นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy)
กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

1. **วัตถุประสงค์**

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร (กลุ่มธุรกิจฯ) เคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ภายใต้แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนของไทย ตลอดจนหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน

2. **หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย**

ใช้โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามที่กำหนดในนโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy) กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

3. **การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน**

กลุ่มธุรกิจฯ มีหลักการด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

3.1 กลุ่มธุรกิจฯ มีความรับผิดชอบในการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบด้านสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจ

3.2 กลุ่มธุรกิจฯ มีกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เพื่อเฝ้าระวังในเรื่องสิทธิมนุษยชน ตลอดจนระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ป้องกันบรรเทา และเยียวยาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เหมาะสม

3.3 กลุ่มธุรกิจฯ มีการสื่อสาร สร้างความตระหนักรู้ และฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน

4. **แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย**

กลุ่มธุรกิจฯ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้

4.1 **กลุ่มพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน**

(1) **สิทธิแรงงาน**

- มีการจ้างงานตามที่กฎหมายกำหนดและเป็นธรรม รวมถึงไม่ใช้และไม่สนับสนุนการจ้างแรงงานผิดกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นแรงงานบังคับ แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด การค้ามนุษย์ เป็นต้น
- ไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา สัญชาติ ศาสนา เพศ อัตลักษณ์ทางเพศ (gender identity) อายุ การศึกษา ความพิการ สภาพทางกายภาพและสุขภาพ หรือปัจจัยอื่น ๆ อาทิ สถานะของบุคคล
- ไม่ยอมรับการใช้ความรุนแรงและคุกคามทางเพศ

(2) **ความเสมอภาคทางโอกาส** ปฏิบัติต่อพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานด้วยความเคารพและเท่าเทียม ส่งเสริมความหลากหลาย ยอมรับความแตกต่าง รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

(3) **ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม** จัดให้มีระบบการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน และเทียบเคียงกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจชั้นนำในอุตสาหกรรมเดียวกัน ภายใต้นโยบายที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ

(4) **การพัฒนาศักยภาพ** จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

(5) **ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

- ให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่
- สร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล อาทิ จัดให้มีห้องพยาบาล ห้องคุณแม่ ห้องออกกำลังกาย ห้องละหมาด หรือ พื้นที่ Coworking space เป็นต้น
- จัดให้มีการเลือกตั้งตัวแทนพนักงานทำหน้าที่ในคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ฝ่ายจัดการได้รับทราบ รับฟัง หารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการมากที่สุด

(6) **ความเป็นส่วนตัว** เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน โดยเก็บรักษาประวัติและข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับ และไม่นำออกไปใช้ประโยชน์อื่น ภายใต้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

4.2 **กลุ่มคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ**

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน รวมทั้งผนวกประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในการพิจารณาคัดเลือกและประเมินคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ

(2) ปฏิบัติต่อคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยมีกระบวนการคัดสรรคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่โปร่งใสและให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจทุกราย

4.3 **กลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ**

(1) ปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางอคติ เชื้อชาติ เพศ อัตลักษณ์ทางเพศ (gender identity) ศาสนา อายุ สถานภาพทางกายภาพและสุขภาพ หรือปัจจัยอื่น ๆ อาทิ สถานะของบุคคล

(2) ปกป้องและดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

(3) ผนวกปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชนในกระบวนการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงลูกค้าก่อนการเริ่มสร้างความสัมพันธ์และต่อเนื่องจนยุติความสัมพันธ์

(4) ไม่สนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในกรณีที่กลุ่มธุรกิจรับทราบจากกระบวนการทำความรู้จักลูกค้าผ่านกระบวนการระบุตัวตน และพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงแล้วว่า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีการละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิของชุมชนและขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นในทุกพื้นที่ที่กลุ่มธุรกิจฯ เข้าไปดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยจะรับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชน รวมไปถึงยอมรับและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนมรดกทางภูมิปัญญาและมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชน

5. **การจัดการข้อร้องเรียน**

กลุ่มธุรกิจฯ จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ตามวิธีที่สะดวกตลอดเวลา อาทิ ติดต่อผ่าน KKP Contact Center หรือผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อที่กลุ่มธุรกิจฯ จะได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้ความคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูล พิจารณาลงโทษผู้กระทำความผิด และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้แจ้งทราบ

ตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย เรื่อง การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

6. **การเยียวยา**

ในกรณีที่กลุ่มธุรกิจฯ กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและมีผู้ได้รับผลกระทบในทางลบ กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายพิจารณาเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางที่ผู้ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงกระบวนการเยียวยาได้ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนในข้อ 5

7. **การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูล**

กลุ่มธุรกิจฯ จัดให้มีการสื่อสารนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ ดังนี้

7.1 **การสื่อสารภายในกลุ่มธุรกิจฯ**

มีการสื่อสารหรือสื่อความให้กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มธุรกิจฯ ทราบก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง และต้องมีการสื่อสารเน้นย้ำให้ทราบเป็นประจำสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน เช่น อีเมล หรือ สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Taxila) เป็นต้น

7.2 **การสื่อสารภายนอกกลุ่มธุรกิจฯ**

มีการสื่อสารและสื่อความไปยังลูกค้า คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ เป็นต้น

7.3 **การเปิดเผยข้อมูล**

มีการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการรายงานสากลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของกลุ่มธุรกิจฯ รายงานประจำปีหรือรายงาน 56-1 One Report และ รายงานความยั่งยืน

8. **การทบทวนนโยบาย**

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจฯ ฉบับนี้จะต้องมีการทบทวนความเหมาะสมเป็นประจำทุกปี หรือทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ กรณีทบทวนนโยบายและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีนัยสำคัญ ให้คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการ มีอำนาจอนุมัติการทบทวนนโยบายฉบับนี้ได้ และให้รายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบภายหลัง