



รายงานสิทธิมนุษยชน
2566



ที่ทศมีมุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

ธนาคารตระหนักดีว่าทุกการตัดสินใจทางธุรกิจของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ในการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่าทั้งทางตรงและทางอ้อม

**ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ
โดยมุ่งมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
รวมถึงการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย
อย่างยั่งยืน**

สารบัญ

- 4 [เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้](#)
- 5 [วิธีประเมินความเสี่ยง](#)
- 8 [ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน](#)
- 9 [การเยียวยาและกลไกการร้องทุกข์](#)

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานสิทธิมนุษยชนฉบับนี้เป็นรายงานฉบับที่สองที่ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำขึ้น ธนาคารกำหนดแนวทางในการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) โดยสะท้อนความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปในกระบวนการตัดสินใจทางธุรกิจ และการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นระยะเพื่อทบทวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นซึ่งการประเมินนี้เป็นขั้นตอนสำคัญของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ช่วยให้ธนาคารเข้าใจผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารและในห่วงโซ่คุณค่า

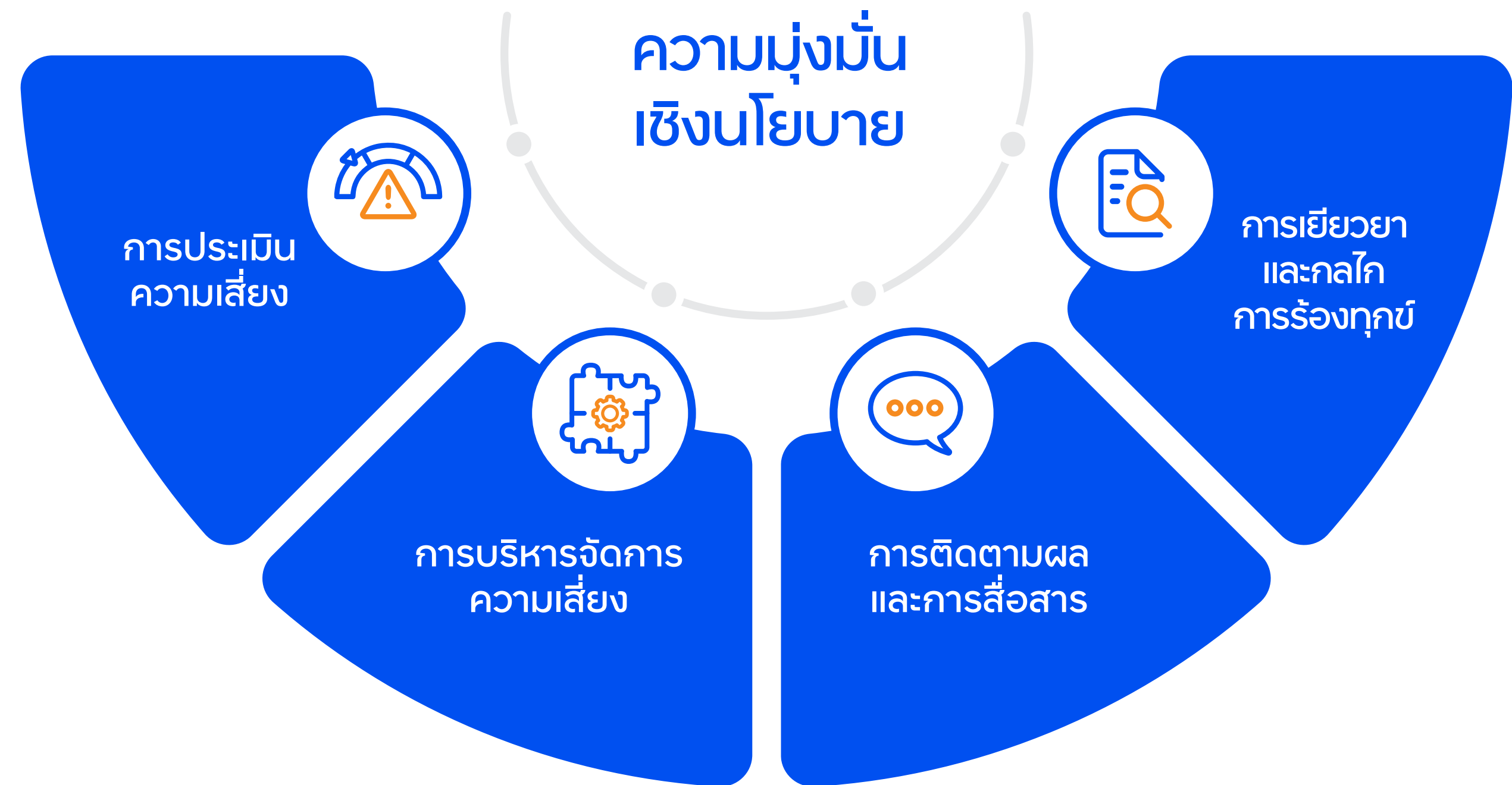
ธนาคารประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทุกสามปี โดยการประเมินครั้งนี้ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อยที่ธนาคารมีอำนาจควบคุม การปฏิบัติงาน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่คุณค่า และความสัมพันธ์ใหม่ทางธุรกิจ ธนาคารระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือครองสิทธิ์หลายกลุ่ม เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา ชุมชน และกลุ่มเปราะบาง ครอบคลุมถึงคนพิการ คนพื้นเมือง เด็ก ผู้หญิง และแรงงานข้ามชาติและกลุ่มอื่น ๆ โดยการระบุประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูง (Salient Issues) ช่วยให้ธนาคารเข้าใจขนาดของผลกระทบ ความถี่ สถานที่ และโอกาสที่จะเกิด รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าว รายงานฉบับนี้สรุปรายละเอียดวิธีประเมินความเสี่ยง ผลลัพธ์จากการประเมิน ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูง และมาตรการป้องกันและจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน



วิธีประเมินความเสี่ยง

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ธนาคารพัฒนากระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) กระบวนการนี้เป็นกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อระบุ ประเมิน ป้องกัน และลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนคำนึงถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นจริง และที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าทั้งหมดของธุรกิจ



ทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารจัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อรวบรวมและติดตามประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ธนาคารทบทวนและปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดยคำนึงถึงบทบาทที่หลากหลายของธนาคารในแนวปฏิบัติที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ แนวปฏิบัติในการจ้างงาน แนวปฏิบัติต่อลูกค้า แนวปฏิบัติในการปล่อยสินเชื่อ และแนวปฏิบัติในการจัดหาและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ ธนาคารรวบรวมประเด็นความเสี่ยงผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก รับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์คู่แข่งในอุตสาหกรรม และการหาข้อมูลทางเดสก์ท็อป



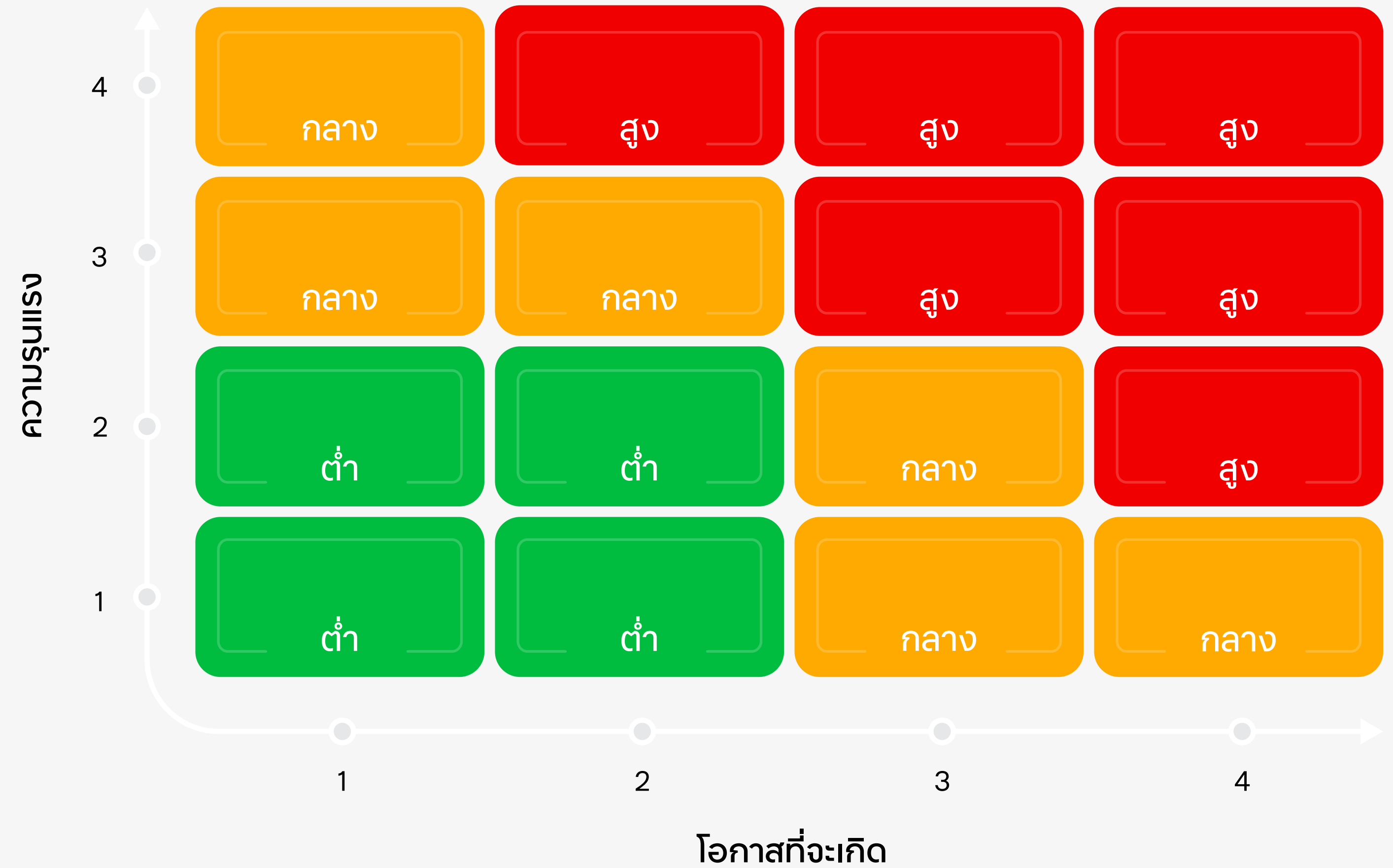
ขอบเขต	แนวปฏิบัติในการจ้างงาน	แนวปฏิบัติต่อลูกค้า	แนวปฏิบัติในการปล่อยสินเชื่อ	แนวปฏิบัติในการจัดหาและห่วงโซ่อุปทาน
กิจกรรม	การจ้างงานและการปฏิบัติต่อพนักงาน	การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อย	การให้สินเชื่อลูกค้าธุรกิจ/สินเชื่อโครงการ	การจัดหาและห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ถือครองสิทธิ์	พนักงาน	ลูกค้ารายย่อย	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานของลูกค้าธุรกิจ ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการของลูกค้าธุรกิจ รวมถึงกลุ่มคนพื้นเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า ผู้รับเหมา
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน 2. สภาพการทำงาน 3. เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วมกัน 4. สุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน 5. ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 6. การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า 7. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า 8. การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม 9. การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย 10. การติดตามหนี 11. การบริหารจัดการบัญชีม้า 	<ol style="list-style-type: none"> 12. ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 13. ประเด็นด้านแรงงาน: สภาพการทำงาน เงื่อนไขการจ้างงาน แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก การปฏิบัติต่อแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน 14. การได้มาซึ่งที่ดินและการโยกย้ายถิ่นฐาน 15. สุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคงของชุมชน 	<ol style="list-style-type: none"> 16. สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า 17. สภาพการทำงานในห่วงโซ่อุปทาน 18. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารประเมินประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูงโดยใช้มาตรฐานของ UN Guiding Principles Reporting Framework ในการประเมินผลกระทบพิจารณาจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความรุนแรงของผลกระทบ โดยครอบคลุมสามองค์ประกอบ
 - ขอบเขตของผลกระทบ
 - ขนาดของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
 - ความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพเดิม
- โอกาสที่จะเกิด

การประเมินผลกระทบทำให้ธนาคารสามารถจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูงได้



■ ประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงคือประเด็นที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบที่รุนแรงต่อสิทธิมนุษยชน

ประเด็นสำคัญ ด้านสิทธิมนุษยชน



ธนาคารระบุประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูงหนึ่งประเด็นจากแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

แนวปฏิบัติในการจ้างงาน	แนวปฏิบัติต่อลูกค้า	แนวปฏิบัติในการปล่อยสินเชื่อ	แนวปฏิบัติในการจัดหาและห่วงโซ่อุปทาน
ไม่มีประเด็นความเสี่ยงสูง	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงสูง	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงสูง

การดำเนินงานของธนาคาร

<p>100% ของการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารได้รับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</p>	<p>5% ของกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสูง</p>	<p>100% ของการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารที่มีความเสี่ยงสูงมีมาตรการลดความเสี่ยงและกระบวนการเยียวยา</p>
--	--	--

ผู้รับเหมาและผู้ค้าลำดับ 1

<p>100% ของผู้ค้าสำคัญลำดับ 1 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</p>	<p>0% ของผู้ค้าสำคัญลำดับ 1 มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</p>	<p>100% ของการดำเนินงานมีแผนงานลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</p>
---	---	--

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ผู้ถือครองสิทธิ์: ลูกค้ารายย่อย

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น: ธนาคารตระหนักดีว่าบทบาทของธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินมาพร้อมกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความลับของข้อมูลลูกค้า การละเมิดข้อมูลทั้งจากการโจรกรรม การสูญเสีย และละเลยสื่อ การปฏิบัติที่ไม่รัดกุมรอบคอบ เช่น การรวบรวม การจัดเก็บ การส่ง การเข้ารหัส การค้นหาและการลบข้อมูล รวมถึงการใช้ข้อมูลลูกค้าในทางที่ผิด อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนได้







มาตรการบรรเทาผลกระทบ: ธนาคารกำหนดนโยบาย รวมถึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและเครื่องมือต่างๆ เพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้า เช่น นโยบายกำกับดูแลข้อมูลซึ่งครอบคลุมความเป็นส่วนตัว การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และดิจิทัล โดยระบบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลถูกผนวกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรยังได้จัดการทดสอบมาตรการควบคุมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูลเป็นประจำทุกปี โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของธนาคาร ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการละเมิดข้อมูล ธนาคารจะตั้งทีมขึ้นมาเพื่อสอบสวน สำหรับกรณีที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าผิดจริง ธนาคารจะกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

การเยียวยา และกลไก การร้องทุกข์

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อรับแจ้งข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ โดยการรายงานทุกกรณีจะได้รับการประเมิน บันทึก และจัดการตามแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กร และมีการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ จากการดำเนินมาตรการบรรเทาผลกระทบ ในปี 2566 ไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงไม่มีการดำเนินการเยียวยาอย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงติดตามมาตรการบรรเทาผลกระทบเป็นประจำทุกปี

ช่องทางภายในสำหรับพนักงาน

-  หัวหน้างานและหัวหน้าสายงาน
-  ผู้บริหารงานบุคคลของหน่วยงาน
-  หน่วยงานบริหารพนักงานสัมพันธ์
-  โทรศัพท์
-  จดหมายลงทะเบียน
-  อินเทอร์เน็ต

ช่องทางการร้องเรียนผ่านธนาคารฯ สำหรับพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคาร


ttb contact center

-  1428
-  <https://www.ttbbank.com/th/contact/cxm/level1>


แบบฟอร์มบนเว็บไซต์สำหรับกรณีทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของผู้บริหารหรือพนักงานธนาคาร
<https://www.ttbbank.com/th/contact/whistleblower>

การร้องเรียนผ่านช่องทางของหน่วยงานภายนอก

- ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต Whistleblower ภายนอกองค์กร

 เบอร์โทรศัพท์ 0 2844 1999
ในวันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
เวลา 9:00-12:00 น. และ 13:00-20:00 น.

 อีเมล ttb_whistleblower@wbc-helpdesk.com

 ที่อยู่ ชั้น 15 อาคารบางกอกซีทีทาวเวอร์ 179/74-80 ถนนสาทรใต้ ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120

- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์





ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017

โทรศัพท์ 0 2299 1111

เว็บไซต์ ttbbank.com

อีเมล ttb.sustainability@ttbbank.com