

CSR กับ สถาบันการเงิน

CSR สำหรับสถาบันการเงินซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ควรเป็นอย่างไรกันแน่

มักมีข่าวคราวเกี่ยวกับกิจกรรมทำดีเพื่อสังคมของสถาบันการเงินไทยผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ แต่ก็มีเป็นระยะ ๆ ที่มีข่าวด้านลบต่อภาพพจน์ของสถาบันการเงิน เช่น บางครั้งก็มีข่าวพาดหัวหลักหน้าหนึ่งของว่า "(ชื่อสถาบันการเงิน) ป่วนสหภาพฟ็อง" โดยมีโปรยหัวข่าวว่า "พนักงาน 400 คนเดินขบวน - ไม่พอใจถูกสั่งโอนไปบริษัทลูก หวั่นกระทบสวัสดิการ อีกทั้งผู้บริหารชู้ปลดหากไม่ปฏิบัติตาม"

กิจกรรมยอดนิยม

ที่ผ่านมาสถาบันการเงินมักจะทำให้ความสำคัญกับการรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อมและพลังงานทางเลือก แต่เรื่องเหล่านี้ แทบไม่เกี่ยวข้องกับ

ธนาคารซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ต่างจากโรงงานที่มีโอกาสทำลายสิ่งแวดล้อมมากกว่า แม้ในสังคมนี้ทุกฝ่ายควรทำดีด้วยการประหยัดพลังงานหรือร่วมมือกันสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่ดี แต่กิจกรรมดังกล่าวก็ไม่ได้แสดงถึงความรับผิดชอบต่อตรงของสถาบันการเงิน และไม่ได้มีผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับสถาบันการเงินหรือ Sustainable Banking อย่างแท้จริง

ที่ผ่านมาสถาบันการเงินในยุโรปที่มีชื่อเสียงด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ล้มละลายไปหลายแห่งแล้ว มีอยู่แห่งหนึ่งเป็นธนาคารขนาดใหญ่ในสกอตแลนด์ ธนาคารดังกล่าวมักป่าวประกาศว่า ตนเองโดดเด่นด้าน CSR เพราะมุ่งอำนวยความสะดวกให้เฉพาะวิสาหกิจที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม แต่เมื่อต้นปี 2552 นี้เอง ธนาคารดังกล่าวต้องเข้ารับการฟื้นฟูเพราะการบริหารผิดพลาดและเรื่องอื้อฉาวของผู้บริหาร นี่แสดงให้เห็นว่าการ "ลูบหน้าปะจมูก" ทำดีโดยอ้างว่าตนมี CSR นั้น ช่วยอะไรไม่ได้เลย หากขาดความรับผิดชอบต่อธุรกิจของตนเอง

วิกฤติการเงินของสหรัฐอเมริกา นั้น เกิดจากการขาดความรับผิดชอบต่อสถาบันการเงิน จากผลการประชุมของกลุ่มประเทศชั้นนำที่เรียกว่า G20 พบข้อสรุปว่า ในอนาคตจะสามารถป้องกันวิกฤติดังกล่าวได้ก็ต่อเมื่อสถาบันการเงินมีความโปร่งใส มีความสุจริต และมีกฎระเบียบที่ดีขึ้น ซึ่งก็แสดงว่าที่ผ่านมาสถาบันการเงินเหล่านี้อาศัยแต่เพียงชื่อเสียงเปลือกนอก ไปปั่นเงินจนเศรษฐกิจโลกเสียหายมหาศาล กิจกรรม CSR ของสถาบันการเงินเหล่านี้จึงกลายเป็นเพียงเครื่องมือที่มีไว้ปิดบังอาชญากรรมและอาชญากรรมที่เกิดจากความไม่โปร่งใสของวิสาหกิจนั่นเอง

ตัวอย่างข้อบกพร่อง

สถาบันการเงินไทยนั้นมีความน่าเชื่อถือสูงมาก แต่ก็มีกรณีตัวอย่างของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ครั้งคราว ซึ่งเป็นกรณีที่เกิดขึ้นถึงการขาด Sustainable Banking โดยพิจารณาจากข่าวพาดหัวของหนังสือพิมพ์ดังต่อไปนี้:

