



นโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	3
ส่วนที่ 1 : นโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	
1.1 หลักการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process)	4
1.1.1 หลักการพื้นฐาน (Principle) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	
1.1.2 กระบวนการหลัก (Core Subjects) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	
1.2 หลักการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process)	8

บทนำ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (“ธนาคาร”) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility; CSR) โดยยึดมั่น ในหลักชะรีอะฮ์ จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าธนาคารจะเติบโตได้อย่างยั่งยืนจะต้องประกอบด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม และจริยธรรม การมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐาน ISO26000 ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เป็นแนวทางให้บุคลากรในธนาคารยึดถือปฏิบัติ

ธนาคารมีนโยบายดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-process) และนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-process) โดยมุ่งเน้นให้ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

คู่มือการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรายละเอียดรองรับนโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ หรือ CSR-in-Process โดยมุ่งหวังให้การดำเนินการดังกล่าวจะส่งเสริมให้ธนาคารก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างมั่นคงจากการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

อีกทั้ง จากการที่ภาครัฐ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ในฐานะผู้ถือหุ้นและเป็นหน่วยงานกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจโดยรวมของประเทศ คาดหวังให้รัฐวิสาหกิจต่างๆ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้ออกหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล เช่น ISO26000 เป็นต้น เผยแพร่ให้รัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย รวมถึงได้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี เพื่อขับเคลื่อนให้รัฐวิสาหกิจปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ด้วยความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นที่มาให้คณะกรรมการธนาคาร เล็งเห็นถึงความสำคัญ และสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการของธนาคาร จัดทำนโยบายและคู่มือการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมฉบับนี้ เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติอย่างเป็นระบบให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับชื่อกับธนาคาร นำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ส่วนที่ 1 : นโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (“ธนาคาร”) มีนโยบายดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน และเพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) หมายถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของพนักงานทุกระดับ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านการแสดงออกอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม โดยการ

- มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสวัสดิการที่ดีกับสังคม
- คำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล
- บูรณาการให้เกิดขึ้นทั่วทั้งธนาคาร รวมถึงผู้ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพล (Sphere of Influence) ของธนาคาร

ได้นำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามหลักการ

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ธนาคารดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

1.1 หลักการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process)

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (Corporate Social Responsibility in Process) ภายใต้บริบทของธนาคาร กำหนดให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 เริ่มจากการพัฒนาให้บุคคลากรทุกระดับของธนาคารมีพฤติกรรมจริยธรรมที่น่าองค์กรสู่การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดจำแนกเป็น 7 พฤติกรรมจริยธรรมที่สำคัญที่มีสาระสำคัญเทียบเท่ากับมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย 7 หลักการพื้นฐาน และ 7 กระบวนการหลัก สรุปได้ดังนี้

1.1.1 หลักการพื้นฐาน (Principles) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร มี 7 ข้อ ได้แก่

1) ความรับผิดชอบต่อผล (Accountability)

การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆของธนาคาร ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารจะยอมรับการถูกตรวจสอบและตอบสนองต่อการตรวจสอบด้วยดี ผู้บริหารมีหน้าที่ในการตอบคำถามของหน่วยงานต่างๆ ที่มีอำนาจตามกฎหมาย รวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดและก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบ ธนาคารจะแสดงการยอมรับและเป็นผู้รับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น รวมไปถึงการหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขไม่ให้เกิดความผิดพลาดที่ไม่ได้ตั้งใจและไม่ได้คาดคิดเหล่านั้นซ้ำอีก

2) ความโปร่งใส (Transparency)

ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ รวมถึงการชี้แจงนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆที่ธนาคารรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และชุมชน จะสามารถประเมินผลกระทบได้อย่างถูกต้อง

3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

ธนาคารจะดำเนินการอย่างมีจริยธรรม โดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และชุมชน

4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests)

ธนาคารจะตระหนักถึงสิทธิและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของธนาคาร เช่น นโยบาย ข้อเสนอ หรือการตัดสินใจต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5) การเคารพต่อหลักชะรีอะฮ์และหลักนิติธรรม (Respect for Shariah Law and the Rule of Law)

ธนาคารยอมรับและปฏิบัติตามหลักชะรีอะฮ์ หลักของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร อย่างเคร่งครัด

6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for the International Norms of Behavior)

ธนาคารยอมรับต่อแนวปฏิบัติสากล สนธิสัญญา ข้อตกลง ตลอดจนข้อชี้แนะต่างๆซึ่งได้รับการรับรองจากองค์กรสากลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

1.1.2 กระบวนการหลัก (Core Subjects) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

นอกจากมีหลักการพื้นฐาน (Principles) ของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 ซึ่งเป็น 7 พฤติกรรมจริยธรรมดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ธนาคารได้กำหนดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติร่วมกับ 7 กระบวนการหลัก (Core Subjects) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้ธนาคาร ปฏิบัติงานด้วยความเป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อ ผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร ในฐานะผู้แทนผู้ถือหุ้น ดังนั้น จึงมีความสำคัญที่คณะกรรมการธนาคารต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาลนำสู่การปฏิบัติจริงภายในธนาคารจนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยมด้านการกำกับดูแล เพื่อให้ธนาคารปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตลอดสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆอย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้ธนาคารบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

