



นโยบายและคู่มือการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อ
สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ.2564)

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)	9

บทนำ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (“ธนาคาร”) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility; CSR) โดยยึดมั่นในหลักศาสนาอิสลาม (ชะรีอะฮ์) จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าธนาคารจะเติบโตได้อย่างยั่งยืนจะต้องประกอบด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม และจริยธรรม การมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐาน ISO26000 ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เป็นแนวทางให้บุคลากรในธนาคารยึดถือปฏิบัติ

ธนาคารมีนโยบายดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-process) โดยบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการบริหารจัดการองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-process) โดยมุ่งเน้นให้ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับตระหนักถึงการกำหนดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สะท้อนความสามารถหรือยกระดับความสามารถขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

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 จัดทำนโยบายและคู่มือ

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมฉบับนี้ เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติอย่างเป็นระบบให้ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับธนาคาร นำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ส่วนที่ 1 : นโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (“ธนาคาร”) มีนโยบายดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) เพื่อบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการบริหารจัดการองค์กร และตระหนักถึงการกำหนดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกหรือลดผลกระทบเชิงลบของธนาคาร ตลอดจนสามารถสะท้อนหรือยกระดับความสามารถ ของธนาคารให้เติบโตอย่างยั่งยืน

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) หมายถึง กิจกรรมที่ธนาคารดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

1.1 หลักการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process)

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ (Corporate Social Responsibility in Process) ภายใต้บริบทของธนาคาร กำหนดให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 เริ่มจากการพัฒนาให้บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีพฤติกรรมจริยธรรมที่นำองค์กรสู่การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดจำแนกเป็น 7 พฤติกรรมจริยธรรมที่สำคัญที่มี

สาระสำคัญเทียบเท่ากับมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย 7 หลักการพื้นฐาน และ 7 กระบวนการหลัก สรุปได้ดังนี้

1.1.1 หลักการพื้นฐาน (Principles) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร มี 7 ข้อ ได้แก่

1) ความรับผิดชอบ (Accountability)

การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารจะยอมรับการถูกตรวจสอบและตอบสนองต่อการตรวจสอบด้วยดี ผู้บริหารมีหน้าที่ในการตอบคำถามของหน่วยงานต่างๆ ที่มีอำนาจตามกฎหมาย รวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดและก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบ ธนาคารจะแสดงการยอมรับผิดและเป็นผู้รับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น รวมไปถึงการหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขไม่ให้เกิดความผิดพลาดที่ไม่ได้ตั้งใจและไม่ได้คาดคิดเหล่านั้นซ้ำอีก

2) ความโปร่งใส (Transparency)

ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ รวมถึงการชี้แจงนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ที่ธนาคารรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 หรือการตัดสินใจต่างๆ ที่จะส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ธนาคารยอมรับและปฏิบัติตามหลักชะรีอะฮ์ หลักของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร อย่างเคร่งครัด

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

ธนาคารยอมรับต่อแนวปฏิบัติสากล สนธิสัญญา ข้อตกลง ตลอดจนข้อชี้แนะต่างๆ ซึ่งได้รับการรับรองจากองค์กรสากลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

1.1.2 กระบวนการหลัก (Core Subjects) ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

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

1) ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้ธนาคาร ปฏิบัติงานด้วยความเป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อ โดยผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร ในฐานะผู้แทนผู้ถือหุ้น ดังนั้น จึงมีความสำคัญที่คณะกรรมการธนาคารต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติจริงภายในธนาคารจนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยมด้านการกำกับดูแล เพื่อให้ธนาคารปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆอย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้ธนาคาร บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

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

ทั้งนี้ พนักงาน ลูกค้า ชุมชน และสังคมรอบข้าง สามารถร่วมแสดงความคิดเห็นโดยมีช่องทางร้องทุกข์ ร้องเรียน สำหรับการถูกละเมิดสิทธิอันเกิดจากการดำเนินการของธนาคาร

3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)

พนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย ธนาคารแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ภายใต้ขอบเขตของการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม แบ่งเป็น 3 ประการคือ

3.1) เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ

- การไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ การไม่แบ่งแยก กีดกัน สร้างอคติ หรือลำเอียงในการจ้างงาน
- การไม่ใช้แรงงานบังคับ คือไม่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากเกณฑ์แรงงาน โดยวิธีขู่เชือดว่าจะลงโทษ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นขาดความสมัครใจที่จะทำงาน
- การไม่ใช้แรงงานเด็ก หมายถึงกำลังแรงงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 15 ปี และต้องจบการศึกษาภาคบังคับแล้ว
- การเคารพในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานที่จะรวมกลุ่มเป็นสมาคมและเจรจาต่อรองร่วม โดยทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างต่างมีสิทธิที่จะจัดตั้งองค์กรของตนที่ตนเป็นผู้เลือก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และ/หรือกฎระเบียบของธนาคาร

3.2) ให้ความคุ้มครองทางสังคม การคุ้มครองสภาพการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เวลาทำงาน การหยุดพักผ่อนวันหยุด ตามกฎหมาย
- การคุ้มครองแรงงานหญิงตั้งแต่ตั้งครรภ์ไปจนถึงคลอดบุตร
- การจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลซึ่งคุ้มครองถึงการรักษาความเจ็บป่วยทุพพลภาพ หรือสูญเสียชีวิต เงินช่วยเหลือบุตร การศึกษาบุตร สินเชื่อสวัสดิการ น้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัย อาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการสมทบเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณหรือเป็นหลักประกันสำหรับครอบครัวกรณีที่พนักงานเสียชีวิต
- ธนาคารมีกระบวนการให้ความเป็นธรรมในการดำเนินการทางวินัยและมีช่องทางในการร้องทุกข์กรณีได้รับความคับข้องใจอันเนื่องมาจากการทำงาน

3.3) ให้ความคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

- การส่งเสริมและรักษามาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
- การสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย มีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานร่วมสร้างจิตสำนึกความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนปลอดจากความเสี่ยงด้านสุขภาพ
- จัดอบรมให้ความรู้และจัดอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัย

4) สิ่งแวดล้อม (The Environment)

การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นการเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ สังคม และประเทศชาติ ภารกิจหลักของธนาคารแม้ได้มีการดำเนินงานที่สร้างผลกระทบเชิงลบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่

ธนาคารส่งเสริมให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมมิติการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน

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) การเกี่ยวข้องกับเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ ธนาคารห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อำนาจครอบงำที่ผิดครรลองคลองธรรม หลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ เช่น การชกโย การข่มขู่ และการบีบบังคับ ที่จะสามารถบั่นทอนกระบวนการทางการเมือง

6) ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ (Consumer Issues)

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและมีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและทำความเข้าใจกับลูกค้าที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้า รับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ด้วยความรวดเร็ว

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 กิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่าง ๆ นอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยให้ถือเป็นภาระหน้าที่หนึ่งที่ผู้บริหารและพนักงานต้องให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรม เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านศาสนาและวัฒนธรรม มิติด้านเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ มิติด้านการศึกษาและกิจกรรมกีฬา และมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่จะช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกหรือลดผลกระทบเชิงลบของธนาคาร ตลอดจนสามารถสะท้อนหรือยกระดับความสามารถ ของธนาคารให้เติบโตอย่างยั่งยืน