- กองปราบฯ ดำเนินคดีหนุ่ม (ชื่อธนาคาร) โกง 400 ล้านบาท ร่วมกันฟอกเงิน

- พนักงาน (ชื่อธนาคาร) โกงเงินลูกค้าเกือบ 3 ล้านบาท
- คดีตัวอย่างคนแบงก์ โกงลูกค้าจำคุก 492 ปี
- ผช.ผจก.สาว (ชื่อธนาคาร) โกง 200 ล้าน - ตร.ประกาศจับทั่วประเทศ
- "(ชื่อนายธนาคาร)" ติดคุกโกง (ชื่อธนาคาร) อีกคดีรวม 70 ปี
- เชือดบีก (ชื่อนายธนาคาร) ปปช. ลงตาบโงง 600 ล้าน ปล่อกู้สูงเกินจริง พันฉับวินัย-อาญา
- (ชื่อธนาคาร) เตรียมขึ้นแท่นอันดับ 2 ปีเพิ่มค่าตั้ง – ริดพนักงานเครียด
- แบงก์ริดลูกค้า! ขึ้นค่าดูแลบัญชี

ในอดีตที่ผ่านมา สถาบันการเงินหลายแห่งล้มละลายไปเพราะการปล่อยกู้ยืมอย่างขาดความรับผิดชอบให้เครดิตโดยขาดหลักทรัพย์สินค้ำประกันที่เพียงพอ สถาบันการเงินบางแห่งขโมยแนวคิดที่ดีของโครงการที่มีผู้มาเสนอขอสินเชื่อ ไปทำเสียเอง หรือบางครั้งกว่าผู้กู้จะขอเงินสำเร็จ ก็ต้องจ่ายเงินได้โต๊ะให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ ผู้จัดการสาขา และผู้จัดการเขต เป็นต้น

ในอดีตผู้บริหารสถาบันการเงินบางแห่ง บ้างก็โงงวิสาหกิจของตนเอง จัดตั้งบริษัทลูกมาให้บริการแก่บริษัทแม่โดยไม่มีแข่งขันอย่างเท่าเทียมทำให้สถาบันการเงินหรือผู้ถือหุ้นเสียหายและผู้ให้บริการต้องเสียประโยชน์ หรือผู้บริหารใช้จ่ายเงินของสถาบันการเงินไปอย่างฟุ่มเฟือยเพื่อบำรุงความสุขสบายของตน เป็นต้น

สถาบันการเงินหลายแห่งเป็นผู้อุปถัมภ์งานอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมต่าง ๆ มากมาย แต่กลับซูดรีดบีบคั้นแรงงานกับพนักงานอย่างรุนแรง และการปรับเพิ่มเงินเดือนก็ต้องอาศัยการเรียกร้องอย่างเอาเป็นเอาตายของพนักงาน กรณีเช่นนี้เป็นภาพที่ขัดแย้งกันเองอย่างชัดเจน

แนวทางความยั่งยืน

สถาบันการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้ตนมีความยั่งยืนนั้น ต้องเริ่มที่การ 'กวาดบ้าน' ตัวเองก่อน ปิดโอกาสทุจริต ด้วยการสร้าง

ระบบตรวจสอบที่ดีและโปร่งใส และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า เพราะการรับผิดชอบต่อลูกค้ามีความสำคัญอันดับแรก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่มาฝากเงินหรือที่มากู้เงิน

นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดการด้านบุคลากร ด้วยการฝึกอบรม การทดสอบ การให้ขวัญและกำลังใจที่เพียงพอที่จะปิดเงื่อนไขความเสี่ยงต่อการทุจริต ทั้งนี้ถือเป็นการสร้างมาตรฐานและจรรยาบรรณ (Soft Laws) ของนักการธนาคารหรือนักวิชาชีพ ที่สังคมจะยังความมั่นใจแก่ระบบการจัดการบุคลากรของสถาบันการเงินได้

และเมื่อมีระบบและการจัดการบุคลากรที่ดีแล้ว สถาบันการเงินใดจะไปบ่นาเพ็ดประโยชน์แก่สังคมก็ค่อยว่ากันไปตามความเหมาะสม ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีรายได้รวม 604,771 ล้านบาท กำไรสุทธิ 98,896 ล้านบาทในปี 2551 ถ้าแต่ละธนาคารบริจาคเป็นเงิน 2.69% ของรายได้ เช่นที่ประชาชนทั่วไปบริจาคกัน <1> บ้านเมืองก็คงเจริญขึ้นอย่างผิดหูผิดตาแล้ว แต่ในความเป็นจริงธนาคารคงไม่ได้บริจาคมากมายนัก ดังนั้นโอกาสผลจริงที่ธนาคารช่วยเหลือสังคม จึงมีไม่มากนัก

ยิ่งกว่านั้นธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เป็นกิจการกึ่งผูกขาดที่มีคู่แข่งชั้นน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปเสียเปรียบ จะสังเกตได้ว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงมาก ถ้ามีการแข่งขันที่สมบูรณ์ภายใต้การควบคุมระบบการโงงที่ดี ผลประโยชน์มหาศาลย่อมจะตกแก่สังคมมากกว่าที่ธนาคารเจียดเงินเล็ก ๆ น้อย ๆ มาบ่นาเพ็ดประโยชน์เสียอีก ดังนั้นหากธนาคารใด สามารถบริหารจัดการจนกระทั่งให้ประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากกว่า คาดว่าธนาคารดังกล่าวย่อมได้รับการต้อนรับจากผู้บริโภคมากกว่า คาดว่าธนาคารดังกล่าวย่อมได้รับการต้อนรับจากผู้บริโภคมาก ทำให้กิจการเติบโตสวนกระแสเศรษฐกิจในขณะนี้ได้

ประเด็นสุดท้ายที่พึงพิจารณาก็คือ วิสาหกิจจะไม่โงง ก็ต่อเมื่อผู้บริหารไม่มีพฤติกรรมเสี่ยง อย่างที่เรียกว่า 'หัวไม่ส่าย หางก็ไม่กระดิก' เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่สามารถตรวจสอบได้ และพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อหากเกิดกรณีการโงงภายในสถาบันการเงินเอง

โดยสรุปแล้ว สถาบันการเงินที่จะมีความยั่งยืนได้ ต้องประกวด

ประชาชนให้สังคมประจักษ์ว่า ตนเองมีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง มีระบบตรวจสอบที่ดีว่าเงินทองไม่รั่วไหล มีต้นทุนค่าบริการที่ต่ำกว่า จนสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกกว่า มีพนักงานที่มีจิตใจบริการ (Service Mind) อย่างเด่นชัดกว่าเป็นสำคัญ เมื่อสถาบันการเงินมีความยั่งยืนเพราะ คุณภาพ ก็จะช่วยพัฒนาสังคมให้ยั่งยืนต่อไป

ถ้ามีระบบและการควบคุมระบบที่ดี สถาบันการเงินหรือ สถาบันใด ๆ ก็จะสามารถอยู่อย่างยั่งยืน โดยไม่ต้อง 'อมพระมาพุด' แต่อย่างใด

อ้างอิง

<1> จากการวิเคราะห์ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครึ่งวาระหนึ่ง ๆ ของไทยใช้ จ่ายเงินเพื่อการบริจจาคเป็นเงินเดือนละ 422 บาท หรือ 2.69% ของรายได้ต่อเดือน ของครัวเรือน

เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศลของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไปทั่วประเทศ		
รายการ	โดยรวม	หมายเหตุ
ประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป (ด้านคน) ณ ปี 2548	49,476	ดูแหล่งข้อมูล <1>
เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/ปี/คน ณ ปี 2548 (บาท)	1,948	ดูแหล่งข้อมูล <2>
เงินบริจาคโดยรวมทั้งหมด ณ ปี 2548 (ด้านบาท)	96,361	ผลรวมข้างต้น
รายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวปี 2547	14,963	ดูแหล่งข้อมูล <3>
รายได้ต่อครอบครัวปี 2548	15,711	ดูข้อ <4>
จำนวนหลังคาเรือนในประเทศไทย (ด้านคน) ณ ปี 2548	19,017	ดูแหล่งข้อมูล <5>
เงินบริจาค/หลังคาเรือนเดือนในปี 2548	422	เงินบริจาคจำนวนหลังคาเรือน
ร้อยละของเงินบริจาคต่อครัวเรือนต่อปี	2.69%	เงินบริจาคต่อปีรายได้ต่อครัวเรือน
<1> http://service.nso.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_3/3.2.1-4-48.xls		
<2> http://service.nso.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_3/3.2.1-15-48.xls		
<3> http://service.nso.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_7/7.1-1-47.xls		
<4> ประมาณการให้เพิ่มขึ้น 5% ต่อปี		
<5> http://service.nso.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_1/1.1.1-4n.xls		
ดูหมายเหตุจำนวนครัวเรือน = หลังคาเรือน ใช้เงินบริจาคเฉพาะผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป		

ภาค 2

CSR ภาคปฏิบัติ ทำอย่างไร

เพื่อให้เห็นชัดเจนว่า CSR ในภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร ในภาคที่ 2 นี้จึงเป็นการยกตัวอย่างวิสาหกิจที่ทำกิจกรรม CSR อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มทำ CSR ตั้งแต่แรก กรณีตัวอย่างการดูแลพนักงาน และกรณีการเขียนรายงาน CSR ของ UN Global Compact

Win Win ให้ประโยชน์สุขต่อทุกฝ่าย



ที่มา: จากเว็บไซต์ http://www.dtsc.ca.gov/HazardousWaste/UniversalWaste/images/j0433132_2.jpg