

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ประจำปี 2568

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร (กลุ่มธุรกิจฯ) ได้พัฒนาหลักการด้านสิทธิมนุษยชน จากกรอบกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนของไทย หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) และกรอบหลักการสากลว่าด้วยการธนาคารที่ยั่งยืน (Principles for Responsible Banking) จึงกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) เพื่อเฝ้าระวังในเรื่องสิทธิมนุษยชน ตามกระบวนการต่อไปนี้

1. การกำหนดขอบเขตในการระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดขอบเขตของกระบวนการ HRDD อ้างอิงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียไว้ 3 กลุ่มหลัก แต่ละกลุ่มมีความครอบคลุมในกระบวนการ HRDD ดังนี้

- **กลุ่มพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน:** ครอบคลุมพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งรวมถึงพนักงานสาขา แต่ยังไม่ครอบคลุมพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer)
- **กลุ่มลูกค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ:** ครอบคลุมลูกค้า ซึ่งหมายถึง ผู้ขายสินค้า รับจ้าง หรือให้บริการ ที่มีปฏิสัมพันธ์กับธนาคารเกียรตินาคินภัทรเป็นหลัก ไม่นับรวมพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารกับลูกค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทลูก
- **กลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ:** ครอบคลุมทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้านิติบุคคลของกลุ่มธุรกิจฯ

2. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมทั้งในมิติของนโยบาย กลไกการกำกับดูแล การรายงานเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน และกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ตลอดจนเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

2.1 เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธุรกิจฯ ใช้ระบบ Traffic Light System เพื่อแบ่งระดับของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตามความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่

- **แดง:** ตรวจพบกรณีละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานผิดกฎหมาย การล่วงละเมิดทางเพศ และการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นต้น
- **ส้ม:** มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจอย่างรุนแรงหากไม่จัดการ เช่น การเลือกปฏิบัติ การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว¹ และการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นต้น
- **เหลือง:** มีความเสี่ยงในระดับต่ำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจได้บ้างหากไม่จัดการ เช่น การเล่นพรรคเล่นพวก การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว และการคุกคามด้วยวาจา เป็นต้น
- **เขียว:** ไม่พบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาที่ตรวจสอบ

2.2 ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธุรกิจฯ ไม่พบกรณีละเมิดสิทธิมนุษยชน (●) และในภาพรวมไม่มีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง (●) อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบพบว่า มีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนสองประเด็นที่มีความเสี่ยงในระดับต่ำ (●) ดังแสดงในตารางซึ่งแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียข้างล่าง

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน / กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน	คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ	ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
สิทธิแรงงาน (Labour Rights)	●	●	● *
โอกาสที่เท่าเทียม (Equal Opportunity)	●	●	●
การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)	●	●	●
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Wage)	●	-	-
การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development)	●	-	-
ความปลอดภัยในที่ทำงาน (Health & Safety)	●	●	-
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)	●	●	●

หมายเหตุ: * เกี่ยวข้องกับลูกค้านิติบุคคลเท่านั้น

- แสดงว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนนั้น

¹ อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ ข้อมูลชีวภาพ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ที่ตรวจพบจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เช่น เหตุการณ์ที่ลูกค้าอาจได้รับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอาจไม่เพียงพอ เป็นต้น

ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เป็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ตรวจพบในทั้งสามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย กล่าวคือ ความเสี่ยงจากการที่กลุ่มธุรกิจ อาจเก็บข้อมูลของพนักงานไม่รัดกุม ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าของกลุ่มธุรกิจ อาจเก็บข้อมูลของพนักงานตนเองหรือข้อมูลของลูกค้าไม่รัดกุม และความเสี่ยงจากการที่กลุ่มธุรกิจ อาจเก็บข้อมูลของลูกค้าไม่รัดกุม

3. การบรรเทาความเสี่ยงหรือวางกลไกป้องกัน

ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งว่า ในภาพรวมความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอยู่ในระดับต่ำและยอมรับได้ กล่าวคือ ไม่พบความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อยู่ในระดับปานกลางหรือสูง (●/●) อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจ ได้วางแนวทางควบคุมและป้องกันความเสี่ยงด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (●) และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (●) ไว้เพิ่มเติม กล่าวโดยสังเขปดังนี้

- **สื่อสารและการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงาน** เกี่ยวกับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว อาทิ ผ่านหลักสูตรทบทวนความรู้ประจำปีด้าน ESG & Sustainability ในหัวข้อ “ตัวอย่างของการดำเนินธุรกิจอย่างขาดความรับผิดชอบ”
- **สำนักตรวจสอบภายใน** ด้วยบทบาทแนวป้องกันที่ 3 (Third Line of Defence) ทำหน้าที่สอบทานกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความเสี่ยงของมาตรการ ทั้งส่วนของ Market Conduct และ Data Privacy
- สำหรับความเสี่ยงด้าน Data Privacy ได้**สื่อสารกับผู้บริหารของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง** รวมถึงสายงานบริการธุรกรรมการเงินและปฏิบัติการที่ทำหน้าที่สื่อสารกับลูกค้า ให้เพิ่มความรัดกุมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จัดให้มีการกำหนดประเภทและชั้นความลับของข้อมูลอย่างชัดเจน

4. การติดตามทบทวนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการด้านความยั่งยืน (คณะอนุกรรมการฯ) เป็นผู้กำกับดูแลกระบวนการ HRDD โดยคณะอนุกรรมการฯ มีหน้าที่อนุมัติผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (ดังแสดงในส่วนที่ 2.) ติดตามการดำเนินงานตามแนวทางควบคุมและป้องกันความเสี่ยง (ดังแสดงในส่วนที่ 3.) และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบ ทั้งนี้ การทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะดำเนินการประจำปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจ

5. กลไกการเยียวยากรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น

ในกรณีที่กลุ่มธุรกิจฯ กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและมีผู้ได้รับผลกระทบในทางลบ กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายพิจารณาเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ดังที่ระบุไว้ในนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยผู้ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงกระบวนการเยียวยาได้ ผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) ของกลุ่มธุรกิจฯ