมรมวิ่ง ชมรมแบดมินตัน ชมรมฟุตบอล ซึ่งได้เปิดเผยรายละเอียดไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยในปี 2562 มีพนักงานได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน 3 ราย และไม่มีพนักงานเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงาน

- กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความเป็นเลิศของบุคลากร โดยออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับ พนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และเติบโตไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรุงศรี และ ตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาของแต่ละบุคคล โดยออกแบบหลักสูตรอบรมพัฒนาและรูปแบบการเรียนรู้ให้มีความ

หลากหลายและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion หรือ KLC ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้แบบใหม่ที่ทันสมัยและนำเทคโนโลยี Cloud Computing มาใช้สำหรับกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ และข้อมูลล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับการอบรมได้ทุกที่ทุกเวลาที่พนักงานสะดวก รวมทั้งยกระดับการแบ่งปันความรู้ในทุกองค์ธุรกิจของกรุงศรีและส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อขับเคลื่อนกรุงศรีไปสู่ความสำเร็จยิ่งขึ้น โดยในปี 2562 พนักงานทั้งหมดได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ โดยเฉลี่ยคนละ 61.59 ชั่วโมง

- นอกจากการสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรโดยสนับสนุนให้พนักงานแสดงออกถึงค่านิยม กรุงศรีมีภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง และมีความเป็นมืออาชีพ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าแล้วนั้น กรุงศรีได้มีการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้พนักงานเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ซึ่งรวมถึงการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และรักษาสีเขียวแวดล้อม เช่น หลักสูตรกรุงศรี...รักษาสีโลก หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

• **ลูกค้า** กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้ค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มีการปฏิบัติต่อลูกค้าโดยเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตั้งมั่นอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม ให้บริการและให้คำแนะนำอย่างเสมอภาคเพื่อรักษาลoyalประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และมีการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า นอกจากนี้ กรุงศรียังได้นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสร้างความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า และทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้น (Make Life Simple) อาทิ ระบบการชำระเงิน “Krungsri QR Pay” สำหรับใช้งานที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อชำระผ่านแอปพลิเคชันของทุกธนาคารได้เป็นที่แรกในประเทศไทย, ผู้ช่วยอัตโนมัติ “มะนาว” (AI MANOW) ในส่วนของการบริการ Call Center สำหรับตอบคำถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าของศูนย์บริการสมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี, Digital Lending สำหรับการสมัครบัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชันของกรุงศรี ที่เรียกว่า “Tablet Application” โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูล ส่งเอกสารในการสมัคร และสามารถตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรได้ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด เพื่อทำการยืนยันข้อมูลบนช่องทาง NDID (National Digital ID) และ Supply Chain on Blockchain & AI ซึ่งเป็นการนำนวัตกรรม Krungsri Supply Chain on Blockchain ผสมผสานเทคโนโลยี AI Deep Learning มาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในระบบการซื้อ-ขายระหว่างเครือข่ายผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่และเครือข่ายร้านค้ารายย่อยที่อยู่ในระบบซัพพลายเชนเป็นครั้งแรกในประเทศไทย

เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กรุงศรีได้กำหนดมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งระบุอยู่ในคู่มือพนักงาน (Employee Handbook) โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้าเว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ นอกจากนี้ กรุงศรีได้กำหนดให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนต้องทำการศึกษาและทบทวนหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L) ทุก 2 ปี ผ่านการเรียนรู้ในระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ซึ่งหลัก S&L นี้ เป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีเป็นไปอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งจัดให้มีหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรรวมพลังขับเคลื่อนสู่การพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า หลักสูตรเข้าใจลูกค้า: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ และหลักสูตรเคล็ดลับมัดใจลูกค้า ซึ่งมุ่งเน้นให้พนักงานเสริมสร้างและพัฒนาทักษะรอบด้านในการให้บริการ และปลูกฝังทัศนคติในเชิงบวกกับการให้บริการต่อลูกค้า ตลอดจนมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยจัดให้มีแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และพัฒนาระบบ Instant Feedback ซึ่งเป็นเครื่องมืออัตโนมัติ (Multifunction self-service kiosk) ที่จะช่วยให้แต่ละสาขาทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าจากการใช้บริการหลังทำธุรกรรมเสร็จทันที และมีการนำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี รวมทั้งยังได้กำหนดช่องทางให้ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อแนะนำมายังกรุงศรีได้หลายช่องทาง เช่น Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1572 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email): webmaster@krungsri.com และทางเว็บไซต์ของกรุงศรี ในหัวข้อ “ติดต่อเรา”