สิทธิมนุษยชน คือ การรู้จักคำนึงถึงชีวิตของกันและกัน เอาใจดูแลในความทุกข์และความสุขของกันและกัน รวมทั้งช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีเหตุทุกข์ภัย เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของมนุษย์ สำหรับธนาคารมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า ชุมชน และสังคมรอบข้าง ด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์ และไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกคน ทำให้ธนาคารได้รับความน่าเชื่อถือและยกย่อง ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการก็จะได้รับการสนับสนุนโดยไม่ต้องโฆษณามากเกินไป

3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)

พนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย ธนาคารแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ภายใต้ขอบเขตของการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม แบ่งเป็น 3 ประการคือ

3.1) เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ

- การไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ การไม่แบ่งแยก กีดกัน สร้างอคติ หรือลำเอียงในการจ้างงาน

- การไม่ใช้แรงงานบังคับ คือไม่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากเกณฑ์แรงงาน โดยวิธีขู่เข็ญว่าจะลงโทษ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นขาดความสมัครใจที่จะทำงาน
- การไม่ใช้แรงงานเด็ก หมายถึงกำลังแรงงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 15 ปี และต้องจบการศึกษาภาคบังคับแล้ว
- การเคารพในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานที่จะรวมกลุ่มเป็นสมาคมและเจรจาต่อรองร่วม โดยทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างต่างมีสิทธิที่จะจัดตั้งองค์กรของตนที่ตนเป็นผู้เลือก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และ/หรือกฎระเบียบของธนาคาร

3.2) ให้ความสำคัญคุ้มครองทางสังคม การคุ้มครองสภาพการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เวลาทำงาน การหยุดพักผ่อน วันหยุด
- การลงโทษทางวินัย
- การให้ออกจากงาน
- การคุ้มครองแรงงานหญิงตั้งแต่ตั้งครรภ์ไปจนถึงคลอดบุตร
- การจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น น้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัย อาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่ธนาคารจัดหาให้ ตลอดจนการให้หลักประกัน ความมั่นคง เมื่อต้องว่างงาน เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ หรือสูญเสียชีวิต

3.3) ให้ความสำคัญคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

- การส่งเสริมและรักษามาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
- การป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนปลอดจากความเสียด้านสุขภาพ

4) สิ่งแวดล้อม (The Environment)

การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นการเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ สังคม และประเทศชาติ ภารกิจหลักของธนาคารแม้ไม่ได้มีการดำเนินงานที่สร้างผลกระทบเชิงลบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่ธนาคารส่งเสริมให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมมิติการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน การปกป้องสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและระบบนิเวศรอบพื้นที่สำนักงานของธนาคาร

5) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ตามมาตรฐาน ISO26000 ที่กำหนดขอบเขตของการประกอบกิจการที่เป็นธรรมไว้ครบทั้ง 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 5.1) การแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อสนับสนุนไม่ให้เกิดการผูกขาดทางการค้า การทุ่มตลาด และการจัดซื้อจัดจ้างที่ขาดความโปร่งใส

5.2) การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในคู่ค้า

5.3) การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา

5.4) การเกี่ยวข้องกับการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อำนาจครอบงำที่ผิดครรลองคลองธรรม หลีกเลียงพฤติกรรมต่างๆ เช่น การชกโย การข่มขู่ และการบีบบังคับ ที่จะสามารถบั่นทอนกระบวนการทางการเมือง

6) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและมีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและทำความเข้าใจกับลูกค้าที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้า รับฟังปัญหาและพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ด้วยความรวดเร็ว

7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนตามพันธกิจของธนาคาร ในการเสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้อย่างสมบูรณ์ตามที่กำหนด ธนาคารยึดหลักคุณธรรม คือการมีจิตสาธารณะเพื่อชุมชนและสังคมส่วนรวม มีข้อมูลของชุมชน ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ ประชากรศาสตร์ ความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน ภายใต้ความพร้อมและทรัพยากรที่ธนาคารมีอยู่ มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ตลอดจนเสริมสร้างให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันที่ดี เพื่อนำไปสู่การพึ่งพาตนเองในระยะยาวเป็นการยกระดับคุณภาพสังคม ส่งผลให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีตามไปด้วย

1.2 หลักการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process)

นอกจากการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) แล้ว ธนาคารยังมีนโยบายส่งเสริมให้ธนาคารเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ นอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยให้ถือเป็นภาระหน้าที่หนึ่งที่ผู้บริหารและพนักงานต้องให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรม เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านศาสนาและวัฒนธรรม มิติด้านเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ มิติด้านการศึกษาและกิจกรรมกีฬา และมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม