

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารตระหนักดีว่ามนุษย์ทุกคนมีความเสมอภาคและควรได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม และเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชนโดยไม่เลือกปฏิบัติจากเหตุของเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ ชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือสถานะอื่นใด

จึงกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แนวปฏิบัติที่มีความสอดคล้อง กับมาตรฐานระดับสากลและระดับประเทศ ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในกระบวนการการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และสร้างความตระหนักในด้านสิทธิมนุษยชนให้กับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงมีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง

นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งหวังและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าที่ธนาคารไม่มีอำนาจควบคุม และบริษัทที่ธนาคารร่วมลงทุน นำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารไปปฏิบัติหรือปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตน เพื่อร่วมกันส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อห่วงโซ่คุณค่า



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

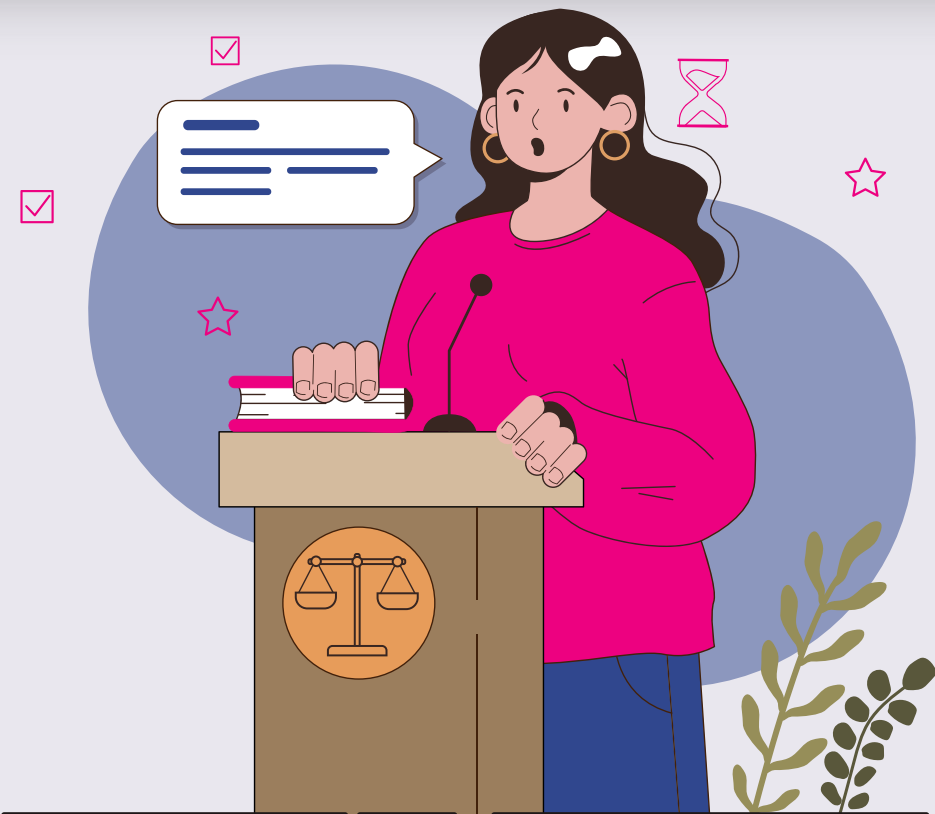
2. คำจำกัดความ

คำจำกัดความ	หมายถึง
ธนาคารออมสิน	ธนาคารออมสิน
คณะกรรมการธนาคารออมสิน	คณะกรรมการธนาคารออมสิน
ผู้บริหาร	ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโส รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และพนักงานธนาคารออมสินตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป
พนักงาน	พนักงานธนาคารออมสิน พนักงานทดลองปฏิบัติงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	องค์กร ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร และ/หรือส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอดีตจนปัจจุบัน รวมทั้งมีโอกาสได้รับผลกระทบ และ/หรือมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอนาคต โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคาร จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ กลุ่มลูกค้า กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เช่น คู่แข่ง เจ้าหนี้
หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ	กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่กำหนดนโยบายหรือกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ
พันธมิตรและคู่ค้า	กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับธนาคารในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง มีการแบ่งปันทรัพยากรและความสามารถในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หรือผู้ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการหรือบริการต่าง ๆ ให้กับธนาคาร โดยมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

2.คำจำกัดความ (ต่อ)

คำจำกัดความ	หมายถึง
สังคมและชุมชนสำคัญ	กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือสังคม ที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร
ลูกค้า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร ประกอบด้วย 3 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานราก และสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
สื่อมวลชน	บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร และเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป
สิทธิมนุษยชน	สิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นสิทธิทางธรรมชาติที่มนุษย์ทุกคนได้รับตั้งแต่เกิด โดยไม่แบ่งเพศ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ความเชื่อ และไม่จำเป็นต้องเป็นพลเมืองของรัฐใดรัฐหนึ่ง เช่น สิทธิในชีวิตและร่างกาย



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.แนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิดของทุกคน โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

3.1 แนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

3.1.1 ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อระบุปัญหา ป้องกัน บรรเทา และลดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน

3.1.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ รวมถึงประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง มาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนงาน หรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 สื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ธนาคาร รายงานการพัฒนายั่งยืน และช่องทางอื่น ๆ ของธนาคาร

3.1.4 จัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมถึงมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน ที่เป็นธรรม ตลอดจนแนวทางแก้ไขและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.1 พนักงาน

ธนาคารมีการดำเนินงานที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชนของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

(1) การจ้างงานที่เป็นธรรม

(1.1) สนับสนุน ส่งเสริม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานด้านแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO)

(1.2) มีสภาพการจ้างงานที่ยุติธรรม มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(1.3) ไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานผิดกฎหมาย อาทิ แรงงานบังคับ แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การค้ามนุษย์

(2) ความเสมอภาคทางโอกาส

(2.1) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ ด้วยเหตุแห่งวัฒนธรรม อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความทุพพลภาพ เพศวิถี เพศสภาพ สีดวง หรือเหตุอื่นใด ในการรับสมัครงาน การจ้างงาน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาอบรม การพิจารณาค่าตอบแทน รวมถึงการเลิกจ้าง โดยธนาคารมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจ้างงานประชากรกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้ทุพพลภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางสังคมและยึดถือหลักสิทธิมนุษยชนเป็นสำคัญ

(2.2) ไม่ยอมรับการคุกคาม หน่วง หรือล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ทุกรูปแบบ

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.1 พนักงาน (ต่อ)

ธนาคารมีการดำเนินงานที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชนของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

(3) สุขอนามัยและความปลอดภัย

จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

(4) เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง

เคารพสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรองโดยมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินทำหน้าที่เป็นผู้เจรจา ทำความตกลงปรึกษาหารือ ร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคาร โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร

(5) ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน

ให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โดยมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.2 ลูกค้า

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสินทรัพย์ของลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมและเป็นธรรม ครอบคลุมการให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) โดยมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

(1) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

- (1.1) ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป
- (1.2) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ตรงความประสงค์และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า
- (1.3) ลูกค้ามีสิทธิในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อย่างเป็นอิสระ
- (1.4) ลูกค้าดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการวางได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม
- (1.5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน

(2) การไม่เลือกปฏิบัติและส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสทางการเงิน

- (2.1) ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- (2.2) ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ สุภาพ และไม่เอาเปรียบ
- (2.3) มีบริการผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.2 ลูกค้า(ต่อ)

(3) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

(3.1) ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว

(3.2) ข้อมูลและสินทรัพย์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ

(4) การสนับสนุนทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

(4.1) ส่งเสริมวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อและลงทุนที่สร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

(4.2) กำหนดรายการสินเชื่อต้องห้ามและข้อห้ามการลงทุนที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อาทิ การไม่ให้สินเชื่อในธุรกิจที่มีการใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็กอย่างผิดกฎหมายที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและอนาคตทางการศึกษา หรือธุรกิจประเภท อาบอบนวด โรงแรม่านรูด การค้าประเวณี

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.3 พันธมิตรและคู่ค้า

ธนาคารมุ่งหวังให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อห่วงโซ่คุณค่าหลักเสี่ยง การร่วมงานกับพันธมิตรและคู่ค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยธนาคารส่งเสริมให้พันธมิตรและคู่ค้ามีการดำเนินงานครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- (1) **ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน** รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- (2) **สนับสนุนให้พันธมิตรและคู่ค้าเคารพในสิทธิมนุษยชน** และปฏิบัติตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGPs)
- (3) **ไม่ใช่แรงงานบังคับทุกรูปแบบ**
- (4) **มีการจ้างงานที่เป็นธรรม** และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.2.4 สังคมและชุมชน

ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาสังคมและชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนโดยมีแนวทาง ดังนี้

- (1) ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนโดยเคารพสิทธิมนุษยชน และไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน
- (2) พัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างรายได้ พร้อมกับการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับคนในชุมชน รวมทั้งสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.5 หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ

ธนาคารดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนบนช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารเป็นประจำ อาทิ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

3.2.6 สื่อมวลชน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น กั้นต่อเหตุการณ์ อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ต่อสื่อมวลชน และระมัดระวังไม่ให้การสื่อสารของธนาคารละเมิดความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีของบุคคล

4. การรับข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน ให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน อาทิ การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่าง ๆ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ดังนี้

4.1 ช่องทางสำหรับพนักงาน

4.1.1 ระบบอินทราเน็ตธนาคารออมสิน

4.1.2 GSB Connect



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

4. การรับข้อร้องเรียน (ต่อ)

4.2 ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ

4.2.1 GSB Contact Center 1115

4.2.2 e-mail address : voice@gsb.or.th

4.2.3 QR Voice

4.2.4 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียน

4.2.5 Website : www.gsb.or.th และ Web Chat

4.2.6 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น GSB Society Line GSB Now

4.2.7 ธนาคารออมสินสาขา สำนักพหลโยธิน สำนักราชดำเนิน

หน่วยให้บริการหรือจุดให้บริการ

4.2.8 หน่วยงานภายนอก อาทิ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111

กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงาน

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

4.2.9 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นธรรมในการพิจารณาข้อร้องเรียนและตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต

5. การทบทวนนโยบาย

ธนาคารจะจัดให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อนโยบายอย่างมีนัยสำคัญ กรณีทบทวนแล้วไม่มีประเด็นเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขให้นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนพิจารณาอนุมัติ และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