- **ลูกค้า** กรุงศรีปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และรักษามูลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน รวมถึงปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โดยได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าไว้ในหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L) และนโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า ตลอดจนคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ 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 นอกจากเกณฑ์ด้านราคาแล้ว ยังคำนึงถึงปัจจัยต่างๆประกอบการพิจารณาคัดเลือกอันได้แก่ สถานภาพทางการเงิน ความสามารถด้านเทคนิค ความพร้อมในการบริการลูกค้า ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดการทำงาน แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของลูกค้า การดำเนินธุรกิจที่ได้มาตรฐานสากล (ISO) ด้านต่าง ๆ อาทิ มาตรฐานสากลด้านระบบบริหาร ได้แก่ ระบบคุณภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน โดยอาจมีการเข้าชมกระบวนการผลิตหรือสถานที่ประกอบกิจการเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีปัจจัยต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้

6. มีการจัดทำใบสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีข้อตกลงและเงื่อนไขที่ชัดเจนเหมาะสม

7. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้าผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้สินค้า/บริการ เพื่อให้ลูกค้าพัฒนาหรือดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงคุณภาพสินค้า/บริการ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุน เพื่อความยั่งยืนในการเป็นลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในผลประโยชน์ และเป็นการสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในการคัดเลือกลูกค้า กรุงศรีได้กำหนดนโยบายการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองให้พนักงานถือปฏิบัติและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงนโยบายดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของกรุงศรี (Whistleblowing Channel) เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า

- **เจ้าหนี้** กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญต่อภาระความรับผิดชอบที่มีต่อเจ้าหนี้ทุกกลุ่ม โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันได้ รวมทั้งกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

กรุงศรีได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานซึ่งครอบคลุมอย่างครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานและการมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหารเงินทุนเพื่อความมั่นคงและแข็งแกร่ง มิให้กรุงศรีอยู่ในฐานะที่ยากลำบากในการชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ และการบริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหนี้อย่างทัน่วงทีและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหนี้ได้แม้ในภาวะที่ประสบวิกฤตสภาพคล่อง และหากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ กรุงศรีจะแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

กรุงศรีได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขค้ำประกัน การบริหารเงินทุน และกรณีที่เกิดการผิดนัดชำระหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ได้เปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี

- **ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง** กรุงศรีกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันโดยไม่มีข้อยกเว้นและมีบทลงโทษหากฝ่าฝืนด้วยมีเจตนากรณีชัดเจนที่จะป้องกันมิให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม และต้องปฏิบัติตามคู่แข่งทางการค้าอย่างสอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า โดยยึดถือกติกาของการแข่งขันที่ดีอย่างเสมอภาค

กรุงศรีให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์ ส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดี แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ อาทิ ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม นอกจากนี้ กรุงศรียังให้ความสำคัญในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวมอีกด้วย ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องได้ถูกเปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี

นอกจากนี้ กรุงศรีได้กำหนดนโยบายห้ามรับของขวัญจากลูกค้า/คู่ค้า เพื่อไม่ก่อให้เกิดการโน้มถ่วงหรือจูงใจอย่างไม่เป็นธรรมต่อการประกอบธุรกิจ และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ยกเว้นในกรณีที่ไม่สามารถจะปฏิเสธการรับของขวัญจากลูกค้า/คู่ค้าได้ เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันทางธุรกิจ ทั้งนี้ ของขวัญที่ได้รับจะต้องถูกนำไปบริจาคให้กับองค์กรการกุศลหรือหน่วยงานสาธารณะประโยชน์ต่อไป

- **ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปลูกฝังพนักงานทุกคนให้มีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม เนื่องจากความยั่งยืนเป็นแนวคิดพื้นฐานประการสำคัญของการบรรลุพันธกิจของกรุงศรี คือ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” โดยกรุงศรีแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวผ่านการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-in-process) และกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ (CSR-after-process) โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และในฐานะที่เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่สุดของ

ประเทศไทย กรุงเทพฯมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุซึ่งพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาที่ยั่งยืนใน 3 มิติ ดังต่อไปนี้

- ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ : กรุงเทพฯมีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อกับกลุ่มลูกค้า ตลอดจนเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ

- ความยั่งยืนด้านสังคม : กรุงเทพฯมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกรุงเทพฯและบริษัทในเครือเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

- ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม : กรุงเทพฯให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมลงให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ริเริ่มโดยส่วนงานธุรกิจภายในกรุงเทพฯ รวมถึงนโยบายการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบและมีระยะเป็นสำคัญ

กรุงเทพฯมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการหรือการดำเนินงานเพื่อสังคม รวมถึงมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อสังคมในนามกรุงเทพฯ หรือในนามบริษัทในเครือ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม/การบริจาคเงินหรือสิ่งของเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ซึ่งได้กำหนดการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่กรุงเทพฯพิจารณาและให้ความสำคัญ จำแนกเป็น 4 หมวด ดังนี้

1. การสร้างคุณค่าความยั่งยืน: มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

2. การตอบแทนคืนสู่สังคม: มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของกรุงเทพฯ รวมถึงประเทศไทย ผ่านโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ให้ความรู้ด้านการเงินและสนับสนุนการศึกษา อาทิ การให้ความรู้ทางการเงิน การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา

- (2) พัฒนาชุมชนและสังคม อาทิ โครงการด้านภัยมะเร็งเต้านม บริจาคโลหิต การช่วยเหลือเพื่อบรรเทาภัยพิบัติ ซึ่งในส่วนของกิจกรรมการพัฒนาชุมชน กรุงเทพฯได้จัดกิจกรรมที่สามารถเชื่อมโยงกับศักยภาพ และความเชี่ยวชาญของกรุงเทพฯในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน อาทิ โครงการกรุงเทพฯรอบรู้เรื่องเงิน ซึ่งได้ริเริ่มในปี 2558 โดยให้พนักงานให้ความรู้แก่เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) เกี่ยวกับวินัยทางการเงินที่รวมถึงการออม การใช้เงินอย่างชาญฉลาด ผ่านกิจกรรมสนทนาการสอดแทรกความรู้ทางการเงิน เพื่อปลูกฝังวินัยทางการเงินที่ดีตั้งแต่วัยเยาว์ โดยได้จัดโครงการต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งกรุงเทพฯได้ติดตามและวัดผลความคืบหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการนี้นอกจากจะเป็นการนำศักยภาพของบุคลากรในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงินมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมแล้ว ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน (Community Engagement) และการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Engagement) ได้เป็นอย่างดี

- (3) การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี อาทิ การอนุรักษ์โบราณสถาน

3. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม: มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

4. การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ: มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่าง ๆ อาทิ การศึกษา การเยียวยาผู้ประสบพิบัติภัย การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

กรุงศรีมีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานกรรมการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง ขอบเขตการดำเนินงาน แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรีและบริษัทในเครือให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานด้านสังคมที่สอดคล้องกับแผนงาน ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรีและบริษัทในเครือให้สอดคล้องกับแนวทาง ข้อเสนอแนะ และหลักเกณฑ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กำกับดูแลขององค์กรในระดับประเทศและระดับสากล โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน และได้จัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Division) ภายใต้กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมีความชัดเจน และเพื่อให้มั่นใจว่ามิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จะถูกนำไปบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร อันจะทำให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ในปี 2562 กรุงศรีได้ประกาศถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยมีสาระสำคัญ คือ

- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม
- ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศและรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
- มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลกด้วยความรับผิดชอบต่อทุกกระบวนการธุรกิจ

ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรียังได้ประกาศถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน ด้วยตระหนักดีว่า การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่กรุงศรียึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก กรุงศรีจึงกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร

นอกจากนี้ กรุงศรีได้จัดทำรายงานความยั่งยืน (SD report) ตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนสากล The GRI Sustainability Reporting Standard หรือ GRI Standard แยกต่างหากจากรายงานประจำปี โดยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนจะเปิดเผยตามประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร (Material Sustainability Issues) ตาม GRI Standard ครอบคลุมผลกระทบจากการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยประเด็นเนื้อหาจะถูกระบุ (Identify) จัดลำดับ

(Prioritize) ตรวจสอบ (Validate) และทบทวน (Review) โดยฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นประจำทุกปี

กรุงศรีจัดให้มีนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติ โดยกำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาเลือกวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการผลิตและใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งยังกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ มาตรการประหยัดไฟฟ้า เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟที่ช่วยลดพลังงานไฟฟ้า และการควบคุมอุณหภูมิภายในสำนักงาน มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้น้ำเสียของอาคารที่ผ่านกระบวนการ 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 ในด้านการอนุรักษ์พลังงานอีกด้วย อาทิ หลักสูตรการปลูกสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารสำนักงานใหญ่

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 กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงพนักงานทุกคนในทุกพื้นที่ที่กรุงศรีดำเนินธุรกิจอยู่ โดยมีการกำหนดนโยบายการจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติว่าด้วย

การจ้างงานที่เป็นธรรม นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงเจตนารมณ์อย่างชัดเจนที่จะไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนแล้ว ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติกันอีกด้วย

คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน และไม่สนับสนุนกิจการที่จะละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงาน

3.3 การไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้กำหนดเป็นส่วนหนึ่งของหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L) และมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องปกป้องสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้าและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงศรี และเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น และห้ามใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

3.4 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและห้ามจ่ายสินบน

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

กรุงศรีมีนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy for Anti-Corruption) และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Program) ซึ่งกำหนดให้มีระบบการเตือนและการรายงาน การแจ้งเบาะแส และการป้องกันคุ้มครองผู้รายงาน โดยสนับสนุนให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวทั้งจากพนักงานและบุคคลภายนอก โดยช่องทางที่กำหนดเป็นช่องทางที่สามารถให้พนักงานและบุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย และมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการขอคำปรึกษา แนะนำ การแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดังกล่าวแล้ว จะปราศจากความเสี่ยงต่อผู้แจ้งในภายหลัง และเมื่อมีการรายงานเกี่ยวกับข้อสงสัยในการเกิดเหตุการณ์ทุจริตคอร์รัปชัน ประเด็นดังกล่าวจะได้รับการสอบสวน โดยจัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง แก่ไข และชี้แจงต่อผู้แจ้งเบาะแส (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส) พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคาร

กรุงศรียังได้กำหนดให้มีมาตรการต่าง ๆ เช่น กำหนดให้มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง เพื่อให้การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการห้ามจ่ายสินบนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดให้เรื่องดังกล่าวเป็นหลักสูตรภาคบังคับให้พนักงานทุกระดับต้องเข้าเรียนผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ว่าด้วยเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) และการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift & Entertainment)

กรุงศรียังได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการตามมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันต่อ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทบทวนความมีประสิทธิภาพของมาตรการที่นำมาใช้ในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอย่างน้อยทุก 2 ปี โดยปัจจุบัน กรุงศรีได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจนถึงวันที่ 9 มีนาคม 2563 และยังต้องดำเนินการเพื่อขอรับรองการเป็นสมาชิกตามดังกล่าวทุก ๆ 3 ปี ด้วย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนจะต้องลงนาม รับทราบและยินยอมปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ในปี 2562 กรุงศรีได้เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันกับองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดังเช่นทุกปี และส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG) อย่างต่อเนื่อง

3.5 การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการติดต่อกับกรุงศรี

กรุงศรีได้จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถติดต่อสอบถาม ร้องเรียน กรณีถูกละเมิดสิทธิ หรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วดังนี้

- แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลการเงิน ระบบ การควบคุมภายใน และอื่น ๆ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านช่องทาง

- จดหมายไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง

คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

และส่งมาที่

บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพธิ์ เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) : audit.committee@krungsri.com

- เว็บไซต์ของกรุงศรี ในหัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” หัวข้อย่อย “การรับเรื่องร้องเรียน”

- แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือติดต่อสอบถามในเรื่องอื่น ๆ ผ่านช่องทาง

- Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1572

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email): webmaster@krungsri.com

- เว็บไซต์ของกรุงศรี ใน หัวข้อ “ติดต่อเรา”

สำหรับพนักงานกรุงศรี นอกจากการร้องเรียนผ่านช่องทางข้างต้นแล้ว พนักงานสามารถร้องเรียน รายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิด การละเมิดนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ จริยธรรมและจรรยาบรรณของกรุงศรี ผ่าน 8 ช่องทาง ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ
2. ผู้บังคับบัญชาในลำดับขั้นถัดไป
3. สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งเป็นผู้บริหารของกรุงศรีที่ได้รับการยอมรับจากพนักงานและผู้บริหาร ในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรม และมีความเป็นกลาง

5. ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา
6. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
7. คณะกรรมการตรวจสอบ
8. MUFG Channel (English or Japanese language only)

ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดให้มีระบบและกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการกับการแจ้งเบาะแส โดยข้อมูลตัวตนของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนและบุคคลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ จะได้รับการปกปิดไว้เป็นความลับ โดยจะเปิดเผยข้อมูลตัวตนเท่าที่จำเป็นเมื่อเป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดหรือได้รับอนุญาตจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีเปิดเผยตัวตน) และเปิดเผยเฉพาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจสอบ ติดตามความคืบหน้า รายงานผลการตรวจสอบให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ทราบถึงตัวตนของผู้ร้องเรียน รวมถึงรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้บริหาร หรือคณะกรรมการธนาคารทราบตามแต่กรณีด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีห้ามมิให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบโต้ กลับแก้ง ฆ่า ช่มชู้ ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ รวมทั้งการทำลายหลักฐาน โดยการตอบโต้จะเป็นเหตุให้มีการลงโทษทางวินัยสูงสุดซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างด้วย