

ประกาศ
ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน)
ที่ 131/2568
เรื่อง นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และธรรมาภิบาล
(Environment, Social & Employee and Governance)
เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)

ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในการที่จะดำเนินกิจการธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Banking) อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสร้างความยั่งยืนในสามมิติ หรือที่เรียกว่า ESG คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคมและพนักงาน (Social and Employee) และธรรมาภิบาล (Governance) ผ่านการดำเนินงานของธนาคารและพนักงานทุกคน โดยมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี (ESG) เพื่อการนำไปสู่การดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ยึดมั่นและดำเนินการตามที่ได้ร่วมลงนามไว้ โดยมีการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social & Employee and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร

ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 3/2568 วันที่ 26 สิงหาคม 2568 มีมติอนุมัติให้ทบทวนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และ ธรรมาภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2568 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศที่ 187/2567 เรื่อง นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และ ธรรมาภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) และใช้ประกาศฉบับนี้แทน

ประกาศ ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2568



(นายรอย ออคุสตินัส คุนารา)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล



นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และธรรมาภิบาล
เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
(Environment, Social & Employee and governance)
(Sustainable Banking)
ของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน)
ประจำปี 2568

อนุมัติโดย : คณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อ้างอิง รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 3/2568 วันที่ 26 สิงหาคม 2568

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์.....	3
2. คำนิยาม	4
3. ขอบเขตของนโยบาย	4
4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ และแนวทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking).....	4
5. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย.....	11

1. วัตถุประสงค์

ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") ยึดมั่นในการที่จะดำเนินกิจการธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Banking) อย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsibility) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสร้างความยั่งยืนในสามมิติ หรือที่เรียกว่า ESG คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) ด้านสังคมและพนักงาน (Social and Employee) และบรรษัทภิบาล (Governance) ผ่านการดำเนินงานของธนาคารและพนักงานทุกคน โดยมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และอยู่ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี เพื่อการนำไปสู่การดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์ 15 แห่ง โดยมีการร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 ซึ่งธนาคารได้ยึดมั่นและดำเนินการตามที่ได้ร่วมลงนามไว้ โดยมีการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร แนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักที่ธนาคารให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ากลยุทธ์ด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารได้มีการนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การแสดงเจตนากรณีในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Commitment) โดยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Tone from the Top) เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) ในการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักการ ESG และประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการให้สินเชื่อของธนาคาร
3. การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายใน (Internal Implementation Mechanisms) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย กระบวนการให้สินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการจัดให้มีบุคลากรที่มีศักยภาพและความพร้อมในการผลักดันให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร
4. การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency) โดยเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการตามหลักการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชน เพื่อสื่อถึงความมุ่งมั่นของธนาคารและเพิ่มกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารโดยคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของธนาคารยึดมั่นในการที่จะดำเนินกิจการธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Banking) อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsibility) ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี เพื่อช่วยนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ และประเทศโดยรวมในที่สุด

2. คำจำกัดความ

- "กรรมการ" หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะกรรมการของธนาคาร
- "ผู้บริหารระดับสูง" หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และที่ปรึกษาของธนาคารที่ทำหน้าที่เสมือนกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการที่ใช้ชื่อว่าเป็นที่ปรึกษาเท่านั้น หรือผู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น

3. ขอบเขตของนโยบาย

ธนาคารเห็นสมควรจัดให้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคาร โดยเน้นในเรื่องการส่งเสริมสร้างความยั่งยืนในสามมิติ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)
2. ด้านสังคมและพนักงาน (Social and Employee)
3. ด้านบรรษัทภิบาล (Governance)

4. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ และแนวทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) การส่งเสริมสร้างความยั่งยืนในสามมิติ

1. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

ธนาคารโดยคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของธนาคารมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ โดยมีการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความพยายามในการมีส่วนร่วมร่วมกับสังคมชุมชน และลูกค้าของธนาคารในอันที่จะส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีนโยบายด้านความเสี่ยง นโยบายสินเชื่อและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยสินเชื่อ และ

ผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending) ให้กับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลเสียต่อชุมชน ซึ่งเป็นการขยายโอกาสทางธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร อาทิเช่น

- การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending) โดยการคำนึงถึงการไม่ทำลายทรัพยากร โดยมีการกำหนดประเภทของธุรกิจที่ธนาคาร ไม่อนุญาตหรือไม่ประสงค์ที่จะทำธุรกิจด้วย
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) (ตามที่ระบุในแผนงานการดำเนินงานเรื่อง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) โดยสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล)
- การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับพนักงาน ลูกค้า คู่ธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- การร่วมมือกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกธนาคารในการดำเนินกิจกรรมด้านส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานข้อกำหนดทางกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจธนาคาร โดยสอดคล้องกับประเด็นระดับโลก และคำนึงถึงประเด็นระดับท้องถิ่น ตามแนวปฏิบัติการพัฒนาที่ยั่งยืน และนโยบายอื่น ๆ ของธนาคาร
- การกำหนดธุรกิจที่ธนาคารจะไม่ให้การพิจารณาสินเชื่อใน Credit Risk Policy ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม มีผลกระทบต่อสุขภาพ รวมถึงประเภทธุรกิจที่มีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ห้ามไม่ให้การทำธุรกรรมกับธุรกิจประเภทดังกล่าว

2. ด้านสังคมและพนักงาน (Social and Employee)

ด้านสังคม (Social)

ธนาคารมีปณิธานที่จะมุ่งมั่นให้ลูกค้าและประชาชน โดยทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารเงินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจและชีวิตประจำวันและมีโอกาสที่สามารถจะเข้าถึงระบบการเงินที่มั่นคงปลอดภัยและมีความยุติธรรม โดยการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานของธนาคารทุกคนตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในการเสริมสร้างและรักษาชื่อเสียงเกียรติภูมิของธนาคาร ด้วยการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานสูงสุดของวิชาชีพ

และประพฤติปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมและจรรยาบรรณซึ่งได้ครอบคลุมถึงการดำเนินธุรกิจ
อย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน (Fair and Customer Protection) และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ
โดยมีการนำเกณฑ์ด้านแนวปฏิบัติ นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market Conduct) มากำกับดูแลการทำธุรกิจของธนาคาร ผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานและสาขางาน
มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้ทราบและตระหนักถึงความเอาใจจริงเอาใจของธนาคาร ในเรื่อง
การให้บริการอย่างเป็นธรรม และแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมทั้ง
มอบหมายให้ผู้บริหารหน่วยงานภายใต้สังกัด ทำหน้าที่ด้านการกำกับและควบคุมการปฏิบัติหน้าที่
ของพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้อยู่ภายใต้
กรอบการทำงานที่ธนาคารกำหนด

การบริหารจัดการด้านสังคมของธนาคาร อาทิเช่น

- การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคม อย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending)
การให้บริการทางการเงิน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภค โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์
โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อลดปัญหาการที่จะไม่สามารถชำระหนี้สินที่
มีได้ รวมถึงมีการกำหนดประเภทของธุรกิจที่ธนาคารไม่อนุญาตหรือไม่ประสงค์ที่จะทำธุรกิจด้วย
- การกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมตามประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยมีการพิจารณา
สินเชื่อตามเกณฑ์และหลักการพิจารณาที่ธนาคารกำหนด ตามประกาศนโยบายสินเชื่อ รวมถึง
การมีส่วนร่วมในการให้สินเชื่อ เพื่อส่งเสริมกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น กิจการ
ที่เกี่ยวกับการศึกษา และการส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น
- การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อส่งเสริมวินัยทางการเงินที่ดี และให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม
ต่อการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตรงกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า
โดยการสร้างเสริมความรู้ ด้านการเงินและเศรษฐกิจ (Financial & Economic Literacy)
- การมีส่วนร่วมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร
- มีการกำหนดกรอบงบประมาณสำหรับการบริจาคเงินเพื่อสาธารณประโยชน์ สำหรับการบริจาค
ในปีถัด ๆ ไป ไม่เกินร้อยละ 0.1 ของรายได้ดอกเบี้ยรับ ของธนาคารในปีก่อนหน้า
- การดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ด้านแนวปฏิบัติ นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า
อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมถึงการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสม

ด้านการดูแล ส่งเสริม และพัฒนาพนักงาน (Employee)

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับในฐานะทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร และเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งมั่นที่จะบริหารพัฒนาและธำรงรักษาพนักงาน เพื่อให้ร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานและความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนให้กับธนาคาร ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงานและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นสากลด้วยการเคารพให้สิทธิเกียรติ ศักดิ์ศรี และความเท่าเทียมของพนักงานทุกท่าน โดยมีการดำเนินการผ่านการกำหนดนโยบาย การจ้างงาน การบริหารจัดการระบบค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเป็นธรรม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานอย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณที่ดีของพนักงาน และจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานสากล ธนาคารได้ให้ความสำคัญด้านเติบโตในหน้าที่การงานและการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ผ่านการฝึกอบรมและการสื่อสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้เตรียมความพร้อมที่จะรองรับการเจริญเติบโตของธนาคารและเพื่อการเติบโตในหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถของพนักงานในที่สุด

การบริหารจัดการด้านการดูแล ส่งเสริม และพัฒนาพนักงาน ของธนาคาร อาทิเช่น

- การจ้างงานและการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และการบริหารงานบุคคลตามที่ระบุในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและข้อบังคับการทำงานของธนาคาร
- การยึดมั่นในเรื่องสิทธิมนุษยชนและความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานตามที่กำหนดไว้ตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเรื่องสิทธิมนุษยชนและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor) การไม่ใช้แรงงานเด็ก (Child Labor) การไม่ล่วงละเมิดทางเพศและความรุนแรง (Sexual Harassment and Violence) การสนับสนุนความเท่าเทียมกันทางเพศ (Gender Equality) การส่งเสริมการทำงานของสตรี (Female Labor) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่พนักงาน โดยไม่จำกัดเพศ วัย ศาสนา ถิ่นที่อยู่อาศัย และพื้นฐานทางชาติพันธุ์ เป็นต้น
- การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการดูแลพนักงานของธนาคารและให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การสนับสนุนการจ้างงานกลุ่มแรงงานที่มีสภาพเปราะบาง เช่น คนพิการ ร่วมกับองค์กรต่าง ๆ
- การดูแลพนักงานตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่กับธนาคาร
- การอบรมและพัฒนาพนักงาน

- การให้โอกาสในการเจริญเติบโตและการพัฒนาในสายอาชีพ
- การสื่อสารข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่พนักงาน
- การส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน
- การกำหนดคุณค่า ผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างช่วง ที่ทำงานร่วมกับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่อพนักงานที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานร่วมกับธนาคาร

3. ด้านบรรษัทภิบาล (Governance)

ธนาคารยึดมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้ นโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) และจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร ตามที่ธนาคารได้กำหนด และมีการประกาศใช้ ทั้งในส่วนของบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับ ซึ่งเป็นกลไกสนับสนุนการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และเท่าทันความเสี่ยง และการส่งเสริมให้มีพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรที่มีการคำนึงถึง ความเสี่ยง ความเป็นธรรม และความโปร่งใส อันจะทำให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงและ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครอบคลุม สร้างคุณค่าให้กับธนาคารได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว ตลอดจนสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจสังคมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการนำเอาระบบ การบริหารที่เป็นสากล เช่น กรอบการดำเนินงานภายใต้ระบบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award มาร่วมในการพัฒนาการบริหารงานของธนาคารต่อไป

ธนาคารได้จัดให้มีการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ด้านบรรษัทภิบาลของธนาคาร โดยเน้นในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การยกระดับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง
2. การมีกลไกสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอิสระ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีการคำนึงถึง ความเสี่ยง ความเป็นธรรมและความโปร่งใส ทั้งในเรื่องการกำหนดกรอบการกำกับดูแล ความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) และนโยบายเรื่องบรรษัทภิบาลการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรม องค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)
3. การดูแลให้ฝ่ายจัดการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ ได้รับอนุมัติ (Risk Appetite and Risk Limit)

4. การมีกลไกการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ได้รับอนุมัติ (Risk Appetite and Risk Limit) การมีกลไกการถ่วงดุลและดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ที่มีประสิทธิภาพ
5. การดูแลให้มียุทธศาสตร์และกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (Whistleblowing Policy and Procedure) มีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์กรทราบถึงนโยบาย กระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแส รวมถึงการจัดให้มียุทธศาสตร์การกำหนดค่าผลตอบแทน (Remuneration) ที่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงนอกจากนี้ยังได้กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลด้านบรรษัทภิบาล เพื่อสนับสนุนให้กลไกตลาดมีส่วนช่วยในการกำกับดูแลมากขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเหมาะสม (Check and Balance) ซึ่งรวมถึง

1. กระบวนการในการตรวจทานความถูกต้อง ครบถ้วนในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงจากการปฏิบัติการ โดยการดำเนินการในทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการไม่ให้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบุคคลเพียงคนเดียว รวมทั้งมีการแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duty) อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างหน่วยงานธุรกิจ (Front Office) และหน่วยงานปฏิบัติการ (Back Office)
2. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดโครงสร้างขององค์กรให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่เป็นอิสระและสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทั้งหน่วยงานหรือผู้ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในชั้นแรก (Business Unit หรือ First Line of Defense) หน่วยงานกำกับภายใน (Second Line of Defense) เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) หน่วยงานสอบทานสินเชื่อ (Credit Review) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) หรือ Third Line of Defense) เพื่อส่งเสริมให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม
3. การทบทวนความเหมาะสมของกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลรวมถึงการแบ่งแยกหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือบุคคลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
4. จัดให้มีระบบการรายงานการปฏิบัติงานต่าง ๆ การควบคุมดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานและการติดตามควบคุมการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อใช้รายงานต่อผู้กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายและสามารถนำออกมาใช้ได้ตามความต้องการ

5. การเปิดเผยข้อมูลด้านบรรษัทภิบาล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้รับข้อมูลที่สำคัญ เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนหรือทำธุรกรรมกับธนาคารอย่างเพียงพอเหมาะสม อันจะช่วยกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

การบริหารจัดการด้านบรรษัทภิบาลของธนาคาร อาทิเช่น

- การกำหนดให้มี ประกาศใช้ และดำเนินงานตามนโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร
- การจัดให้มีและดำเนินงานภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร

การดำเนินการภายใต้ต้นนโยบายสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล

ธนาคารได้กำหนดให้มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล (ESG) ดังนี้

1. ดำเนินการฝึกอบรม ให้ความรู้และสื่อสารนโยบายสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล และความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานทุกคนของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
2. ดำเนินการให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในเรื่องที่กำหนดไว้ตามนโยบายสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล เป็นผู้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้บริหารสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงานและบรรษัทภิบาล เพื่อนำเสนอร่วมกับสายงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการธนาคารต่อไป
3. รายงานข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล ให้แก่คณะกรรมการธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในหัวข้อต่อไปนี้
 - 3.1 ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรของธนาคาร รวมถึงการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร (ถ้ามี)
 - 3.2 การมีส่วนร่วมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร
 - 3.3 การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ด้านแนวปฏิบัติ นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) (ถ้ามี) รวมถึงภาพรวมข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 3.4 การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงาน (ถ้ามี)

- 3.5 การรายงานข้อร้องเรียนของพนักงานผ่านระบบรับข้อร้องเรียนกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (Whistleblowing Policy) (ถ้ามี) รวมถึงการรายงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดที่ได้รับการร้องเรียน (ถ้ามี)
- 3.6 เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

ธนาคารทบทวนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม พนักงาน และบรรษัทภิบาล (Environment, Social & Employee and Governance) เพื่อการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติ กฎระเบียบข้อบังคับและการดำเนินธุรกิจ โดยหน่วยงานบริหารการเปลี่ยนแปลงมีหน้าที่นำเสนอ นโยบายที่ปรับปรุงต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้ความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติต่อไป