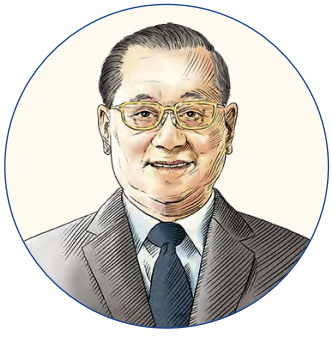
ธนาคารกรุงเทพ

CREATING *Value* TOGETHER

รายงานความยั่งยืนปี 2563
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

สรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน



สารจากประธานกรรมการ
ประธานกรรมการบริหาร และ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
หน้า 4 — 7

การรับมือกับภาวะวิกฤต
หน้า 24 — 33

การให้บริการที่ยึดลูกค้า
เป็นศูนย์กลาง
หน้า 70 — 89

4 — สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่
8 — เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ
12 — เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
13 — การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
18 — การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน
20 — การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
22 — สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2563

การรับมือกับภาวะวิกฤต

25 — การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

35 — การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ
42 — การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน
51 — การพัฒนาชุมชนและสังคม
61 — การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

71 — การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
79 — การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
85 — การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

การใส่ใจดูแลพนักงาน

91 — การดึงดูดและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
100 — การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

107 — การกำกับดูแลกิจการ
111 — จรรยาบรรณธุรกิจ
117 — การเคารพสิทธิมนุษยชน
120 — การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

124 — รางวัลและความภาคภูมิใจ
125 — ข้อมูลการดำเนินงานด้านความอย่างยั่งยืน
135 — ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI
142 — แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนปี 2563

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงิน
ที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยี
และระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล
ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน
ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน
และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

ด้านการเงิน

ให้ผลประกอบการทางการเงินมี
ความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ

ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจ
ด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการปฏิบัติงาน
ที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการ
ในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
และสามารถนำข้อมูลจาก
กระบวนการปฏิบัติงานมาใช้
ในการตัดสินใจสั่งการ

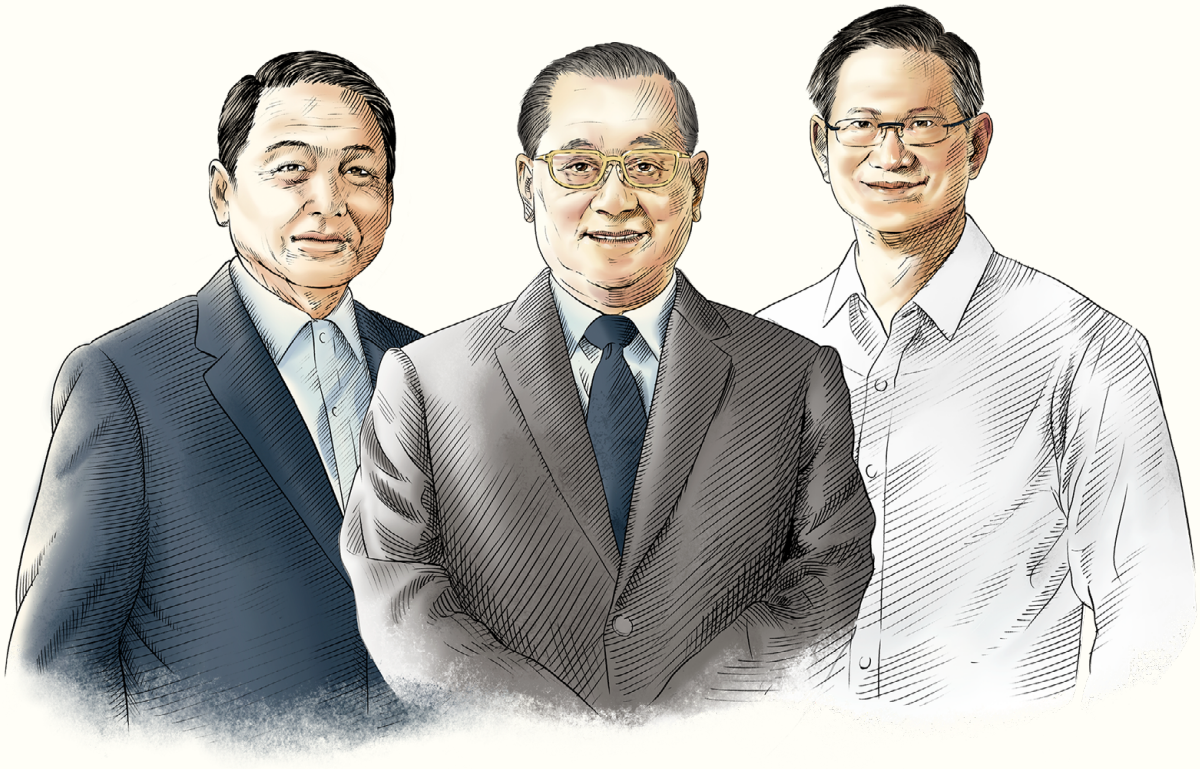
ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพ
พร้อมที่จะรองรับแนวทาง
การขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง
เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกันรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้
ในทุกกรณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า”
ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

1. ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
2. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
3. ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณและเป็นมืออาชีพ
4. มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
5. ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน



สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร ที่นำไปสู่วิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักใน 5 แนวทาง ได้แก่ การรับมือกับภาวะวิกฤต การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การใส่ใจดูแลพนักงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

จากซ้ายไปขวา
เดชา ตุลานันท์, ปิติ สิทธิอำนวย, ชาติศิริ โสภณพนิช

ในรอบปีที่ผ่านมา โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกตกอยู่ในสภาวะวิกฤต ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การดำรงชีวิต และความปลอดภัยต่อสุขภาพของประชาชน ภายใต้สถานการณ์ที่กล่าวได้ว่าเป็นวิกฤตที่ไม่เหมือนวิกฤตในอดีต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลูกค้า ต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการสู้กับมหาวิกฤตครั้งนี้ ในขณะเดียวกัน ก็เป็นโอกาสของการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ปรับตัว และช่วยเหลือกัน ระหว่าง “ธนาคาร” และ “ลูกค้า” ที่เป็น “เพื่อนคู่คิด” ของกันและกันมาโดยตลอด ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างรากฐานทางธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และระบบการดำเนินงานให้เข้มแข็ง สามารถรองรับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นด้วยการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการในทุกมิติด้วยความรอบคอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับแนวคิด “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและมีความสมดุล อันเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ธนาคารในฐานะหน่วยหนึ่งของสังคม ได้ประคับประคองเสถียรภาพของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคารอย่างทั่วถึง เพื่อช่วยบรรเทาและเยียวยาให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตการณ์ครั้งนี้ร่วมกันไปได้อย่างปลอดภัย การต่อสู้กับภัยคุกคามของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากลไกของการดำเนินธุรกิจของภาคธุรกิจการเงิน ภายใต้แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ธนาคารได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการประคับประคองธุรกิจของธนาคารให้ดำเนินต่อไปได้ โดยไม่ได้ละทิ้งความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับห่วงโซ่การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชนสังคมที่อยู่โดยรอบที่ทำการ หรือสาขาของธนาคารที่กระจายอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ตลอดจนถึงสำนักงานและสาขาที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศทุกแห่ง

“รายงานความยั่งยืน” ฉบับนี้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ “รายงานประจำปี” ของธนาคาร เป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้รายงานผลการดำเนินงานทั้งในด้านกิจกรรมทางธุรกิจ และกิจกรรมด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารตลอดปีที่ผ่านมาให้สาธารณชนทั่วไปได้รับทราบ โดยครอบคลุมประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ และแนวโน้มที่สำคัญในอนาคตที่ธนาคารได้คาดการณ์ไว้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร ธนาคารมีความก้าวหน้าในการดำเนินการตามกรอบกลยุทธ์หลัก ที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีที่ผ่านมา และนำไปสู่วิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักใน 5 แนวทาง ได้แก่ การรับมือกับภาวะวิกฤต การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การใส่ใจดูแลพนักงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ที่ครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนสูงสุด 15 ประเด็น ที่ได้นำมาเสนอในรายงานฉบับนี้

ธนาคารได้นำแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญระดับนานาชาติและระดับประเทศ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อธนาคารเองและสังคมส่วนรวม มาเป็นส่วนหนึ่งของประเด็นสาระสำคัญและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร ธนาคารเชื่อมั่นว่ากรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนและผลการดำเนินงานของกิจกรรมด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ได้ริเริ่มขึ้นใหม่ในระหว่างปี และกิจกรรมที่ได้ดำเนินต่อเนื่องมาจากปีที่ผ่าน ๆ มา จะเพิ่มความสอดประสานระหว่างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นไปตามแนวทางที่มุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติได้อย่างเหมาะสม

นอกจากการปรับปรุงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การดำเนินการด้านความยั่งยืนของธนาคารแล้ว ธนาคารยังตระหนักถึงทิศทางในอนาคตที่จะมีการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมาตรฐานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถดำเนินการในเชิงรุก เพื่อให้เกิดความพร้อมต่อภูมิทัศน์ใหม่ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและมาตรฐานที่สูงขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความยั่งยืน ทั้งในระดับชาติ และในระดับนานาชาติ

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนารูปแบบของการรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) จะปรับเกณฑ์รวมแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ให้เป็นแบบรายงานเดียว (แบบ 56-1 One Report) เพื่อยกระดับการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล และสะท้อนการประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจะเริ่มใช้ในรอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564 กำหนดให้ธนาคารในฐานะของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต้องจัดทำและเผยแพร่ในปี 2565 การเตรียมพัฒนารายงานข้อมูลสภาวการณ์เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจในระดับนานาชาติที่ต้องการสร้างมาตรฐานการรายงานให้มีโครงสร้างเดียวกัน ทำให้สามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการดำเนินกิจกรรมด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของภาคธุรกิจที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ตลอดจนถึงการพัฒนาจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ทั้งของพนักงานของธนาคารเอง และขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึงพนักงานและแรงงานตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

ส่วนในด้านผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสนใจต่อการวางแนวทางในการวัด “คุณค่า” ที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตามแนวทางของ World Economic Forum เพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ธนาคารมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ธนาคารมีเจตจำนงที่จะพัฒนา ปรับตัว และเพิ่มศักยภาพของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามทิศทางของมาตรฐานและกฎระเบียบนานาชาติ

ในด้านกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญปีที่ผ่านมา ธนาคารได้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้เปิดตัวบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ “Bangkok Bank Mobile Banking” เวอร์ชั่นใหม่ ที่ใช้งานง่ายสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม และจะมีการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ ๆ ในบริการโมบายแบงก์กิ้ง ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้บริการชำระเงินข้ามประเทศด้วยคิวอาร์โค้ดสำหรับลูกค้าบุคคล เพื่อช่วยสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับธุรกิจขนาดเล็กจำนวนมากที่ทำการค้าขายตามชายแดน ให้สามารถได้รับเงินค่าขายสินค้าได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์เพื่อการขยายขอบเขตการเข้าถึงบริการด้านการเงินอย่างทั่วถึงที่ธนาคารนำเสนอต่อประชาชนในวงกว้าง

สำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารได้พัฒนาบริการเทรดไฟแนนซ์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนที่สามารถปรับให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย รวมถึงบริการยืนยันตัวตนด้วยการตรวจสอบใบหน้าประกอบกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของรัฐบาล หรือ National Digital ID ที่จะช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการเหล่านี้ เป็นส่วนหนึ่งของเจตนารมณ์การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ และการดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า ซึ่งเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร

ใน “รายงานความยั่งยืนปี 2563” ฉบับนี้ ธนาคารมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งต่อพัฒนาการและความก้าวหน้าในด้านวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย และผลการดำเนินกิจกรรมด้านความยั่งยืน ที่เกิดจากความคิดริเริ่ม ความร่วมมือร่วมใจ และความเข้าใจในความสำคัญของ “ความยั่งยืน” ของผู้มีส่วนได้เสียต่อการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารในทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง อีกทั้งยังภาคภูมิใจต่อพัฒนาการที่มีความเป็นสากล อันเป็นที่ยอมรับในทิศทางเดียวกันจากประชาคมต่าง ๆ ทั่วโลก โดยรายละเอียดและข้อมูลที่สำคัญในด้านความยั่งยืนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารได้ดำเนินการตลอดปีที่ผ่านมาจะได้นำเสนอต่อไป โดยแยกเนื้อหาออกเป็นหมวดหมู่ตามกลยุทธ์หลักการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารทั้ง 5 แนวทาง ซึ่งครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้ง 15 ประเด็น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความยินดีที่จะรายงานถึงความสำเร็จของผลการดำเนินการในรอบปี 2563 โดย วารสารการเงินธนาคาร ได้ทำการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2563 หรือ Bank of the Year 2020 และประกาศให้ธนาคารเป็นธนาคารแห่งปี 2020 นับเป็นครั้งที่ 14 และโดยเฉพาะรอบ 12 ปีล่าสุด ธนาคารครองรางวัลนี้มากถึง 10 ปี รางวัลนี้ช่วยยืนยันถึงการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งเกิดจากการบริหาร การขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน และความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานที่เต็มเปี่ยมด้วยคุณภาพเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ผลประโยชน์ให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด

จากผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารในปี 2563 ที่ผ่านมาส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ The Sustainability Yearbook 2021 ซึ่งจัดทำโดย S&P Global

ในอนาคตระยะกลางและระยะยาว ธนาคารจะคงให้ความสำคัญในด้านมิติสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ระหว่างการจัดตั้งคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมให้สัมฤทธิผลได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดเตรียมโครงการรณรงค์เพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานตระหนักและลงมือปฏิบัติในการช่วยแก้ไขปัญหาโลกร้อน และนำแนวทางไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ธนาคารจะยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อ

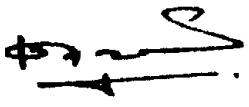
ธนาคารให้ความสนใจในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ที่จะดำเนินการให้ได้ผลอย่างเข้มข้นเพื่อให้เกิดผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้แก่ การให้ความรู้ทางการเงิน การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ ธนาคารเห็นว่าทั้ง 3 ปัจจัยนี้จะเป็นพื้นฐานที่จะสร้างการเติบโตให้แก่ธุรกิจของธนาคารได้อย่างยั่งยืนสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของนานาประเทศทั่วโลก

นอกจากการดำเนินกิจกรรมภายในที่ธนาคารเป็นผู้ริเริ่มขึ้น ธนาคารยังได้ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามแนวทางความคิดริเริ่มขององค์กรภาครัฐอาทิ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารจะขยายขอบเขตการดำเนินกิจการด้านความยั่งยืนตามแผนกลยุทธ์ระยะกลางและระยะยาวของธนาคารที่ได้กำหนดไว้และจะปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยธนาคารจะให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์กรภายนอก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรไม่แสวงหากำไร รวมถึงสถาบันการศึกษาและมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และกิจกรรมเพื่อความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

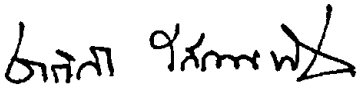
ธนาคารตระหนักดีว่าการเพิ่มความเชื่อมั่นและดึงดูดผู้ลงทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืน ช่วยให้ผู้ลงทุนมีข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจากรายงานทางการเงิน เพื่อนำไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนในระดับสากล ไม่ว่าจะเป็นแนวทางของ ดัชนี Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI (ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์) และ Global Reporting Initiative หรือ GRI (กรอบการรายงานสู่มาตรฐานความยั่งยืนสากล) รวมถึงองค์กรในประเทศที่กล่าวมาแล้ว จะเป็นแนวทางที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อนำมาสร้างสรรค์และต่อยอดให้กับกิจกรรมด้านความยั่งยืนของธนาคารได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่องในระยะยาว

ธนาคารขอยืนยันด้วยความมั่นใจว่า จะให้การสนับสนุนทั้งด้านการให้ความรู้ และทรัพยากรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทุกคน รวมถึงทีมงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้ก้าวเข้าสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals หรือ SDG ตามกลยุทธ์ แผนงาน และเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(ปิติ สิทธิอำนวย)
ประธานกรรมการ



(เดชา ตุลานันท์)
ประธานกรรมการบริหาร



(ชาติศิริ โสภณพนิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรก ที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2518 ซึ่งเป็นปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการ

นับตั้งแต่เริ่มกิจการ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการและรูปแบบวิถีชีวิตของลูกค้าได้อย่างตรงจุด การขยายโอกาสและช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศผ่านการสนับสนุนเงินทุนและให้ความรู้ทางการเงินแก่ภาคธุรกิจและครัวเรือน อันนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ ตามเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

ธนาคารให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ได้แก่ ฮ่องกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร มาเลเซีย ไต้หวัน อินโดนีเซีย สหรัฐอเมริกา เวียดนาม จีน ลาว ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และเมียนมา รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ และธนาคารตัวแทน

ในปี 2563 ธนาคารได้รับอนุมัติการดำเนินการรวมธนาคารกรุงเทพ 3 สาขา ในประเทศอินโดนีเซียเข้ากับธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค (เพอร์มาตา) ซึ่งเป็นการเสริมรากฐานการดำเนินธุรกิจในประเทศอินโดนีเซียของธนาคารให้มั่นคงยิ่งขึ้น ช่วยให้ธนาคารสามารถสนับสนุนลูกค้าให้เข้าถึงโอกาสใหม่ทางธุรกิจ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางที่มุ่งเน้นของธนาคาร

ธุรกิจในภาคการธนาคารกำลังเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมกรรมผู้บริโภค ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดจนความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อวิถีการใช้ชีวิตของคนในวงกว้าง และต่อเศรษฐกิจและสังคมทั้งในประเทศไทยและนานาประเทศ ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างยั่งยืน ธนาคารได้วางแนวทางการดำเนินการเพื่อรับมือและแสวงหาโอกาสจากความท้าทายไว้ 5 ประเด็น ดังนี้

1

ดูแลลูกค้า มุ่งเน้นการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดและช่วยให้ลูกค้าก้าวสู่ความสำเร็จในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผ่านการสนับสนุนทางการเงินและการให้คำปรึกษาอย่างผู้เชี่ยวชาญ

2

รักษาคุณภาพ มุ่งเน้นการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยยึดหัวใจในการดำเนินงาน คือ การบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวัง เข้าใจฐานะการเงินของลูกค้าเป็นอย่างดี สนับสนุนและให้คำแนะนำอย่างรอบคอบและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีวินัยในการบริหารภาระหนี้และมีสถานะทางการเงินที่ดี

3

มุ่งสู่ยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลขององค์กร ภายใต้แนวคิด “Digital First” โดยนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในองค์กร พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ และการเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านธรรมาภิบาลเพื่อคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

4

เพิ่มประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร ปรับกระบวนการทำงาน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อช่วยให้บริการมีความรวดเร็วและราบรื่น รวมถึงการบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5

สร้างการเติบโต มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับโอกาสทางธุรกิจและภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพการเติบโตสูง โดยการประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าเพื่อช่วยให้ธนาคารพร้อมเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจ การขยายเครือข่ายต่างประเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการขยายกิจการและการลงทุน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับบริการที่ปรึกษาทางการเงิน การประกันชีวิตผ่านธนาคาร และการวางแผนจัดการสินทรัพย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่อยากให้ธนาคารยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการดูแลความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน สอดคล้องกับสถานการณ์ที่โลกมีความผันผวน ไม่แน่นอน ซับซ้อน และคลุมเครือ (VUCA World) ในการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว ธนาคารได้ผนวกแนวคิดและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างทันท่วงที และสามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความเสี่ยงระยะยาวซึ่งจำเป็นต้องจัดการอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ เช่น การเข้าสู่สังคมอายุยืน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ธนาคารวางกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน โดยนำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานธนาคารมาเป็นฐานในการวางกลยุทธ์ ธนาคารเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอแผนธุรกิจที่สอดรับกับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน และรวมไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยฝ่ายจัดการและมีการรายงานให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาเป็นระยะ

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการผนวกแนวคิดและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารจะช่วยให้ธนาคารสามารถมีผลประกอบการที่ดีและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1

การพัฒนาและดูแลรักษาทรัพยากรบุคคล
ธนาคารจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ใส่ใจดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

2

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
ธนาคารจะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ เคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของภาครัฐโดยเคร่งครัด และบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารโดยตรงและของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

3

การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
ธนาคารจะให้ความรู้ทางการเงินและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสังคมอายุยืน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ

4

การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี
ธนาคารจะปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ และสื่อสารจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจ ได้แก่ บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจทั้งในสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ บริการสำหรับร้านค้ารับบัตรเครดิต บริการรับชำระเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการโอนเงิน บริการสินเชื่อโครงการและสินเชื่อหมุนเวียนเพื่อธุรกิจ บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับธุรกิจ บริการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ บริการบัตรเครดิตและบัตรเดบิตบนแอปพลิเคชัน บริการเพื่อรักษาสภาพคล่อง บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และบริการให้คำแนะนำด้านการลงทุนสำหรับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าบุคคล ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม เช่น บัญชีเงินฝากพื้นฐาน บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล บริการโอนเงินและชำระเงิน บริการธนาคารดิจิทัล บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ผ่านโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องอัตโนมัติ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุนต่าง ๆ เช่น กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนระยะยาว ผลิตภัณฑ์เพื่อความมั่นคงของครอบครัว เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น

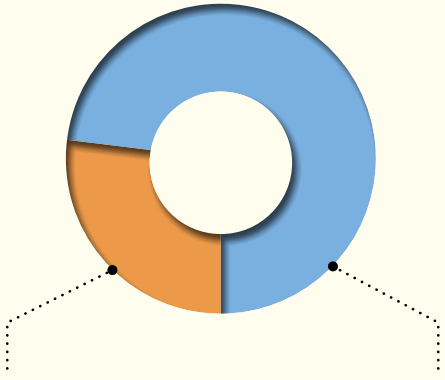
ขอบข่ายการให้บริการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

เครือข่ายสาขาในประเทศ (แห่ง)

1,128

เครือข่ายสาขาภายในประเทศ



307

จำนวนสาขาใน กรุงเทพมหานคร

821

จำนวนสาขาใน ต่างจังหวัด

เครือข่ายสาขาในต่างประเทศ (แห่ง)

300+

เครือข่ายสาขาในต่างประเทศ

3

บริษัทย่อยในต่างประเทศ

ครอบคลุม

14

เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

ได้แก่

1. ฮ่องกง
2. ญี่ปุ่น
3. สิงคโปร์
4. สหราชอาณาจักร
5. มาเลเซีย
6. ไต้หวัน
7. อินโดนีเซีย
8. สหรัฐอเมริกา
9. เวียดนาม
10. จีน
11. ลาว
12. ฟิลิปปินส์
13. กัมพูชา
14. เมียนมา

เจตนารมณ์ร่วมเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมุ่งมั่นดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังนี้

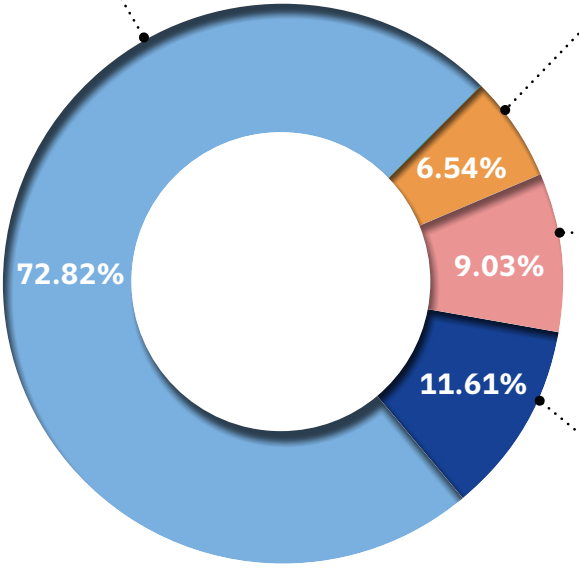
หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	การดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDG)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางในการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณะ
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	S&P Global	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Sustainable Banking Guidelines	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์และพัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) เทียบเท่ามาตรฐาน ISO 14064-1: 2006	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียน
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial Reporting Standard: TFRS)	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	ปฏิบัติตามและได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานภายนอก
มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ปฏิบัติตามมาตรการ
ISO 20022 มาตรฐานข้อความที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน	International Standard Organization โดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) นำมาตรฐานมาใช้กับระบบการชำระเงิน	ปฏิบัติตามและได้พัฒนาบริการตามมาตรฐาน ISO 20022
ISO/IEC27001: 2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	The International Organization for Standardization และ The International Electrotechnical Commission	ผ่านการประเมินตามมาตรฐาน ISO/IEC27001: 2013

ความร่วมมือกับองค์กรและเครือข่าย

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักจริยธรรม หลักธรรมาภิบาลที่ดี และหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับองค์กรและเครือข่ายภายนอก เพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม ในปี 2563 ธนาคารมีบทบาทในการพัฒนาความร่วมมือภายในภาคการธนาคาร และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ร่วมกับองค์กรและชมรมเครือข่ายต่าง ๆ ดังนี้

ชื่อองค์กรและหน่วยงาน	สถานะ
ชมรมพัฒนาบุคลากร สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมนักกฎหมาย สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมผู้บริหารศูนย์เงินสด สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	สมาชิก
สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงิน	สมาชิก
ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมตรวจสอบและป้องกันการทุจริต	สมาชิก
ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมนักวิเคราะห์เศรษฐกิจ สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมบริหารความเสี่ยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร	สมาชิก
โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับองค์กรและเครือข่ายจากหลากหลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐ องค์กรเอกชน สมาคมต่าง ๆ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย หรือสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อร่วมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม การสร้างความร่วมมือดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ในปี 2563 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 22.55 ล้านบาท องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนสูงสุด 3 อันดับแรก มีดังนี้



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงความมุ่งมั่นและโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4 ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะในเดือนมีนาคม 2564 ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563

ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ธนาคารยึดหลักการดังนี้ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. ความสมดุลของเนื้อหา 3. ความชัดเจนของการรายงาน 4. การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้ 5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และ 6. การรายงานข้อมูลที่ทันต่อเวลา กระบวนการจัดทำรายงานความยั่งยืนเริ่มต้นจากการรวบรวมข้อมูลโดยคณะทำงานด้านความยั่งยืนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากนั้น คณะทำงานด้านความยั่งยืนจะจัดทำร่างรายงานและส่งให้ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง คณะทำงานด้านความยั่งยืนจะทำการปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความเรียบร้อยของรายงานอีกครั้งก่อนจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการธนาคารเพื่อขอความเห็นชอบในการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนต่อสาธารณะ

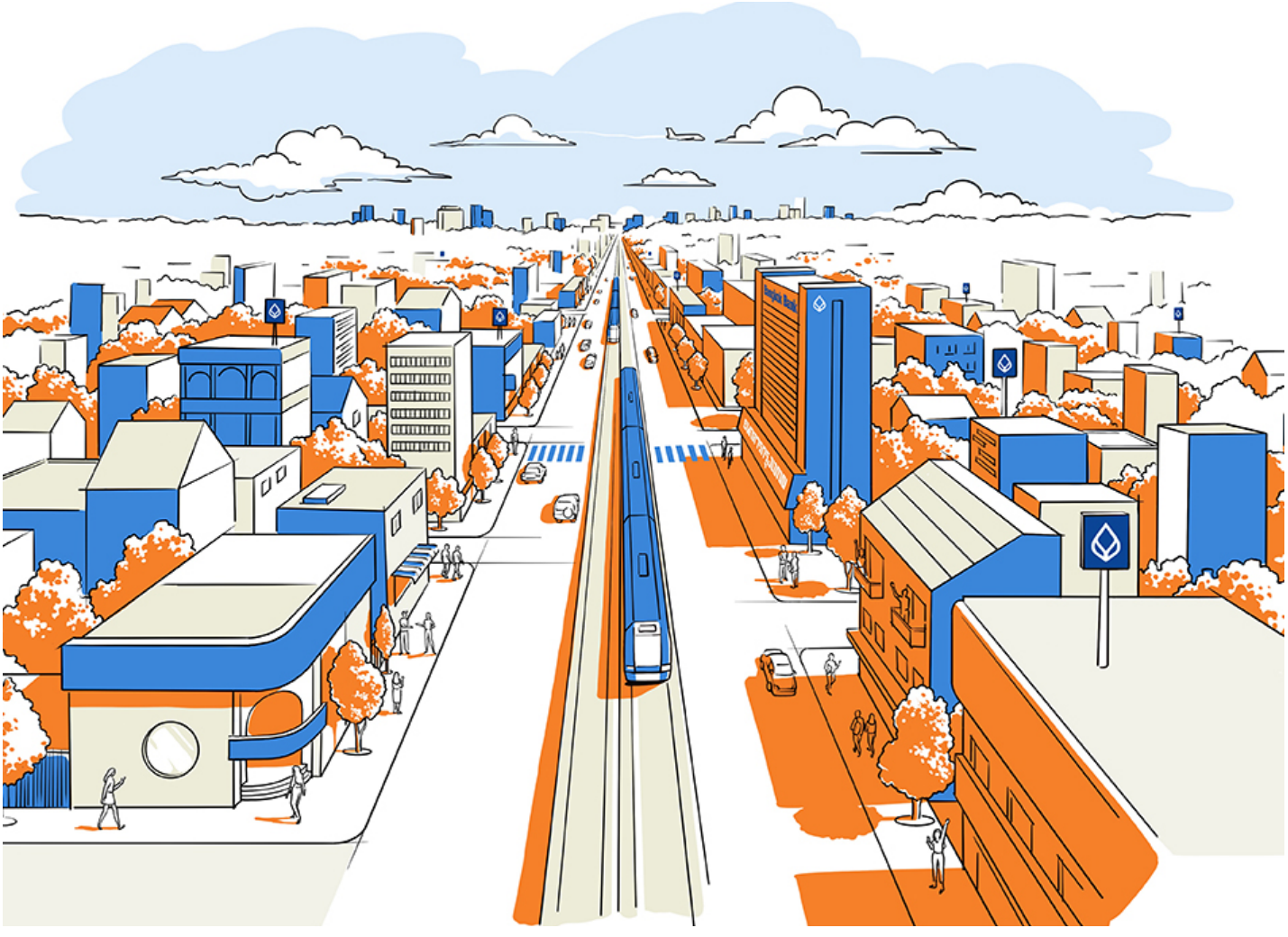
เพื่อให้รายงานความยั่งยืนของธนาคารมีความครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารได้กำหนดขอบเขตของรายงานความยั่งยืน โดยนำหลักการตาม GRI Standards มาปรับใช้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมและการสนองตอบความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การคำนึงถึงบริบทด้านความยั่งยืน การรายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน และความครบถ้วนของเนื้อหา

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายนอกและภายในธนาคาร ขอบเขตของการรายงานครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น ในกรณีที่เนื้อหาของรายงานเกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัทย่อย กิจการของธนาคารในต่างประเทศ หรือที่นอกเหนือจากขอบข่ายในประเทศไทย ธนาคารจะระบุไว้เป็นการเฉพาะ

ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่

เลขานุการบริษัท
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
บัวหลวงโฟน 1333 หรือ (66) 0-2230-2888

การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร เพราะจะช่วยให้ธนาคารทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ และประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการรับมือกับความท้าทายและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจร่วมกัน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้การสร้างการมีส่วนร่วมยังเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถสร้างคุณค่าและความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มซึ่งเป็นรากฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อมีผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างชัดเจน ดังรายละเอียดในเว็บไซต์ของธนาคาร (https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Corporate-Governance-Policy) ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ประยุกต์จากมาตรฐาน Stakeholders Engagement Standard AA 1000SES ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 2. ลูกค้า 3. พนักงาน 4. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) 5. เจ้าหนี้ 6. ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน และ 7. ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม (รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการมีส่วนร่วม
1 ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	1. การจัดประชุมสามัญและการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น 2. การเปิดเผยแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) รายงานประจำปี (56-2) และรายงานความยั่งยืนบนเว็บไซต์ของธนาคาร 3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ของธนาคาร 4. การเข้าพบนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ทั้งสิ้น 11 ราย 5. การประชุมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งสิ้น 274 ราย 6. การเข้าร่วมประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนกลุ่มย่อย ทั้งสิ้น 256 ราย 7. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน 3 ครั้ง 8. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุนเสมือนจริง 5 ครั้ง 9. การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร
2 ลูกค้า	1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะตลอดทั้งปี 3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการเงิน การออม การค้าและการลงทุน และภัยทางไซเบอร์เป็นระยะตลอดทั้งปี 4. การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกตามความต้องการของลูกค้าเป็นการนัดหมายตลอดทั้งปี 5. การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น กลุ่มไลน์ (LINE Group) เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ เป็นประจำ 6. การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน
3 พนักงาน	1. การปฐมนิเทศพนักงานจัดรับใหม่เดือนละ 2 ครั้ง 2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบายประจำปี 3. การประชุมร่วมระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพทุกสัปดาห์ 4. การเผยแพร่ข่าวสารผ่านวารสารภายใน “ข่าวสารของเรา” จัดพิมพ์เดือนละ 2 ครั้ง 5. การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร กิจกรรม ที่น่าสนใจ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ผ่านช่องทางสื่อสารภายใน “BBL CONNECT” เครือข่ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน และประกาศเสียงตามสายโดยสม่ำเสมอ 6. การสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานปีละ 2 ครั้ง

ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
1. การให้ผลตอบแทนที่ดี 2. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ 3. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน 4. การให้ความรู้และการสนับสนุนทางการเงิน 5. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี และคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ 7. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1. การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง 2. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และการรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่เพียงพอ 3. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการ และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ 4. การให้ความรู้และสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าและกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ 5. การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการอนุรักษ์พลังงานและดูแลสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณอาคาร 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตรงความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 7. การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
1. การบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 2. การให้บริการอย่างเป็นธรรม 3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ 4. การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน 5. การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย	1. การออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 2. การปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร 3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง 4. การให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่องด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงกลุ่มเปราะบาง 5. การปรับปรุงโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ให้มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น และการดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้า
1. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 2. การช่วยเหลือพนักงานสำหรับครอบครัวพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ 4. การมีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีในการทำงาน 5. การมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ 6. ความก้าวหน้าบนแผนเส้นทางอาชีพ	1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตที่มีคุณภาพของพนักงานและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน 2. การออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 3. การพัฒนาช่องทางการเรียนรู้แบบออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหัวข้ออบรมได้ตามความสนใจและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งมีหลักสูตรอบรมที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย 4. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการให้บริการสุขภาพและส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่พนักงานอย่างเพียงพอ 5. การจัดหาอุปกรณ์การทำงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ 6. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเพื่อหาทางปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น และการวางแผนพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการมีส่วนร่วม
4 คู่ค้า	1. การชี้แจงกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารกับคู่ค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ 2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรกับคู่ค้าทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ 3. การออกเยี่ยมเยียนหรือติดต่อทางโทรศัพท์กับคู่ค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการของคู่ค้าเป็นประจำ
5 เจ้าหนี้	1. การสื่อสารข้อมูลโดยตรง และการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ตามแต่โอกาส 2. การรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียนผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน
6 ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน	1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทยในการประชุมประจำเดือน และการทำงานร่วมกันในชมรมและคณะทำงานด้านต่าง ๆ ภายใต้สมาคมธนาคารไทย เช่น ชมรม CSR ชมรมบัตรเครดิต คณะทำงานแผน 5 ปีของสมาคมฯ คณะทำงาน Sustainable Banking เป็นต้น 2. การเข้าร่วมในคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย
7 ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	1. การจัดทำรายการโทรทัศน์ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน และรายการสื่อสารความรู้ด้านการเงินและการบริหารธุรกิจให้ประชาชนทั่วไปและภาคธุรกิจเป็นประจำ 2. การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา และศิลปะและวัฒนธรรมไทย โดยทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องตามโอกาสที่เหมาะสม 3. การสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ ในเรื่องการเงิน การลงทุน การออม และการบริหารธุรกิจ ผ่านการจัดอบรมสัมมนาและสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ 4. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
1. การได้รับการปฏิบัติจากธนาคารอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรม 2. การได้รับค่าตอบแทนครบถ้วนตามจำนวนและตรงเวลา	1. การมีหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส การกำหนดเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และการปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน
1. การปฏิบัติตามสัญญา และการได้รับชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา 2. ศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร	1. การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ในสัญญาบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการบริหารสภาพคล่องให้พร้อมชำระหนี้คืนได้ตรงตามกำหนดเวลา 2. การมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร
1. การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การร่วมกันแสดงจุดยืนและความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม	1. การดำเนินธุรกิจของธนาคารภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรม และการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ 2. การให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน
1. การสนับสนุนด้านความรู้ทางการเงิน การลงทุน การตลาด และความรู้ด้านอื่น ๆ 2. การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อความท้าทายต่าง ๆ 3. การช่วยแก้ไขบรรเทาปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	1. การสนับสนุนด้านความรู้ทางการเงิน การลงทุน การตลาด และความรู้ด้านอื่น ๆ จากธนาคารแก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ ผ่านการจัดกิจกรรมความรู้ การสื่อสารผ่านดิจิทัลและสื่อกระแสหลัก และการจัดกิจกรรมจิตอาสาของพนักงานธนาคาร 2. การจัดทำโครงการพัฒนาชุมชนโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา และศิลปะและวัฒนธรรมไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่องมายาวนาน 3. การจัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2563 ธนาคารได้พิจารณาทบทวนและปรับปรุงประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ชุดเดิมซึ่งใช้มาตั้งแต่ปี 2561 เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและในอนาคตอีก 2–3 ปี ข้างหน้า ในการพิจารณาทบทวนดังกล่าว ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการพิจารณาทั้งประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร และประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวังต่อการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างสรรค์คุณค่าร่วมกันระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารรวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้พิจารณากำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารรวบรวมและคัดเลือกประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจากประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียในประเทศ และธนาคารที่มีผลงานด้านความยั่งยืนในระดับโลกให้ความสนใจ พร้อมทั้งนำกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศและประเด็นที่อยู่ในการประเมินด้านความยั่งยืนในระดับสากลมาร่วมพิจารณา เช่น เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals: UNSDG) การประเมินของดัชนีชี้วัดความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) และการประเมินธนาคารตามแนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International) เป็นต้น หลังจากนั้นธนาคารนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ได้รับการคัดเลือกเบื้องต้นไปทำการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 15 ประเด็น

1. การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
2. การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
3. การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
4. การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ
5. การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
6. การดึงดูดและพัฒนาบุคลากร
7. การกำกับดูแลกิจการ
8. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
9. จรรยาบรรณธุรกิจ
10. การให้ความรู้ทางการเงิน
11. การพัฒนาชุมชนและสังคม
12. การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
13. การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
14. การเคารพสิทธิมนุษยชน
15. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร

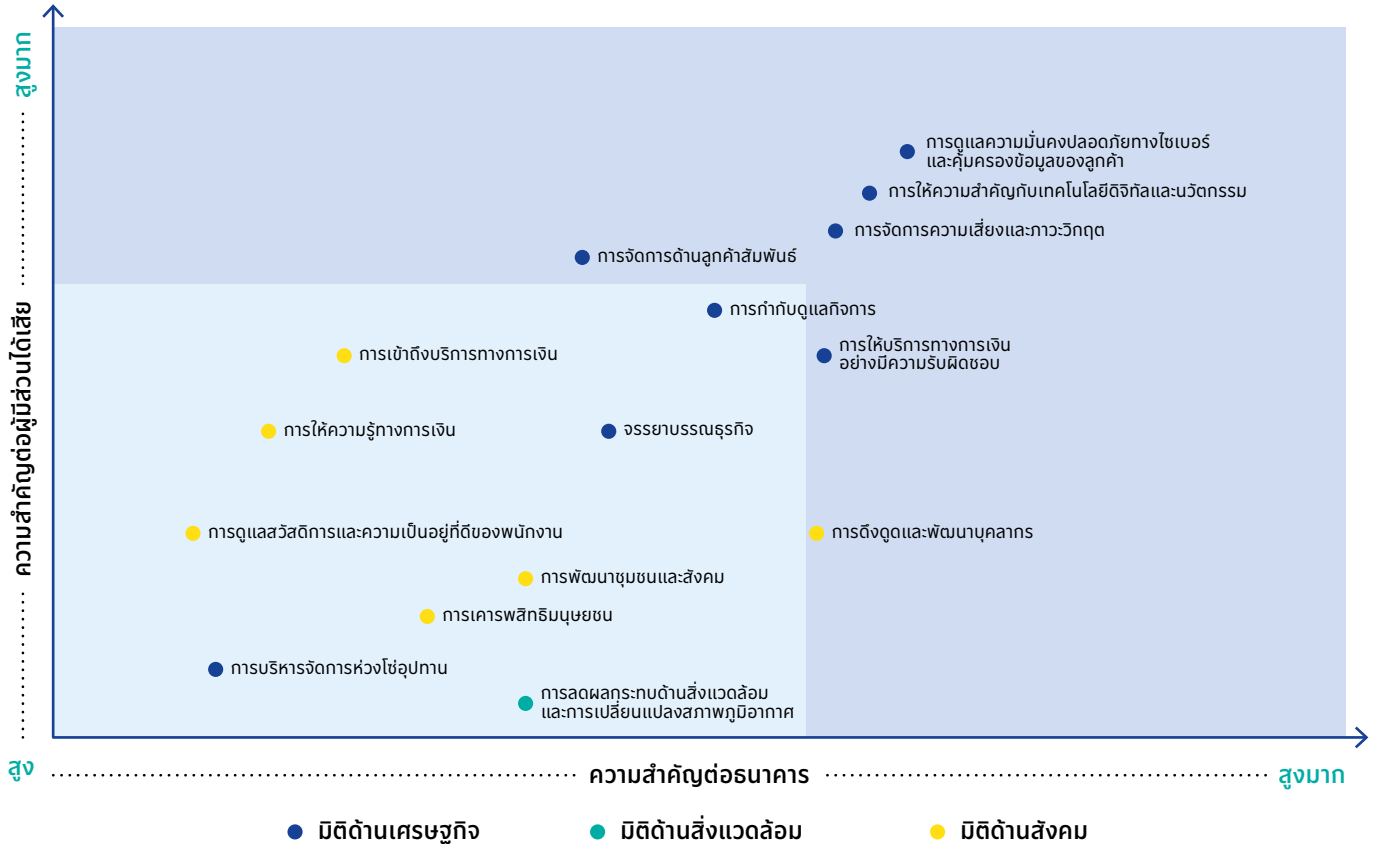
ธนาคารสำรวจความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารและพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ และใช้แบบสอบถามกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาและสำนักธุรกิจทั่วประเทศ พนักงานในสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานของธนาคาร

การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร

ธนาคารสำรวจความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้แบบสอบถามกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า ผู้ประกอบธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมเดียวกัน หน่วยงานกำกับดูแล และภาคประชาสังคม

ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

คณะทำงานด้านความยั่งยืนของธนาคารวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และนำผลการวิเคราะห์มาจัดเรียงลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนลงใน Materiality Matrix โดยเรียงลำดับตามความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (แกนนอน) และความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย (แกนตั้ง)



ขั้นตอนที่ 3: การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

คณะทำงานด้านความยั่งยืนของธนาคารนำเสนอผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการจัดการของธนาคารพร้อมทั้งชี้แจงที่มาและเหตุผลประกอบการจัดเรียงลำดับ เพื่อให้คณะกรรมการจัดการพิจารณาให้ความเห็นชอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนก่อนที่จะนำประเด็นดังกล่าวไปกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารต่อไป ทั้งนี้ ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารที่จัดทำขึ้นใหม่ในปี 2563 มีทั้งสิ้น 15 ประเด็น

ขั้นตอนที่ 4: การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารจัดให้มีแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องแนบท้ายรายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารจะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนารูปแบบการนำเสนอรายงานความยั่งยืนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีกระบวนการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุก 3 ปี

การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals: UNSDG) ผ่านการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ในปี 2563 ธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไว้ 5 แนวทาง แบ่งออกเป็นประเด็นสาระสำคัญ 15 ประเด็น ซึ่งแต่ละประเด็นได้ถูกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และร่วมสร้างคุณค่าต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร	กรอบ GRI Standards
การรับมือกับภาวะวิกฤต	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	GRI 102-11, GRI 102-30, GRI103-1, GRI 103-2, GRI 103-3
การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ	การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS1, GRI G4-FS2, GRI G4-FS5, GRI G4-FS7, GRI G4-FS8
	การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน	GRI 102-7, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS14, GRI G4-FS16
	การพัฒนาชุมชนและสังคม	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1
	การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI 102-48, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 306-2
การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 203-2
	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3
	การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	GRI 102-11, GRI 102-12, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1
การใส่ใจดูแลพนักงาน	การดึงดูดและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-2, GRI 405-1, GRI 405-2
การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	การกำกับดูแลกิจการ	GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 102-22, GRI 102-24, GRI 102-26, GRI 102-28, GRI 102-31, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3
	จรรยาบรรณธุรกิจ	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 417-3
	การเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 102-41, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 412-1
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 414-1

ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ชุมชนและสังคม	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
ทุกหน่วยงาน	พนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	
ทุกหน่วยงาน	พนักงาน ลูกค้า	
ทุกหน่วยงาน	พนักงาน ลูกค้า	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	
ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	
ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	
ทุกหน่วยงาน	คู่ค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	

สรุปผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนปี 2563

การรับมือกับภาวะวิกฤต

1

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่

ร้อยละ

18.34

ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2

สนับสนุนเงินให้สถาบันทางการแพทย์เพื่อสู้ภัยโควิด-19

จำนวน

40

ล้านบาท

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

1

สนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน

จำนวน

95,688

ล้านบาท

2

สนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

จำนวน

479.25

ล้านบาท

3 SME

การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีผ่านโครงการสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร

มากกว่า

25,000

ล้านบาท

4

ธนาคารได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เท่ากับปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (Carbon Neutral)

การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

1

ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

เพิ่มขึ้นจากปีก่อน

19%

2

ปริมาณธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

เพิ่มขึ้นจากปีก่อน

60%

3

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร (Voice of Customer)

94.48%

4

ความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพเท่ากับ

81.80

คะแนน

การใส่ใจดูแลพนักงาน

1

ผลตอบแทนการลงทุนในทุนมนุษย์ของธนาคาร (Human Capital Return on Investment: HCROI) เท่ากับ

2.89

2

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานเท่ากับ

40.07

ชั่วโมงต่อคน

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

1

ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน การทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ และการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร

2

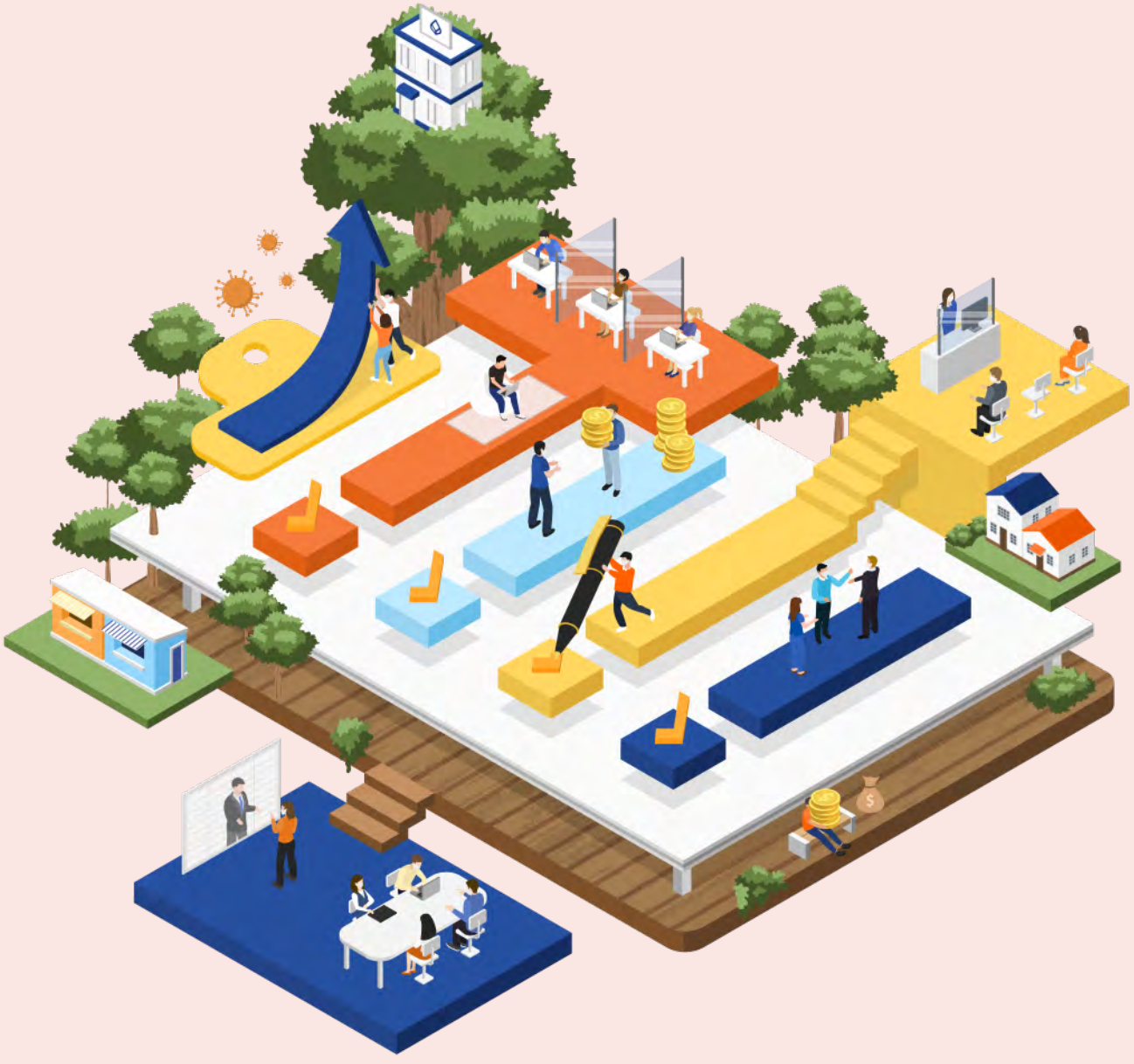
ผลการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

3

คู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทั้งหมดได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

100%

การรับมือกับภาวะวิกฤต



เพื่อให้ธนาคาร ลูกค้า และพนักงานของธนาคารสามารถผ่านพ้นวิกฤตโควิด-19 ไปได้ด้วยดี ธนาคารจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการในช่วงวิกฤต โดยดูแลให้เงินกองทุนของธนาคารอยู่ในระดับที่เพียงพอและเหมาะสมกับความเสี่ยง ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าและพนักงานที่ได้รับผลกระทบ ดูแลลูกค้าให้มีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร และสร้างขวัญกำลังใจและดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงาน

การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส รอบคอบ และครอบคลุมทุกประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและรักษาชื่อเสียงที่สั่งสมมานาน ให้สมกับการเป็นที่ยอมรับในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

เป้าหมายประจำปี 2563

การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2563

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 18.34 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 12 สำหรับ D-SIBs

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

การบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารตระหนักดีว่าการจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นพื้นฐานสำคัญของการประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน เพราะช่วยป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลประกอบการของธนาคาร ตลอดจนช่วยทำให้มองเห็นโอกาสทางธุรกิจที่มาพร้อมความท้าทายในภาวะวิกฤต ธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้านและจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่งภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ และเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิผลและทันท่วงที

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร และมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ผ่านกระบวนการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านปฏิบัติการ ด้านสภาพคล่อง และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ตลอดจนการดูแลระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านตลาด และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานของธนาคารมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานตนเอง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ประเมิน ติดตามควบคุมความเสี่ยงตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ธนาคารจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) ทำหน้าที่พิจารณาสั่งการในภาวะวิกฤต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง หน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคารต้องจัดทำและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมการดำเนินการตามแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรองรับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

แนวป้องกัน 3 ชั้น

ธนาคารนำหลักการแนวป้องกัน 3 ชั้น มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยง ดังนี้

1. **แนวป้องกันชั้นแรก** หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต้องมีความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
2. **แนวป้องกันชั้นที่สอง** สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ประเมิน ติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของทางการ
3. **แนวป้องกันชั้นที่สาม** สายตรวจสอบและควบคุมมีหน้าที่สอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในมีความเพียงพอและเหมาะสม

กลไกการบริหารความเสี่ยง

หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงของธนาคารตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจโดยมีอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมและมีความเสี่ยงอยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด โดยธนาคารได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมไปถึงการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการทบทวนความเหมาะสมของกรอบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ และมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ธนาคารมีระดับของเงินกองทุนเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงสำคัญในการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต ซึ่งความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้น

ในปี 2563 ธนาคารได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) มาใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการกันสำรองด้อยค่าด้านเครดิต โดยครอบคลุมถึงการกันสำรองเผื่อความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคต (Expected Credit Loss) เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากภาวะเศรษฐกิจหดตัวอันเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้ ธนาคารมีการตั้งผลขาดทุนด้านเครดิตเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อกันเงินสำรองในการรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงแต่ละประเภท
3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
4. การรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้สามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันเหตุการณ์

การสร้างและสนับสนุนวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยนำหลักการป้องกัน 3 ชั้น มากำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นหัวข้อหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหารด้วย

ธนาคารได้หลอมรวมวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ความซื่อสัตย์สุจริต และการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร อันมีกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเป็นเสาหลักและเป็นตัวอย่างสำคัญเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกลยุทธ์และกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อหนุนเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจและตระหนักถึงบทบาทของตนเองในการจัดการความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน ที่ตนรับผิดชอบ และรายงานความเสี่ยงผ่านช่องทางการรายงานที่เหมาะสม รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขบรรเทาความเสี่ยงนั้น ๆ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นภารกิจประจำของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคารมีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน สอดคล้องกับหลักการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง รวมถึงมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงจากพนักงานในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง และเพื่อให้การบริหารจัดการครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงอย่างครบถ้วน

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ในการพัฒนาบริการ ผลิตภัณฑ์ ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของสิ่งที่พัฒนาดังกล่าว และประเมินผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์ของธนาคาร เช่น ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง บัญชี ภาษี การกำกับดูแล กฎหมาย หลักเกณฑ์ และกฎระเบียบของทางการ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การสร้างความตระหนักรู้และพัฒนาบุคลากร

ธนาคารจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารให้แก่พนักงานและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีหลักสูตรการอบรมออนไลน์ในแพลตฟอร์ม BBLearn ซึ่งครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในประเด็นความเสี่ยงใหม่ ๆ เช่น การอบรมหัวข้อ “Secured Lifestyle in Digital Age” ในปี 2563 เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เรื่องการรับมือกับภัยทางไซเบอร์ในในยุคดิจิทัล

กลไกการจัดการภาวะวิกฤต

ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงโดยยึดหลักการป้องกันระวังไว้ก่อน เพื่อรองรับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น โดยธนาคารมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตสภาพคล่องหรือลดผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และจัดทำแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา เพื่อเตรียมความพร้อมและแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านความเพียงพอของเงินกองทุนและสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ ยังมีการบริหารจัดการเพื่อรองรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามปกติ ภายใต้นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างไปทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ซึ่งพร้อมอยู่เคียงข้างสังคมไทย ธนาคารได้ดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการป้องกันโรคของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม ดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการอย่างสะดวก ปลอดภัยและต่อเนื่อง ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อเพื่อช่วยผ่อนคลายความกังวลใจและภาระทางการเงิน ตลอดจนดูแลสวัสดิภาพของพนักงานทุกคน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดผลกระทบให้แก่พนักงานและลูกค้าของธนาคาร ตลอดจนช่วยบรรเทาความเสียหายโดยรวมของประเทศ

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตโรคโควิด-19

เพื่อรองรับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารได้ดำเนินการตามกรอบการดำเนินงานรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ ได้แก่ แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และแผนบริหารภาวะวิกฤตโดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ดังนี้

- **คณะทำงานภาวะวิกฤต** ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการรองรับสถานการณ์โควิด-19

- **คณะทำงานรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านต่าง ๆ** ประกอบด้วยผู้แทนจากสายทรัพยากรบุคคล สายเทคโนโลยี ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และฝ่ายผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการเพื่อรองรับการบริหารจัดการสถานการณ์โควิด-19

ธนาคารติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและความปลอดภัยของพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางเตรียมการและทบทวนความพร้อมของแผนและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการแจ้งเตือนสถานการณ์ตามระดับความรุนแรงและกำหนดมาตรการรองรับที่เหมาะสม

ด้านเงินกองทุน

ในการรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารได้ดำเนินการออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน (ตราสารทางการเงินที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1) ภายใต้ Global Medium Term Note Program ของธนาคาร เป็นจำนวนเงิน 750 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันในต่างประเทศ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านเงินกองทุนของธนาคารให้มีความมั่นคงในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจกำลังอยู่ในภาวะหดตัวและธุรกิจต่าง ๆ กำลังประสบปัญหาจนอาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและอาจก่อให้เกิดหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้กับธนาคาร ตราสารที่ธนาคารออกในครั้งนี้ช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งด้านเงินกองทุนของธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินกองทุนตามกฎหมาย จำนวน 502,067 ล้านบาท โดยเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 431,381 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงร้อยละ 18.34 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงร้อยละ 15.76 ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและลูกค้าตลอดจนสามารถรองรับผลกระทบจากภาวะวิกฤตที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ด้านอาคารสถานที่

เพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงของพนักงาน ลูกค้า และสาธารณชน ธนาคารได้ดำเนินการทำความสะอาดและพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่อาคารและที่ทำการสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร ตามแนวทางการป้องกันโรคของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีการคัดกรองผู้ที่จะผ่านเข้าอาคารและสาขาของธนาคารโดยการตรวจวัดไข้ผ่านเครื่องเทอร์โมสแกนหรือปรอทวัดไข้ก่อนเข้าอาคาร และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของอาคารโดยเฉพาะในจุดที่มีการสัมผัสบ่อยครั้ง

ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติตามหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม ดังนี้

1. การจัดเวลาพักรับประทานอาหารกลางวันของพนักงานในอาคารสำนักงานใหญ่ให้เหลื่อมกัน เพื่อลดความแออัดของการใช้ลิฟต์ช่วงพักกลางวันและห้องอาหาร พร้อมทั้งจัดโต๊ะรับประทานอาหารให้เว้นระยะห่างและมีฉากกั้น
2. การใช้ลิฟต์โดยสาร ธนาคารขอความร่วมมือพนักงานไม่ยืนใกล้ชิดกัน และงดการพูดคุยตลอดเวลาที่อยู่ในลิฟต์ รวมทั้งจัดทำเส้นแบ่งให้ยืนในระยะห่างกัน
3. การประชุมภายในธนาคาร ธนาคารขอความร่วมมือจากพนักงานให้จัดประชุมแบบไม่เผชิญหน้าโดยใช้ระบบ Tele-Conference, Video Conference Meeting ผ่านระบบงานภายในของธนาคาร แต่ในกรณีที่จำเป็นต้องประชุมแบบเผชิญหน้า ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต้องสแกนคิวอาร์โค้ด ที่ติดบริเวณหน้าห้องประชุมก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง ต้องสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่างระหว่างกันไม่น้อยกว่า 1 เมตร
4. ข้อปฏิบัติทั่วไปสำหรับพนักงาน ธนาคารขอให้พนักงานเว้นระยะห่างทางสังคมจากผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยหลีกเลี่ยงการพบปะ พูดคุย หรือการทักทายกันอย่างใกล้ชิด อีกทั้งให้หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหาร หรือการใช้สำรับสำหรับรับประทานอาหารร่วมกัน และหลีกเลี่ยงการใช้พื้นที่ส่วนกลางของหน่วยงานร่วมกัน

ด้านพนักงาน

ด้วยความห่วงใยต่อพนักงานและครอบครัว ธนาคารได้กำหนดมาตรการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ช่วยบรรเทาผลกระทบในด้านชีวิตความเป็นอยู่ ตลอดจนดูแลและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ดังนี้

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19

ธนาคารได้จัดทำสรุปข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 เพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับโรคและวิธีป้องกันตนเอง โดยจัดให้มีการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต โปสเตอร์ติดในลิฟต์ และกระดานสื่อความซึ่งกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร

2. การกำหนดมาตรการ แนวปฏิบัติ และสื่อความเกี่ยวกับการป้องกันโรคโควิด-19

ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติในการป้องกันโรคโควิด-19 สำหรับพนักงานและที่ปรึกษาภายนอกที่ปฏิบัติงานให้แก่ธนาคาร ดังนี้

2.1 แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรการของรัฐบาล

การเดินทางภายในประเทศ

พนักงานที่มีความจำเป็นต้องเดินทางออกจากกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของสถานที่ปฏิบัติงานหลักหรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคตามมาตรฐานของทางการและของธนาคารอย่างเคร่งครัด

การเดินทางไปต่างประเทศ

ธนาคารได้ขอความร่วมมือให้พนักงานงดเดินทางออกนอกประเทศไทย แต่หากมีความจำเป็นต้องเดินทาง พนักงานต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาระดับรองผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปก่อน และต้องสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อกรอกแบบฟอร์มรายงานการเดินทาง นอกจากนี้ ธนาคารได้ขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานงดติดต่อกับที่ปรึกษาต่างชาติในลักษณะเผชิญหน้าและหากมีความจำเป็นต้องให้ที่ปรึกษาจากภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานในธนาคาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องกรอกแบบฟอร์มรายงานการเข้ามาปฏิบัติงานของที่ปรึกษาดังกล่าวทุกครั้ง

2.2. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานในสถานการณ์โควิด-19

ธนาคารได้ประกาศให้ทุกหน่วยงานจัดแบ่งทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และให้ปฏิบัติงานแยกต่างหากจากกัน เพื่อให้ในกรณีที่มีผู้ปฏิบัติงานในทีมใดทีมหนึ่งป่วยติดเชื้อ และผู้ใกล้ชิดในทีมถูกกักตัวเฝ้าระวังอาการทุกหน่วยงานจะยังมีทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง รวมทั้งให้พิจารณาใช้กลยุทธ์การปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับระดับความสำคัญของประเภทงาน/ธุรกิจของแต่ละหน่วยงาน เช่น การแยกสถานที่ปฏิบัติงาน การสลับผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานอยู่ภายในที่พักอาศัยของพนักงาน

หลักการโรค โควิด-19

*SQ = Self Quarantine

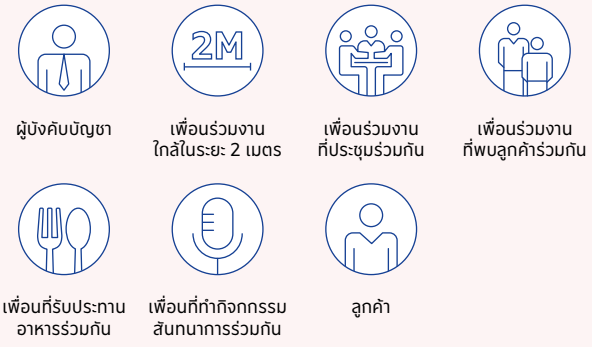
TIER 0: ผู้ป่วยโควิด-19

1. ให้หยุดงานทันที
2. ให้รักษาตัวที่โรงพยาบาลหรือสถานที่อื่นตามคำแนะนำของแพทย์

TIER 1: กลุ่มที่สัมผัสใกล้ชิดโดยตรงกับผู้เป็นโควิด-19

สิ่งที่ต้องทำสำหรับกลุ่ม Tier 1

1. หยุดงานทันที
2. SQ และทำงานที่บ้าน 14 วัน
3. เมื่อโรงพยาบาลยืนยันว่าเป็นโควิด-19 ให้ Tier 1 พบแพทย์เพื่อตรวจโควิด-19
4. ถ้า Tier 1 ทำงานที่บ้านครบ 14 วันแล้วให้ไปตรวจซ้ำอีกครั้งก่อนกลับมาทำงาน



ผู้บังคับบัญชา | เพื่อนร่วมงานใกล้ในระยะ 2 เมตร | เพื่อนร่วมงานที่ประชุมร่วมกัน | เพื่อนร่วมงานที่พบลูกค้าร่วมกัน

เพื่อนที่รับประทานอาหารร่วมกัน | เพื่อนที่ทำกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน | ลูกค้า

TIER 2: กลุ่มที่ไม่ได้สัมผัสใกล้ชิดโดยตรงกับผู้เป็นโควิด-19 แต่ติดต่อกับ TIER 1

สิ่งที่ต้องทำสำหรับกลุ่ม Tier 2

1. หยุดงานทันที
2. SQ และทำงานที่บ้าน 14 วัน
3. ถ้า Tier 1 เป็นโควิด-19 ให้ Tier 2 พบแพทย์เพื่อตรวจโควิด-19
4. ถ้า Tier 1 ไม่เป็นโควิด-19 ให้ Tier 2 ทำงานที่บ้านจนครบ 14 วันแล้วให้กลับมาทำงานที่ธนาคาร

ทำงานร่วมกับ Tier 1 | ติดต่อพูดคุย Face to Face กับ Tier 1 | พบปะทักทายใกล้ชิดกับ Tier 1 | ประชุมกับ Tier 1

รับประทานอาหารร่วมกัน Tier 1 | ทำกิจกรรมสันทนาการกับ Tier 1

3. การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับการดูแลสุขอนามัยของพนักงาน

ธนาคารได้ดูแลจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับการดูแลสุขอนามัยให้กับพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ได้แก่ หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า เจลแอลกอฮอล์ขนาดพกพา และบริการเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ ทั่วบริเวณธนาคาร

4. การควบคุม ดูแล และติดตาม กรณีพบพนักงานติดเชื้อหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยโรคโควิด-19

ธนาคารได้จัดทำ “คู่มือปฏิบัติกรณีพนักงานธนาคารป่วยหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยโรคโควิด-19” และเมื่อพบว่าพนักงานป่วยเป็นโรคโควิด-19 จะให้พนักงานหยุดงานและพักรักษาตัวทันที พร้อมทั้งจะระบุตัวบุคคลเสี่ยงที่เป็น Tier 1 และ Tier 2 เพื่อดำเนินมาตรการตามความเหมาะสมต่อไป สายทรัพยากรบุคคลจะติดตามอาการของพนักงานที่ถูกกักตัวเฝ้าระวังอาการ (Self-quarantine) โดยให้พนักงานรายงานอาการผ่านแบบฟอร์มจากการสแกนคิวอาร์โคด ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ นอกจากนี้ธนาคารยังมีระบบ “BBL Care” ซึ่งใช้ติดตามข้อมูลพนักงานที่ป่วยหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยโรคโควิด-19

5. การกำหนดวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (Digital way of working)

การวางแผนกำลังคน

ธนาคารได้จัดทำคิวอาร์โค้ด ให้พนักงานสามารถสแกนและรายงานผลการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถบริหารกำลังคนให้เหมาะสมตามความจำเป็นเร่งด่วนและประเภทงาน

การพัฒนาบุคลากร

เพื่อให้พนักงานที่รอปฏิบัติงานที่บ้านได้ทบทวนและเพิ่มพูนทักษะทั้งที่เป็นด้านความรู้และด้านอารมณ์และสังคมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ธนาคารจึงกำหนดให้พนักงานที่รอปฏิบัติงานที่บ้านทุกคนต้องเรียนรู้ผ่าน BBLearn ซึ่งเป็นช่องทางเรียนรู้แบบออนไลน์ของธนาคาร

6. การช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบของพนักงานและครอบครัว

ธนาคารได้จัดให้มี "สวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลในครอบครัวได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19" โดยให้เงินกู้แก่พนักงานที่มีบุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา สามี ภรรยา หรือบุตร ได้รับสูญเสียรายได้จากการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในวงเงินไม่เกิน 150,000 บาท ไม่คิดดอกเบี้ย และไม่ต้องมีหลักประกัน

ด้านลูกค้า

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ก่อผลกระทบเชิงลบทางเศรษฐกิจต่อประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการในหลากหลายสาขาธุรกิจ ทำให้รัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย จำเป็นต้องออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบดังกล่าวโดยต่อเนื่อง ธนาคารได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าและสนับสนุนนโยบายของภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือลูกค้าให้มีเงินทุนและสภาพคล่องที่เพียงพอ เพื่อเสริมศักยภาพในการรับมือกับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 และเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็น "เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน" ที่ช่วยประคับประคองให้ลูกค้าสามารถผ่านวิกฤตนี้ไปได้

ในส่วนของการให้ความช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 แต่ยังคงมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจหรือสามารถชำระหนี้ได้ในอนาคต ธนาคารได้พิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยมีแนวทาง ดังนี้

การช่วยเหลือภาระสินเชื่อเดิม

1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งลูกค้าสินเชื่อธุรกิจและลูกค้ารายย่อย จะพิจารณาให้เหมาะสมกับศักยภาพของลูกค้าแต่ละราย เช่น ขยายเวลาชำระหนี้ กำหนดระยะเวลาปลอดหนี้ และ/หรือ ปรับเงื่อนไขให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ แปลงหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว เป็นต้น
2. การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยการรวมหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกค้าบุคคลให้สามารถนำภาระหนี้บัตรเครดิต และ/หรือ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับมารวมหนี้กับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อใช้ประโยชน์จากหลักประกัน ซึ่งจะช่วยลดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันให้เหลือไม่เกินอัตราดอกเบี้ย MRR และขยายระยะเวลาการชำระหนี้ตามความสามารถในการชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม
3. ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่อกลุ่มไม่เกิน 100 ล้านบาท จะได้รับสิทธิชะลอการชำระหนี้ (ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย) เป็นระยะเวลา 6 เดือน โดยอัตโนมัติ ในส่วนของลูกค้าบุคคล ธนาคารจะพิจารณาผ่อนผันให้พักชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 3-6 เดือน โดยจะพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี

4. การลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำสินเชื่อบัตรเครดิตจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 5 ในปี 2563–2564 และเปลี่ยนเป็นร้อยละ 8 ในปี 2565
5. การปรับลดเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อบัตรเครดิตจากร้อยละ 18 เป็นร้อยละ 16 และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ จากร้อยละ 28 เป็นร้อยละ 25
6. โครงการ “DR BIZ การเงินร่วมใจ ธุรกิจไทยมั่นคง” เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้ธนาคารหลายรายให้สามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างเบ็ดเสร็จและรวดเร็วขึ้น โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามที่เจ้าหนี้ได้ตกลงร่วมกัน เช่น การขยายเวลาชำระหนี้ การลดค่างวด การปรับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้เหมาะสม การพิจารณาให้สินเชื่อใหม่

การสนับสนุนสินเชื่อใหม่ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่อง เพื่อดำเนินธุรกิจและรักษาการจ้างงานต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

นอกเหนือจากการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกค้าแล้ว ธนาคารยังมอบหมายให้พนักงานดูแลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในเรื่องการปรับเงื่อนไขการใช้วงเงิน การปรับแผนการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับรายได้ในปัจจุบัน และการจัดโครงสร้างทางการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้ รวมถึงให้พนักงานเฝ้าระวังสถานการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้าในอนาคตด้วย นอกจากนี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและต่อเนื่องในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารได้พัฒนาช่องทางบริการต่าง ๆ ดังนี้

โมบายแบงก์กิ้ง

ธนาคารประชาสัมพันธ์การสมัครใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ อย่างต่อเนื่องและจัดแคมเปญส่งเสริมการสแกนคิวอาร์โค้ดจ่ายค่าสินค้าและบริการด้วยโมบายแบงก์กิ้งเพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสด ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น เปิดบัญชีเงินฝากออนไลน์ โอนเงิน จ่ายเงิน ลงทุน ผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้ทันทีโดยไม่ต้องไปสาขาธนาคาร

บริการธนาคารทางโทรศัพท์

ธนาคารได้เพิ่ม “เมนูลัด” ในบริการทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติของธนาคาร ได้แก่ ข้อมูลมาตรการช่วยเหลือจากธนาคาร การสมัครและใช้งานธนาคารกรุงเทพพร้อมเพย์และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอฟังตามลำดับรายการทุกเมนู และธนาคารได้พัฒนาระบบให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบเงินช่วยเหลือที่ได้รับจากมาตรการเยียวยาของภาครัฐได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า

เว็บไซต์ธนาคาร

ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านเว็บไซต์ธนาคาร เช่น การเปิด-ปิดสาขา หรือปรับเวลาการให้บริการที่สาขา บูธแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมถึงมาตรการช่วยเหลือลูกค้าและกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากนี้ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์และลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อของธนาคารได้ทางเว็บไซต์ https://www.bangkokbank.com/COVID19-Update ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้ติดต่อกลับพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาเว็บฟอร์ม ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อเจ้าหน้าที่บัวหลวงโฟนเพื่อขอรับบริการเพิ่มเติมในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ อายัดบัญชีเงินฝาก ถอนอายัดบัญชีเงินฝาก/เช็ค ขอรายการเดินบัญชี (Statement) ขอหนังสือรับรองยอดเงินฝาก ขอหนังสือรับรองบัญชีเงินฝาก ขอหนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย ขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ ขอหนังสือรับรองซื้อ-ขายกองทุน และบริการอื่น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่บัวหลวงโฟนจะช่วยทำธุรกรรมเหล่านี้ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปดำเนินการที่สาขาธนาคาร

ด้านชุมชนและสังคม

ธนาคารได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 40 ล้านบาท สมทบทุนร่วมสู้โควิด-19 โดยส่งมอบให้กับ 4 สถาบันการแพทย์ ประกอบด้วย 1) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และมูลนิธิรามาธิบดี ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 2) โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 4) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันละ 10 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยมอบเงินให้แก่ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล จำนวน 50 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ในการแก้ไขโรคโควิด-19 โดยบริจาคให้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลราชวิถี สถาบันบำราศนราดูร และสภากาชาดไทย

ธนาคารได้มีส่วนร่วมดูแลช่วยเหลือสังคมรอบข้างสาขาของธนาคาร โดยจัดให้มี “ตู้มิตรคู่บ้าน” ตามแนวทาง “ตู้ปันสุข” เพื่อแบ่งปันอาหารและสิ่งของจำเป็นให้แก่ผู้ที่ขาดแคลน โดยเริ่มตู้แรกที่หน้าสาขาเชิงทะเล จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากผู้อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นพนักงานโรงแรมที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการปิดจังหวัดภูเก็ตเพราะสถานการณ์โควิด-19 จากนั้น ธนาคารได้ทยอยติดตั้ง “ตู้มิตรคู่บ้าน” เพิ่มเติมในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น สาขาพะเยา สาขาแพร่ สาขาน่าน และสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 39 จุด ซึ่งสาขาของธนาคารจะช่วยกันเติมอาหารแห้งและสิ่งของที่จำเป็นในตู้เหล่านี้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรม “เพื่อนเราอิ่มท้อง มิตรพลอยอิ่มใจ” โดยจัดทำอาหารกล่องเพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในช่วงวิกฤตการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในทุกภาคทั่วประเทศ รวมถึงจัดทำถุงยังชีพเพื่อนำไปมอบให้ชุมชนต่าง ๆ

การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบ

ด้วยตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ธนาคารมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง การให้ความรู้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ตลอดจนการมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและลดโลกร้อน

การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบ และคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการลงทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส

เป้าหมายประจำปี 2563

- การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อย่างเป็นระบบ
- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานปี 2563

- จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อย่างเป็นระบบ
- สนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนจำนวน 95,688 ล้านบาท และสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมจำนวน 479.25 ล้านบาท

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- การพัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นระบบและมีความเป็นสากลมากขึ้น
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการลงทุนเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส

ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นข้อจำกัดของการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน ส่งผลให้หลายภาคส่วนต้องร่วมมือกัน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลทั้งมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินและเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญของภาคธุรกิจและครัวเรือน ธนาคารตระหนักว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งหากไม่ได้บริหารจัดการอย่างเหมาะสมก็อาจส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อชื่อเสียงและผลประกอบการของธนาคาร ตลอดจนคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของคนในชุมชน ธนาคารให้ความสำคัญกับการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ไว้เป็นแนวทางการดำเนินการ นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการและกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมการดำเนินงานที่ดีด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส ตลอดจนเพื่อสร้างผลประกอบการที่ดีในระยะยาวของธนาคาร

แนวทางการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของสมาคมธนาคารไทย ธนาคารได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไว้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร รวมถึงได้กำหนดรายการที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียร้ายแรงต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และต่อชื่อเสียงของธนาคาร

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Responsible-Lending-Policy

รายการที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

- ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ
- ธุรกิจหรือบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับการก่อการร้าย หรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ได้แก่ อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืช จำนวนมากหรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรงทำนองเดียวกับอาวุธดังกล่าว เช่น ทุ่นระเบิดสังหารบุคคล และระเบิดลูกปราย รวมทั้งระบบการส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย
- โครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง โดยไม่มีมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบ และไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- โครงการหรือกิจกรรมที่บุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลน
- กิจกรรมค้าสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ซึ่งขัดต่อข้อกำหนดในอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (CITES)
- กิจกรรมที่มีการค้ามนุษย์ บังคับใช้แรงงาน หรือใช้แรงงานเด็กโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ธนาคารมีการปรึกษาหารือกับหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคาร เพื่อให้นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธนาคารมีความเหมาะสมกับความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อทั้งธนาคารและสังคมส่วนรวม นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และจะได้รับการทบทวนเป็นระยะเพื่อให้การบริหารจัดการด้านสินเชื่อมีความทันสมัยและเท่าทันต่อความเสี่ยงใหม่ ๆ ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

กรอบกระบวนการพิจารณาสินเชื่อตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารมีกรอบการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการที่ชัดเจน โปร่งใส และคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ทุกคำขอสินเชื่อจะมีการคัดกรองลูกค้าหรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ ออกจากกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบของผู้ขอสินเชื่อในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การตรวจสอบด้านการป้องกันการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ในขั้นตอนการทำความรู้จักตัวตนของลูกค้า และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร

สำหรับคำขอสินเชื่อโครงการ ซึ่งมักเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่มีโอกาสในการก่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สูงกว่าสินเชื่อทั่วไป ธนาคารจัดให้มีกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยละเอียด และมีการกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง โครงการที่มีความเสี่ยงในการก่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรงจะต้องมีมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบอย่างเพียงพอและเหมาะสม ธนาคารมีการแบ่งประเภทโครงการตามระดับของความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็น 3 ประเภท ดังนี้

- **Category A** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับสูง
- **Category B** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับปานกลาง
- **Category C** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่ำหรือไม่มีผลกระทบ

คำขอสินเชื่อโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง (Category A) และปานกลาง (Category B) จะต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้าน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้

1. ลูกค้าต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการที่ขอสินเชื่อ และจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Impact Assessment: ESIA) ที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. เจ้าหน้าที่ของธนาคารจะใช้ข้อมูลจากรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESIA) และจากแหล่งอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญอย่างรอบด้าน ตลอดจนความเหมาะสมของมาตรการป้องกันบรรเทาที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านการเงินและด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของโครงการจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสมกับการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่สำคัญต่อไป

ในปี 2563 กระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธนาคารกำลังอยู่ระหว่างการปรับปรุงและพัฒนารายละเอียดบางอย่างในทางเทคนิคและทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง คาดว่าจะสามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์แบบในปี 2564

สินเชื่อบุคคล

ธนาคารพิจารณาสินเชื่อบุคคลโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านเครดิต ควบคู่กับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจมีเงินเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้ามีภาระหนี้สินเกินตัวจนกระทบต่อคุณภาพชีวิตในระยะยาว ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มเปราะบาง หรือกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และมีภาระหนี้ต่อรายได้มากกว่าร้อยละ 70 โดยมีการกำหนดเพดานลูกค้ากลุ่มดังกล่าวไม่ให้เกินร้อยละ 10 ของลูกหนี้ทั้งหมดในพอร์ตสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

ในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อกับลูกค้า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกค้าจะต้องทำความรู้จักตัวตนของลูกค้า และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า โดยการสอบถามข้อมูล ตรวจสอบ และพิจารณาอย่างรอบคอบถึงปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เช่น วัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อต้องไม่เป็นไปเพื่อประกอบธุรกิจหรือทำธุรกรรมผิดกฎหมาย การประเมินระดับความเสี่ยงที่ลูกค้าจะใช้ธนาคารเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น

ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลอย่างสม่ำเสมอ โดยสินเชื่อประเภทหมุนเวียนจะมีการทบทวนวงเงินประจำปี ในส่วนของสินเชื่อบัตรเครดิต ธนาคารมีระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับเหตุการณ์หรือปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้ หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง มีการส่งข้อความสั้นติดตาม (SMS) การโทรศัพท์ติดตาม และการออกหนังสือติดตามหนี้ โดยไม่ขัดกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

การสนับสนุนสินเชื่อโครงการภายใต้แนวคิดการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนาม

ธนาคารเริ่มให้สินเชื่อแก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนามมาตั้งแต่ปี 2561 และยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาโครงการ แม้ว่าการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์จะเป็นพลังงานสะอาด แต่เนื่องจากมีการใช้พื้นที่เป็นจำนวนมากในการติดตั้งระบบต่าง ๆ จึงอาจส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเกิดความขัดแย้งกับชุมชนรอบโรงไฟฟ้าได้ ธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขให้โครงการมีการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมและต้องมีมาตรการจัดการผลกระทบอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะมีการให้สินเชื่อแก่โครงการ

โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน

แผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ.2561–2580 กำหนดให้เพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 30 ของการใช้พลังงานทั้งหมดภายในปี 2580 รัฐบาลมีนโยบายเพิ่มปริมาณการซื้อไฟฟ้าจากขยะชุมชนและขยะอุตสาหกรรมจาก 550 เมกะวัตต์ เป็น 975 เมกะวัตต์ ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการฝังกลบขยะและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการให้สินเชื่อกับโครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พร้อมดำเนินการในระยะแรก กำลังการผลิต 8 เมกะวัตต์ จำหน่ายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นเวลา 20 ปี โครงการดังกล่าวใช้เทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก และมีการติดตั้งระบบต่าง ๆ เพื่อลดการปล่อยมลพิษสู่อากาศ ธนาคารได้จัดให้มีที่ปรึกษาด้านเทคนิคเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีดังกล่าวในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อโครงการ และได้ติดตามผลการดำเนินงานของโรงไฟฟ้าว่าส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนหรือไม่

การสร้างการมีส่วนร่วมในประเด็นความท้าทายและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมในประเด็นความท้าทายและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจถึงความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตลอดจนร่วมกันแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่มาพร้อมความท้าทายดังกล่าว ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าของธนาคาร ดังนี้

ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารความเสี่ยงและด้านสินเชื่อ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์จากสถาบันการศึกษาชั้นนำมาบรรยายให้ความรู้ จำนวน 3 ครั้ง ในหัวข้อ 1. Enhancing knowledge on Climate Change 2. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบในภาคเกษตรของประเทศไทย และ 3. การวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในภาคธุรกิจโดยใช้แบบจำลอง นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการอบรมหรืองานสัมมนาขององค์กรภายนอก อาทิ การอบรมหัวข้อ “การเตรียมความพร้อมรายงานข้อมูลก๊าซเรือนกระจกสำหรับบริษัทจดทะเบียน” จัดโดย ชมรมวาณิชธนกิจร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) การอบรมหัวข้อ “Responsible Lending Policies” และ “Bank policies for the power sector and the mining sector” จัดโดย แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance International: FFI)

ลูกค้า

ธนาคารจัดสัมมนาให้กับเอสเอ็มอี ในหัวข้อ “การลดต้นทุนธุรกิจในระยะยาว ด้วยพลังงานสะอาด (Solar Rooftop)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เอสเอ็มอีได้รับความรู้เกี่ยวกับการทำงานของระบบผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ พร้อมตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ และสามารถเลือกลงทุนติดตั้งแผงโซลาร์บนหลังคา (Solar Rooftop) ได้อย่างเหมาะสมกับธุรกิจ ธนาคารได้รับเกียรติจากผู้ทรงคุณวุฒิจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และบริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) มาร่วมเป็นวิทยากร ธนาคารมุ่งหวังว่าลูกค้าจะเห็นความสำคัญและนำพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ธนาคารพร้อมสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนของเอสเอ็มอี ทั้งในด้านความรู้และเงินทุน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สนับสนุนกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานและองค์กรภายนอก เพื่อประชาสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของประเทศ ในปี 2563 ธนาคารได้สนับสนุนงาน “IEEE PES Dinner Talk” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูล รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านนโยบายและทิศทางการพัฒนาด้านพลังงานและอุตสาหกรรมไฟฟ้าของประเทศไทยแก่ผู้ร่วมงาน และธนาคารได้เข้าร่วมออกบูธในงานสัมมนา “Thailand ESCO Fair 2020” เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนสำหรับผู้ประกอบการด้วยบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและขยายตลาดการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและมีศักยภาพ

การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อเพื่อพลังงานทดแทน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือกันลดภาวะโลกร้อน และพร้อมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนด้วยการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศลงทุนพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน เพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านพลังงานและบรรเทาปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจพลังงานทดแทนมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนกว่า 95,688 ล้านบาท โดยธนาคารมีสัดส่วนการให้สินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนประเภทพลังงานแสงอาทิตย์มากที่สุด มียอดสินเชื่อจำนวน 54,988 ล้านบาท รองลงมาคือ พลังงานน้ำ มียอดสินเชื่อจำนวน 31,695 ล้านบาท

ในปี 2563 ธนาคารได้มีส่วนร่วมสนับสนุนเงินกู้สีเขียว (Green Loan) ในการระดมทุนเพื่อสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์จำนวน 257 เมกะวัตต์ ในประเทศเวียดนาม จากการลงนามสัญญาเงินกู้ระหว่างธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) และ บริษัท Phu Yen TTP Joint Stock Company (Phu Yen JSC) มูลค่า 186 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งประกอบด้วยเงินกู้ร่วมจากธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง (ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารอุตสาหกรรมและการพาณิชย์แห่งประเทศจีน และธนาคารสแตนดาร์ด

ชาร์เตอร์) มูลค่า 148.8 ล้านเหรียญสหรัฐ การสนับสนุนเงินกู้ดังกล่าวนับเป็นเงินกู้สีเขียวรายแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ได้รับการรับรองโดย Climate Bonds Initiative

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ “เงินทุนหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน” มาอย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดโครงการในระยะที่ 6 โครงการดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานของภาคธุรกิจผ่านการให้สินเชื่อแก่กิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การปรับปรุงอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงาน

สัดส่วนพอร์ทฟอลิโอสินเชื่อธุรกิจพลังงานทดแทน (ร้อยละ)

โรงไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	2561	2562	2563
• พลังงานแสงอาทิตย์	49.02	52.06	57.47
• พลังงานน้ำ	33.04	30.49	33.12
• พลังงานลม	5.38	5.46	4.93
• พลังงานชีวมวล	1.14	3.50	4.48
• พลังงานความร้อนใต้พื้นพิภพ	11.42	8.49	0.00

การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงาน การติดตั้งแผงโซลาร์บนหลังคา เป็นต้น ในปี 2563 ธนาคารมียอดสินเชื่อ จำนวน 365.25 ล้านบาท การสนับสนุนสินเชื่อภายใต้โครงการในระยะที่ 6 (ปี 2558–2563) มีส่วนช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ 10.98 ล้านกิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี หรือเทียบเท่าการลดปริมาณการใช้น้ำมัน 935.81 ตันน้ำมันดิบเทียบเท่าต่อปี ซึ่งเทียบเท่าการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกประมาณ 5,490.15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบไฟฟ้า

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินหลักในการจัดหาสินเชื่อแก่โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง ในรูปแบบการปล่อยกู้ร่วม (Syndicate Loan) มูลค่ารวม 63,360 ล้านบาท ธนาคารให้สินเชื่อวงเงินประมาณ 17,820.67 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.13 ของวงเงินกู้ร่วมของโครงการดังกล่าว โดยในปี 2563 ได้มีการเบิกจ่ายเงินจำนวน 2,350.50 ล้านบาท สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู และ 2,596.50 ล้านบาท สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ทั้งนี้โครงการรถไฟฟ้าทั้งสองสายจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยสู่ชั้นบรรยากาศ เนื่องจากการลดลงของปริมาณการจราจรบนท้องถนน

สินเชื่อบัวหลวงกรีน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ “สินเชื่อบัวหลวงกรีน” ให้แก่เอสเอ็มอี สำหรับการลงทุนทางธุรกิจหรือบริหารจัดการพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่ปี 2551 เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือมีส่วนช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ธนาคารกำหนดเงื่อนไขของการลงทุนที่สามารถขอรับสินเชื่อบัวหลวงกรีน ไว้ ดังนี้

1. การลงทุนด้านพลังงานทดแทนที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษ มลภาวะทางอากาศ หรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่บรรยากาศ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม และพลังงานน้ำ
2. การลงทุนด้านการบริหารจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การนำเศษวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ซ้ำ หรือกลับมาใช้ใหม่
3. การลงทุนด้านการใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนการใช้สารเคมีที่สร้างปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม เช่น บรรจุภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ และการผลิตพลาสติกชีวภาพ

ในปี 2563 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน

จำนวน **11** ราย

วงเงินสินเชื่อรวม **114.0** ล้านบาท

การสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวมีส่วนช่วยให้เอสเอ็มอีสามารถลดต้นทุนและสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ

จำนวนการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ (ล้านบาท)

	2561	2562	2563	รวม
โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	466.83	3,281.00	2,350.50	6,098.33
โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	461.17	2,912.50	2,596.50	5,970.17

การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ เพื่อความยั่งยืน

หุ้นกู้ภาคเอกชนและพันธบัตรรัฐบาล

ธนาคารมีส่วนในการสนับสนุนการออกและเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส ผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainable Bond) ของลูกค้า โดยตราสารหนี้ที่ธนาคารจัดจำหน่ายในปี 2563 มีดังนี้

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 มูลค่ารวม 5,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อระดมทุนไปใช้ในโครงการพลังงานหมุนเวียน ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และโครงการบริหารจัดการขยะครบวงจร ภายใต้กรอบการจัดหาเงินทุนเพื่อโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของบริษัท ซึ่งนับเป็นครั้งแรกของประเทศไทยที่มีการระดมทุนเพื่อใช้ในโครงการบริหารจัดการขยะครบวงจร ธนาคารมีสัดส่วนในการจัดจำหน่ายจำนวน 2,000 ล้านบาท

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 มูลค่ารวม 8,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุน การชำระคืนเงินทุน และ/หรือการชำระคืนหนี้เดิม ของโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานลม และโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลือง ซึ่งเป็นไปตามกรอบหลักเกณฑ์การระดมทุนเพื่อโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ธนาคารมีสัดส่วนในการจัดจำหน่ายจำนวน 2,500 ล้านบาท

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 มูลค่ารวม 8,600 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนและใช้ชำระคืนหนี้คงค้างในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลือง อันเป็นโครงการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้า การดำเนินการออกหุ้นกู้ดังกล่าวเป็นไปตามกรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ธนาคารมีสัดส่วนในการจัดจำหน่ายจำนวน 3,225 ล้านบาท

พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน รัฐบาลไทยได้ออกพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนเป็นครั้งแรกในเดือนสิงหาคม 2563 เพื่อระดมทุนสำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มและสำหรับการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ภายใต้แผนการบริหารหนี้สาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตามที่ได้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม) รวมถึงการเพิ่มปริมาณ (Re-open) พันธบัตรเพื่อความยั่งยืนดังกล่าวในเดือนพฤศจิกายน 2563 เพื่อระดมทุนสำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มเพิ่มเติม ภายใต้แผนการบริหารหนี้สาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีมูลค่ารวม 50,000 ล้านบาท ธนาคารมีสัดส่วนในการจัดจำหน่ายจำนวน 16,667 ล้านบาท

กองทุนรวม

ธนาคารส่งเสริมการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงส่งเสริมธุรกิจที่มีธรรมาภิบาลที่ดี โดยร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือพิจารณาคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบกองทุนรวมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและธุรกิจดังกล่าว ดังนี้

กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND) เป็นกองทุนรวมที่เน้นลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน นอกจากนี้ กองทุนมีนโยบายมอบรายได้ในการจัดการกองทุนร้อยละ 40 ของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากกองทุน ไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานที่มีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาสังคมไทย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 กองทุนมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 569.61 ล้านบาท โดยกองทุนได้มอบเงินสนับสนุนโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปแล้วทั้งสิ้นกว่า 53 โครงการ เป็นจำนวนเงินรวมกว่า 40 ล้านบาท

ตัวอย่างโครงการที่กองทุน B-KIND สนับสนุนเงินทุน

- **โครงการบัดดี้โฮมแคร์** เพื่อสนับสนุนโอกาสให้แก่เยาวชนจากกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่ห่างไกลให้เข้ามาฝึกอบรมวิชาชีพเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อทำงานร่วมกับบัดดี้โฮมแคร์ในการบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในครอบครัวที่มีศักยภาพในการจ่ายค่าบริการและต้องการคนดูแลที่บ้าน พร้อมกับนำกำไรที่ได้มาจัดบริการเยี่ยมผู้สูงอายุยากไร้ โดยมีเยาวชนที่ด้อยโอกาสเป็นอาสาสมัครดูแล

- **โครงการทุนหมุนเวียนเพื่อกลุ่มวิสาหกิจของสตรี 3 จังหวัดภาคใต้** เพื่อสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจสตรีที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 15 กลุ่ม ให้ได้รับทุนกู้ยืมพัฒนากิจการ เพื่อให้สมาชิกมีอาชีพและพึ่งพาตนเองได้ เกิดการเชื่อมโยงกลุ่มวิสาหกิจสตรีเข้ากับผู้ให้คำปรึกษามืออาชีพทั้งในและนอกพื้นที่ เพื่อเสริมศักยภาพในการเข้าถึงตลาดที่กว้างขึ้น

- **โครงการนาแลกป่า** อันเป็นต้นแบบโครงการคืนพื้นที่ป่า 104 ไร่ ที่ถูกชาวบ้านรุกล้ำใน จังหวัดน่าน โดยให้ชาวบ้านที่ไม่มีพื้นที่ทำกินสามารถมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง จนเกิดกลไกแรงจูงใจให้เกษตรกรคืนพื้นที่ป่าเพื่อแลกกับการสนับสนุนการปรับพื้นที่เพื่อทำนา

กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) และ กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF) เป็นกองทุนที่เน้นลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพิจารณาการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะพิจารณาจากการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) ยังมีการพิจารณาลงทุนในบริษัทที่ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) อีกด้วย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 260.40 ล้านบาท กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) 3,862.11 ล้านบาท และกองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF) 3,452.62 ล้านบาท

การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้าของธนาคาร ธุรกิจและประชาชนทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ

เป้าหมายประจำปี 2563

- การขยายการให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐาน
- การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น
- การจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพเกษตรกรและเอสเอ็มอี
- การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร

ผลการดำเนินงานปี 2563

- บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 272,982 บัญชี
- การพัฒนาตู้บัวหลวงเอทีเอ็มเพื่อให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น
- เกษตรกรและเอสเอ็มอีกว่า 500 ราย ได้รับความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์
- การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีผ่านโครงการสินเชื่อธุรกิจเพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรมากกว่า 25,000 ล้านบาท

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ รวมถึงเอสเอ็มอี เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การให้ความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพเกษตรกรและเอสเอ็มอีให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน

การเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงินของภาคธุรกิจและครัวเรือนเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการเติบโตทางธุรกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การเข้าถึงบริการทางเงินที่จำเป็นจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจและครัวเรือนสามารถเข้าถึงแหล่งทุนและบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่การมีความรู้ทางการเงิน รวมถึงความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันความเสี่ยงด้านการเงินและช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ธุรกิจและครัวเรือน อย่างไรก็ดี การเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงินในประเทศไทยยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ธุรกิจบางส่วนยังไม่สามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ และบางครัวเรือนยังไม่สามารถบริหารจัดการทางการเงินได้ดีพอจนนำไปสู่ปัญหาหนี้สิน ซึ่งหากไม่สามารถจัดการได้อย่างเหมาะสมก็อาจส่งผลทางลบต่อการเข้าถึงสินเชื่อในอนาคต จากสถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารตระหนักถึงโอกาสที่เกิดขึ้นจากการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและให้ความรู้ทางการเงิน 2 ประการ คือ 1. โอกาสในการร่วมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคธุรกิจกับครัวเรือน และลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาส ซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารในรูปแบบหนึ่ง และ 2. โอกาสในการขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้ของธนาคารในระยะยาว

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการและให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคาร ธุรกิจและประชาชนทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ ธนาคารเชื่อมั่นว่า การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องทำควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินและทักษะความรู้อื่นที่จำเป็นด้วย ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การผลิต การตลาด และการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ ให้แก่ลูกค้าและคนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางขนาดเล็ก (เอสเอ็มอี) และเกษตรกรซึ่งมีความสำคัญต่อการจ้างงานและเศรษฐกิจของประเทศ แต่มักได้รับโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อน้อยกว่ากลุ่มอื่น เมื่อเอสเอ็มอีและเกษตรกรมีขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ สูงขึ้น รวมทั้งด้านการชำระคืนเงินกู้ ธนาคารก็จะมีความมั่นใจในการสนับสนุนสินเชื่อมากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ การมีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์จะช่วยกระตุ้นความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และหนุนเสริมให้มีการเข้าถึงมากขึ้น

แนวทางการจัดการ

นอกเหนือจากการขยายผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยเฉพาะที่นำเสนอผ่านช่องทางดิจิทัล ให้มีความครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น และการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านการดำเนินงานของธนาคารเองและความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ จากทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารได้วางกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามความเหมาะสมแก่บทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยเน้นการดำเนินงานใน 3 ด้าน ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์การออมสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และการให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมวินัยการออมแก่เด็กและคนวัยทำงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ
2. การสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ เช่น การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร การพัฒนาทักษะความรู้ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านการเงิน แก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร เพื่อให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น สามารถเข้าถึงสินเชื่อและชำระหนี้คืนได้อย่างยั่งยืน
3. การสร้างโอกาสทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เอื้อต่อการใช้งานของกลุ่มผู้พิการ การให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้สะดวก

นอกจากนี้ ธนาคารมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนเนื้อหาและรูปแบบการให้ความรู้ทางการเงินให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้น

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าบุคคล

การพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริการตัวแทนธนาคาร

เพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างทั่วถึงและสะดวกต่อประชาชนทุกกลุ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในต่างจังหวัดและในชุมชนนอกเขตเมือง ในปี 2563 ธนาคารได้แต่งตั้งเทสโก้ โลตัส และเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นตัวแทนธนาคาร เพื่อให้บริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน (การรับฝากและถอนเงินสด) แก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ผ่านจุดบริการซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศกว่า 14,500 แห่ง ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมได้ในสถานที่และเวลาที่สะดวก โดยไม่ต้องมาที่สาขาธนาคาร ธนาคารมีแผนที่จะเพิ่มประเภทของธุรกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่นิยมใช้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร รวมถึงพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนรายใหม่เพิ่มเติมในอนาคต

เอทีเอ็มและบริการธนาคารอัตโนมัติ

- **การพัฒนาตู้บัวหลวงเอทีเอ็มเพื่อผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็น** ธนาคารส่งเสริมให้ผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทัดเทียมคนปกติ โดยร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย และสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย พัฒนาฟังก์ชันพิเศษสำหรับการถอนเงินสดที่เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม ซึ่งเป็นบริการที่กลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็นต้องการใช้เป็นประจำภายใต้มาตรฐานที่กำหนดร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิก ซึ่งผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็น หน้าจอของฟังก์ชั่นพิเศษแสดงเป็นสีดำ ระบุข้อความ “โหมดทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา” และมีบริการเสียงนำทาง (Voice Guidance) แจ้งข้อมูลในแต่ละขั้นตอนจากลำโพงของเครื่อง ทั้งนี้เพื่อให้การใช้บริการมีความสะดวกและปลอดภัย ธนาคารได้เริ่มให้บริการดังกล่าวบนเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประมาณ 2,800 เครื่อง หรือร้อยละ 28 ของจำนวนเครื่องทั้งหมด และมีแผนจะขยายไปยังเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มในเขตต่างจังหวัดอีกกว่า 4,600 เครื่อง ในปี 2564

บัวหลวงโฟน บริการธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์
เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและลดความเสี่ยงในสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารให้บริการธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง (บัวหลวงโฟน) ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ โอนเงิน ชำระเงินค่าบริการ เติมเงินมือถือ สั่งซื้อสมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต บริการกองทุน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง หรือสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สาขา

ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

- **โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง**
  ธนาคารมุ่งมั่นในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยพัฒนาแอปพลิเคชั่นโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ที่มีความทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ตอบโจทย์ผู้ใช้งานทุกกลุ่ม เพื่อให้ชีวิตง่ายขึ้น สามารถจัดการเรื่องเงินได้ครบจบในแอปเดียว ทั้งเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ โอนเงิน จ่ายเงิน เติมเงิน ถอนเงิน และบริหารจัดการด้านการลงทุน ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา นอกจากนี้ ธนาคารให้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง เพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการทางการเงินแบบเป็นส่วนตัวได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต ในปี 2563 มีผู้ลงทะเบียนใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง มากกว่า 9,650,000 ราย

- **บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings**
  เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการเงินฝาก ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ทำให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สาขา บัญชีเงินฝากดังกล่าวมีคุณลักษณะพิเศษ คือ การไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำและยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต นอกจากนี้ธนาคารได้นำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภายใต้โครงการ National Digital ID (NDID) มาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และยังนำเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) มาใช้เพื่อช่วยพิสูจน์และยืนยันตัวตนในกระบวนการทำ e-KYC เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและป้องกันความเสี่ยงจากการถูกปลอมแปลงตัวตนโดยบุคคลอื่น เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจถึงความปลอดภัยในการเปิดบัญชีดังกล่าว ในปี 2563 การยืนยันตัวตนด้วย NDID อยู่ระหว่างการให้บริการภายใต้โครงการ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย

จำนวนเครื่องรับฝากเงินสด
1,237 เครื่อง

จำนวนบัญชีเงินฝากรวมทุกประเภท
18,648,400+ บัญชี

จำนวนเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม
9,050 เครื่อง

จำนวนผู้ถือบัตรเดบิต บีเฟิสต์ สมาร์ท
9,819,000+ ใบ

จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการธนาคารดิจิทัล โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง
9,650,000+ ราย

จำนวนผู้ถือบัตรเครดิต
2,165,500+ ใบ

บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป

ธนาคารแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยการเปิดให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐาน แก่ผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ภายใต้แนวคิดการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ทุกภาคส่วนมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2561 จนถึงปัจจุบัน บัญชีเงินฝากดังกล่าวมีคุณลักษณะพิเศษ คือ การไม่กำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดและคงบัญชีเงินฝาก และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตที่ผูกกับบัญชี ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการเข้าถึงบริการเงินฝากและบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตของกลุ่มเป้าหมาย ธนาคารมีจำนวนบัญชีเงินฝากพื้นฐานทั้งสิ้น 272,982 บัญชี

สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

ธนาคารเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการสินเชื่อแก่มนุษย์เงินเดือน โดยนำเสนอสินเชื่อส่วนบุคคลอเนกประสงค์สำหรับพนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพ และกิจการของนายจ้างมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร วงเงินสูงสุด 5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน ผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สามารถเลือกรูปแบบสินเชื่อให้สอดคล้องกับแผนการเงินของตนได้ ดังนี้ **สินเชื่อบัวหลวงสุขใจ** (สินเชื่อเงินกู้) ซึ่งสามารถผ่อนชำระเท่ากันทุกงวด ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี ธนาคารโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินเดือนให้อัตโนมัติเมื่อได้รับอนุมัติ และ **สินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจ** (สินเชื่อหมุนเวียน) ซึ่งเป็นวงเงินสำรองไว้ยามฉุกเฉินและช่วยเสริมสภาพคล่องโดยเบิกถอนด้วยบัตรบีเฟิสต์ ผ่อนชำระเพียง 5% ของยอดคงค้าง ธนาคารมีลูกค้าสินเชื่อดังกล่าวทั้งสิ้นจำนวน 1,327 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 125 ล้านบาท

โครงการสินเชื่อบุคคลเพื่อธุรกิจรายย่อย

ธนาคารให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจรายย่อย โดยการให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่องสำหรับธุรกิจรายย่อย ผ่านบริการวงเงินพร้อมใช้ สินเชื่อบัวหลวงเพิ่มทรัพย์ (เงินกู้) และสินเชื่อบัวหลวงพูนทรัพย์ (เงินทุนหมุนเวียน)

โครงการสินเชื่อข้าราชการบำนาญ

กลุ่มผู้เกษียณอายุเป็นกลุ่มหนึ่งที่มีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อค่อนข้างจำกัด ธนาคารตอบสนองนโยบายภาครัฐที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญให้สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น โดยให้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการบำนาญและกลุ่มลูกจ้างผู้รับบำเหน็จรายเดือนทั่วประเทศในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อนำไปใช้จ่ายตามความจำเป็นและความประสงค์ เช่น การใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค การท่องเที่ยว หรือการซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยมีหลักประกันเป็นบำเหน็จตกทอด มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 43,903 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 23,000 ล้านบาท

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจและเกษตรกร

การสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร

ธนาคารให้การสนับสนุนเกษตรกรและธุรกิจเกษตรอย่างเต็มรูปแบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยให้บริการทางการเงินต่าง ๆ รวมทั้งสินเชื่อ ควบคู่กับการสนับสนุนความรู้ด้านการผลิต การตลาด การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการจัดการพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการเกษตรก้าวหน้าของธนาคาร มีลูกค้าที่ได้รับการสนับสนุนจนประสบความสำเร็จหลายรายตัวอย่างเช่น ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารได้สนับสนุนลูกค้าเกษตรกรฟาร์มเมล่อนให้ปรับโมเดลธุรกิจจากเดิมที่เน้นขายสินค้าผ่านธุรกิจขายปลีกสมัยใหม่ (Modern trade) เป็นขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาฟาร์มเมล่อนในเชิงการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) ของธนาคารแห่งประเทศไทยแก่ลูกค้าดังกล่าว นอกจากนี้ธนาคารสนับสนุนเงินลงทุนแก่ลูกค้าเกษตรกรฟาร์มสุกรในการสร้างโรงเรือนก๊าซชีวมวลเพื่อจัดการของเสียในฟาร์ม และสนับสนุนเงินลงทุนสำหรับติดตั้งระบบโซล่าร์บนหลังคาแก่ลูกค้าเกษตรกรฟาร์มไก่ผ่านโครงการสินเชื่อบัวหลวงกรีน ธนาคารมียอดคงค้างสินเชื่อเกษตรรวมทั้งสิ้นมากกว่า 25,000 ล้านบาท

โครงการสินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเอสเอ็มอี เชื่อมั่นในศักยภาพของเอสเอ็มอีและพร้อมสนับสนุนให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผ่านการให้บริการสินเชื่อหลากหลายประเภทที่ตอบทุกโจทย์ความต้องการของเอสเอ็มอี เช่น สินเชื่อธุรกิจเพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ผู้สนใจสามารถสมัครใช้บริการได้ที่สาขาธนาคาร หรือสมัครผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ

โครงการสินเชื่อ Transformation Loan เสริมแกร่ง

ธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ Transformation Loan เสริมแกร่งระยะที่ 2 ของกระทรวงอุตสาหกรรมตามมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เพื่อให้เอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำ สามารถใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและ/หรือลงทุนเพื่อปรับปรุงด้านเทคโนโลยีให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน ต่อเติม ขยาย หรือลงทุน ในเทคโนโลยีเครื่องจักร อุปกรณ์ อาคาร และยานพาหนะที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ในปี 2563 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อภายใต้โครงการดังกล่าวจำนวน 174 ราย วงเงินรวม 915.4 ล้านบาท

โครงการสินเชื่อค้ำประกันสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย (บสย.)

เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย

และลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงมากและมีการติดตามทวงถามหนี้โดยการบังคับขู่เข็ญ ธนาคารได้ร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่อรายย่อย (บสย.) ในการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนและลงทุนในกิจการ โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ภายใต้โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (ME) ธนาคารได้ดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องมาจนถึงระยะที่ 3 (ME3 ปี 2561-2563) ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการรายย่อยได้รับสินเชื่อจำนวน 2,738 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 496 ล้านบาท (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2563) การเข้าถึงสินเชื่อดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถพัฒนาธุรกิจให้เติบโตและลดการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบลงได้

โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย

ข้อมูลรายละเอียด	ระยะที่ 2 (ME2) 2559–2561	ระยะที่ 3 (ME3) 2561–2563
จำนวนผู้ประกอบการรายย่อย	1,885 ราย	2,738 ราย
วงเงินสินเชื่ออนุมัติ	351 ล้านบาท	496 ล้านบาท

การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

โครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน และ BBL The Trainer

ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกจัดทำโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ภายใต้แผนงาน Financial Literacy ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรในการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้แก่นิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ในปี 2561-2563 โครงการสามารถถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้แก่นักศึกษาจำนวนกว่า 7,000 คน จาก 21 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ธนาคารได้จัดโครงการ BBL The Trainer เพื่ออบรมและคัดเลือกพนักงานของธนาคารให้เป็นวิทยากรอาสาภายใต้โครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน มีพนักงานผ่านคัดเลือกและเข้าร่วมโครงการดังกล่าวทั้งสิ้น 200 คน

โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

ธนาคารจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างมีศักดิ์ศรีทัดเทียมคนปกติมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารอยู่ระหว่างการจัดทำคู่มือการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นในรูปแบบหนังสือเสียง เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวสามารถเรียนรู้และเตรียมความพร้อมในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้คาดว่าจะจัดทำเสร็จสิ้นและเริ่มทยอยส่งมอบได้ในปี 2564

การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวงและโครงการ 2S

ด้วยความเชื่อมั่นว่าการสร้างความมั่นคงทางการเงินสามารถเริ่มต้นจากหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคมอย่างครอบครัว ธนาคารจึงได้ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินของครอบครัวและปลูกฝังวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงและมั่งคั่ง โดยการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินและบทวิเคราะห์ที่น่าสนใจ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรมสัญจร การเผยแพร่ความรู้และบทความผ่านสื่อออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กแฟนเพจ “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” เป็นต้น ด้วยธนาคารหวังว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยจุดประกายให้เกิดวินัยทางการเงินในวงกว้าง นอกจากนี้ ธนาคารได้ส่งเสริมให้มนุษย์เงินเดือนและผู้มีรายได้น้อย ตระหนักและเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ช่วยสร้างความมั่นคงในชีวิตภายใต้โครงการ 2S (Save and Service) เพื่อนำไปสู่ “การออมเพื่อความมั่นคงของครอบครัว” ธนาคารยังร่วมสนับสนุนกิจกรรมของธุรกิจและสถาบันการศึกษา ด้วยการจัดหาวิทยากรและเจ้าหน้าที่ของธนาคารเข้าไปให้ความรู้เรื่องการเงินที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานและนักเรียนนักศึกษา

มหกรรมการเงินการธนาคาร

ธนาคารเข้าร่วมงานมหกรรมการเงิน (Money Expo) ที่จัดขึ้นทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ซึ่งเปิดโอกาสให้ลูกค้าและประชาชนในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียงได้รับทราบข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายของธนาคาร ทั้งการออม การลงทุน สินเชื่อ ตลอดมาตรการช่วยเหลือของธนาคารต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินจากธนาคารและบริษัทพันธมิตรชั้นนำคอยดูแลให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในปี 2563 มีการจัดงานรวมทั้งสิ้น 7 ครั้ง ที่จังหวัดนครราชสีมา ระยอง อุดรธานี ชียงใหม่ สงขลา และกรุงเทพมหานคร (2 ครั้ง) มีผู้เข้าร่วมงานทั้งสิ้นกว่า 750,000 คน

โครงการคลินิกแก้หนี้

ธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ ซึ่งริเริ่มโดยธนาคารแห่งประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่เป็นหนี้บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และหรือสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันให้มีโอกาสแก้ไขหนี้ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมเรียนรู้การวางแผนและสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกหนี้และประชาชนที่สนใจ ในปี 2563 โครงการดังกล่าวได้ขยายขอบเขตลูกหนี้ที่สามารถเข้าร่วมโครงการพร้อมทั้งผ่อนปรนเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและช่วยให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน มีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้นจำนวน 859 ราย หากนับเฉพาะลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการในปี 2563 มีจำนวน 673 ราย

AEC CONNECT และหลักสูตร AEC Business Leader

ธนาคารจัดตั้ง AEC CONNECT ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ให้คำแนะนำด้านการค้าและการลงทุนสำหรับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจใน AEC รวมถึงจัดอบรมและสัมมนาในหัวข้อเกี่ยวกับการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดหลักสูตร AEC Business Leader ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเจาะลึกให้กับผู้ประกอบการไทยโดยเฉพาะเอสเอ็มอีผู้ที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจในภูมิภาค ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เชิงลึกและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน มุมมองเกี่ยวกับโอกาสทางธุรกิจและทักษะการบริหารจัดการธุรกิจ ภายใต้บริบทของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน พร้อมกับได้โอกาสในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจกับลูกค้าของธนาคารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้ หลักสูตรดังกล่าวยังเป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าของธนาคารด้วย ธนาคารได้เปิดอบรมหลักสูตรดังกล่าวไปแล้ว 4 รุ่น มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 183 คน (โครงการอบรมรุ่นที่ 5 ถูกเลื่อนออกไปเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19)

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารได้จัดกิจกรรม “AEC Stay Safe Project” โดยจัดทำของที่ระลึกคือ หน้ากากผ้าและเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค ส่งถึงสมาชิกโครงการทุกท่านทางไปรษณีย์ และสร้างกลุ่มสนทนา “AEC Alumni” ผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพื่อช่วยให้ลูกค้าต่อยอดธุรกิจซื้อ-ขาย สินค้าระหว่างกันในช่วงเวลาที่ยากลำบาก เมื่อสถานการณ์โควิด 19 ผ่อนคลายลง ในช่วงกลางเดือนธันวาคม 2563 ธนาคารได้จัดงาน “AEC Business Leader Reunion ปี 2563” เพื่อให้สมาชิกได้เชื่อมความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำธุรกิจ อีกทั้งยังจัดช่วงสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในตลาดหุ้นใน AEC โดย ดร. นิเวศน์ เหมวชิรวรากร นักลงทุนแบบเน้นคุณค่าชั้นนำของไทย และทิศทางเศรษฐกิจไทยและอาเซียน ปี 2564 โดย ดร. กอบศักดิ์ ภูตระกูล รองผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การให้ความรู้ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ธนาคารมีการให้ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ธนาคารครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วนตั้งแต่ การออม การลงทุน บัตรเครดิต บัตรเดบิต ดิจิทัลแบงก์กิ้ง การวางแผนเรื่องบ้าน ตลอดจนการวางแผนเกษียณ ผู้ที่สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ หัวข้อ “เกร็ดความรู้”

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/Personal/Tips-and-Insights

เพื่อนคู่คิด ชีวิตยุคใหม่ เคียงข้างทุกย่างก้าว เข้าใจทุกเป้าหมาย

ในปี 2563 เพื่อสนับสนุนให้ทุกความต้องการและทุกเป้าหมายทางการเงินของคนทุกวัยเป็นจริงได้ง่ายขึ้น ธนาคารได้ให้ความรู้ที่ตอบโจทย์ความสนใจและไลฟ์สไตล์ ของผู้คนทุกกลุ่ม โดยรวบรวมผลิตภัณฑ์และแนะนำเคล็ดลับและเกร็ดความรู้ ทั้งด้านการงาน การเงินและไลฟ์สไตล์ ที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมถึงรวบรวมคลิปความรู้ที่มีประโยชน์กับทุกช่วงวัย ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน เตรียมพร้อมสร้างครอบครัว อยากเป็นเจ้าของธุรกิจ จนถึงกลุ่มที่เตรียมพร้อมเกษียณ ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ หัวข้อ “เพื่อนคู่คิด ชีวิตยุคใหม่”

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/Persona-LandingPage

Bangkok Bank SME เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน ทุกช่วงการเติบโตของธุรกิจ

ธนาคารได้สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโครงการ SME Social Planet ภายใต้ชื่อ “Bangkokbanksme” ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้กับผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปบนโลกออนไลน์ ทั้งเฟซบุ๊ก ยูทูป ทวิตเตอร์ และอินสตราแกรม ผ่านการนำเสนอบทความทางธุรกิจ

ยอดผู้เข้าใช้งานและผู้ติดตามผ่าน BangkokbankSME

เว็บไซต์	1,465,065 ราย
เฟซบุ๊ก	2,038,243 ราย
ยูทูป	14,810 ราย
ทวิตเตอร์	19,800 ราย
อินสตราแกรม	8,950 ราย

Facebook Live Bangkokbank SME

หัวข้อ	วันที่	จำนวนผู้เข้าชม
Next Normal รู้ก่อน รุกก่อน	17 กรกฎาคม 2563	53,185 คน
ตั้งรับ ปรับเปลี่ยนทันเกม อสังหาริมทรัพย์ ยุค Next Normal	8 ตุลาคม 2563	38,098 คน
วัคซีน Covid-19 กับความหวังเศรษฐกิจไทย (เศรษฐกิจไทยจะไปทิศทางไหน เอสเอ็มอีควรปรับตัวอย่างไร)	26 พฤศจิกายน 2563	32,599 คน
Future World กับความท้าทายใหม่ของผู้ประกอบการ	22 ธันวาคม 2563	116,508 คน

การวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต ประสบการณ์ของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ และสาระน่ารู้ต่าง ๆ เช่น Digital Marketing, Business Disruption, Smart Farming, Accounting & Tax ตลอดจนรายการ SME Clinic

ในปี 2563 เพื่อลดความเสี่ยงจากสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารได้พัฒนาการจัดงานสัมมนาออนไลน์ผ่านช่องทาง Facebook Live Bangkokbank SME โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ แก่เอสเอ็มอีและผู้ที่สนใจ ดำเนินรายการโดย คุณสุทธิชัย หยุ่น จำนวน 4 ครั้ง มีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมการสัมมนาออนไลน์เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ธนาคารเปิดตัวระบบ e-Learning ศูนย์การเรียนรู้ทางธุรกิจสำหรับเอสเอ็มอี (http://elearning.bangkokbanksme.com) เพื่อให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล ครอบคลุมด้านการบริหาร การจัดการ และการตลาดสำหรับเอสเอ็มอีในยุคดิจิทัล ปัจจุบันมีหลักสูตรที่น่าสนใจ 7 หลักสูตร ได้แก่ Content Marketing, Facebook Marketing, การประยุกต์ใช้ Digital Marketing สำหรับธุรกิจที่ขายสินค้าที่มีหน้าร้าน, การประยุกต์ใช้ Digital Marketing สำหรับธุรกิจบริการที่มีหน้าร้าน, การประยุกต์ใช้ Digital Marketing เพื่อขายสินค้าผ่าน Social Commerce, การโฆษณาสินค้าผ่าน Facebook Ads, และเทคนิค Live Broadcast บน Facebook Page มีผู้สนใจเข้าชมทั้งสิ้นกว่า 8,422 ครั้ง

โครงการส่งเสริมความรู้ด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและสนับสนุนเอสเอ็มอีที่ทำการค้าระหว่างประเทศ

ธนาคารร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันธนาคารไทย และธนาคารอื่น ๆ ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับเอสเอ็มอีต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ภายใต้ “โครงการส่งเสริมความรู้ด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและสนับสนุนเอสเอ็มอีที่ทำการค้าระหว่างประเทศ” เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน พร้อมทั้งส่งเสริมให้เอสเอ็มอีเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว โดยเปิดโอกาสให้ทดลองใช้เครื่องมือการประกันค่าเงิน (FX option) พร้อมทั้งลดภาระค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง ในปี 2563 ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารจึงร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งจากภาครัฐและเอกชน จัดการอบรมแบบออนไลน์ผ่านช่องทาง Facebook (Webinar) และ e-Learning ให้แก่ลูกค้าเอสเอ็มอีทั้งสิ้น 193 บริษัท พร้อมทั้งให้สิทธิรับการสนับสนุนค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันความเสี่ยงค่าเงิน และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศจากภาครัฐ

การพัฒนาชุมชนและสังคม

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม โดยร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาชุมชนและสังคมอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน พร้อมกับส่งเสริมและสืบสานศิลปวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่า

เป้าหมายประจำปี 2563

- การจัดทำกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
- การจัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท
- การจัดงานเสวนาเพื่อนคู่คิดเกษตรก้าวหน้า

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ธนาคารจัดทำกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้วเสร็จ
- การส่งมอบอาคารเรียนหลังที่ 31 ให้แก่โรงเรียนบ้านดงกลาง (ธนาคารกรุงเทพ 31) อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
- การเสวนาเพื่อนคู่คิดเกษตรก้าวหน้าจำนวน 4 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมรวมกว่า 150 ราย

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามแผนกลยุทธ์ ปี 2563–2565
- การพัฒนาเยาวชนและสร้างโอกาสทางการศึกษา
- การสร้างความเข้มแข็งให้ภาคเกษตรกรรมสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ธุรกิจและสังคมมีความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ธุรกิจมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคม ผ่านการจ้างงาน การผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำกิจกรรมที่ช่วยแก้ไขบรรเทาปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ในทางกลับกัน สังคมที่เข้มแข็งจะเกื้อหนุนธุรกิจ ซึ่งเป็นหน่วยย่อยในสังคม ให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ธนาคารมุ่งมั่นในการร่วมพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งผ่านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นการดำเนินงานของธนาคารและการทำงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่น ๆ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม ซึ่งเน้นการตอบโจทย์ความท้าทายสำคัญของประเทศ ได้แก่ การเข้าสู่สังคมอายุยืน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อตอกย้ำเจตนารมณ์ในการร่วมสร้างสังคมที่เข้มแข็งและสามารถบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทยอันทรงคุณค่า และการทำนุบำรุงศาสนา ให้อยู่คู่สังคมไทยไปอย่างยาวนาน กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ ครอบคลุมกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปและชุมชนที่อยู่รอบธนาคาร มีทั้งกิจกรรมที่จัดเป็นประจำ และที่ริเริ่มขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อกำหนดทิศทางหลักการ และกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีความชัดเจน อันจะนำไปสู่การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคม ธนาคารสนับสนุนบริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารให้นำนโยบายไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมส่งเสริมให้พนักงานทุกคนของธนาคารมีความตระหนักรู้ เข้าใจ และยึดมั่นในคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาชุมชนและสังคม เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะของกิจกรรมนั้น ๆ

ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการวางแผนประจำปีเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาสังคม รวมถึงทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง แต่ก็เปิดโอกาสให้หน่วยงานธุรกิจของธนาคารสามารถริเริ่มและดำเนินกิจกรรมพัฒนาสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบได้ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งดูแลและติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาสังคมและส่งเสริมธุรกิจขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกโครงการด้านสังคมที่ธนาคารจะให้การสนับสนุนนอกเหนือจากกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนงานประจำปี นอกจากนี้ ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานของธนาคารรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสาธารณประโยชน์ในนาม “กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์” เพื่อสร้างสรรค์เมล็ดพันธุ์ความดี และส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น ภายใต้คำขวัญ “รักส่วนรวมร่วมสร้างสรรค์”

กลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

นอกเหนือจากกิจกรรมส่งเสริมและสืบสานศิลปะและวัฒนธรรมไทยที่ทรงคุณค่า และการทำนุบำรุงศาสนา ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญและได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2563-2565 โดยมุ่งเน้นสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับมือกับความท้าทายสำคัญที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1. การเข้าสู่สังคมอายุยืน 2. ความเหลื่อมล้ำ และ 3. ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. **การเข้าสู่สังคมอายุยืน** คนไทยมีอายุยืนมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่ยังเผชิญกับความท้าทายด้านความมั่นคงทางการเงินทั้งในระดับบุคคลและครัวเรือน เช่น การใช้จ่ายฟุ่มเฟือยจนเกิดหนี้สินเกินตัว การออมที่ไม่เพียงพอและขาดการเตรียมพร้อมทางการเงินหลังเกษียณ และความสามารถในการสร้างรายได้ของกลุ่มเปราะบางที่ยังมีค่อนข้างจำกัด

2. **ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม** ภัยคุกคามใหม่ ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น โดยเฉพาะการระบาดของโรคโควิด-19 ได้ตอกย้ำปัญหาความเหลื่อมล้ำในหลากหลายมิติ เช่น การเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน การเข้าถึงทักษะความรู้ของเอสเอ็มอีและเกษตรกร และการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ

3. **ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม** ภาวะโลกร้อน การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเมือง และการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยไร้ประสิทธิภาพ กำลังส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและขีดความสามารถในการเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศ ประเด็นท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ เช่น ภัยแล้ง ขยะล้นเมือง (รวมถึงขยะพลาสติก) การตัดไม้ทำลายป่า และมลพิษ

กิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม

ธนาคารกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมภายใต้กลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพิจารณาถึงเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ความท้าทายสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและหน่วยงานพันธมิตร ตลอดจนลักษณะของธุรกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจความเชี่ยวชาญ ทรัพยากร และภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมทางสังคมที่ธนาคารสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมนั้นจะนำมาซึ่งคุณประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม และต่อธนาคารรวมถึงพนักงานของธนาคารที่เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารมีการสื่อสารและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคมตามโอกาสที่เหมาะสม ตามความถนัดและความสนใจ เพื่อร่วมสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมและค้นหาแรงบันดาลใจในการทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดต่อไป สำหรับกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคารสามารถแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

- **โครงการ “บัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง”**

น้ำมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต แต่หลายพื้นที่ในประเทศไทยประสบภัยแล้งและน้ำท่วมซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังและทวีความรุนแรงขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนต่าง ๆ ธนาคารและมูลนิธิบัวหลวง ร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำโครงการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 13 เพื่อสร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำให้แก่ชุมชน ในปี 2563 ธนาคารร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรดังกล่าวดำเนินโครงการ “บัวหลวงร่วมชุมชน แก้ภัยแล้ง” เพื่อให้เป็นต้นแบบการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน และได้ขยายไปสู่เครือข่ายทั่วประเทศครอบคลุม 66 ชุมชน รวม 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แพร่ ขอนแก่น พิษณุโลก และสุโขทัย มีประชาชนได้รับประโยชน์ 885 ครัวเรือน หรือ 3,777 คน ครอบคลุมพื้นที่การเกษตรรวม 354 ไร่ สามารถจัดสรรน้ำได้ทั้งหมด 43,328 ลูกบาศก์เมตร ธนาคารดำเนินโครงการนี้ โดยร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ “ร่วมมือ ร้อยใจ รอดภัยแล้ง” ของมูลนิธิอุทกพัฒน์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ร่วมกับสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นองค์การมหาชนภายใต้ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำได้อย่างตรงจุดด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการบริหารจัดการน้ำ โดยน้อมนำแนวพระราชดำริของในหลวงรัชกาลที่ 9 มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการน้ำของชุมชน เริ่มจากการทำความเข้าใจสภาพพื้นที่ ปริมาณน้ำที่มีและที่ต้องการใช้ จนถึงการปรับตัวและบริหารจัดการน้ำอย่างสมดุล

- **กิจกรรมบัวหลวงจิตอาสายกพลทำดี**

ธนาคารดำเนินโครงการ “ปฏิทินเก่าของคุณมีค่า อย่าทิ้ง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 โดยนำปฏิทินตั้งโต๊ะเก่าที่รวบรวมได้จากเพื่อนพนักงานทั่วประเทศ ส่งมอบให้กับหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ โรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่ พัทยา ในพระราชูปถัมภ์ฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และมูลนิธิคุณพ่อเรย์ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปจัดทำหนังสือเบรลล์และสื่อการเรียนการสอนให้แก่ผู้พิการทางสายตา ปี 2563 ซึ่งครบรอบ 10 ปี ของโครงการ ธนาคารได้จัดกิจกรรม “บัวหลวงจิตอาสา สอนน้องตาบอด” เพื่อส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะเก่าให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ และมูลนิธิคนตาบอดไทย และร่วมจัดทำสื่อการเรียนการสอนเสริมสร้างความรู้สำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น ไม้บรรทัดสูตรคูณ และโดมิโนเลขาคณิต มอบให้แก่นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

- **การจัดหารถเข็น (Wheelchair) ให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดแคลน**

  ธนาคารร่วมกับบริษัท แปซิฟิค คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้รับสัมปทานบริหารสถานีวิทยุ จส.100 สนับสนุนโครงการเพื่อระดมทุนจัดหารถเข็นให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดแคลนอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดยเชิญชวนให้ผู้มีจิตศรัทธาร่วมบริจาคเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ปัจจุบัน ธนาคารได้ส่งมอบรถเข็นไปแล้วทั้งสิ้น 1,769 คัน ครอบคลุม 37 จังหวัดทั่วประเทศ

- **การสนับสนุนการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย**

  ธนาคารสนับสนุนการจัดงาน “เพื่อนพึ่ง (ภาฯ) 2563” ภายใต้แนวคิด 25 ปี แห่งการแบ่งปัน พอเพียง ยั่งยืนโดยการบริจาคเงินและเป็นช่องทางการรับบริจาคเงินผ่านบริการ “BeSureQR ใจบุญ” ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) สมทบทุนมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการจัดและแจกถุงยังชีพพระราชทาน โครงการจัดตั้งโรงครัวพระราชทาน โครงการช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย (บ้านน็อกดาวน์) และโครงการฟื้นฟูอาชีพและพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมกันนี้ ธนาคารยังได้นำพนักงานจิตอาสาร่วมจัดทำถุงยังชีพพระราชทานของมูลนิธิฯ มอบแก่ผู้ประสบภัยน้ำท่วมและผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ทั้งสิ้นกว่า 10,000 ถุง

- **รายการคาราวานสำราญใจ เที่ยวไปในชุมชน ซีซั่น 4**

  ธนาคารสนับสนุนรายการโทรทัศน์ “คาราวานสำราญใจ เที่ยวไปในชุมชน” เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจระดับชุมชน และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รายการดังกล่าวนำเสนอเรื่องราวทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โบราณสถานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตลอดจนสินค้าและบริการที่น่าสนใจของชุมชนทั่วประเทศ พร้อมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มาให้คำแนะนำแก่ชุมชนเพื่อนำไปปรับปรุงและต่อยอดสินค้าและบริการที่เป็นอัตลักษณ์ชุมชนให้ดึงดูดใจและตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น รายการออกอากาศทุกวันเสาร์ เวลา 07.15–07.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 33 และสามารถรับชมรายการย้อนหลังได้ทางช่องยูทูป คาราวานสำราญใจ ซึ่งมียอดผู้ติดตามกว่า 12,500 คน นอกจากนี้ ผู้ที่สนใจยังสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เฟซบุ๊กแฟนเพจ คาราวานสำราญใจ เที่ยวไปในชุมชน

- **การสนับสนุนงานวิ่งเขาใหญ่มาราธอน 2563**

  ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักษ์ป่าไม้และสิ่งแวดล้อม ผ่านการสนับสนุนงานวิ่งเขาใหญ่มาราธอน 2563 ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ นอกจากจะช่วยปลูกจิตสำนึกให้แก่ประชาชนแล้ว โครงการดังกล่าวยังช่วยหาทุนสนับสนุนกิจกรรมและทุนการศึกษาของมูลนิธิรัฐบุรุษ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ทุนสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิรักเมืองไทย และทุนประกันชีวิตให้กับลูกจ้างผู้พิทักษ์อุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ

2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์

- **ผลิตภัณฑ์บัตรเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ**

  โครงการ “บัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาธิบดี ธนาคารกรุงเทพ-ยิ่งใช้ ยิ่งได้บุญ”

  ธนาคารมอบเงินค่าธรรมเนียมรายปีโดยไม่หักค่าใช้จ่าย และบริจาคสมทบในอัตรา 0.2% จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาธิบดี ในแต่ละรอบบัญชี ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อนำไปสร้างคุณประโยชน์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ปี 2563 มีจำนวนบัตรกว่า 12,000 ใบ และมียอดเงินบริจาคไปแล้วกว่า 14.57 ล้านบาท

  โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ

  โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ ให้บริการบัตร 2 ประเภท ได้แก่ บัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท แรบบิท ศิริราช “บัตรที่ใช่ ของคนใจดี” และบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบบิท ศิริราช “สุขใจทุกครั้งที่ใช้

ผลิตภัณฑ์	เป้าหมายประจำปี 2563 (ใบ)	จำนวนการเปิดบัตรใหม่ ปี 2563 (ใบ)	จำนวนบัตรสะสม (ใบ)	จำนวนยอดเงินบริจาค รวม (ล้านบาท)
บัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท แรบบิท ศิริราช	120,000	232,660	1,062,571	263.17
บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบบิท ศิริราช	5,000	976	13,445	2.26

ทุกการใช้จ่าย...คือได้บุญ” ธนาคารมอบเงินบริจาค ในอัตรา 0.2% จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละรอบบัญชี ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรสามารถใช้คะแนนสะสมแลกเป็นเงินบริจาค (1,000 คะแนน เท่ากับ 100 บาท) และธนาคารจะบริจาคสมทบให้อีกเท่ากับจำนวนเงินที่บริจาค เพื่อนำไปสร้างคุณประโยชน์แก่ผู้ป่วยยากไร้และพัฒนาบริการทางการแพทย์ ในปี 2563 ธนาคารเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการผ่อนจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และความคุ้มครองจากประกันอุบัติเหตุฟรีสูงสุด 200,000 บาท สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตร โดยคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำเงินบริจาคที่ได้รับไปสร้างคุณประโยชน์ทางการแพทย์ในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับ อาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา ซึ่งเป็นศูนย์การแพทย์ครบวงจรที่ทันสมัย เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพของผู้ป่วย

- **การสนับสนุนหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อประชาชน**
ธนาคารสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ ในการออกหน่วยบริการทางการแพทย์เพื่อรักษาโรคทั่วไปและให้บริการทันตกรรมแก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสโดยไม่คิดค่าบริการ มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 ในปี 2563 ธนาคาร ได้สนับสนุนการออกให้บริการรวม 4 ครั้ง ที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน อุตรดิตถ์ ประจวบคีรีขันธ์ และกำแพงเพชร มีประชาชนเข้ารับบริการจำนวน 3,109 คน มีผู้บริหารและพนักงานสาขาในพื้นที่กว่า 40 คน อาสาสมัครช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เพื่อแบ่งเบาภาระของแพทย์และพยาบาล และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับประชาชนในพื้นที่

- **การบริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย**
ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มาอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจากพนักงานและผู้บริหารของธนาคาร ทุก 3 เดือน การเดินการกุศลเพื่อสุขภาพ งานวันผู้บริจาคโลหิตโลก และร่วมสนับสนุนการจัดสร้างอาคารภาคบริการโลหิต เป็นต้น ในปี 2563 ธนาคารจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารพระราม 3 มีพนักงานร่วมบริจาคโลหิตทั้งสิ้น 1,403 คน สามารถส่งมอบโลหิตให้สภากาชาดไทยรวม 561,200 ยูนิต นอกจากนี้ ธนาคารยังได้บริจาคเงินจำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนโครงการ Virtual Run “Run for Blood...วิ่งหาเลือด” และได้เปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสะสมระยะวิ่งร่วมกันเพื่อพิชิตระยะทาง 5,000 กิโลเมตร ในนามทีม Be The Hope มีพนักงานเข้าร่วม 94 คน สะสมระยะทางวิ่งได้รวมกว่า 8,797 กิโลเมตร ทะลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

- **การสนับสนุนโครงการกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ธนาคารสนับสนุนโครงการกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนายาแอนติบอดี้ต้านมะเร็งและวัคซีนโรคมะเร็งแบบจำเพาะบุคคล มาอย่างต่อเนื่อง ปี 2563 พนักงานธนาคารได้เข้าร่วมกิจกรรมวิ่งออนไลน์โครงการ “Chula Cancer Run ก้าว...ทันมะเร็ง” ในนามทีม Be The Hope สามารถสะสมระยะทางวิ่งได้ 280,739 กิโลเมตร ภายในเวลา 52 วัน ธนาคารในฐานะผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าวจึงได้ร่วมบริจาคเงินจำนวน 2,000,000 บาท สมทบเข้ากองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง

3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

- **โครงการจัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท**

การสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ชนบทถือเป็นภารกิจหนึ่งที่ธนาคารดำเนินการให้แก่สังคมมาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารดำเนินโครงการจัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าถึงการศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา สามารถเติบโตอย่างมีคุณภาพและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีในอนาคต ปี 2563 ธนาคารส่งมอบอาคารเรียนให้แก่โรงเรียนบ้านดงกลาง (ธนาคารกรุงเทพ 31) อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และต่อเติมปรับปรุงอาคารและส่วนอื่น ๆ ภายในโรงเรียน ตลอดระยะเวลา 45 ปี ของโครงการ ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการนี้ไปแล้วมากกว่า 40 ล้านบาท ส่งมอบอาคารเรียนไปแล้ว 31 แห่ง ใน 30 จังหวัดทั่วประเทศ สามารถสร้างประโยชน์แก่นักเรียนในทุกโรงเรียนของโครงการได้มากกว่าปีละ 16,000 คน

- **ทุนการศึกษาธนาคารกรุงเทพ**

เพื่อสร้างโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพ ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาให้แก่พนักงานและบุคคลทั่วไปได้มีโอกาสในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (ภาคภาษาอังกฤษ) จากสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยธนาคารมอบทุนการศึกษาให้แก่พนักงานและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ซึ่งมีเป้าหมายในการมอบทุนปีละ 25 ทุน ในปี 2563 มีผู้รับทุนทั้งหมด 11 ทุน รวมมูลค่าทุนการศึกษากว่า 25 ล้านบาท ปัจจุบันธนาคารได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วกว่า 175 ทุน รวมมูลค่ากว่า 266 ล้านบาท ซึ่งผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งหมด (ร้อยละ 100) กลับเข้ามาเป็นพนักงานธนาคารทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงาน และมีนักเรียนทุน ร้อยละ 25 เติบโตเป็นผู้บริหารของธนาคาร

- **โครงการสมุดวันเด็ก**

ด้วยความเชื่อมั่นว่าการปลูกฝังวินัยการออมตั้งแต่วัยเยาว์เป็นหนทางไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมปลูกฝังวินัยและจิตสำนึกรักการออม และกระตุ้นให้เด็กและเยาวชนอยากการเรียนรู้และฝึกฝนการทำบันทึกรายรับ-รายจ่าย โดยส่งมอบกระปุกออมเงินและสมุดบันทึกรายรับ-รายจ่าย ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนและหนังสือสำหรับเยาวชน เป็นของขวัญวันเด็กแก่นักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ เช่น โรงเรียนที่ธนาคารบริจาคอาคารเรียนให้ โรงเรียนในโครงการสานพลังประชารัฐ (CONNEXT ED) และโรงเรียนที่ธนาคารช่วยฟื้นฟูจากน้ำท่วมผ่านโครงการพลังน้ำใจไทย เป็นต้น มีเด็กและเยาวชนได้รับประโยชน์ทั้งสิ้นกว่า 280,000 คน

- **โครงการ “หนังสือเพื่อชีวิต และจินตนาการ”**

ธนาคารร่วมกับสำนักพิมพ์ประพันธ์สาส์น ดำเนินโครงการมอบหนังสือให้ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552 เพื่อให้ห้องสมุดโรงเรียนมีหนังสือเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาการทางความคิดของเยาวชนไว้บริการแก่นักเรียน ที่ผ่านมาธนาคารได้มอบหนังสือที่ผ่านการเลือกสรรแล้วแก่โรงเรียนในสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โรงเรียนในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างที่ประสบอุทกภัยและหนังสือในห้องสมุดได้รับความเสียหาย โรงเรียนที่ธนาคารร่วมพัฒนาการศึกษาภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐ โรงเรียนที่ธนาคารบริจาคอาคารเรียน และโรงเรียนอื่น ๆ ที่ขาดแคลน ในปี 2563 ธนาคารได้จัดทำหนังสือชุดส่งเสริมประสบการณ์ชีวิต ภายใต้โครงการ “หนังสือเพื่อชีวิต และจินตนาการ” และได้มอบให้ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการจำนวน 400 โรง ในพื้นที่ที่ขาดแคลนและห่างไกล หนังสือที่ได้รับการคัดเลือกมี 3 ชุด ได้แก่ นิทานสองภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) Good Habit Series หนังสือเพื่อชีวิตและจินตนาการ และหนังสือชุดบ้านเล็กในป่าใหญ่ ซึ่งทั้ง 3 ชุดดังกล่าวผสมผสานแนวคิดสมัยใหม่ จินตนาการ และหลักคิดเดิม ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการเตรียมความพร้อมให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในอนาคต

- **โครงการสานอนาคตการศึกษาคอนเน็กซ์อีดี**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมพัฒนาการศึกษามาโดยตลอด เพราะเชื่อมั่นว่าการศึกษาคือรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในปี 2559 ธนาคารเป็นหนึ่งใน 12 องค์กรเอกชนที่ริเริ่มและก่อตั้ง “โครงการสานอนาคตการศึกษาคอนเน็กซ์อีดี” ที่จัดตั้งขึ้นจากแนวคิดการรวมพลังความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการร่วมสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมพัฒนาการศึกษาของประเทศ ผ่านรูปแบบการพัฒนาผู้นำองค์กรในบทบาทการเป็น School Partner ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียน ในปี 2563 โครงการได้ปรับรูปแบบการดำเนินงานเป็น “มูลนิธิสานอนาคตการศึกษาคอนเน็กซ์อีดี (CONNEXT ED Foundation)” โดยธนาคารได้สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียนของโรงเรียนประถมนนทรี และโรงเรียนนิคมสร้างตนเองจังหวัดระยอง 5 เพื่อส่งเข้าร่วมโครงการระดมทุนออนไลน์ (Crowdfunding) ภายใต้มูลนิธิสานอนาคตการศึกษาคอนเน็กซ์อีดี ผ่านทางเว็บไซต์ www.connexted.org ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าร่วมได้โดยทั่วถึง นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมให้ School Partner ของธนาคาร ทำงานร่วมกับผู้บริหาร

โรงเรียนที่อยู่ในการสนับสนุนของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ทั้งหมด 236 โรงเรียน ใน 54 จังหวัด) เพื่อติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การยกระดับคุณภาพการศึกษา และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับโรงเรียนและชุมชน

- **โครงการบัวหลวงก่อการครู**

โครงการบัวหลวงก่อการครูเริ่มขึ้นในปี 2562 โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารสถานศึกษาและครูแกนนำในด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาและการออกแบบการจัดการเรียนการสอน มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 139 คน จาก 47 โรงเรียน ใน 23 จังหวัด ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่อเนื่องร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยสนับสนุนการจัดอบรมหลักสูตรเสริมศักยภาพแก่ผู้บริหารโรงเรียน ในหัวข้อ “หลักการสร้างองค์กรแห่งความสำเร็จ” มีผู้บริหารจาก 12 โรงเรียน ใน 10 จังหวัด เข้าร่วมการอบรม นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนการจัดอบรมเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา รวมถึงการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ให้แก่ครูแกนนำจำนวน 85 คน พร้อมทั้งแนะนำช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ เพื่อให้ครูแกนนำสามารถเลือกเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับโรงเรียนของตนโดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

- **โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา (Partnership School Project)**
ธนาคารเข้าร่วมโครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา ภายใต้ความร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการ โดยให้การสนับสนุนโรงเรียนวัดนิเวศวุฒาราม จังหวัดนครสวรรค์ และโรงเรียนบ้านบางหมาก จังหวัดตรัง เพื่อร่วมพัฒนาโรงเรียนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อร่วมพัฒนาโรงเรียนทั้งสองแห่ง เช่น ลงพื้นที่เพื่อศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนและชุมชนโดยรอบ ประเมินแนวทางการพัฒนาโรงเรียนและกำหนดเป้าหมายร่วมกันกับผู้บริหารโรงเรียน ครู ผู้ปกครอง และชุมชน สนับสนุนการศึกษาดูงานด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาในโรงเรียนพื้นที่นวัตกรรมศึกษาจังหวัดระยอง จัดอบรมออนไลน์หัวข้อ “การจัดการเรียนการสอนรูปแบบ Home-based Learning” และสนับสนุนการเปิดพื้นที่จัดนิทรรศการแสดงผลงานของครูและนักเรียน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ร่วมกับชุมชนในงาน “เวทีเครือข่าย แสดงพลัง สื่อสารสังคม”

- **การสร้างโอกาสทางการศึกษาและการพัฒนาสถานศึกษาในต่างจังหวัด**
ธนาคารสนับสนุนให้สายงานธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการสร้างโอกาสทางการศึกษาและการพัฒนาสถานศึกษาในต่างจังหวัด เช่น สายลูกค้าธุรกิจรายกลางนครหลวงนำผู้บริหารและพนักงานกว่า 400 คน มอบทุนการศึกษาและของใช้จำเป็นแก่เด็กและเยาวชน ณ โรงเรียนหมู่บ้านเด็ก จังหวัดกาญจนบุรี ภายใต้โครงการปันน้ำใจสู่น้อง ผู้จัดการและพนักงานสาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา เป็นตัวแทนธนาคารมอบงบประมาณสนับสนุนการก่อสร้างหลังคาคลุมลานอเนกประสงค์ที่ใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนและทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนชุมชนบ้านช่อระกา ตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้รับคัดเลือกให้เป็นโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลในโครงการ 1 ตำบล 1 โรงเรียนคุณภาพ โรงเรียนดังกล่าวเปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาลปีที่ 2 จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีนักเรียนรวม 204 คน

4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี

- **โครงการเกษตรก้าวหน้า**
ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของภาคการเกษตรที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ธนาคารได้ดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2542 เพื่อส่งเสริมการพัฒนาภาคเกษตรอย่างจริงจังและเป็นขั้นเป็นตอน ตั้งแต่การสนับสนุนความรู้แก่เกษตรกรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้า การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน ตลอดจนการสนับสนุนด้านการตลาดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผ่านกิจกรรมหลากหลาย เช่น การจัดสัมมนาการศึกษาดูงาน และการจัดงานวันเกษตรก้าวหน้า ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นพื้นที่ให้เกษตรกรโดยเฉพาะรายเล็กได้นำผลผลิตที่มีคุณภาพมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง สำหรับปี 2563 ธนาคารงดจัดงานเนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด-19 แต่ได้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการซื้อขายออนไลน์ให้พนักงานสามารถซื้อสินค้าได้จากเกษตรกรโดยตรง ในปี 2563 ธนาคารได้จัดงานเสวนา “เพื่อนคู่คิดเกษตรก้าวหน้า” จำนวน 4 ครั้ง ได้แก่ “โรดแมปส้มโอ อร่อยทั่วไทย”, “Model การเกษตรไทย หลังวิกฤต Covid-19” “การปรับปรุงสายพันธุ์ข้าวโพด-ข้าวไทย ให้เป็นที่ 1 ของโลก” และ “อนาคตการเกษตรไทย ในมุมมองของเกษตรก้าวหน้า” ที่ห้องประชุมสำนักงานใหญ่ สีลม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและเกษตรกรตัวอย่างเข้าร่วมการเสวนาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีผู้เข้าร่วมงานรวมแล้วกว่า 150 คน

- **ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี**
ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีมีการจัดกิจกรรมความรู้ให้แก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมสัมมนา เรื่อง “การตลาดธุรกิจเพื่อผู้บริโภค (Business to Consumer Marketing)”, “โลกทัศน์จีนในปัจจุบันและอนาคต : Key Success ของ SME จีน”, ทิศทางการเมืองของสหรัฐหลังการเลือกตั้งประธานาธิบดี : ผลกระทบต่อไทย”, “จับเข่าคุยพลิกธุรกิจ SME หลังโควิด-19” และ“การบริหารการเงินและต้นทุน:

หลักสูตรบัวหลวง” มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 500 คน นอกจากนี้ ยังมีการจัดสัมมนาพิเศษ การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายทางธุรกิจของเอสเอ็มอี โดยล่าสุด ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี ได้นำสมาชิกจำนวน 70 คน เข้าศึกษาดูงานการจัดการเกษตรกรรมอย่างครบวงจรที่คูโบต้าฟาร์ม ของบริษัทสยามคูโบต้าคอร์ปอเรชั่น จำกัด นิคมอมตะซิตี้ อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2563

- **บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์**

ธนาคารจัดมหกรรมสินค้า บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ ครั้งที่ 12 บริเวณหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อเปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีนำสินค้าอุปโภคบริโภคคุณภาพดีมาจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไป ถือเป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดและต่อยอดธุรกิจให้กับสมาชิกชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี ในปี 2563 นี้ ธนาคารสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาร่วมงานโดยดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัด และจัดช่องทางซื้อขายทั้งออฟไลน์-ออนไลน์ มีโปรโมชั่น “สแกนจ่าย ได้เงินคืน” สำหรับลูกค้าที่ชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ มีการจัดเตรียมเทคโนโลยีรับชำระเงินผ่านบริการ BeMerchant เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เอสเอ็มอีที่มาร่วมงาน และมีการเพิ่มช่องทางการซื้อขายออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก “บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์” เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายสินค้าและเพิ่มความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 ในงานมีเอสเอ็มอีร่วมออกร้าน 83 ราย และมียอดจำหน่ายสินค้ารวม 7.21 ล้านบาท

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ธนาคารก่อตั้ง ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ขึ้นในปี 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมดนตรีนาฏศิลป์และการแสดงพื้นบ้านไทยอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ธนาคารได้รับความเชื่อถือจากแวดวงดนตรีและนาฏศิลป์ไทยในฐานะผู้สนับสนุนศิลปะแขนงนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และสามารถสานสายสัมพันธ์อันดีกับศิลปิน ครูอาจารย์และนักศึกษา วิชาดนตรีและนาฏศิลป์ไทยมาโดยตลอด กิจกรรมที่ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ริเริ่มและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องมีหลากหลาย แต่เนื่องจากสถานการณ์ของโรคโควิด-19 จึงทำให้หลายกิจกรรมไม่สามารถจัดขึ้นได้ อย่างไรก็ดี ในปี 2563 ยังมีบางกิจกรรมสำคัญที่สามารถจัดขึ้นได้ ดังนี้

- **สังคีตสราญรมย์**

กิจกรรม “สังคีตสราญรมย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้ชมศิลปะการแสดงของไทยที่นับวันจะหาชมได้ยาก และเปิดโอกาสให้ศิลปิน คณะนาฏศิลป์ รวมทั้งเยาวชนรุ่นใหม่ ได้มีเวทีแสดงความสามารถสู่สายตาประชาชน ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้จัดการแสดงมาแล้วรวม 217 ครั้ง นับตั้งแต่ปี 2554 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 30,000 คน กิจกรรมดังกล่าวยังช่วยสร้างแรงบรรดาลใจให้เยาวชนในชุมชนใกล้เคียงกับสถาบันคีกฤทธิ์ ซึ่งเป็นสถานที่จัดการแสดง สมัครเรียนดนตรีและนาฏศิลป์ไทยกับสถาบันคีกฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในปี 2563 ศูนย์สังคีตศิลป์ ได้เพิ่มช่องทางการรับชมการแสดงในแบบออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ของศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมากขึ้น

- **ศูนย์สังคีตศิลป์สัญจร**

ธนาคารจัดกิจกรรม “ศูนย์สังคีตศิลป์สัญจร” เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายทางวัฒนธรรมในจังหวัดต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้ตระหนักถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อกันมา ปี 2563 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี นำการแสดงเข้าร่วมในงาน “แผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราช” จังหวัดลพบุรี ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ มีห้องสมุดที่รวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรมไว้มากมาย โดยเฉพาะในสาขาศิลปะการแสดง รวมแล้วมีหนังสือทั้งสิ้นกว่า 15,000 เล่ม และมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกการแสดงนาฏดุริยางคศิลป์ประเภทต่าง ๆ ผู้สนใจสามารถศึกษาค้นคว้าและสามารถขอรับบันทึกการแสดงได้ที่ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ หรือสาขาของธนาคารที่ผู้รับสะดวก โดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้เพิ่มช่องทางรับชมบันทึกการแสดงผ่านทางยูทูป ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งมีบันทึกการแสดงกว่า 1,400 รายการ และมีผู้รับชมกว่า 100,000 คน

6. การทำนุบำรุงศาสนา

- **กิจกรรมทอดผ้าพระกฐินพระราชทาน**

นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารได้เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงทั่วประเทศ รวมถึงวัดไทยในต่างประเทศ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 54 ในปี 2563 นี้ ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทาน ไปทอดถวาย ณ วัดมหาชัย พระอารามหลวง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีกลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์ ชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมของพนักงานธนาคารที่เกษียณอายุแล้ว หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ประชาชนผู้มีจิตศรัทธา ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเข้าร่วมในกิจกรรมดังกล่าวรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,000 คน ผู้มีจิตกุศลร่วมทำบุญเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 13,675,306 บาท เพื่อใช้ในการ

บูรณปฏิสังขรณ์พระอุโบสถทั้งภายในและภายนอก ปรับปรุงพิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สร้างห้องสุขาใหม่ถวายวัด และมอบเป็นทุนสาธารณประโยชน์ให้แก่โรงพยาบาล โรงเรียน ชมรม และมูลนิธิต่าง ๆ ในจังหวัดด้วย

- **พิธีแสดงมุทิตาธรรมพระเปรียญธรรม 9 ประโยค**
  ธนาคารจัดพิธีแสดงมุทิตาสักการะฉลองพระเปรียญธรรม 9 ประโยค ติดต่อกันเป็นปีที่ 47 เพื่อถวายเป็นมุทิตาสักการะหรือการแสดงความชื่นชมยินดีแด่พระภิกษุและสามเณรที่มีความมานะพากเพียรจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรคณะสงฆ์ กิจกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนให้พระภิกษุสามเณรเกิดความวิริยะอุตสาหะในการศึกษาเล่าเรียนพระปริยัติธรรมแผนกบาลี เพื่อเป็นกำลังสำคัญของพระพุทธศาสนาในการบริหารกิจการของคณะสงฆ์ต่อไป ในปี 2563 มีพระภิกษุและสามเณรสอบได้เปรียญธรรม 9 ประโยค จำนวน 63 รูป เป็นพระภิกษุ 50 รูป และสามเณร 13 รูป ซึ่งจะได้รับพระราชานุเคราะห์ให้อุปสมบทเป็นนาคหลวงตามโบราณราชประเพณี ถือเป็นความภาคภูมิใจของธนาคารที่ได้มีส่วนอุปถัมภ์บำรุงการศึกษาของคณะสงฆ์

- **กิจกรรมถวายสักการะ**
  เนื่องในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษาประจำปี 2563 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพร อมฺพโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม กรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 21 รูป ที่ปรึกษามหาเถรสมาคม และพระเถระผู้ใหญ่ 4 รูป ซึ่งจำพรรษา ณ 21 พระอาราม รวมถึงได้จัดเครื่องสักการะให้สาขาในต่างจังหวัดนำไปถวายแด่เจ้าอาวาสพระอารามหลวงที่ธนาคารได้เคยมีโอกาสนำผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายในปีที่ผ่าน ๆ มา การถวายสักการะพระเถระชั้นผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษานั้นเป็นธรรมเนียมปฏิบัติประจำปีของธนาคาร เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันดีงามในกิจกรรมของพุทธศาสนาให้วัฒนาสถาพรสืบไป

รูปแบบการสนับสนุน

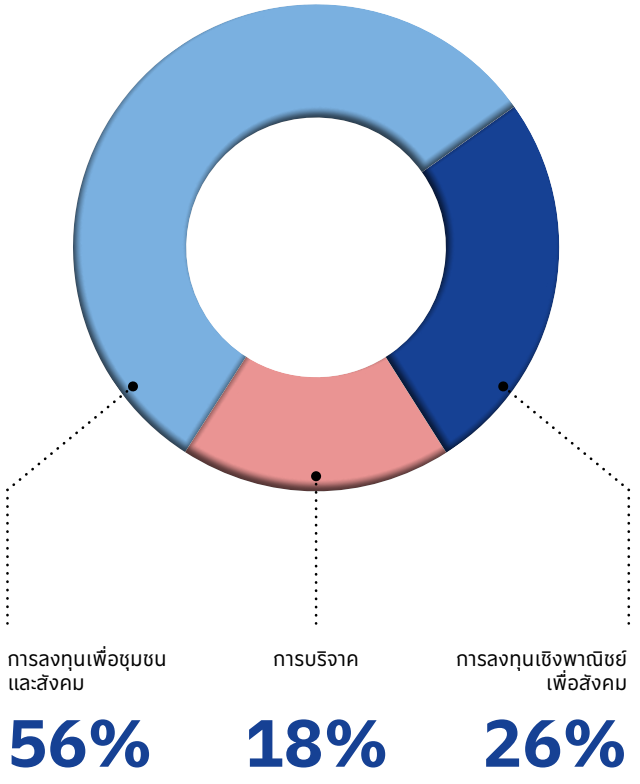
เงินสด
52.87
ล้านบาท

สิ่งของและบริการ
159.49
ล้านบาท

ค่าดำเนินกิจกรรม
81.69
ล้านบาท

มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา
2.9
ล้านบาท
จำนวนชั่วโมงจิตอาสา 8,819 ชั่วโมง

ลักษณะการสนับสนุน



การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความมุ่งมั่น

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานภายในธนาคาร

เป้าหมายประจำปี 2563

- การทบทวนและปรับปรุงนโยบายอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร
- การนำระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) มาใช้อย่างเป็นระบบ
- การพัฒนาและทดลองใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร
- การบรรลุเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร (ปี 2561–2563)

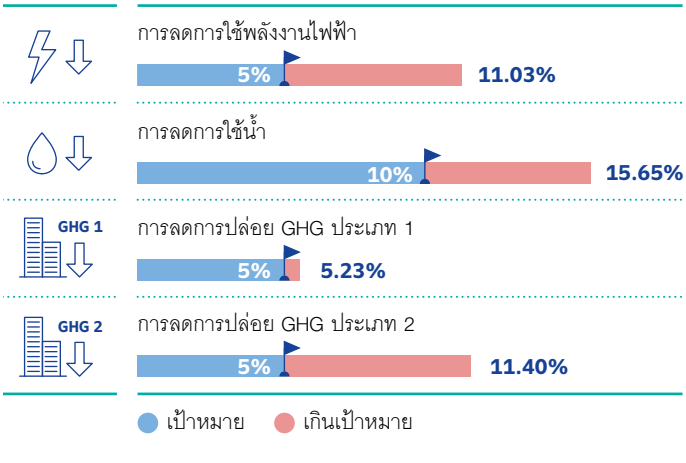
เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2566

- การนำระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร
- การเพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุมของการจัดเก็บข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร
- การเพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุมของการจัดการขยะ
- การบรรลุเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร (ปี 2564–2566)

ผลการดำเนินงานปี 2563

- อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนนโยบายอนุรักษ์พลังงานให้เป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน คาดว่าจะแล้วเสร็จและประกาศใช้ในปี 2564
- อยู่ระหว่างทดสอบและเตรียมความพร้อมของระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS)
- เริ่มทดลองใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร (Eco-Efficiency Data Management)
- ได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เท่ากับปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (Carbon Neutral)

- บรรลุบางเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร (ปี 2561–2563) ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร และอยู่ระหว่างการกำหนดเป้าหมายใหม่ (ปี 2564–2566)



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ กำลังส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ การบรรเทาปัญหาดังกล่าวไม่สามารถทำได้โดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงลำพัง แต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ธนาคารเชื่อว่าธุรกิจควรมีบทบาทในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยปราศจากมาตรการป้องกันบรรเทาที่เพียงพอและเหมาะสม และควรส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันจะช่วยบรรเทาภาวะโลกร้อนและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่กำลังเป็นความท้าทายสำคัญและส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน รวมถึงธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้ความตกลงปารีส จึงพัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การใช้ทรัพยากรภายในธนาคารเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน พร้อมทั้งนำหลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) มาปรับใช้ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรภายในธนาคารมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ในปี 2563 ธนาคารได้ทำการพิจารณาทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานประจำปี และเห็นความจำเป็นที่จะต้องปรับให้ครอบคลุมการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยจะถูกพัฒนาให้เป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารได้ทำการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ซึ่งได้การรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 100% (Carbon Neutral) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ในส่วนของการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน หลังจากที่ธนาคารได้บรรลุเป้าหมายการลดการใช้ทรัพยากรและลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ได้ประกาศเจตนารมณ์ไว้สำหรับปี 2561-2563 ไปแล้วนั้น ธนาคารกำลังอยู่ระหว่างการยกระดับการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับเป้าหมายของความตกลงปารีสมากขึ้น (Science Based Targets) ซึ่งคาดว่าจะสามารถประกาศใช้และเปิดเผยต่อสาธารณะได้ในปี 2564

แนวทางบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการอย่างจริงจังในการดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดปริมาณการปล่อย

กรอบการบริการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

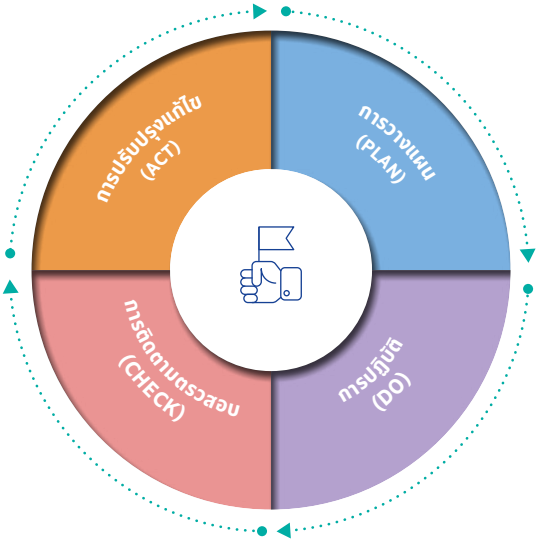
ระบบ EMS ของธนาคาร ถูกออกแบบให้มีการทำงานเป็นวงจร P-D-C-A โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวางแผน (PLAN)
- การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติ (DO)
- การดำเนินการและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและจัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

การติดตามตรวจสอบ (CHECK)
- การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมินความสอดคล้องข้อกำหนด

การปรับปรุงแก้ไข (ACT)
- การทบทวนการดำเนินงานโดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน



อ้างอิง: ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001t

ก๊าซเรือนกระจก ธนาคารจัดให้มีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 14001: 2015 และข้อกำหนดของทางการ ระบบ EMS ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือจัดการข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร เพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผล ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารมีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารคาดว่าจะสามารถนำระบบ EMS มาใช้อย่างเต็มรูปแบบได้ในปี 2564

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

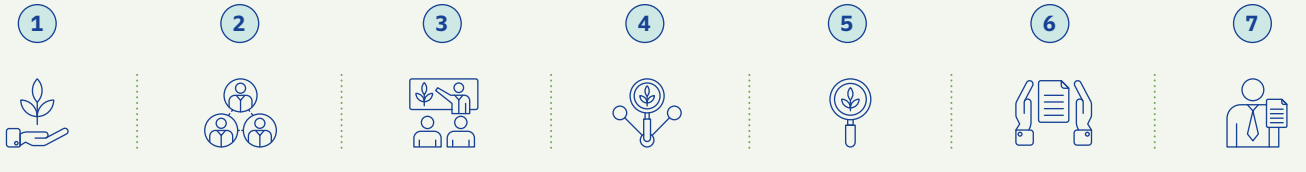
เนื่องจากเรื่องสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและพนักงานจำนวนมาก ธนาคารจึงกำหนดแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานภายในองค์กร โดยให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม และประโยชน์ต่อธนาคารในด้านการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารอยู่ระหว่างการจัดตั้งคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อทดแทนคณะทำงานเดิมที่มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบเน้นหนักไปทางด้านการอนุรักษ์พลังงาน คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานของอาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดมาตรการและเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตรวจสอบสถานภาพการใช้พลังงาน ตรวจสอบผลการดำเนินงานและการจัดการพลังงานของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนจัดการอบรมหรือกิจกรรมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมเป็นระยะ

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินวิธีการจัดการพลังงานภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร ทำหน้าที่จัดเก็บและรายงานข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ

เพื่อให้การทำงานมีความชัดเจน เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารมอบหมายให้คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานซึ่งอยู่ระหว่างการจัดตั้งเพื่อทำหน้าที่แทนฝ่ายอาคาร สำนักงานและทรัพย์สิน ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ธนาคารจัดให้มีการทวนสอบปริมาณก๊าซเรือนกระจกโดยให้องค์กรอิสระภายนอก เข้ามาทำการทวนสอบข้อมูลการจัดการพลังงานและก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของธนาคาร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ข้อมูลผลการดำเนินงานสำคัญต่าง ๆ ที่ธนาคารเปิดเผยต่อสาธารณะ และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ธนาคารนำมาใช้วางแผนและกำหนดเป้าหมายมีความถูกต้องตามมาตรฐาน

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน



การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญในปี 2563

1. การปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

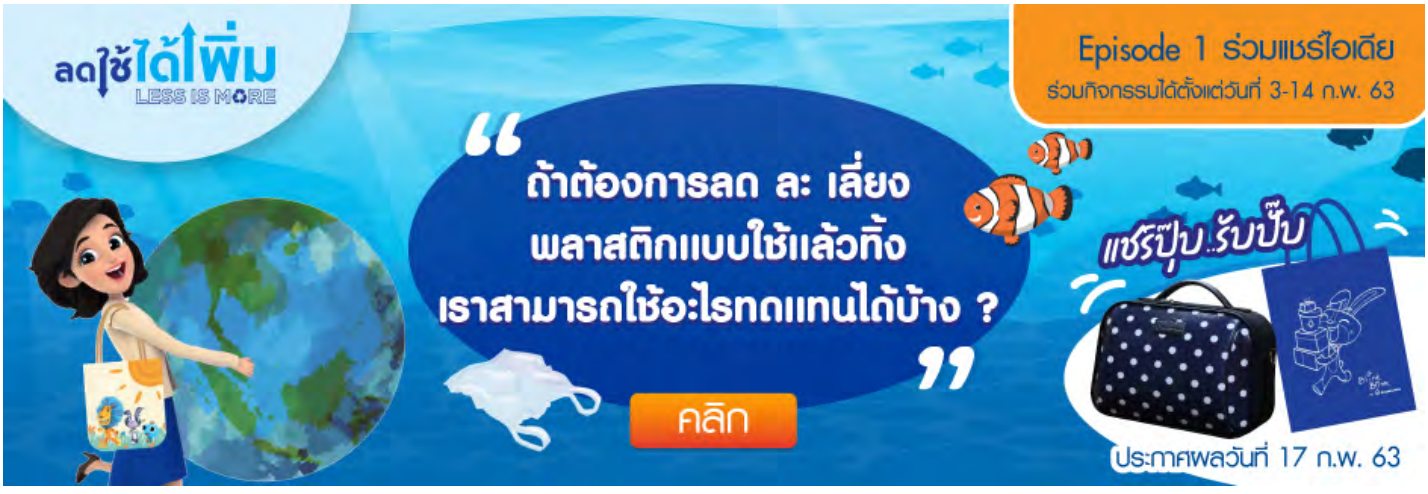
- โครงการปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี ในสาขาของธนาคาร เนื่องจากเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานเกิน 20 ปี มักจะทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่สามารถทำความเย็นได้ตามที่กำหนด และสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่จะใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนสารเดิมซึ่งส่งผลเสียต่อโอโซนในชั้นบรรยากาศ และสามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าของสาขาที่ทำการเปลี่ยนได้ประมาณร้อยละ 20 ต่อปี
- โครงการเปลี่ยนโคมไฟฟ้า Downlight เป็นหลอด LED ที่อาคารสำนักงานใหญ่จำนวน 1,507 หลอด และโครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์และโคมไฟฟ้า Downlight เป็นหลอด LED ที่อาคาร 3 และอาคารสาขาพระรามเก้า จำนวน 1,431 หลอด การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าดังกล่าวคาดว่าจะลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ทั้งสิ้นประมาณ 106,600 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ทำให้สามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้รวมกันประมาณ 548,000 บาทต่อปี ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 73.9 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และลดการใช้พลังงานได้ประมาณ 387,760 เมกะจูลต่อปี

2. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

- **โครงการลดการใช้กระดาษ** ธนาคารนำระบบ Office 365 มาใช้ในการทำงานของพนักงานทั่วทั้งธนาคาร ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งยังมีการจัดเก็บข้อมูลบนพื้นที่ออนไลน์ ทำให้พนักงานสามารถส่งต่อข้อมูลระหว่างกันได้โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร และสามารถเก็บสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการถ่ายสำเนา ธนาคารมีการรณรงค์ให้พนักงานลดละเลิกการใช้กระดาษในการทำงาน โดยให้ปรับเปลี่ยนการนำส่งหนังสือ รายงาน เอกสารการประชุมหรือเอกสารนำเสนอต่าง ๆ ที่พิมพ์เป็นเอกสาร เป็นการส่งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งมีการปรับตั้งค่าเริ่มต้น ของเครื่องถ่ายเอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า และรณรงค์ให้ทุกหน่วยงานคัดแยกกระดาษเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่
- **การให้บริการรถตู้รับ-ส่งพนักงาน (Shuttle Van Service)** การเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานจากการเดินทางแบบเดี่ยว สำหรับพนักงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ระหว่าง อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และสโมสรบางนา

3. การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

- **โครงการบัวหลวงรักษ์พลังงาน** ในปี 2563 ธนาคารได้เตรียมจัดทำหลักสูตรเรียนออนไลน์ ชุดความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานตามโครงการบัวหลวงรักษ์พลังงานผ่านช่องทาง BBLearn เพื่อสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบที่เข้าใจง่ายแก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทุกระดับ คาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2564
- **การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม** ธนาคารร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหลากหลายหัวข้อให้กับผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ดังนี้ 1.การกลั่นกรองประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และพัฒนาขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร โดยเน้นการวิเคราะห์รายละเอียดของแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการและทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน 2.การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันของธนาคารกับมาตรฐานการจัดการระดับสากล และวิเคราะห์ความคาดหวังต่อระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในอนาคตของธนาคาร และ 3. การกำหนดแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่ผู้ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร



- **โครงการ Less is More ลดใช้ ได้เพิ่ม** เป็นโครงการที่สร้างความตระหนักรู้และรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทุกคนร่วมกันลด ละ เลี่ยงการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้งในชีวิตประจำวัน รวมถึงการนำสิ่งของที่ใช้แล้วไปใช้ต่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดประมาณขยะ โครงการนี้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกันแบ่งปันไอเดียดี ๆ ในการ ลด ละ เลี่ยงการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง เพื่อเป็นแนวทางแก่เพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ได้ลองนำไปใช้

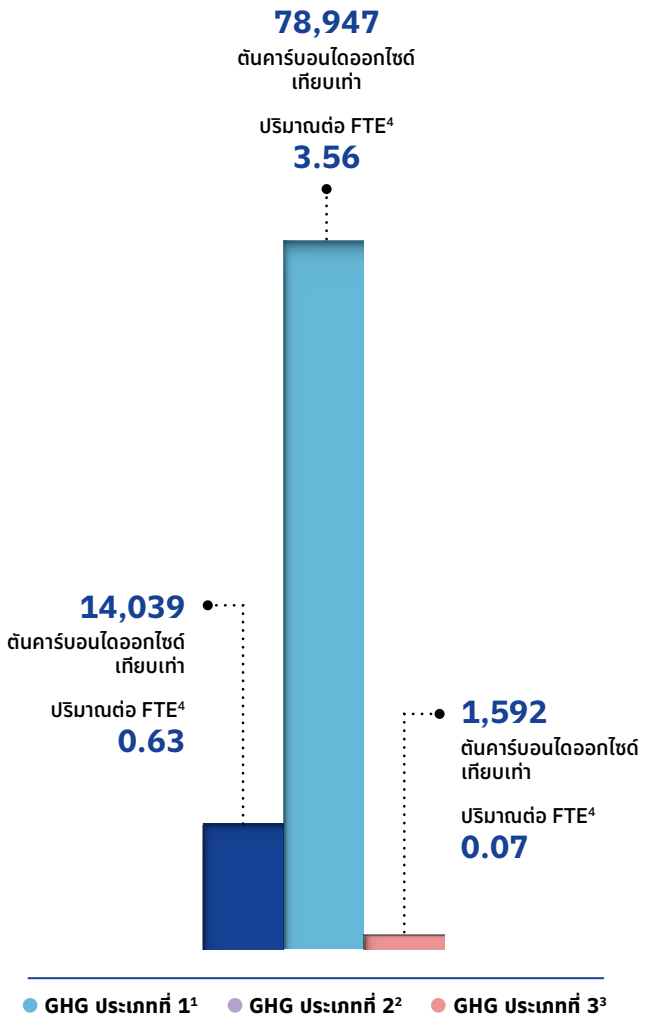
4. การสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

- **โครงการ "ตาวิเศษ-บ้านครัว"**
  ธนาคารให้การสนับสนุนสมาคมสร้างสรรค์ไทยหรือ ตาวิเศษ มาอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี สมาคมสร้างสรรค์ไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการกระตุ้นและปลูกฝังเด็ก เยาวชน ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความตระหนักรู้และอยากมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและพัฒนาสภาพแวดล้อม ผ่านการจัดกิจกรรมรณรงค์และเผยแพร่ข้อมูลความรู้อย่างต่อเนื่อง ปี 2563 สมาคมสร้างสรรค์ไทยได้เริ่มโครงการ "ตาวิเศษ-บ้านครัว : ชุมชนจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน" เพื่อให้เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความตระหนักรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะให้กับคนในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม พนักงานจิตอาสาของธนาคารได้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมใจทำชุมชนบ้านครัวให้สะอาด ซึ่งมีการอบรมให้ความรู้ให้แก่คนในชุมชนและร่วมกันวางระบบการจัดการขยะและสภาพแวดล้อมในชุมชน

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG)

ธนาคารประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานตามมาตรฐานแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐาน ISO 14064-1 โดยค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) อ้างอิงจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก



หมายเหตุ:

[1] ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วยคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ซัลเฟอร์เฮกซาฟลูออไรด์ (SF_6) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC) ซึ่งคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (septic tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร

[2] ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วยคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ซึ่งคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร อ้างอิงข้อมูลตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

[3] ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 3 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วยคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ซึ่งคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำ อ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้กระดาษของธนาคาร ประเมินจากปริมาณการเบิกใช้ในแต่ละหน่วยงาน และการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

[4] FTE (Full Time Employee) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2563

การขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ธนาคารได้ทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ โดยมีศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นผู้ทวนสอบ (Verification Body: VB) ธนาคารได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นปริมาณทั้งสิ้น 23,129 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2563

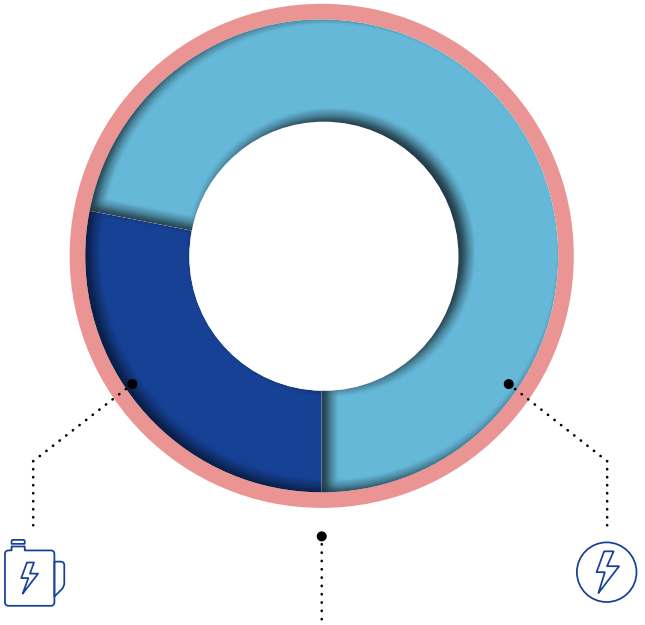
โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral)

ธนาคารเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) และในปี 2563 ธนาคารได้รับการรับรองขึ้นทะเบียนคาร์บอนนิวทรัลองค์กร สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และคาร์บอนนิวทรัลอีเว้นท์จาก 2 กิจกรรม ได้แก่ งานประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1 /2563 และงานประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ครั้งที่ 27 จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาในการวิเคราะห์ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ธนาคารผ่านการทวนสอบการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากโดยผู้ทวนสอบ (Verification Body: VB) เพื่อประเมินความสอดคล้องและความถูกต้องของข้อมูลก่อนเข้าร่วมกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ และได้สนับสนุนคาร์บอนเครดิตของโครงการจาก บริษัท มิตรผล ไบโอ พาวเวอร์ จำกัด โดยชดเชยคาร์บอนเท่ากับปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 100% (Carbon Neutral) หรือคิดเป็น 13,100 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขับเคลื่อนไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Society)

การใช้พลังงานและทรัพยากร

ในปี 2563 ธนาคารเริ่มจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร ผ่านระบบการจัดการข้อมูลการดำเนินงานด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เหมาะสำหรับการบันทึกข้อมูลที่กระจายอยู่ในหลากหลายหน่วยงาน เพราะจะช่วยให้การบันทึกข้อมูลมีข้อผิดพลาดลดลง และการตรวจทานข้อมูลสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลที่บันทึกในระบบดังกล่าว เช่น ปริมาณการใช้ไฟฟ้า น้ำมัน น้ำ ขยะ น้ำทิ้ง การใช้กระดาษ และการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ

การใช้พลังงานในธนาคาร



พลังงานน้ำมันที่ใช้ในองค์กร

28.19%

พลังงาน

160,912

กิกะจูล[1]

พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

71.81%

พลังงาน

409,935

กิกะจูล[1]

ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด

พลังงาน

570,847

กิกะจูล[1]

ปริมาณต่อ FTE[2]

25.75

หมายเหตุ
[1] การคำนวณอ้างอิงตามตารางค่าแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) ของกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
[2] FTE (Full Time Employee) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2563

การใช้พลังงานในธนาคาร

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า

158,569 เมกะวัตต์-ชั่วโมง[1]

ปริมาณต่อ FTE[3]

7.15

ปริมาณน้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง

40,329 ลิตร[2]

ปริมาณต่อ FTE[3]

1.82

ปริมาณน้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ

196,675 ลิตร[2]

ปริมาณต่อ FTE[3]

8.87

ปริมาณน้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ

4,850,223 ลิตร[2]

ปริมาณต่อ FTE[3]

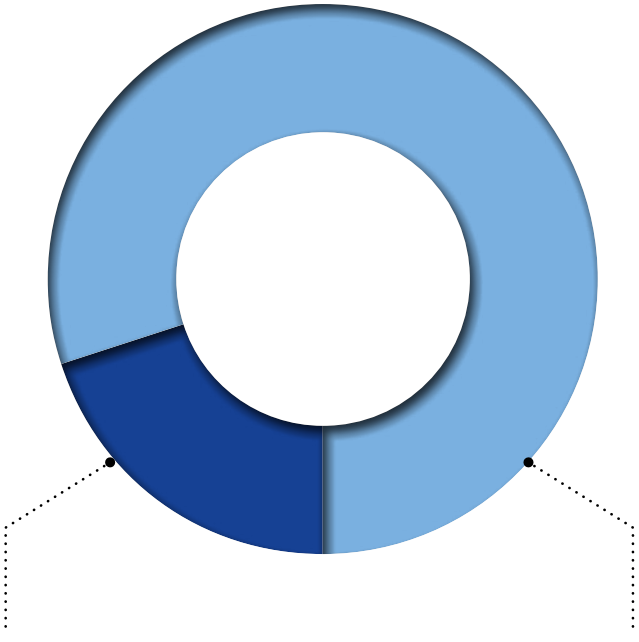
218.80

หมายเหตุ:
[1] อ้างอิงข้อมูลตามมาตรวัดของการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
[2] อ้างอิงข้อมูลตามฐานระบบน้ำมันของธนาคาร
[3] FTE (Full Time Employee) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2563

การบริหารจัดการน้ำใช้

น้ำเพื่อการอุปโภคในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารมาจากการซื้อน้ำประปาจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในการจัดการน้ำทิ้งในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคาร มีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากธนาคารจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำที่อาคารพระราม 3 โดยนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) กลับมาใช้ใหม่ เช่น นำมารดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร

ปริมาณการใช้น้ำ



ปริมาณน้ำบริโภค

115,660

ลูกบาศก์เมตร

ปริมาณต่อ FTE[2]

5.22

ปริมาณน้ำทิ้ง

462,640

ลูกบาศก์เมตร

ปริมาณต่อ FTE[2]

20.87

ปริมาณน้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด [1]

ปริมาณ (ลูกบาศก์เมตร)

578,300

ปริมาณต่อ FTE[2]

26.09

หมายเหตุ:
[1] อ้างอิงตามมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค
[2] FTE (Full Time Employee) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2563

ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่ ธนาคารมีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียมาใช้ใหม่

รวมทั้งสิ้น

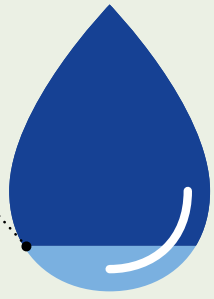
42,399

ลูกบาศก์เมตร

หรือ

7.33%

ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร



ประหยัดค่าใช้จ่ายได้

699,500

บาท (โดยประมาณ)

การจัดการขยะ

ธนาคารมีการคัดแยกขยะในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เพื่อลดปริมาณขยะ ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร และช่วยให้การจัดการขยะในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยแยกประเภทขยะ ดังนี้

- **ขยะไม่อันตราย** ได้แก่ 1. ขยะทั่วไป เช่น กระดาษชำระ ถุงพลาสติก หรือบรรจุภัณฑ์อาหารของพนักงานและ 2. ขยะรีไซเคิล เช่น กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก และขวดแก้ว จะถูกคัดแยกประเภทและรวบรวม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการต่ออย่างเหมาะสม (ฝังกลบ หรือนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล)
- **ขยะอันตราย** เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการตามวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม
- **ขยะอิเล็กทรอนิกส์** เช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งาน ธนาคารมีการสำรวจสภาพการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ อยู่เสมอ หากพบว่ามีการเสื่อมสภาพโดยที่ไม่สามารถปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลนำไปจัดการด้วยวิธีที่เหมาะสม (การรีไซเคิลและสกัดแร่ธาตุที่มีคุณค่าออกมาใช้ใหม่)
- **กระดาษ** เช่น กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน เอกสาร กระดาษเช็ค เป็นต้น จะถูกคัดแยกและรวบรวมก่อนส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร

	ประเภทขยะ	ปริมาณ (เมตริกตัน)
	ขยะทั่วไปทั้งหมด[1]	3,961 / FTE: 0.18
	ขยะรีไซเคิล[2]	12.15
	ขยะอิเล็กทรอนิกส์	32.14
	กระดาษที่นำมาใช้	1,037 / FTE: 0.05
	กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	554

หมายเหตุ:
[1] ธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลปริมาณขยะไปทั่วประเทศ ปริมาณขยะทั่วไปเป็นข้อมูลปริมาณขยะจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ที่ส่งกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวาที่รับผิดชอบ จากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคารของธนาคาร ปริมาณการเกิดขยะนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ ศูนย์สนับสนุนต่างๆ ใช้วิธีประมาณการจากข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงานและวันทำงานของพนักงาน
[2] ปริมาณขยะรีไซเคิลครอบคลุมขยะประเภทกระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก และขวดแก้ว เท่านั้น ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลแยกต่างหากตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 โดยไม่รวมปริมาณกระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลและขยะอิเล็กทรอนิกส์ และปริมาณการกำจัดกระดาษใช้แล้ว ประเมินโดยปริมาณกระดาษใช้แล้วที่นำส่งไปยังโรงงานต้มเยื่อกระดาษมาเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ ครอบคลุมกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดของธนาคารทั่วประเทศ

การเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

829,886

กิโลเมตร*

ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้น

84.78

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า**

หมายเหตุ:
* ธนาคารเริ่มมีการเก็บข้อมูลปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจในปี 2561 เป็นปีแรก ปี 2562 ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลทั่วประเทศ และ ปี 2563 ปริมาณการเดินทางลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19
** การคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562

บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งกับการมีส่วนช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาช่องทางการทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล ได้แก่ โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ไม่เพียงแต่เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากร โดยเฉพาะกระดาษ จากการทำธุรกรรมผ่านช่องทางเดิม

บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง

2562	2563
ปริมาณกระดาษที่ลดได้	**ปริมาณกระดาษที่ลดได้**
957.4	**1,504.69**
เมตริกตัน	เมตริกตัน
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้	**ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้**
1,091.44	**1,715.34**
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ:
- บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้คำนวณก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ บริการโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิลและชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร
- ธนาคารอ้างอิงค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากการใช้กระดาษ ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และ Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 (IPCC)

การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การรักษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า พร้อมกับสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในธนาคารและภายนอกธนาคาร เช่น สตาร์ทอัพกลุ่มเทคโนโลยีการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่ธนาคาร

เป้าหมายประจำปี 2563

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากภายในและภายนอกองค์กร มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของธนาคาร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและโอกาสทางธุรกิจให้กับธนาคาร

ผลการดำเนินงานปี 2563

การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

การพัฒนากระบวนการทำงานภายในธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดข้อผิดพลาดด้วยนวัตกรรมจากทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

ปรับปรุงและสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล ปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในให้มีความคล่องตัว (Agility) และสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการเงินในยุคดิจิทัล และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าเป็นอย่างมาก นำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ถือเป็นโอกาสสำคัญในการขยายและต่อยอดธุรกิจของธนาคาร แต่ในขณะเดียวกัน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมนำมาซึ่งการแข่งขันที่เข้มข้นและเปิดกว้างมากขึ้นทั้งจากสถาบันการเงินด้วยกันเองและธุรกิจอื่นที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ส่งผลให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ ทั้งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว

เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง และได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ มาใช้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย รวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนให้ตรงกับความเสี่ยง ไลฟ์สไตล์และความชอบของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารและส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมก้าวไปข้างหน้ากับลูกค้าในทุกสถานการณ์

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ในภาพรวมแล้ว การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ได้แก่ 1. สายเทคโนโลยี 2. ฝ่ายนวัตกรรม และ 3. หน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน สายเทคโนโลยีมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการวางรากฐานของการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ฝ่ายนวัตกรรมเป็นศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมของธนาคาร มีหน้าที่ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่มีคุณภาพและตรงความต้องการของลูกค้า นอกจากหน่วยงานภายในธนาคารเองแล้ว ธนาคารได้จัดตั้งบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด (บริษัทเงินร่วมลงทุนในเครือธนาคารกรุงเทพ) เพื่อทำหน้าที่ลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ ที่มีศักยภาพสูง รวมถึงสตาร์ทอัพ FinTech ซึ่งเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถพัฒนาพันธมิตรที่มีความสามารถมาร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมทางเงินและโอกาสทางธุรกิจกับธนาคารได้

ธนาคารได้นำแนวคิดใหม่และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานและกระบวนการทำงาน เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถปรับตัวได้ดีในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนี้

- การปรับปรุงระบบงานหลัก รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการและชุดข้อมูลของธนาคารให้มีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานทั้งองค์กร นำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัว และนำพนักงานจากหลายสายงานมาทำงานร่วมกันในทีม ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการและนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- การนำกระบวนการคิดในเชิงออกแบบ มาใช้เพื่อทำความเข้าใจกับปัญหาของลูกค้าหลากหลายกลุ่มได้อย่างลึกซึ้ง และนำกระบวนการคิดดังกล่าวมาสร้างแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อใช้ในการรวบรวมผลิตภัณฑ์บริการ และข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัล ที่สามารถนำมาเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มเดียวกันได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ให้แก่ธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง
- การเชื่อมโยงกับลูกค้าหรือคู่ค้าภายนอกบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อสร้างประสบการณ์และเป็นช่องทางในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าหรือคู่ค้า

การทำงานแบบบูรณาการ

การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมของธนาคารเป็นแบบไฮบริดซึ่งผสมผสานระหว่างการรวมศูนย์กลาง และการกระจายออกจากศูนย์กลางอย่างเหมาะสมกับบริบทของธนาคาร ซึ่งมีทั้งหน่วยธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีประสบการณ์ ความเข้มแข็ง และศักยภาพในการสร้างสรรค์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมด้วยตนเอง และในขณะเดียวกัน ก็ยังมีหน่วยงานและหน่วยธุรกิจใหม่จำนวนหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งต้องอาศัยการสนับสนุนจากภายนอกหน่วยงาน ธนาคารได้จัดตั้งฝ่ายนวัตกรรมขึ้นเพื่อสนับสนุนหน่วยธุรกิจในการจัดทำโครงการริเริ่มต่าง ๆ การพัฒนาเทคโนโลยีเฉพาะด้านการจำลองแบบธุรกิจใหม่ ๆ และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ฝ่ายนวัตกรรมมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- พัฒนานวัตกรรมด้วยทีมภายในองค์กร ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีจากภายนอกเข้ามาใช้เร่งการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว
- ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนองค์ความรู้และเครื่องมือในการพัฒนานวัตกรรม และประสานงานในการจัดโครงการริเริ่มด้านนวัตกรรมของหน่วยงานภายในธนาคาร
- ประสานงานและบริหารโครงการนวัตกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร
- จัดทำโครงการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ เช่น โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator

- ศึกษาและติดตามความเคลื่อนไหวด้านเทคโนโลยี ร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับหน่วยงานภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัย และหน่วยงานด้านนวัตกรรมของภาครัฐ ในลักษณะของการจัดการนวัตกรรมแบบเปิด
- ติดตามสถานการณ์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อมองหาโอกาสหรือเฝ้าระวังภัยคุกคามของธนาคารตั้งแต่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของการจัดทำโครงการด้านนวัตกรรม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่
- เสริมสร้างและพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

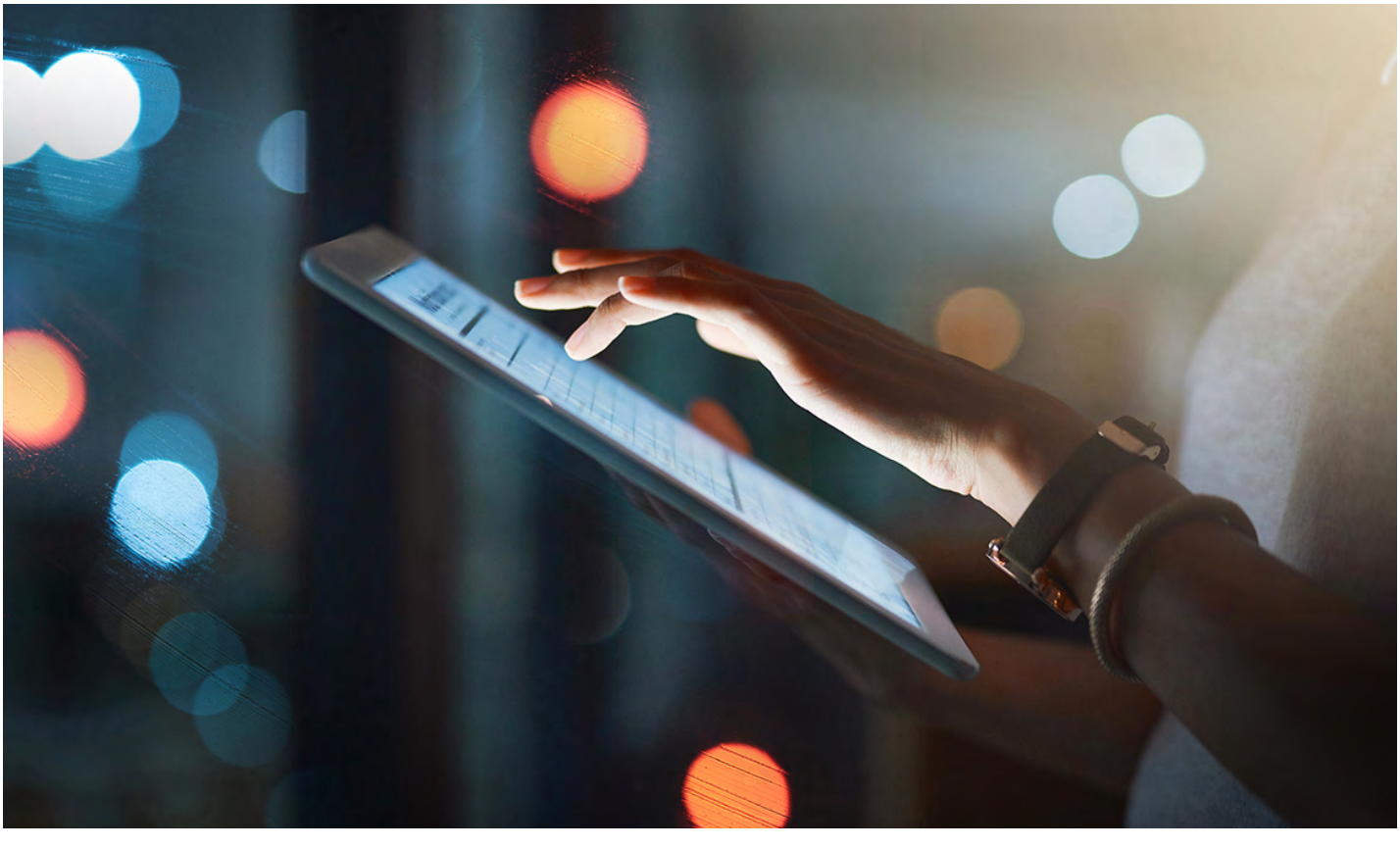
ทั้งนี้ การดำเนินงานของฝ่ายนวัตกรรมจะช่วยนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตอบโจทย์ธุรกิจของธนาคารใน 2 ด้าน ได้แก่

1. การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
2. การขยายช่องทางการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น

ผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยอาจยังมีความไม่สะดวก หรือมีปัญหาในการใช้งาน หรือมีผลข้างเคียงที่ไม่คาดคิดมาก่อนทั้งต่อตัวลูกค้าเองหรือบุคคลอื่น ในการนี้ ธนาคารจัดให้มีการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในวงจำกัดและเข้าร่วมใน Regulatory Sandbox กับธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการติดตามผลการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีความปลอดภัย ใช้งานสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ธนาคารได้นำรูปแบบการทำงานที่มีความคล่องตัวและการทำงานแบบข้ามสายงาน มาใช้ในการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นต้นแบบให้แก่กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จากนั้นจึงรวบรวมผลการทดสอบมาประเมินผล เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงสินค้าและบริการนั้น ๆ ให้ดีขึ้นจนเป็นที่น่าพอใจก่อนที่จะขยายการทดสอบออกไปในวงที่กว้างขึ้น ด้วยแนวทางนี้จะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วและตอบโจทย์ลูกค้าได้ตรงจุด

บัวหลวงเวนเจอร์ส

ธนาคารได้จัดตั้งบริษัทบัวหลวงเวนเจอร์ส ซึ่งเป็นบริษัทเงินร่วมลงทุนในเครือของธนาคารขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนในธุรกิจเอสเอ็มอี ธุรกิจสตาร์ทอัพ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง ในสาขาต่าง ๆ ดังนี้ 1. E-commerce 2. Automation & AI 3. Fintech 4. Healthcare 5. Smart Living เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย และ 6. Agritech เพื่อรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป รวมถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคตลอดจนการเปลี่ยนวิธีปฏิบัติทางธุรกิจให้ดีขึ้น โดยเน้นการใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น ในปัจจุบันบัวหลวงเวนเจอร์สได้เข้าร่วมลงทุนกับสตาร์ทอัพไปแล้ว 4 ราย ในสาขา Automation & AI Agritech และ Healthcare



การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารได้เปิดตัวบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เวอร์ชั่นใหม่ที่สวยงามและทันสมัย เน้นการใช้งานที่ง่าย รวดเร็ว และสะดวกสบายมากขึ้น

- โอนเงินง่าย ได้ทั้งจากเมนูลัดในหน้าแรกหรือหน้าบัญชี และยังสามารถคัดลอกและวางเลขที่บัญชีได้ ไม่ต้องคอยจดหรือท่องจำอีกต่อไป
- หน้ารายละเอียดบัญชี สามารถเรียกดูเลขที่บัญชีตนเองแบบเต็มได้และแสดงบัตรเดบิตที่ผูกกับบัญชีนั้นได้อย่างชัดเจน
- หน้ารายละเอียดบัญชีบัตรเครดิต แสดงรูปหน้าบัตรเครดิต จำง่าย ไม่สับสนในการดูรายการใช้จ่าย วงเงินคงเหลือ และคะแนนสะสม
- ซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนได้ทันที พร้อมแสดงกราฟ NAV ทำให้เห็นเงินทำงานแบบชัดเจน
- จ่ายบิลสะดวกขึ้น ค้นหาผู้ให้บริการได้ง่าย มีโลโก้ชัดเจน สามารถเลือกตามความนิยม / หมวดหมู่ธุรกิจ / ชื่อบริษัท
- รวบรวมรายการโปรดให้ครบอยู่ในที่เดียว สามารถเพิ่มหรือลดบัญชีบุคคลอื่นและบัญชีผู้รับชำระในรายการโปรดผ่านแอปเพื่อทำรายการโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล ได้เลย พร้อมเรียงลำดับรายการโปรดได้เองตามต้องการ
- ค้นหาที่ตั้งสาขาและเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร

นอกจากนี้ ยังมี “ฟีเจอร์ใหม่” อีกมากมาย เช่น ถอนเงินไม่ใช้บัตร เปิดบัญชีออนไลน์ (e-saving) ลงทะเบียนจองซื้อหุ้นกู้ ถอนเงินที่ตัวแทนของธนาคาร เป็นต้น

- บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร เป็นอีกหนึ่งฟีเจอร์ที่เพิ่มเติมเข้ามาในโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดที่หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มเพื่อยืนยันการทำรายการ ก็สามารถรับเงินสดจากเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มได้ทันทีอย่างปลอดภัย
- ลูกค้าสามารถทำรายการ Online Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยเมื่อซื้อของออนไลน์ สามารถเลือกบริการโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพเป็นช่องทางชำระเงินได้ทันที
- ลูกค้าสามารถใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพสแกนคิวอาร์โค้ดของร้านค้าในต่างประเทศ เพื่อชำระเงินได้อย่างสะดวกปลอดภัย
- อำนวยความสะดวกลูกค้าใหม่ ที่ไม่เคยมีผลิตภัณฑ์ใด ๆ กับทางธนาคารมาก่อนให้สามารถเปิดบัญชีออนไลน์ด้วยตัวเอง ผ่านช่องทางการยืนยันตัวตนแบบ NDID (National Digital ID)
- ลูกค้าสามารถลงทะเบียนจองซื้อหุ้นกู้ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง เพิ่มโอกาสลงทุนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มความ Personalize มอบสิทธิพิเศษและโปรโมชั่นที่ตรงกับรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการของลูกค้า

จำนวนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

รวมทั้งสิ้น	เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
9.5 ล้าน	19%

ปริมาณธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล

จำนวน	เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
670 ล้านรายการ	60%

BeMerchant NextGen

ธนาคารได้เปิดให้บริการ BeMerchant NextGen ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินคิวอาร์โค้ด โดยไม่ต้องใช้เงินสด มีแอปพลิเคชันที่ช่วยจัดการการขายให้แก่ร้านค้าต่าง ๆ รวมถึงที่ค้าขายในห้องแถว ตลาดสด หรือรถเข็น ให้สามารถรับชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นพร้อมเพย์ บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ ทีพีเอ็น วีแชทเพย์ และอาลีเพย์ ซึ่งสอดรับกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคยุคใหม่ และยังช่วยเลี่ยงการสัมผัสเงินสดและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 นอกจากนี้ บริการดังกล่าวยังตอบโจทย์กลุ่มร้านค้าขนาดเล็กได้เป็นอย่างดี เนื่องจากร้านค้าสามารถรับเงินเข้าบัญชีได้ทันทีโดยไม่ต้องรอข้ามวัน (สำหรับพร้อมเพย์) และมีระบบการแจ้งเตือนให้ทราบยอดเงินที่เข้าบัญชีร้านค้าตลอดเวลา ในปี 2563 ร้านค้าที่รับชำระเงินผ่าน BeMerchant NextGen มีจำนวน 480,302 ร้าน และมีจำนวนธุรกรรมรวมกว่า 1.76 ล้านธุรกรรม

บัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท แรบบิท ไลน์ เพย์

ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท แรบบิท ไลน์ เพย์ ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการ e-Wallet ชั้นนำของประเทศไทย ออกบัตรเดบิต “บีเฟิสต์ สมาร์ท แรบบิท ไลน์ เพย์” ที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์กลุ่มคนรุ่นใหม่ ตัวบัตรมีลวดลายด้านหน้าเป็นตัวการ์ตูนน่ารักจาก LINE Friends พร้อมกับสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น คูปองส่วนลดจากร้านค้ายอดนิยมเมื่อใช้จ่ายผ่าน Rabbit LINE Pay Wallet โดยใช้บัตรเดบิตเป็นช่องทางในการชำระเงิน บัตรเดบิตดังกล่าวมีเทคโนโลยีระบบ Chip & Pin 6 หลักที่สร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในทุกธุรกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตร และสามารถใช้เป็นบัตรแรบบิทในการโดยสารรถไฟฟ้า BTS รถด่วนพิเศษ BRT และเรือด่วนเจ้าพระยา นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับเครือข่ายมาสเตอร์การ์ด โดยเพิ่มเทคโนโลยี Contactless หรือเทคโนโลยีการชำระเงินแบบไร้สัมผัสบนบัตรเดบิตดังกล่าว เพื่อให้สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยการแตะบัตรในร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ Contactless ทุกแห่งทั่วโลก เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า และลดการใช้เงินสดซึ่งตอบโจทย์วิถีชีวิตในยุคดิจิทัล

บริการนำส่งเงินภาษีหัก ณ ที่จ่าย และข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรและธนาคารได้มีความร่วมมือในการเปิดให้บริการ “บริการนำส่งเงินภาษีหัก ณ ที่จ่าย และข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร หรือ e-Withholding Tax” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ระบบการ

ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของประเทศในยุคดิจิทัล บริการ e-Withholding Tax คือ บริการที่เมื่อมีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร ระบบของธนาคารจะดำเนินการหักภาษีและนำส่งข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้กรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ไม่ต้องยื่นแบบ และไม่ต้องนำส่งเงินภาษีด้วยตนเองอีกต่อไป ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจของธนาคารสามารถลดขั้นตอนและต้นทุนในการประกอบธุรกิจ และสามารถจัดการเรื่องภาษีหัก ณ ที่จ่าย ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย (ผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินสามารถตรวจสอบหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย ได้บนเว็บไซต์กรมสรรพากร) ในปี 2563 มีลูกค้าธุรกิจของธนาคารสมัครใช้บริการ e-Withholding Tax แล้วทั้งสิ้น 396 ราย นับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563

บัวหลวง สมาร์ท บิล เพย์เมนท์

ธนาคารได้ร่วมมือกับ สหกรณ์ราชพฤกษ์แท็กซี่ และสหกรณ์บวรแท็กซี่ ส่งมอบบริการ “บัวหลวง สมาร์ท บิล เพย์เมนท์” ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการรับชำระค่าเช่ารถจากสมาชิกสหกรณ์และการรับชำระค่าโดยสารด้วยคิวอาร์โค้ดผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร บริการดังกล่าวเป็นตัวช่วยสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์และสมาชิก ด้วยบริการรับชำระเงินที่ครอบคลุมทุกช่องทาง สามารถรองรับผู้จ่ายที่มีบัญชีของธนาคารกรุงเทพหรือธนาคารอื่น อีกทั้งยังช่วยลดความยุ่งยากและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากขั้นตอนการบริหารจัดการเงินสดได้อีกด้วย ในปี 2563 มีจำนวนธุรกรรมของกลุ่มสหกรณ์ดังกล่าวที่ทำผ่านบริการ บัวหลวง สมาร์ท บิล เพย์เมนท์ กว่า 350,000 รายการ

คอร์ปอเรท ไอแคช

การให้บริการทางด้านการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจของธนาคาร ธนาคารได้พัฒนาบริการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ บริการด้านข้อมูลบัญชี เพื่อเรียกดูข้อมูลรายงานทางบัญชีต่าง ๆ บริการโอนเงิน เช่น โอนเงินภายในบริษัทให้กับคู่ค้า และ/หรือพนักงาน รวมไปถึงการให้บริการทางด้านการรับชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ธนาคารให้บริการ คอร์ปอเรท ไอแคช แก่ลูกค้า 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคอร์ปอเรทในประเทศ และ กลุ่มคอร์ปอเรทที่เน้นการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ (Thai Link) และมีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพในสาขาต่างประเทศ ในปี 2563 ธนาคารได้ขยายการให้บริการ คอร์ปอเรท ไอแคช ไปยังประเทศเมียนมา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าธุรกิจสามารถบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินกับบัญชีที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพสาขาย่างกุ้งในประเทศเมียนมาได้ และในปี 2564 ธนาคารมีแผนที่จะขยายการให้บริการคอร์ปอเรท ไอแคช ไปยังประเทศเวียดนาม ลาว กัมพูชา และสิงคโปร์

โครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธนาคารร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็น Smart University หรือมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ ภายใต้กรอบแนวคิด 3 ประการ ดังนี้

1. การสนับสนุนและส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็น “TU Smart University” ผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในมหาวิทยาลัย
2. การสนับสนุนและตอกย้ำภาพลักษณ์การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม ของมหาวิทยาลัย
3. การสนับสนุนส่งเสริมภาพลักษณ์การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ

ภายใต้กรอบความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดังกล่าว ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับวิถีชีวิตในยุคดิจิทัลของชาวธรรมศาสตร์

จำนวนนักศึกษาและอาจารย์ที่ใช้งาน TU GREATS App

ในปีการศึกษา 2563 มีทั้งสิ้น

37,305 คน

- **TU GREATS App**
  แอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัย ที่สามารถ ใช้งานได้ทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ตัวแอปพลิเคชันถูกเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของนักศึกษา อาจารย์ และมหาวิทยาลัย และมีการนำเทคโนโลยีการสแกนใบหน้า การสแกนรอยนิ้วมือ รหัส PIN และ Live Watermark มาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน TU GREATS App ช่วยตอบโจทย์วิถีชีวิตและความต้องการของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผ่านฟังก์ชั่นการใช้งานที่เป็นประโยชน์มากมาย

- **บัตรนักศึกษาควบคู่กับบัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด**
  ธนาคารจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาควบคู่กับบัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพ ไม่ว่าจะเป็นการถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม และการรูดชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ บัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด ยังมีจุดเด่นที่ดีไซน์ของหน้าบัตร ซึ่งเป็นผลงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ได้รับคะแนนโหวตสูงสุดและได้รับรางวัลชนะเลิศจากการประกวดออกแบบบัตร รวมทั้งเพิ่มความสะดวกในการขอทำบัตรนักศึกษาที่เชื่อมโยงกับ TU GREATS App

- **การร่วมกันพัฒนาระบบนิเวศทางด้านดิจิทัล มุ่งเดินหน้าสู่มหาวิทยาลัยไร้เงินสด**
  ธนาคารสนับสนุนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มุ่งเดินหน้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ โดยร่วมกันพัฒนาระบบนิเวศน์ทางด้านดิจิทัล ซึ่งล่าสุดได้ติดตั้งระบบและอุปกรณ์สำหรับการ ชำระเงินทั้งในพื้นที่มหาวิทยาลัยและพื้นที่โดยรอบ เพื่อรองรับการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และผ่านคิวอาร์โค้ด

TU GREATS App

Online Classroom	รองรับการเรียนการสอนในยุค New Normal สามารถเข้าเรียนออนไลน์ ผ่าน Microsoft Teams ที่เชื่อมกับห้องเรียนของแต่ละวิชาตามตารางเรียน ในแต่ละวัน
News & Announcement	ก้าวทันทุกความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยและคณะในที่เดียว
Academic Calendar	ไม่พลาดทุกชั้นเรียนและการสอบ โดยการแสดงในรูปแบบปฏิทิน
Class Collaboration	สามารถติดตามการอัพเดตตารางการเรียนการสอนได้ ย้อนดูประวัติการเข้าเรียน รับข่าวสาร ดาวน์โหลดเอกสาร และสามารถเปิดห้องพูดคุยเพื่อสื่อสารระหว่างกันได้
Virtual ID Card	ไม่ต้องหยิบบัตรนักศึกษา เพียงแค่เปิด Virtual ID Card ผ่าน TU GREATS App ก็ใช้สแกนเข้าสถานที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยได้
Attendance Checking	อำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์และนักศึกษาในการเช็คชื่อเข้าเรียน
Advisor Appointment	ติดต่อนัดหมายอาจารย์ที่ปรึกษาได้สะดวก และมีรายการแจ้งเตือน
Academic Record	สามารถเรียกดูเกรดในเทอมไหนก็ได้ และสามารถคำนวณเกรดล่วงหน้าได้
Event	สามารถสร้างและลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และเรียกดูประวัติการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้
Course Search	เรียกดูข้อมูลรายวิชา จำนวนชั้นเรียนที่เปิด ตารางเรียน และจำนวนผู้ลงทะเบียนในแต่ละวิชา
การเชื่อมต่อกับระบบการชำระค่าลงทะเบียนเรียน	สามารถเข้าชำระค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร ทั้ง Crossbank Bill Payment – BOT QR, Bill Payment (App-to-App) และ Merchant iPay อีกทั้ง สามารถได้รับ e-Receipt ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว
การเชื่อมต่อกับโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร	สามารถเข้าชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และค่าทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว และครอบคลุมร้านค้าทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
การเชื่อมต่อกับระบบการขอทำบัตรนักศึกษา	เพื่อให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการขอทำบัตรนักศึกษาใหม่ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องมาที่สาขาและกรอกเอกสารให้ยุ่งยาก
ตอบสนองวิถีชีวิตของนักศึกษารุ่นใหม่	สามารถสร้างและลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และในอนาคตจะสามารถเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น ระบบการเดินรถโดยสาร NGV และระบบการให้บริการของสำนักหอสมุด (TU Library)

โครงการความร่วมมือกับเคอรี่ เอ็กซ์เพรส

ธนาคารร่วมมือกับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการจัดส่งพัสดุด่วนในประเทศไทย พัฒนาบริการทางการเงินแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่นิยมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ตลอดจนร่วมผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดตามนโยบายของภาครัฐ ธนาคารได้นำระบบชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดผ่านพร้อมเพย์ เข้ามาสนับสนุนการทำธุรกรรมด้านการชำระเงิน เช่น การชำระค่าส่งพัสดุด่วนที่ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส พาร์เซลชอป และบริการสั่งซื้อสินค้าแบบชำระเงินปลายทาง (Cash on Delivery – COD) นอกจากนี้ ธนาคารยังอยู่ระหว่างพัฒนา e-Payment Solution ด้านอื่น ๆ ร่วมกับ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนการขยายสินเชื่อ ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมค้าปลีกและค้าส่งได้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารร่วมกับฮั่วเซ่งเฮงเปิดตัวระบบซื้อขายทองด้วยสกุลเงินดอลลาร์ครั้งแรกในประเทศไทย

จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้อนุญาตให้นักลงทุนที่ซื้อ-ขายทองคำกับบริษัทผู้ค้าทองคำที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. สามารถชำระค่าซื้อขายทองคำเป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ผ่านบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit Account: FCD) ได้โดยไม่ต้องแปลงเป็นเงินบาทก่อน (เดิมการซื้อขายทองคำในประเทศตามปกติต้องชำระเป็นสกุลเงินบาทผ่านการตัดบัญชีบาทเท่านั้น) ธนาคารและฮั่วเซ่งเฮง ซึ่งเป็นผู้นำด้านธุรกิจค้าทองคำของประเทศ ได้ร่วมมือกันเพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนสามารถซื้อ-ขายทองคำในราคาเดียวกับตลาดโลกแบบเรียลไทม์ด้วยเงินดอลลาร์สหรัฐ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ Hua Seng Heng USD Gold Trade ผ่านบัญชี FCD ของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นการช่วยลดความเสี่ยงจากความผันผวนของค่าเงิน รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในการลงทุนยิ่งขึ้น

กิจกรรมสำคัญอื่นๆ

ธนาคารได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น โปรแกรมแชทบอท เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การวิเคราะห์ข้อมูลชั้นสูง เทคโนโลยีบล็อกเชน มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และปรับปรุงระบบการทำงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการภายในองค์กรและของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารเปิดรับนวัตกรรมและความร่วมมือจากสตาร์ทอัพเพื่อพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่านโครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยหลังจากจบโครงการในแต่ละรอบแล้ว สตาร์ทอัพจำนวนหนึ่งถูกคัดเลือกให้ทำงานร่วมกับฝ่ายนวัตกรรมและหน่วยธุรกิจของธนาคารในการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ต่อไป ธนาคารพร้อมสนับสนุนสตาร์ทอัพเหล่านี้อย่างเต็มที่ด้วยทรัพยากรและเครือข่ายธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้สตาร์ทอัพเหล่านี้สามารถก้าวขึ้นมาเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมและภาคธุรกิจการเงินในอนาคต

- **งาน “Thailand Open INNOvation 2020” ภายใต้โครงการ “INNOvation บ้า-กล้า-คิด”**

  โครงการ INNOvation-บ้า-กล้า-คิด เริ่มขึ้นในปี 2557 โดยกระทรวงกิจการภายในประเทศและการสื่อสาร ประเทศญี่ปุ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปทุกระดับ จากหลากหลายแวดวงสาขาอาชีพ ไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษา นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ในแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ปี 2563 นี้ เป็นปีแรกที่ประเทศญี่ปุ่นได้ขยายโครงการมายังประเทศไทยเป็นประเทศแรกในอาเซียน กระทรวงกิจการภายในประเทศและการสื่อสาร ประเทศญี่ปุ่น จึงได้ร่วมกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล จัดพิธีประกาศและมอบรางวัลงาน “Thailand Open INNOvation 2020” เพื่อสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมของคนไทย โดยธนาคารได้รับเกียรติในการเข้าร่วมพิจารณาและคัดเลือกไอเดียที่มีศักยภาพจากผู้เข้าร่วมทั่วโลกในสาขา Generation Award

การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ตามเจตนารมณ์การเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาโดยตลอด

เป้าหมายประจำปี 2563

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) เท่ากับร้อยละ 94
- คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ของปี 2562 (81.30 คะแนน)
- คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) และผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (CSR) เท่ากับ 4.50 คะแนน และ 4.75 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) เท่ากับร้อยละ 94.48
- คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งเท่ากับ 81.80 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2562 และธนาคารได้เปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่ในเดือนมิถุนายน
- คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) และผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (CSR) เท่ากับ 4.66 คะแนน และ 4.82 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95
- การยกระดับมาตรฐานและปรับปรุงการประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งอยู่ใน 3 อันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น
- การรักษาคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) และผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (CSR) ไม่น้อยกว่า 4.75 และ 4.90 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
- การพัฒนาการให้บริการทางโทรศัพท์โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ เช่น การพิสูจน์ตัวตนโดยใช้เทคโนโลยี Voice Biometric และการเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ เช่น การติดต่อผ่านช่องทาง Web Chat

การธนาคารในยุคดิจิทัลต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และต้องดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า จึงจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ นอกจากนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในปัจจุบันยังมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพของบริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่าง เน้นการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการบริหารจัดการความสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุดและรักษามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นในการรักษาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ฐานลูกค้าเดิม รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง อันจะนำมาซึ่งการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

การบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

ในการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารมุ่งเน้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายโอกาสสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ โดยพัฒนาช่องทางบริการที่สนองตอบการใช้ชีวิตประจำวัน และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพและตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และรองรับความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ธนาคารมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า โดยอาศัยข้อมูลงานวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการของธนาคาร และทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงตามความต้องการ

ธนาคารยึดถือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ โดยมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าการให้บริการของพนักงานไม่ขัดต่อจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร รวมถึงไม่มีการให้บริการในลักษณะที่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า การนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารต้องเป็นไปตามหลัก “4 ไม่” คือ ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน และไม่เอาเปรียบลูกค้า ธนาคารจัดให้มีการทดสอบและตรวจสอบการให้บริการและการนำเสนอบริการให้ลูกค้าในทุกสาขาเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากพบข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่สาขาควรปรับปรุง พนักงานทุกคนในสาขาจะได้รับการแจ้งเตือนพร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีกิจกรรมให้ความรู้และสื่อสารข้อมูลแก่พนักงานในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและข้อมูลอื่น ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการเป็นประจำผ่านระบบอินทราเน็ต และช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ “BBLearn” ของธนาคาร รวมถึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสนับสนุนการให้บริการอย่างมืออาชีพที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

การประเมินคุณภาพการบริการของสาขา

ทีมคุณภาพบริการของธนาคารทำหน้าที่พัฒนาศักยภาพและประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานสาขา โดยจัดให้มีการสำรวจคุณภาพบริการของสาขาเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนยกระดับคุณภาพการบริการของพนักงานสาขา ดังนี้

1. **การประเมินคุณภาพการบริการโดยลูกค้าจำลอง** คือ การประเมินโดยให้ลูกค้าจำลองเข้าสังเกตการณ์การให้บริการของพนักงานในทุกสาขา ปีละ 4 ครั้ง ใน 3 ด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ และการให้บริการทางโทรศัพท์ของสาขา ผลการประเมินในปี 2563 เท่ากับ ร้อยละ 83.28

2. **การประเมินความรู้พนักงาน** คือ การประเมินความรู้และการพัฒนาความรู้ของพนักงานในเรื่องกองทุนและประกันภัย โดยจัดประเมินปีละ 2 ครั้งต่อสาขา ในระหว่างการประเมิน หากพบว่ามีพนักงานมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการให้และนำเสนอบริการ ทีมงานส่วนกลางจะให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานโดยทันที เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ผลการประเมินในปี 2563 พบว่า มีสัดส่วนสาขาที่ได้รับผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ร้อยละ 31.67 และระดับดี ร้อยละ 52.79 ของจำนวนสาขาทั้งหมดที่ได้รับการประเมิน

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้บริโภค โดยได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี และสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารและธนาคารอื่น เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสาขา

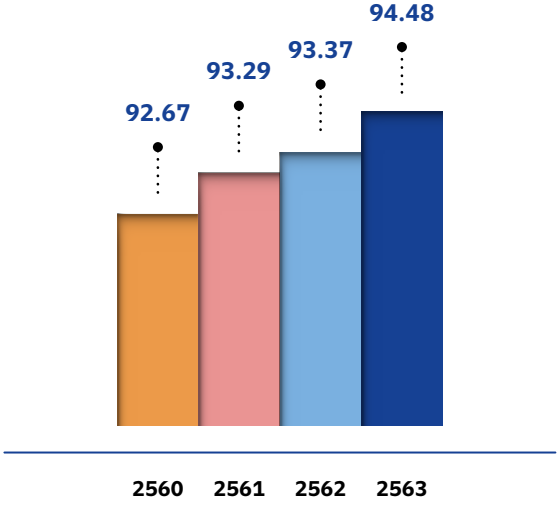
ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจหลังการใช้บริการที่สาขาของลูกค้า โดยการโทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าจากทุกสาขา จำนวนทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 75,000 รายต่อปี ซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับระหว่างการสำรวจจะถูกแจ้งไปยังผู้จัดการสาขาโดยทันที เพื่อให้จัดการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการสื่อสารข้อมูลการสำรวจไปยังทุกสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขาสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานสาขาต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

ธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารผ่านการสำรวจออนไลน์เป็นประจำทุก 6 เดือน ผลการสำรวจที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารให้มีฟีเจอร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงปรับปรุงขั้นตอนการเข้าระบบ รูปแบบเมนู และขั้นตอนการใช้งานให้มีความสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ในเดือนมิถุนายน 2563 ธนาคารได้เปิดตัวโมบายแบงก์กิ้งโฉมใหม่ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานและมีฟีเจอร์ใหม่ ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินและตอบสนองต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าได้ดีขึ้น

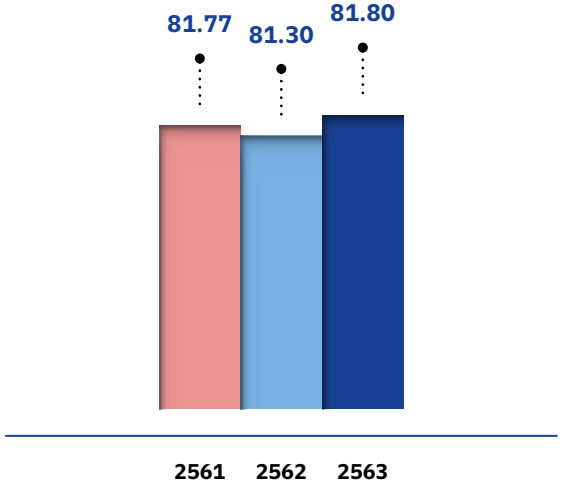
ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสาขาธนาคาร

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสาขาธนาคาร (ร้อยละ)



ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัวหลวงโฟน

บริการบัวหลวงโฟนคือบริการทางโทรศัพท์ของธนาคารผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) และการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (CSR) เพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ทันที ลูกค้าที่ใช้บริการสามารถให้คะแนนความพึงพอใจและฝากเสียงให้คำแนะนำหรือคำติชมการให้บริการได้ภายหลังจบการใช้บริการ ธนาคารนำผลสำรวจดังกล่าวรวมทั้งข้อมูลและสถิติอื่น ๆ เช่น อัตราการทำรายการไม่สำเร็จ ปัญหาการทำงานของระบบ IVR และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ CSR เป็นรายบุคคล ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟน

ตัวชี้วัด	2561	2562	2563
บริการทางโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ (Call Center - Interactive Voice Response: IVR)			
คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการ[1]	4.46	4.58	4.66
สัดส่วนผู้ให้คะแนนเท่ากับ 5 และ 4 คะแนน[2] (ร้อยละ)	86	89	92
บริการทางโทรศัพท์ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center - Customer Support Representative: CSR)			
คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการ[1]	4.75	4.78	4.82
สัดส่วนผู้ให้คะแนนเท่ากับ 5 และ 4 คะแนน[2] (ร้อยละ)	95	96	96
อัตราการทำรายการไม่สำเร็จของบริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ)	26	15	8

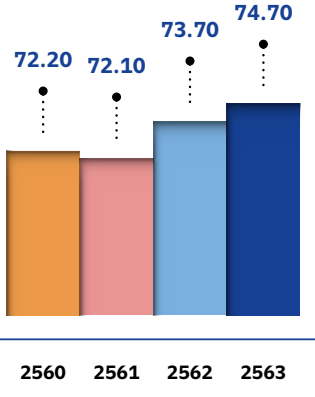
หมายเหตุ: [1] คะแนนเต็ม 5 คะแนน
[2] การให้คะแนนแบ่งออกเป็นระดับคะแนนตั้งแต่ 0–5

การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

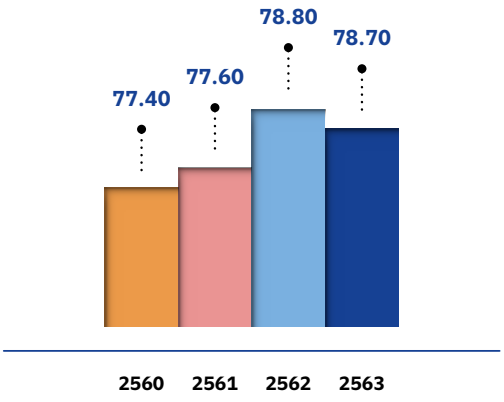
ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของธนาคารได้ทำการติดตามและสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้าทางออนไลน์ เป็นประจำทุก 6 เดือน เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร การสำรวจดังกล่าวครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจากทั่วประเทศ จำนวนประมาณ 2,000 คน (ต่อการสำรวจ 1 ครั้ง) นอกจากนี้ ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของธนาคารยังได้ติดตามความคิดเห็นและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารด้วยวิธีการที่มีความถูกต้องเหมาะสมตามหลักการวิจัย เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และในปี 2563 ธนาคารได้เริ่มติดตามความคิดเห็นของลูกค้าและผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารและธนาคารอื่นผ่านช่องทางการสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกไตรมาส

ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

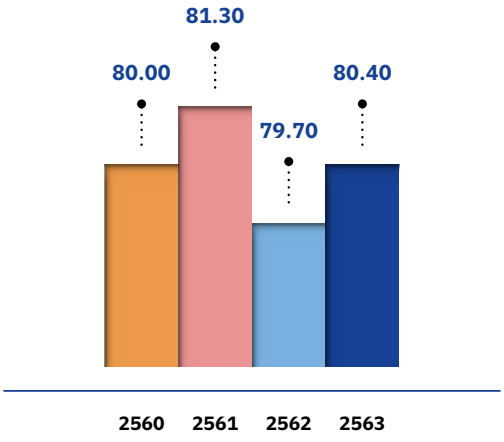
คะแนนการแนะนำให้ใช้บริการของธนาคารโดยภาพรวม
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



คะแนนการแนะนำให้ใช้บริการสาขาของธนาคาร
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



คะแนนการแนะนำให้ใช้บริการช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ธนาคาร บัวหลวงโฟน และสาขาธนาคาร เจ้าหน้าที่ที่ดูแลแต่ละช่องทางจะรับเรื่องร้องเรียนไว้ก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงานเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ ธนาคารมีการใช้เครื่องมือ Social Listening Tool เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าในประเด็นที่กล่าวถึงธนาคารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งข้อคำถาม ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และมีกลไกจัดการเหตุการณ์ เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ติดตามความคิดเห็นของลูกค้าใน App Store และ Google Play เพื่อตอบสนองคำขอของลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ผลการจัดการข้อร้องเรียนในปี 2563

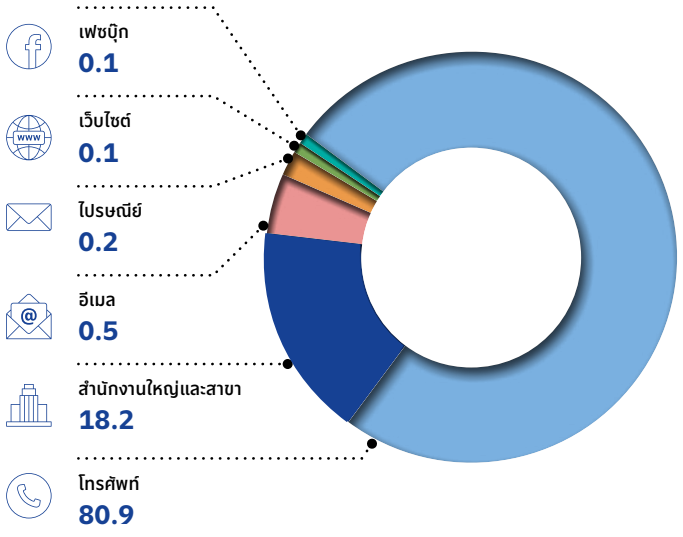
การจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตามระยะเวลา
ในการให้บริการที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA)

ร้อยละ
100

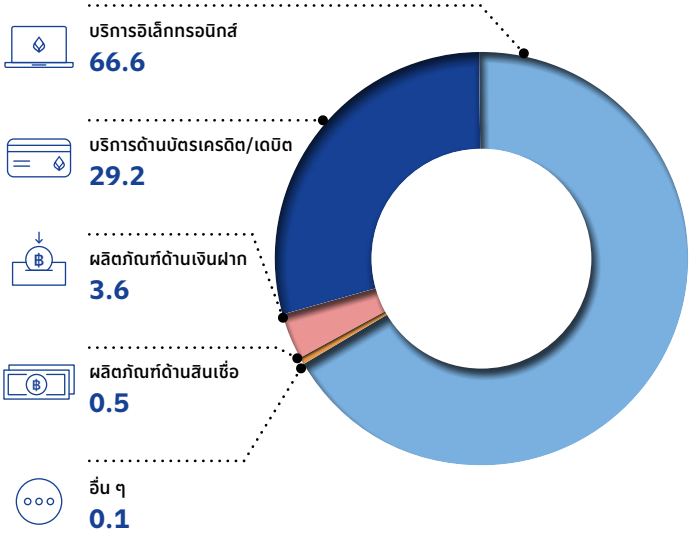
ลูกค้าพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้จัดการสาขา

ร้อยละ
75

สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน (ร้อยละ)



สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ)



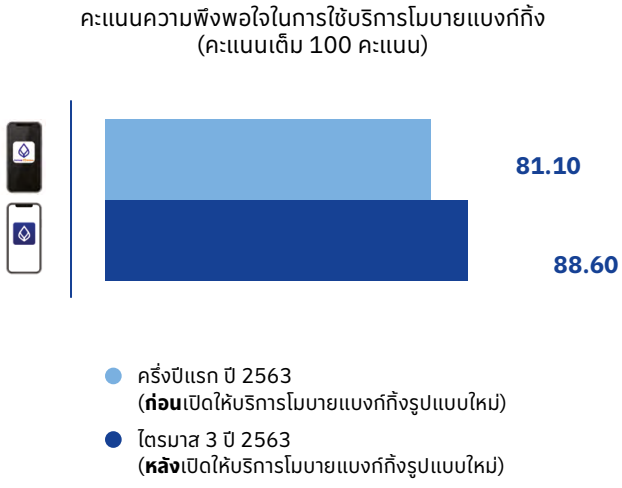
เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้วางแนวปฏิบัติให้ผู้จัดการภาคหรือผู้จัดการสาขาต้องได้รับการแจ้งเตือนถึงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยทันที และต้องติดต่อลูกค้ากลับภายใน 2 วันทำการ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้จัดการสาขาจะต้องนำข้อร้องเรียนไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการและปรับปรุงการดำเนินงานในสาขาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติที่ลูกค้าพึงพอใจได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกนำเสนอขึ้นสู่ผู้บริการระดับสูงเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

กรณีตัวอย่างของการนำความคิดเห็นของลูกค้ามาพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพบริการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของลูกค้า โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการบริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงใจลูกค้ามากขึ้น ในเดือนมิถุนายน 2563 ธนาคารได้เปิดตัวบริการโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งมีการพัฒนาฟีเจอร์ให้หลากหลาย ใช้งานง่ายขึ้นกว่ารูปแบบเดิม และสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานของลูกค้า การที่โมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่ประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการนำผลสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (โมบายแบงก์กิ้งรูปแบบเดิม) มาใช้วางแนวทางการพัฒนาโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่ กล่าวคือ ผลสำรวจพบว่าบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้งยังมีหลายประเด็นที่ต้องปรับปรุง เช่น ความง่ายในการโอนเงิน/ชำระค่าสินค้าและบริการ ความรวดเร็วในการทำรายการธุรกรรม ความเสถียรของระบบ เป็นต้น ซึ่งธนาคารได้ทำการปรับปรุงประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ให้ดีขึ้นกว่าเดิมในโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่

หลังการเปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่เป็นเวลา 3 เดือน ธนาคารได้ทำการสำรวจความความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่ ซึ่งผลการสำรวจพบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะนำความคิดเห็นของลูกค้ามาพัฒนาบริการและฟีเจอร์ใหม่บนแพลตฟอร์มโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารต่อไป เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่



ธนาคารได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาใช้พัฒนาช่องทางบริการอื่น ๆ ด้วย อาทิ การขยายช่องทางการให้บริการผ่านบริการตัวแทนธนาคาร การพัฒนาบริการใหม่ผ่านเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม การพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ของธนาคารให้ทันสมัยสวยงาม ใช้งานง่าย มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน “ตรวจสอบสถานะการสมัครบัตรเครดิต” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดตามผลการสมัครบัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง รวมทั้งปรับปรุงเว็บฟอร์ม “ติดต่อธนาคารผ่านอีเมล” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคำถาม และข้อติชมของลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ลูกค้าจะได้รับการตอบกลับและรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารอย่างรวดเร็วมากขึ้น

การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยพัฒนาขีดความสามารถในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นทุกกลุ่ม

เป้าหมายประจำปี 2563

การสร้างความตระหนักรู้เรื่องการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และลูกค้า และการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจจับภัยคุกคามไซเบอร์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อหาแนวทางรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่

ผลการดำเนินงานปี 2563

การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงสื่อสารความรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

การอบรมทางเทคนิคและให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซแบอร์ และการเข้าร่วมแข่งขัน Cyber Combat เพื่อทบทวนและพัฒนาทักษะของพนักงาน

การซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

การยกระดับขีดความสามารถของการดูแลคุ้มครองข้อมูลโดยการพัฒนาทักษะความรู้และประสิทธิภาพในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์รูปแบบใหม่ ๆให้แก่พนักงาน

ข้อมูลมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจธนาคารในยุคดิจิทัล ซึ่งการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมหาศาลสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลจะช่วยให้ธนาคารเข้าใจพฤติกรรมลูกค้ามากขึ้นและสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารให้สูงขึ้นด้วย แม้การใช้ข้อมูลจะมีคุณประโยชน์อนันต์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่ก็อาจมีโทษมหันต์เช่นกันหากถูกนำไปใช้ในทางมิชอบ ธนาคารให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากการถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทั้งธนาคารและเจ้าของข้อมูล โดยบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูลผ่านการกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยทางไซเบอร์ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล ตลอดจนเคารพสิทธิของเจ้าของข้อมูลและดูแลคุ้มครองไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปใช้แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

การบริหารจัดการด้านความความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารมีกรอบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลการให้บริการของธนาคารทั้งระบบ ซึ่งรวมถึงการให้บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันและมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะได้รับการป้องกันแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อพบช่องโหว่ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ต้องได้รับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ ในปี 2563 ธนาคารไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กร คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบและติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปในแนวทางเดียวกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่ดูแลและติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยสนับสนุนการทำงานของ CISO (Chief Information Security Officer) มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนด พัฒนา และทบทวนโครงสร้าง นโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ ประเมินความมั่นคงปลอดภัยและตรวจสอบสถานะการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยผ่านการบริหารจัดการช่องโหว่และภัยคุกคาม ตลอดจนตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงขององค์กรด้านการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านการจัดโครงการอบรมและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานและผู้บริหารของธนาคาร

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ธนาคารได้จัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการพิจารณาทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2563 ธนาคารได้มีการปรับปรุงนโยบายดังกล่าว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ในหัวข้อแนวโน้มและภัยด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่เติบโตขึ้น ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยไบโอเมตริกซ์ และความมั่นคงปลอดภัยบล็อกเชน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างครอบคลุมและเพียงพอโดยไม่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

การบริหารจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในการบริหารจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญระดับสากลในการจัดทำกรอบการบริหารจัดการและกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเสาหลัก ได้แก่ 1. การกำกับดูแลโครงสร้างองค์กร 2. นโยบาย การรายงาน และการฝึกอบรม 3. กระบวนการทำงานและการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ 4. การบริหารความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนจัดให้มีระบบงานที่เหมาะสมรองรับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ธนาคารได้ผนวกความเสี่ยง

ด้านข้อมูลส่วนบุคคลเข้าเป็นหนึ่งในความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร โดยมีการขยายขอบเขต Risk Taxonomy ของธนาคารให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมของผู้บริหารและพนักงานทุกคนผ่านการสร้างความตระหนักและให้ความรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและแนวทางปฏิบัติของธนาคารได้อย่างถูกต้อง

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารจัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้สังกัดของหน่วยงานกำกับดูแล ให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตรวจสอบ นำเสนอการปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบริหารจัดการให้ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ทำหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย กระบวนการทำงาน และการควบคุม การบริหารความเสี่ยง การฝึกอบรม และการรายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และหนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงแบบฟอร์มการขอ/ให้ความยินยอมในการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายโดยครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ธนาคารสมาชิกและผู้เชี่ยวชาญระดับสากลในการจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับภาคธุรกิจธนาคารในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ในกรณีที่พบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่วางไว้เพื่อแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ ทั้งนี้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะทำการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หากพบว่ามีความผิดธนาคารจะดำเนินการกับพนักงานผู้กระทำผิดตามบทลงโทษ และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม ในปี 2563 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ของธนาคารจำนวน 5 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วจำนวน 2 กรณี

การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยงขององค์กร ธนาคารได้ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด การถูกโจรกรรม การรั่วไหล หรือการสูญหายของข้อมูล ผ่านวิธีการหลากหลาย เช่น การเรียนรู้ในสถานการณ์จำลองการซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ การสื่อสารและการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่ตนเกี่ยวข้อง

การสร้างความตระหนักรู้เรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารมีการสื่อสารข้อมูลและจัดกิจกรรมความรู้แก่พนักงานและผู้บริหารในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคารเป็นระยะ ในหลากหลายรูปแบบ เช่น บทความสั้น อินโฟกราฟฟิก วิดีทัศน์ และการจัดอบรม เนื่องจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำคัญของการดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ที่ธนาคารเป็นผู้เก็บ รวมรวม ใช้ และเปิดเผย นอกจากนี้ ธนาคารยังสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เจ้าของข้อมูลอีกด้วย ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมความรู้ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ประกอบด้วย การจัดอบรมในหัวข้อ “Secured Lifestyle in Digital Age” ผ่านระบบ Microsoft Teams เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทาง

ไซเบอร์ในยุคดิจิทัลและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ การเพิ่มหัวข้อการเรียนรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์บนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ BBLearn ได้แก่ “Phishing ภัยคุกคามทางไซเบอร์” และ “Cloud Computing and Threat When Using Cloud” นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มกระบวนการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำมาตรการป้องกันข้อมูลรั่วไหลของแพลตฟอร์ม Microsoft Office O365 ซึ่งจะมีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวแก่พนักงานและผู้บริหารต่อไป

2. กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมเรื่อง “พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” ผ่าน BBLearn และธนาคารได้จัดทำโครงการ “PDPA Awareness Campaign” เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความรับผิดชอบภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการเผยแพร่ความรู้ผ่านบทความและวิดีทัศน์สัมภาษณ์ผู้บริหาร พร้อมทั้งจัดอบรมหัวข้อ “การปฏิบัติงานของสาขาตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” ผ่านระบบ Microsoft Teams

3. กิจกรรมให้ความรู้กับลูกค้า ธนาคารได้สื่อสารข้อมูลความรู้และแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่ เว็บไซต์ LINE Official เฟซบุ๊ก และยูทูป เพื่อให้ลูกค้าเกิดความตระหนักและรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

การอบรมเรื่อง
“พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562”

จำนวนผู้เข้าเรียนคิดเป็นสัดส่วน

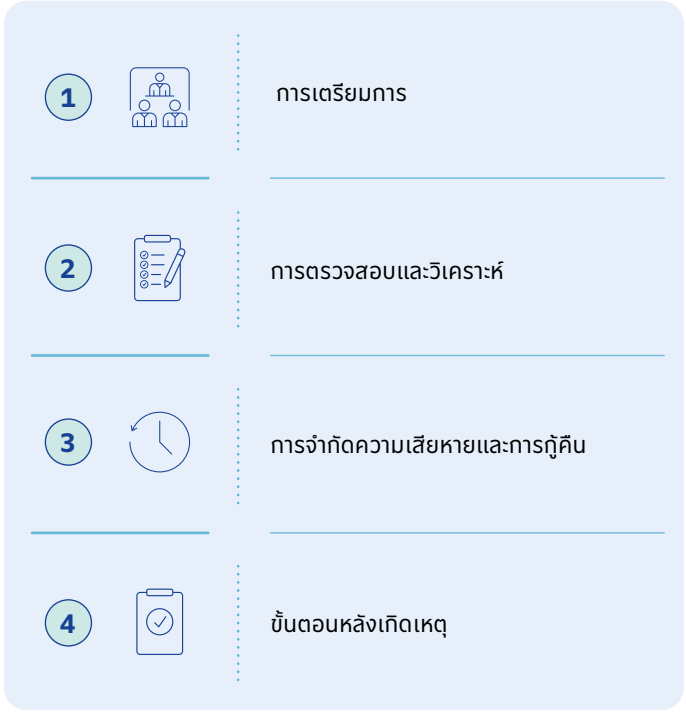
100%

ของพนักงานทั้งหมด

การทดสอบระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดให้มีการทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็นการซักซ้อมภายในของธนาคาร และการซักซ้อมร่วมกับธนาคารอื่นที่อยู่ภายใต้ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) ซึ่งผลที่ได้จากการซักซ้อมนั้น ธนาคารจะนำไปปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภายใต้สถานการณ์สมมติ “Malware attack BBL network infrastructure”

ผ่านการดำเนินการตามภาพรวมของกระบวนการการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทางไซเบอร์ 4 ขั้นตอนได้แก่



การซ้อมรับมือภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในครั้งนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติจากการโจมตีทางไซเบอร์ได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารจัดการทดสอบการโจมตีทางไซเบอร์ผ่านการสร้างสถานการณ์จำลองในรูปแบบการจัดส่ง Phishing Mail ให้แก่พนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงอันตรายของภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบ Phishing และสร้างความรู้ความเข้าใจถึงจุดสังเกตสำคัญของ Phishing Mail ซึ่งเป็นเทคนิคที่ผู้คุกคามนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารได้จัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่อง “Phishing ภัยคุกคามทางไซเบอร์” ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ของธนาคารก่อนเริ่มกระบวนการทดสอบ อย่างไรก็ดี ผลการทดสอบพบกรณีพนักงานถูกลวงข้อมูลเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับการทดสอบในปี 2562 เนื่องจากการทดสอบครั้งนี้ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเพื่อขอรับประกันภัยโรคโควิด-19 ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนแก่พนักงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หลังการทดสอบธนาคารได้มีการสื่อสารและอธิบายรายละเอียดพร้อมจุดสังเกตสำคัญของ Phishing Mail เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานอีกครั้ง รวมถึงนำผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบไปใช้วางแผนรับมือกับ Phishing หรือข่าวปลอมที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร และธนาคารยังมีแผนที่จะเพิ่มการรับรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ของพนักงาน โดยพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาของสื่อความรู้ให้เข้าใจง่ายขึ้น และจัดทำ Phishing Test ให้มีความถี่และหลากหลายมากขึ้น

การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นเรื่องสำคัญของสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเฝ้าระวังและเตรียมพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นส่วนสำคัญของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) เพื่อสร้างความร่วมมือภายในภาคการธนาคารของประเทศไทย ตลอดจนความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภาคส่วนและหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (FS-ISAC)

ในปี 2563 ธนาคารสนับสนุนการจัดกิจกรรมการแข่งขัน “TB-CERT Cyber Combat 2020” ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกอบรมปฏิบัติการจำลองทางเทคนิคผ่านการแข่งขัน Cyber Combat เพื่อให้สมาชิกของ TB-CERT เข้าใจถึงวิธีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ และช่วยให้สมาชิกคุ้นเคยกับสถานการณ์การต่อสู้กับภัยทางไซเบอร์ พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในการป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา ผู้เข้าร่วมการแข่งขันจะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของตน และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ในเครือข่ายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในภาคการธนาคารของประเทศไทย การแข่งขันในครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่จัดผ่านระบบออนไลน์ (Virtual Tournament) มีผู้เข้าร่วมจำนวน 39 ทีม จากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคการธนาคาร การสื่อสารโทรคมนาคม พลังงาน หน่วยความมั่นคง และหน่วยงานภาครัฐ ธนาคารได้ส่งพนักงานเข้าร่วมการแข่งขันในครั้งนี้ทั้งประเภททีมและประเภทบุคคล ซึ่งผลการแข่งขันปรากฏว่า ธนาคารได้รับรางวัลลำดับที่ 1 และ 2 ทั้งการแข่งขันประเภททีมและประเภทบุคคล

การใส่ใจดูแลพนักงาน

ด้วยตระหนักว่าพนักงานเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร การพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีทักษะความรู้ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ ธนาคารใส่ใจดูแลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้รับสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์คุณค่าร่วมกับธนาคารได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน

การดึงดูดและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างองค์กรให้เป็น “ธนาคารแห่งยุคดิจิทัล (Digital Bank)” โดยพัฒนาช่องทางและรูปแบบการเรียนรู้ที่ทันสมัยหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่พนักงานทุกระดับ ช่วยให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเติบโตไปพร้อมกับธนาคารได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายประจำปี 2563

- ผลตอบแทนการลงทุนในทุนมนุษย์ของธนาคาร (Human Capital Return on Investment: HCROI) เท่ากับหรือมากกว่า 3.0 เท่า
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานเท่ากับ 40 ชั่วโมงต่อคน

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ผลตอบแทนการลงทุนในทุนมนุษย์ของธนาคาร (Human Capital Return on Investment: HCROI) เท่ากับ 2.89
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานเท่ากับ 40.07 ชั่วโมงต่อคน

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- ผลตอบแทนการลงทุนในทุนมนุษย์ของธนาคาร (Human Capital Return on Investment: HCROI) มากกว่า 4.0 เท่า
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานเท่ากับ 50 ชั่วโมงต่อคน

ด้วยตระหนักดีว่า “พนักงานทุกคน” เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและท้าทายในยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น และการเข้าสู่ยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในการรับมือกับความท้าทายดังกล่าว พนักงานจำเป็นต้องมีกรอบความคิดที่ยืดหยุ่นไม่ยึดติด มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทักษะให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาช่องทางและรูปแบบการเรียนรู้ของธนาคารที่ทันสมัย หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่พนักงานทุกระดับ และสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับตัวของพนักงาน ลูกค้า และสังคมส่วนรวม ตลอดจนเพื่อเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถให้มาร่วมงานกับธนาคาร ควบคู่กับการดูแลพนักงานอย่างดีเพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ โดยจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและเพียงพอ สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงาน ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ตลอดจนกำหนดค่าตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดโดยรวมของธนาคาร อย่างเป็นธรรม ไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ หรือศาสนาของพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานอยากทำงานให้กับธนาคารอย่างต่อเนื่องและยาวนาน และช่วยดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร

การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน

เพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานทุกระดับ ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารเพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้และทักษะ (Upskilling) และเสริมสร้างทักษะใหม่ (Reskilling) ผ่านการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการเรียนรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย เช่น การเรียนรู้บนแพลตฟอร์มออนไลน์ การฝึกอบรมสัมมนาในรูปแบบห้องเรียนเสมือน การอบรมเชิงปฏิบัติการ การวางแผนเส้นทางอาชีพ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การมีส่วนร่วมในโครงการพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่พนักงานสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ เช่น Data Citizen, Future Ready Leader, Solution Provider, Fast Track English และ Sharing Forum ธนาคารพิจารณาหลักสูตรสำหรับแต่ละสายงาน (Mandatory Courses) โดยคำนึงถึงความจำเป็นและเหมาะสมต่อลักษณะงาน ก่อนที่จะออกแบบ สร้างเนื้อหา และพัฒนาเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกธนาคาร พร้อมทั้งจัดทำการวัดผลหลังการเรียนรู้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัล ดังตารางในหน้าถัดไป

4 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัล

1 กลุ่มพนักงานในสายงานที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

- Upskilling: การพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับธุรกิจธนาคารในระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง ในรูปแบบห้องเรียนเสมือน และบนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการวิเคราะห์จากตัวอย่างธุรกิจจริง จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการแบ่งปันความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ
- Reskilling: การพัฒนาทักษะใหม่ เช่น การเสริมสร้างทักษะความรู้ในเรื่องดิจิทัล แนวคิดและความรู้ใหม่เกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน เพื่อช่วยให้พนักงานรู้เท่าทันโลกธุรกิจ ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีและทดลองนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้ใหม่จากทั่วโลก

2 กลุ่มพนักงานในสายงานที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ หรือช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร

- การพัฒนาทักษะด้านข้อมูล (Data Influencer) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร ได้แก่ Lead with Data, Smart Goal and Dashboard Design, Stakeholder Influencing, Persistent Mindset
- การพัฒนาทักษะด้านความคิด (Mindset and Agility) ประกอบด้วยหลักสูตร Accountability, Think Out of the Box, Learn How to Learn, Cross Collaboration
- การพัฒนาทักษะด้านการคิดเชิงลึก (Thinking and Insight and Influencing) ประกอบด้วยหลักสูตร Strategic Thinking, Critical Thinking and Problem Solving, Analytical Thinking, Becoming a Strategist, Influencing Skill
- การพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ประกอบด้วยหลักสูตร Excellent Mentor, Next-Gen Supervisor, Coaching, People Management

3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการร่วมมือกัน การมีความรับผิดชอบในหน้าที่และความสามารถในการจัดการโครงการ

- ธนาคารคัดเลือกพนักงานจากสายงานด้านธุรกิจให้เรียนรู้หลักสูตร Design Thinking Workshop และ GoGoBoard for Innovative Minds โดยกำหนดหัวข้อการเรียนรู้ที่เน้นเรื่อง “Connection Before Solution” เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและช่วยให้พนักงานสามารถวางเป้าหมายและทำงานร่วมกันได้ ภายใต้กรอบแนวคิดของการสร้างองค์ความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเอง

4 การส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้แบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้แบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายใต้แนวคิด “Year of Passionate Learning and Practicing” ซึ่งสนับสนุนให้พนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างทักษะต่าง ๆ ได้ตามความสนใจ ดังนี้

- หลักสูตร Data Citizen เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในความสำคัญของการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัล และฝึกใช้เครื่องมือเบื้องต้นในการจัดการข้อมูล
- หลักสูตร Future Leader เพื่อพัฒนาทักษะ Soft Skill ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการสร้างผู้นำที่มีศักยภาพ สามารถคิด สื่อสาร ปรับตัว และพัฒนาทีมงานได้อย่างมีคุณภาพ
- หลักสูตร Fast Track English Academy เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในเชิงธุรกิจขั้นพื้นฐานให้แก่พนักงาน
- หลักสูตร Chinese Language ถูกออกแบบสำหรับการเรียนแบบ Micro Learning โดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกการใช้เสียงสี่โทนในภาษาจีน จดจำคำศัพท์ เรียนรู้วิธีนับเลขและเรียนรู้คำศัพท์ที่ใช้ในบทสนทนาทั่วไป รวมถึงมีการสอดแทรกไวยกรณ์ขั้นพื้นฐาน วิธีการใช้พินอิน และการฝึกเขียนตัวอักษรจีน
- หลักสูตร Chinese Banking เพื่อให้พนักงานนำไปประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ประกอบด้วยคำศัพท์ บทสนทนาเกี่ยวกับการเปิดบัญชี การฝาก-ถอน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และสินเชื่อ
- หลักสูตร Business Agent เพื่อให้ความรู้ด้านธุรกิจ และเศรษฐกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ
- Tips for Quality Work Life and Well-being เป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

จำนวนครั้งของพนักงานที่เข้าอบรมในปี 2563

1. กลุ่มพนักงานในสายงานที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

การพัฒนาความรู้และทักษะ (Upskilling)

	หลักสูตร	จำนวนครั้ง
	Strengthen Credit Skills	12,414
	Selling & Product Knowledge	43,249
	Sharing Session	1,379
	Compliance & Risk Awareness	8,071

การเสริมสร้างทักษะใหม่ (Reskilling)

	หลักสูตร	จำนวนครั้ง
	Digital Innovation & Technology	81,613
	Business and Industry	25,161
	Language Plus	13,337

2. กลุ่มพนักงานในสายงานที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ หรือช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร

	หลักสูตร	จำนวนครั้ง
	Data Influencer	129
	Mindset & Agility	7,036
	Thinking & Insight & Influencing	6,479
	Leadership	2,858

3. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการร่วมมือกัน การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และความสามารถในการจัดการโครงการ

	หลักสูตร	จำนวนครั้ง
	Design Thinking Workshop	25
	GoGoBoard for Innovative Minds	110

4. การส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้แบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต

	หลักสูตร	จำนวนครั้ง
	Data Citizen	7,337
	Future Leader	7,953
	Fast Track English Academy	6,399
	Chinese Language & Chinese Banking	715
	Business Agent	7,662
	IC & Mutual Funds	990
	Tips for Work Life and Well-being (5-Min Brain Booster)	2,067

หมายเหตุ: ข้อมูลจำนวนครั้งของพนักงานที่เข้าอบรมเก็บข้อมูลเป็นรายหลักสูตร ซึ่งในแต่ละหลักสูตรจะมีหลักสูตรย่อย

ธนาคารจัดให้มีการวัดผลการเรียนรู้ของพนักงานผ่านการทำแบบทดสอบหลังการอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจเนื้อหาและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นจากผู้เข้าอบรมในแต่ละหลักสูตร เพื่อนำไปใช้ในการทบทวนเนื้อหาให้มีประโยชน์ตรงความต้องการมากขึ้น และปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพสูง ตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงระดับผู้บริหาร โดยได้รวบรวมและสร้างศูนย์รวมคนเก่ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้สืบทอด ตั้งแต่ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงได้อย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงเริ่มตั้งแต่การพิจารณาคัดเลือกโดยสายงานของพนักงาน และพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการของธนาคาร ผู้ที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานความสามารถสูงของธนาคารจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพ รวมถึงการมีคุณลักษณะที่เด่นชัดทั้งในด้านความชื่นชอบในงานที่ทำ พลังที่ทุ่มเทให้แก่การทำงานและความยึดมั่นในงาน และมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคาร ได้แก่ การมีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานที่มุ่งเน้นการร่วมมือกันและความสามารถในการจัดการโครงการ นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้ปรับหลักเกณฑ์การพิจารณาพนักงานความสามารถสูง โดยเพิ่มเติม 5 คุณลักษณะสำคัญ (5 DNA) ได้แก่ Future Leadership, Digital Acumen, Thinking Agility, Change Agility และ Language Proficiency เพื่อเตรียมผู้บริหารในอนาคตให้มีศักยภาพและความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล

ธนาคารจัดเตรียมแผนการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับพนักงานความสามารถสูงแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมขึ้นเป็นผู้บริหารภายในระยะเวลาอันสั้น ธนาคารมีหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพที่หลากหลาย เพื่อรองรับความสนใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของพนักงานความสามารถสูง เช่น หลักสูตร Leadership หลักสูตร Design Thinking หลักสูตร Strategic Thinking, Business Strategy และ People Strategy และการเรียนรู้ผ่านแบบจำลองทางธุรกิจ

ในการดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูงให้สามารถเติบโตไปพร้อมกับธนาคารในระยะยาว ธนาคารดูแลในเรื่องของผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความก้าวหน้าในสายงาน การสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในสายงานและข้ามสายงาน และการมอบหมายให้เข้าร่วมโครงการที่สำคัญต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้มากขึ้น พร้อมสำหรับการขึ้นทดแทนในตำแหน่งที่สำคัญมากขึ้นต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้วิธีการที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อใช้ในการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง แผนดังกล่าวมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพให้สามารถก้าวขึ้นมารับตำแหน่งที่มีความสำคัญของธนาคาร โดยมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ตลอดจนมีภาวะผู้นำ สามารถรองรับความท้าทายในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่มาจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในขององค์กรในอนาคตได้

BBLearn

หน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่พัฒนาบุคลากรและจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยขยายช่องทางการเรียนรู้สำหรับพนักงานและส่งเสริมให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ “BBLearn” ที่สามารถเรียนผ่านมือถือ โน้ตบุ๊ค คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต ได้อย่างสะดวก ทุกที่ทุกเวลา BBLearn เป็นช่องทางการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์วิถีชีวิตในยุคดิจิทัล รวมไปถึงสามารถตอบรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงานในช่วงปฏิบัติงานที่บ้าน หรือรอปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรทั้งในส่วนของเนื้อหาและกิจกรรมรวมกว่า 100 หลักสูตร และออกหลักสูตรใหม่ทุกเดือนเพื่อตอบรับความต้องการทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต

ในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่ม โครงการ BBLearn Learning Journey ซึ่งเป็นเส้นทางการเรียนรู้ที่พนักงานสามารถเลือกได้ตามความสนใจ เพื่อเพิ่มทักษะใหม่และพัฒนาตนเอง ในแต่ละเส้นทางการเรียนรู้ พนักงานจะได้เรียนรู้ทั้งหลักสูตรที่จำเป็น และหลักสูตรทางเลือกตามความสนใจของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งมีการสร้างกลุ่มการเรียนรู้ขึ้นเพื่อถามตอบข้อสงสัย แลกเปลี่ยนความรู้ และทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรม

การเรียนรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร โครงการดังกล่าวเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้เรียนเชิงรุกอย่างเต็มตัว สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โครงการดังกล่าวมีเส้นทางการเรียนรู้ให้พนักงานเข้าร่วมได้ 6 เส้นทาง ได้แก่ Data Citizen Journey, Future Ready Leader, Fast Track English Academy, Chinese Language, Business Agent และ Solution Provider มีพนักงานเข้าร่วมจำนวน 1,194 คน

กระบวนการเรียนรู้ผ่านโครงการ BBLearn Learning Journey มีเส้นทาง ดังนี้

1

Design & Plan

พนักงานสามารถเลือกหรือออกแบบ
และวางแผนจัดการเส้นทางการเรียนรู้
ตามความสนใจของตนเอง

2

Learn & Test

เรียนรู้และทำแบบทดสอบ
และสามารถกลับมาทบทวนความรู้ได้โดยไม่จำกัด

3

Practice

นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์จริง
เพื่อให้เกิดเป็นทักษะของพนักงาน

4

Share

นำความรู้และทักษะที่ได้ไปทดลองใช้
และนำไปแบ่งปัน หรือเผยแพร่ให้สมาชิกอื่น
ในกลุ่มการเรียนรู้ เพื่อให้เข้าใจองค์ความรู้นั้นอย่างลึกซึ้ง

5

Experiential Learning

จัดกิจกรรมเพื่อต่อยอดความรู้ในรูปแบบ
การอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรมสัมมนา
ในรูปแบบห้องเรียนเสมือน และการจัดงานพูดคุย
ในรูปแบบห้องเรียนเสมือน

6

Community

สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยสร้างกลุ่มผ่านกลุ่มไลน์
เพื่อรวบรวมพนักงานที่มีความสนใจเรียนรู้ในแต่ละเส้นทาง
ได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน นำเสนอความคิดเห็น
ผ่านการสนทนา แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ที่เป็นประโยชน์
จากมุมมองของผู้เรียนด้วยกัน และสร้างความรู้ใหม่
เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและธนาคาร

การฝึกอบรมที่สำคัญ

1. Data Influencer Program

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร จึงได้จัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Data Influencer Program ที่เน้นการสนทนาภายในกลุ่ม และการเรียนรู้ผ่านตัวอย่างจริงทางธุรกิจ ในการฝึกอบรมดังกล่าว ผู้เข้าอบรมจะต้องทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานในธนาคาร และนำเสนอโครงการดังกล่าวต่อคณะกรรมการ การฝึกอบรมดังกล่าวมีหัวหน้างานและพนักงานเข้าร่วมจาก 10 สายงาน และได้นำเสนอโครงการรวม 15 โครงการ โครงการที่นำไปทดลองใช้จริงภายในสายงาน คือ การสร้าง Dashboard เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานภายในทีม ทำให้ทีมงานสามารถทราบสถานการณ์การทำงานภายในทีม เกิดการวางแผนและสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในทีมงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถลดระยะเวลาการทำงานลงจาก 13.25 วัน ตามที่กำหนดไว้ในระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน เหลือ 10.11 วัน การอบรมดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมที่เป็นระดับหัวหน้างาน จำนวน 40 คน และระดับพนักงาน จำนวน 30 คน

2. โครงการพัฒนา New Capability, Digital Innovation, and Technology

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดโครงการพัฒนา New Capability, Digital Innovation, and Technology ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานในด้านดิจิทัลและนวัตกรรม และเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โครงการดังกล่าวเน้นการให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดวิถีการทำงานแบบใหม่ เช่น การลดขั้นตอนในการทำงาน การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปรับวิธีการทำงานให้เป็นแบบอไจล์และสกรัม เป็นต้น หลักสูตรการอบรมประกอบด้วย IT and Cyber Security Forum: Secured Lifestyle in Digital Age, Project Management, SQL for Data Auditing, Leading with Data และ Smart Goal and Dashboard มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 1,100 คน

3. โครงการผู้บริหารทดแทน RM Management Trainee และ ARM/SRO Management Trainee สำหรับสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพให้มีความพร้อมสำหรับการได้รับแต่งตั้งเป็นผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ที่สามารถบริหารงานและบริหารทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ และสินเชื่อ ก่อนเริ่มโครงการ ผู้เข้าร่วมจะถูกประเมินความสามารถเพื่อระบุทักษะที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่ม และเมื่อเริ่มโครงการแล้ว ผู้เข้าร่วมจะได้รับการพัฒนาทักษะ

ผ่านการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมกับการทำงานจริง การให้คำแนะนำและแบ่งปันความรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลังจบโครงการจะมีการประเมินผลการพัฒนาทักษะอีกครั้ง เพื่อให้สายงานใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 69 คน

4. โครงการ GoGoBoard for Innovative Minds

ธนาคารร่วมกับโรงเรียนดรุณสิกขาลัยจัดโครงการ GoGoBoard for Innovative Minds ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการความคิดเชิงบวกในการทำงานฝึกกระบวนการสร้างองค์ความรู้ที่เกิดจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ของตนเอง และเน้นย้ำถึงวัฒนธรรมและทักษะการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของธนาคาร ได้แก่ การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ การทำงานที่มุ่งเน้นการร่วมมือกัน ความสามารถในการจัดการโครงการ การคิดอย่างเป็นระบบ และการนำความรู้ไปสร้างวิธีหรือแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โครงการดังกล่าวมีการสรุปผล จุดแข็ง จุดที่พัฒนาได้ และรูปแบบการทำงาน เป็นรายบุคคล เพื่อส่งมอบให้หัวหน้างานนำไปใช้พัฒนาต่อยอดทักษะต่าง ๆ ของพนักงานได้อย่างตรงจุด มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 110 คน

5. โครงการ Prevention of NPL

ธนาคารได้จัดอบรมเชิงทฤษฎีผ่านช่องทางออนไลน์ให้แก่ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ในสายงานลูกค้าธุรกิจ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ การป้องกันหนี้ที่ก่อให้เกิดปัญหา และผลกระทบที่เกิดจากหนี้ที่มีปัญหา พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีศึกษา เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจมากขึ้น มีผู้เข้าอบรม จำนวน 37 ราย ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประเมินสภาพธุรกิจของลูกหนี้ เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ช่วยลดการเกิดหนี้เสียและเพิ่มโอกาสในการฟื้นตัวของธุรกิจ

6. โครงการ RAR Credit Sharing

การรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายในองค์กรให้อยู่รวมกันอย่างเป็นระบบ จะทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรได้ร่วมกับฝ่ายสอบทานสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพัฒนาเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ทางออนไลน์อย่างเป็นระบบในโครงการ RAR Credit Sharing เพื่อให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง ส่งผลให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น งานมีคุณภาพมากขึ้นและลดข้อผิดพลาดที่พบบ่อยลง โครงการดังกล่าวมีผู้เข้าอบรม จำนวน 579 คน ซึ่งร้อยละ 68 ของผู้เข้าอบรมเห็นว่าความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ในระดับมากที่สุด

การให้ความรู้และเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเกษียณอายุ

นอกเหนือจากการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานปัจจุบันแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่พนักงานที่ใกล้เกษียณอายุในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ได้ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคและสร้างความสำเร็จให้กับธนาคารมาอย่างยาวนาน และเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่ใกล้เกษียณจะมีความมั่นคงและความสุขในชีวิตหลังเกษียณ ธนาคารได้จัดงานปัจฉิมนิเทศสำหรับผู้ที่เกษียณอายุในปี 2563 เพื่อยกย่องและเชิดชูเกียรติพนักงาน ธนาคารได้เชิญวิทยากรจากภายในธนาคารและหน่วยงานภายนอกมาบรรยายให้ความรู้และข้อแนะนำเกี่ยวกับการจัดการชีวิตหลังเกษียณ เพื่อให้ใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข เช่น การจัดการความกังวล อาชีพทางเลือกหลังเกษียณ การดูแลสุขภาพ สวัสดิการของรัฐ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณอายุ เป็นต้น ในงานดังกล่าวมีพนักงานที่ใกล้เกษียณเข้าร่วม จำนวน 307 คน

การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะดูแลพนักงานให้มีความมั่นคงในชีวิต มีความสุขในการทำงาน และมีความผูกพันและอยากเติบโตไปพร้อมกับธนาคาร

เป้าหมายประจำปี 2563

- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการศาล
- จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานลดลงเมื่อเทียบกับปี 2562
- อัตราการขาดงานของพนักงานโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5 วันต่อปี

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการศาล
- จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานลดลงร้อยละ 50
- อัตราการขาดงานของพนักงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 วันต่อปี

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงาน รวมถึงไม่มีข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล
- ขยายขอบเขตของการสำรวจความผูกพันของพนักงานให้ครบทุกหน่วยงานของธนาคาร และผลสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานลดลง และไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน
- อัตราการขาดงานของพนักงานโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5 วันต่อปี

พนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อธนาคาร ในฐานะที่มีบทบาทในกระบวนการสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่ลูกค้า นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ และขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ความสำเร็จ ความมั่นคงในชีวิตและการทำงานอย่างมีความสุขเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม และเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่พนักงานและสร้างความผูกพันอันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร นำไปสู่การมีส่วนร่วมในการผลักดันและพัฒนาธนาคารให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ข้อมูลด้านการดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมทั้งพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ยกเว้นในกรณีที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ธนาคารมีนโยบายกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์แก่พนักงาน อย่างชัดเจน เท่าเทียม และเป็นธรรม โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ หรือศาสนา การกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานจะพิจารณาตามความเหมาะสมจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการของธนาคาร แม้ว่าธนาคารจะกำหนดค่าตอบแทนการทำงานขั้นต่ำของพนักงานไว้สูงกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมายอยู่แล้ว แต่ธนาคารยังมีความต้องการให้ค่าตอบแทนที่ธนาคารให้แก่พนักงานอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในภาคธุรกิจเดียวกันได้ โดยได้เข้าร่วมในการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกับตลาดแรงงานในภาคธุรกิจธนาคารเป็นประจำทุกปี และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารให้สามารถแข่งขันได้และเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรักษาและดึงดูดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ

ธนาคารจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสมและให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมแก่พนักงานทุกคน ภายใต้หลักความเท่าเทียมและครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านสุขภาพ เงินกู้ยืม หรือความมั่นคงหลังเกษียณอายุ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระและคลายความกังวลในด้านต่าง ๆ ของพนักงานและครอบครัว และในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารได้จัดสรรสวัสดิการสินเชื่อเงินกู้โดยไม่คิดดอกเบี้ยให้แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับพนักงานและครอบครัวอย่างเร่งด่วน

เงินช่วยเหลือ

ธนาคารให้สวัสดิการช่วยเหลือพนักงานเพิ่มเติมจากสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและมีการประกาศแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบ เช่น การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน เดือนละ 800 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจ่ายเงินบำรุงขวัญแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ การจ่ายเงินช่วยเหลือแก่พนักงานที่ทำงานอยู่ในสาขาที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน การจ่ายเงินช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอัตรา 15 เท่าของเงินเดือน การจ่ายเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงานในอัตรา 30 เท่าของเงินเดือน โดยที่บุตรจะยังได้รับเงินสงเคราะห์บุตรตามระเบียบ เสมือนว่าพนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวยังคงสภาพความเป็นพนักงานอยู่ เป็นต้น

สินเชื่อสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการสินเชื่อดอกเบี้ยอัตราพิเศษตามความต้องการและความจำเป็นในการดำรงชีพของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดการทำงานกับธนาคาร สินเชื่อดังกล่าวครอบคลุมการซื้อที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์ การใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัว การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากภายนอกธนาคาร การซื้อเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการครองชีพ การกู้ยืมเพื่อบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น ในปี 2563 ธนาคารได้เพิ่มสวัสดิการเงินกู้ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ให้แก่พนักงาน ในกรณีที่บุคคลในครอบครัวของพนักงานได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นการถูกเลิกจ้าง การถูกปรับลดอัตราค่าจ้าง หรือการขาดรายได้จากการประกอบอาชีพและการประกอบธุรกิจ โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 150,000 บาท

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารส่งเสริมการออมของพนักงาน โดยได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตั้งแต่ปี 2532 เพื่อให้พนักงานธนาคารมีเงินใช้จ่ายอย่างเพียงพอและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในวัยเกษียณ พนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3–15 ของเงินเดือน และธนาคารสมทบเงินกองทุนให้ในอัตราร้อยละ 6.75–8.75 ของเงินเดือน ขึ้นอยู่กับอายุงานของพนักงาน สมาชิกกองทุนสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่ต้องการและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ปัจจุบันมีพนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 95 ของพนักงานทั้งหมด

การส่งเสริมสุขภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

ในกรณีลาป่วย ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยได้สูงสุด 90 วัน ซึ่งมากกว่าจำนวนวันที่กฎหมายกำหนดไว้ (สูงสุด 30 วัน) นอกจากนี้ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตที่ดีภายในครอบครัวของพนักงาน ธนาคารได้จัดสวัสดิการไว้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ ในกรณีลาคลอด ธนาคารให้สิทธิพนักงานหญิงลาคลอดโดยได้รับค่าจ้างเต็ม ในช่วงก่อนและหลังคลอดรวมกันสูงสุด 98 วัน ส่วนพนักงานชายสามารถลาเพื่อไปดูแลภรรยาและบุตรโดยได้รับค่าจ้างเต็มได้สูงสุด 5 วัน ภายในช่วง 15 วันแรกหลังการคลอด

โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน

ธนาคารจัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้เพื่อนพนักงานมีโอกาสช่วยเหลือบรรเทาความเดือนร้อนให้กับครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิต ธนาคารจะหักเงินเดือนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการคนละ 10 บาท ต่อเดือนต่อผู้เสียชีวิต 1 ราย เพื่อนำไปมอบให้แก่ทายาทของผู้ร่วมโครงการที่ถึงแก่กรรม

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาคารกรุงเทพ

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ของธนาคารถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานธนาคารมีโอกาสสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกผู้ถึงแก่กรรม เมื่อมีสมาชิกถึงแก่กรรม ผู้รับเงินสงเคราะห์ที่ถูกระบุไว้ล่วงหน้าจะได้รับเงินสงเคราะห์จากสมาชิกอื่น ๆ

บริการด้านสุขภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน เพราะจะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ธนาคารจัดให้มีบริการด้านสุขภาพแก่พนักงาน ดังนี้

หน่วยบริการสุขภาพ

ธนาคารจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล มาให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานในวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.30 -17.00 น. ที่หน่วยบริการสุขภาพ ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และชั้น 2 อาคารพระราม 3

บริการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงาน เพื่อประเมินสุขภาวะโดยทั่วไปและค้นหาปัญหาสุขภาพเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การวินิจฉัยและรักษาโรคร้ายแรงต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที การตรวจสุขภาพประจำปีครอบคลุมการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน การทำงานของตับและไต ปัสสาวะ และการเอกซเรย์ปอด และยังให้พนักงานสามารถตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบีได้ทุก 3 ปี ด้วย นอกจากนี้ พนักงานชายที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป สามารถรับการตรวจเลือดเพื่อประเมินความเสี่ยงต่อภาวะมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงทุกคนจะได้รับสิทธิการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก และได้รับการประเมินจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้ได้รับการตรวจวัดความเสี่ยงต่อโรคมะเร็งเต้านม (Mammogram) หรือภาวะกระดูกพรุน โดยสามารถเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ และเอกซเรย์ปอดประจำปี

ธนาคารจัดให้มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ที่มีการแพร่ระบาดตามฤดูกาลให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2563 มีพนักงานเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารพระราม 3 จำนวน 5,180 คน พนักงานสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัดสามารถเบิกค่าฉีดวัคซีนได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด ธนาคารเชื่อมั่นว่าการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ จะเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานเองและสังคมส่วนรวม นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีบริการรถเอกซเรย์ปอดเคลื่อนที่ โดยสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นเกี่ยวกับความผิดปกติของอวัยวะในทรวงอก เช่น ปอด หัวใจ และกระดูกซี่โครง ในปี 2563 มีพนักงานเข้ารับบริการตรวจเอกซเรย์ที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารพระราม 3 จำนวน 2,477 คน

การจัดอบรมการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (AED)

ธนาคารจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อช่วยชีวิต ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานไปจนถึงการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉิน ครอบคลุมการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน การฝึกปฏิบัติการกับหุ่นสาธิตเพื่อช่วยเหลือผู้ที่หยุดหายใจหรือหัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR) และการฝึกใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (AED) เพื่อช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้น

การจัดการความเครียดและปัญหาสุขภาพจิต

ธนาคารจัดให้มีจิตแพทย์ออกตรวจสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในหน่วยบริการสุขภาพ เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตจากสถานพยาบาลภายนอกได้ เช่น ค่าธรรมเนียมในการปรึกษาจิตแพทย์ ยารักษาภาวะเครียด ซึมเศร้า และภาวะทางจิตอื่น ๆ

การเผยแพร่ความรู้ผ่านบทความ

ธนาคารเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ การใช้ยา และการดูแลสุขภาพ ให้แก่พนักงาน ในรูปแบบของบทความผ่านช่องทางเว็บไซต์ภายใน เช่น โรคปอดอักเสบจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ปัญหาผิวหนังอักเสบกับการใช้หน้ากากอนามัย ท่ายืดกล้ามเนื้อระหว่างทำงานในสำนักงาน ดวงตากับการทำงาน เป็นต้น

การส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

การปรับตัวสู่การทำงานรูปแบบใหม่

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานปรับตัวสู่การทำงานแบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตแบบใหม่ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยนำ Office 365 ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ใช้ในการทำงานมาเป็นเครื่องมือช่วยให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ One Drive พื้นที่จัดเก็บข้อมูลแทน Drive U การใช้ Teams ในการติดต่อสื่อสารภายในทีมงานและองค์กร และการใช้ Yammer ในการติดตามข่าวสารของธนาคาร เป็นต้น แพลตฟอร์มดังกล่าวช่วยเพิ่มความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ ไม่ว่าจะจากภายในหรือภายนอกธนาคาร และสามารถใช้งานได้บนทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน๊ตบุ๊ค มือถือ หรือแท็บเล็ต

การทำงานที่ยืดหยุ่น

จากสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานของคนทั่วไปรวมทั้งพนักงานธนาคารเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การทำงานที่มีความยืดหยุ่นทั้งในแง่ของช่วงเวลาและสถานที่มีความจำเป็นมากขึ้น ธนาคารได้จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อส่งเสริมให้สามารถบริหารจัดการเวลาทำงานได้อย่างเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของตน ธนาคารอนุญาตให้มีการทำงานจากที่บ้าน และการเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาตรง นอกจากนี้ ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถแต่งกายในชุดลำลองได้ในวันศุกร์เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความผ่อนคลายมากขึ้น

บริการ “ห้องคุณแม่” และสถานที่ออกกำลังกาย

“ห้องคุณแม่” คือ พื้นที่ที่ธนาคารจัดไว้เป็นสัดส่วนสำหรับการปฏิบัติภารกิจเพื่อลูกน้อยแรกเกิด ช่วยให้พนักงานที่เป็นคุณแม่สามารถปฏิบัติภารกิจ

	รายการ	พนักงานประจำ	ลูกจ้างตามสัญญารายปี
	การรักษาพยาบาล	✓	✓
	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-
	ประกันสังคม	✓	✓
	ความคุ้มครองกรณีพิการหรือทุพพลภาพ	✓	✓
	เงินสงเคราะห์ครอบครัวกรณีเจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือเสียชีวิต	✓	✓
	เงินเกษียณอายุ	✓	-
	สิทธิลาคลอดบุตร	✓	✓
	เงินสงเคราะห์บุตร	✓	-
	เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ	✓	✓
	ประกันชีวิตกลุ่ม	✓	✓
	การตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓
	สวัสดิการเงินกู้	✓	-
	เงินช่วยเหลือ	✓	-
	วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่	✓	✓
	การทำงานที่ยืดหยุ่น	✓	-
	ห้องคุณแม่	✓	✓
	สถานที่ออกกำลังกาย	✓	✓

ได้อย่างสะดวกในที่ทำงาน ภายในห้องมีการจัดแบ่งโซนด้วยการกั้นม่าน สามารถปรับแสงสว่างได้ตามความต้องการ มีอ่างล้างมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อมด้วยตู้แช่น้ำนมแม่ระหว่างวัน ซึ่งมีแม่บ้านคอยดูแลทำความสะอาดตู้แช่ทุกสุดสัปดาห์ ประตูเข้าห้องเป็นระบบแบบใช้รหัสเฉพาะบุคคล เพื่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมการออกกำลังกายของพนักงาน เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารพระราม 3 และสมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร

การดูแลพนักงานเกษียณอายุ

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานที่เกษียณอายุเนื่องจากพนักงานเหล่านี้ได้สร้างคุณประโยชน์และร่วมฝ่าฟันอุปสรรคเคียงข้างกับธนาคารมาอย่างยาวนาน ธนาคารจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศและพิธีประกาศเกียรติคุณพร้อมมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุในแต่ละปี และให้เงินช่วยเหลือเฉพาะกาลแก่พนักงานเกษียณอายุที่ได้ทำงานกับธนาคารมานานกว่า 30 ปี เป็นจำนวนเงิน 200,000 บาท เพื่อใช้ในการดำรงชีพหลังเกษียณ

ธนาคารให้การสนับสนุนชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณของธนาคารได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์ และร่วมช่วยเหลือสมาชิกอื่นและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร เช่น การรับบริการสุขภาพของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนค่ายาและกายภาพบำบัด และเงินช่วยเหลือค่าฌาปนกิจ จำนวน 5,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาตรี โสภณพนิช เพื่อให้ความช่วยเหลืออดีตพนักงานที่เดือดร้อนด้านการเงินหลังเกษียณ เช่น เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงและถึงแก่กรรม ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารมีการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีอาชีวอนามัยที่ดี

คณะกรรมการความปลอดภัย

ในการขับเคลื่อนการจัดการด้านความปลอดภัย ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและติดตามประเด็นด้านความปลอดภัยภายในอาคารของธนาคาร รวมถึงสำรวจพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อประเมินสิ่งชี้บ่งอันตราย กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข และติดตามผลการแก้ไข คปอ. ต้องรายงานต่อธนาคารหากมีพนักงานประสบอันตรายเจ็บป่วย หรือเกิดเหตุเดือดร้อนหรือไม่ปลอดภัยจากการทำงาน และต้องจัดประชุมเรื่องความปลอดภัยในสาขาหรืออาคารอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุมและติดตามผล นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดตั้ง คปอ. ประจำสาขาหรืออาคารที่มีจำนวนพนักงานรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 35 อาคาร แต่ละ คปอ. มีสมาชิก 5 คน ประกอบด้วยพนักงานทั้งระดับผู้บังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ยกเว้น คปอ. อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารพระราม 3 ซึ่งมีสมาชิก 11 คน กรรมการมีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี

การตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงาน

ธนาคารจัดจ้างผู้รับเหมาและผู้ตรวจสอบที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ให้ทำการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความปลอดภัยของตัวอาคาร อุปกรณ์ประกอบอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งระดับชาติและสากล เช่น Singapore Standard SS 544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings

ในพื้นที่ที่ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขและบรรเทาผลกระทบโดยใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เป็นต้นเหตุ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ธนาคารได้ปรับปรุงท่อน้ำดับเพลิงและสายฉีดน้ำดับเพลิง (Fire Hose) ของอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพร้อมใช้งานได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ธนาคารได้ตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องกรองน้ำดื่มภายในธนาคาร เพื่อให้พนักงานและลูกค้ามั่นใจว่าน้ำดื่มที่ธนาคารให้บริการมีความสะอาดปลอดภัยตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข นอกเหนือจากการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานแล้ว ธนาคารยังจัดให้มีการซ้อมอพยพหนีไฟและอบรมซ้อมดับเพลิงให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุเพลิงไหม้ได้อย่างมีสติ และป้องกันการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

การสำรวจระดับความผูกพันขององค์กร

ธนาคารได้ทำการสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล จำนวน 291 ราย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การมีส่วนร่วม ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการบริการจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคารได้อย่างตรงจุด รวมถึงเป็นการช่วยสร้างและรักษาความผูกพันของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูง และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ธนาคาร เช่น ลดอัตราการลาออกของพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ในปี 2563 ผลการสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลอยู่ที่ร้อยละ 75

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี อันจะนำมาซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจของผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนสังคมส่วนรวม ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการอย่างเคร่งครัด เคารพสิทธิมนุษยชน ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ และสนับสนุนให้พนักงานและคู่ค้าของธนาคารปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์คุณค่าแก่สังคม

การกำกับดูแลกิจการ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการกิจการให้เติบโตอย่างยั่งยืน อันนำมาซึ่งความเชื่อมั่นของลูกค้าและนักลงทุน ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

เป้าหมายประจำปี 2563

ได้รับผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในระดับ “ดีมาก”

ได้รับผลการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ในระดับ “ดีเลิศ”

ผลการดำเนินงานปี 2563

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อยู่ในระดับ “ดีมาก”

ผลการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยอยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

ได้รับผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในระดับ “ดีเลิศ

รักษาผลการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ให้อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างคุณค่าให้กับกิจการและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ลูกค้า นักลงทุน และพนักงานของธนาคารได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังที่สูงขึ้นต่อการดำเนินงานของธนาคารทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมถึงเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งสร้างคุณค่าให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้ธนาคารสามารถปรับตัวได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลง สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนกฎเกณฑ์ของทางการ ธนาคารได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้เป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร นโยบายกำกับดูแลกิจการของธนาคารประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย 2. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส 3. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ 4. การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และ 5. จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ คณะกรรมการธนาคารมีการพิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้นโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนกฎเกณฑ์ของทางการ

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Corporate-Governance-Policy

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนพิจารณาและอนุมัติแผนกลยุทธ์และแผนประจำปีของธนาคาร รวมถึงกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของธนาคาร และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน สามารถสร้างผลประกอบการที่ดีและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารประกอบด้วย

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาอนุมัติ การให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และพิจารณาเรื่อง ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร พิจารณาเสนอชื่อกรรมการต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย พิจารณาเสนอชื่อบุคคลต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร และพิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่กำกับดูแลในเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับการสอบทานรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่พิจารณาหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน พิจารณาแผนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตลอดจนดูแลให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติ

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ทั้งด้านการเงินการธนาคาร ด้านการบริหารธุรกิจ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ในการสรรหากรรมการธนาคาร คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติมาดำรงตำแหน่ง โดยพิจารณาจากกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารและทักษะที่จำเป็นตาม Board Skill Matrix รวมถึงข้อกำหนดของทางการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การสรรหาและคัดเลือกกรรมการจะคำนึงถึงโครงสร้าง องค์ประกอบ และขนาดของคณะกรรมการธนาคารที่มีความหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ ความรู้ทักษะความชำนาญ ประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเชื้อชาติและศาสนา

ธนาคารได้กำหนดให้โครงสร้างกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนคณะกรรมการธนาคารทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดย ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2563 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้น 18 คน[1] เป็นกรรมการอิสระ 8 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 9 คน

ข้อมูลสัดส่วนคณะกรรมการธนาคาร

เพศ

ผู้หญิง	ผู้ชาย
5.6%	94.4%

อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 65 ปี	มากกว่า 65 ปี
22.2%	77.8%

โครงสร้างคณะกรรมการ

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	กรรมการอิสระ	กรรมการที่เป็นผู้บริหาร
5.6%	44.4%	50.0%

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ

5-9 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 9 ปี
11.1%	27.8%	61.6%

[1] พลเรือเอกประเจตน์ ศิริเดช ลาออกจากการเป็นกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2563

ประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

การประชุม

คณะกรรมการธนาคารมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยได้รับแจ้งกำหนดนัดหมายการประชุมคณะกรรมการในรอบปีเป็นการล่วงหน้า ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการแต่ละท่านต้องเข้าร่วมการประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของการประชุมคณะกรรมการธนาคารที่จัดขึ้นทั้งหมดในรอบปี เว้นแต่มีเหตุผลและความจำเป็นอันสมควร ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2563 กรรมการทุกท่านเข้าร่วมประชุมเกินร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุม โดยมีค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของกรรมการเท่ากับร้อยละ 95.14 ของจำนวนการประชุม

นอกเหนือจากการประชุมคณะกรรมการธนาคารแล้ว เลขานุการบริษัทได้จัดให้กรรมการอิสระได้มีการประชุมในระหว่างกันเองเป็นครั้งคราว เพื่อให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในธนาคารและประเด็นสำคัญอื่น ๆ เลขานุการบริษัทจะจัดทำรายงานให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ได้รับทราบถึงประเด็นและข้อคิดเห็นจากการประชุมดังกล่าว

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ และนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย 2 รูปแบบ ดังนี้

1) การประเมินผลตนเอง เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองทั้งแบบรายคณะและรายบุคคล
   - หัวข้อหลักในแบบประเมินตนเองแบบรายคณะ ประกอบด้วย 1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ 2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ 3. การประชุมคณะกรรมการ 4. การทำหน้าที่ของกรรมการ 5. ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ และ 6. การพัฒนาตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร
   - หัวข้อหลักในแบบประเมินตนเองแบบรายบุคคล ประกอบด้วย 1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ 2. การประชุมคณะกรรมการ และ 3. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ

2) การประเมินแบบไขว้ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการท่านอื่น
   - หัวข้อหลักในการประเมินประกอบด้วย 1. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมประชุม 2. การเตรียมตัวเข้าประชุม 3. การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม 4. การให้ความร่วมมือ และ 5. การเป็นตัวแทนในการแสดงภาพลักษณ์ของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะทำการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเป็นประจำทุกปี เพื่อให้คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะได้ทำการทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ และนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางนำไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไป

การพัฒนากรรมการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ให้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการจัดกิจกรรมการอบรมและการสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองและหัวข้อที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้กรรมการเข้าใหม่ต้องทำการศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงข้อบังคับ หน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการตามข้อบังคับและกฎเกณฑ์ของธนาคารและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

การแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน และแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการกำกับดูแลและการดำเนินงานภายในธนาคาร ฝ่ายจัดการทำหน้าที่บริหารงานและขับเคลื่อนให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและโครงสร้างผู้ถือหุ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค โดยให้สิทธิอย่างเท่าเทียมแก่ผู้ถือหุ้นภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อาทิ การเสนอวาระการประชุม การส่งคำถามล่วงหน้า การเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าการสรรหาเป็นกรรมการ การร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และการกำหนดให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิออกเสียง 1 หุ้น ต่อ 1 เสียง ในแต่ละวาระของการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี ธนาคารเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างเงินทุนและผู้ถือหุ้นรายใหญ่ไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร ผู้ถือหุ้นของธนาคารประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงาน นักลงทุนสัมพันธ์ของธนาคารทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลที่สำคัญแก่นักลงทุนและผู้ถือหุ้น และธนาคารได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญและสิทธิของผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร

จรรยาบรรณธุรกิจ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการประกอบธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและธรรมาภิบาลที่ดี และให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

เป้าหมายประจำปี 2563

ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน การทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ และการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร

ผลการดำเนินงานปี 2563

ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน การทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ และการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

การสนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีส่วนร่วมกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการคงสถานะสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)

ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน การทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ และการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร

จริยธรรมทางธุรกิจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสียเป็นอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจที่ขัดต่อหลักจริยธรรมอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงต่อธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าว ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม มาตรฐานจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ และกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางการ พร้อมทั้งกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานและมีการสื่อสารภายในธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของธนาคารสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้การจัดการดังกล่าวจะช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคาร และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและนักลงทุนในระยะยาว

การทุจริตคอร์รัปชัน การฟอกเงิน การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงเป็นภัยคุกคามต่อสังคมส่วนรวม และยังเป็นความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารได้ออกนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อจัดการความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและด้านกฎระเบียบและกฎหมายของธนาคาร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคาร

แนวทางการดำเนินงาน

จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จึงส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และที่ปรึกษาของธนาคาร มีความเข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการหรือมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารส่งเสริมการสื่อสารและการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจแก่พนักงานของธนาคาร โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ธนาคารยังจัดให้มีนโยบาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสเมื่อมีการปฏิบัติที่ขัดกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนให้บริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารนำจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท

จรรยาบรรณพนักงาน

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร ยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานของธนาคารอย่างเคร่งครัด โดยมีการแนะนำและชี้แจงเกี่ยวกับจรรยาบรรณในวันปฐมนิเทศกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใหม่ นอกจากนี้ ธนาคารจัดทำคู่มือพนักงาน และหลักสูตรออนไลน์บนแพลตฟอร์ม BBLearn เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารให้พนักงานทุกคนเกิดความตระหนักรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานและกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคาร

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Code-of-Conduct-and-Business-Ethics-Practices

นอกจากนี้ เพื่อกำกับดูแลให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการได้อย่างถูกต้อง ธนาคารได้ดำเนินการดังนี้

1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการและสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งจะส่งผลทางลบต่อการดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคาร ตลอดจนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับตัวพนักงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการ ซึ่งสามารถทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานธุรกิจของธนาคาร รวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
3. จัดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการตลอดจนนโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดให้มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเหมาะสมกับผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิด
5. จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตและการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยตระหนักว่าสิทธิในการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า ธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

1. ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค จริงใจ ไม่เอาเปรียบ และไม่บังคับ โดยมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง
2. ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย อีกทั้งยังสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก
3. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสินทรัพย์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
4. ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการบริการที่เหมาะสม เช่น การเปลี่ยนประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ การเปลี่ยนผู้ให้บริการ การแจ้งปัญหา การยื่นเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา เป็นต้น
5. ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิของตนที่เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยธนาคารมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมบนพื้นฐานของหลักการสำคัญ 9 ด้าน ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีหน้าที่ผลักดันการให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และการจัดกลุ่มลูกค้า
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขาย

3. การจ่ายค่าตอบแทน
การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล รวมถึงการกำหนด KPI อย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขายหรือให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Mis-selling)

4. กระบวนการขาย
การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะกับความประสงค์ มีระบบการตรวจสอบคุณภาพการขาย เช่น การโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลอง

นอกจากนี้ การเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางต้องมีวิธีปฏิบัติที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมกับลูกค้า และการทำความรู้จักลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอ

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน
ธนาคารสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ วิธีการขายโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้พนักงานขายสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า
ธนาคารมีการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารได้ออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายใต้แนวทางป้องกัน 3 ชั้น

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน
ธนาคารกำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา ให้มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ
ธนาคารจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งมีกระบวนการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ และมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายและการให้บริการ เพื่อควบคุมให้การขายและการให้บริการสอดคล้องกับกระบวนการที่ธนาคารกำหนด

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน
ธนาคารมีระบบปฏิบัติงาน และแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าความประสงค์ของลูกค้าจะได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำคู่มือและรายการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

การป้องกันการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการต่อต้านการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (รวมถึงการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินการของธนาคาร การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบจัดการความเสี่ยง มีการกำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางการป้องกัน 3 ชั้น เพื่อให้ความมั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Anti-Money-Laundering-Policy

การต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารมีความตระหนักรู้และปฏิบัติตามนโยบายให้เป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายจะได้รับการลงโทษตามที่กำหนดไว้ นโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันครอบคลุมแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม การบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำคู่มือการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ มีการประเมินผลการปฏิบัติตามแนวนโยบายเป็นประจำทุกปี (Compliance Assessment Checklist) และมีการสร้างความตระหนักและความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ผ่านการอบรมและการสื่อสารภายในองค์กร

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Anti-Corruption-Policy

ธนาคารได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกในฐานะเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ตั้งแต่ปี 2558 และได้รับการต่ออายุการรับรองในปี 2561

การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

เพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของการดำเนินธุรกิจ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยง และเหมาะสมกับสภาพการณ์และบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันจะเป็นผู้ดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป โดยจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเป็นระยะ
4. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลักการป้องกัน 3 ชั้น โดยในชั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจ และ เจ้าหน้าที่กำกับดูแลประจำหน่วยงานจะติดตาม ดูแล และตรวจสอบหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลจะทำหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน ในชั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานและรายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

การจัดการข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริตทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนหรือเบาะแส และได้ออกระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียน และการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ถูกกลั่นแกล้ง

- **ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือเบาะแส**
  ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคารสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ พนักงานของธนาคารสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่อผู้บริหารที่ตนสังกัดหรือผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแล

ช่องทางในการแจ้งข้อมูล เบาะแสหรือข้อร้องเรียน
- เลขานุการบริษัท หรือหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต (กำกับดูแล)
  333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
- เว็บไซต์ของธนาคาร https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us
- บัวหลวงโฟน 1333 หรือ (66) 0-2230-2888
- อีเมล info@bangkokbank.com

- **การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง**
  ธนาคารเปิดรับแจ้งเบาะแสอย่างเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนที่เหมาะสม มีการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส และมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกลงโทษ รวมถึงคุ้มครองไม่ให้เกิดผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสโดยสุจริต

- **การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือเบาะแส**
  หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแส ทำการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือเบาะแสอย่างรัดกุมและเหมาะสมแก่กรณี โดยมีการรวบรวมข้อเท็จจริง กลั่นกรองและประมวลผลข้อมูล หากเป็นกรณีร้ายแรงหรือมีความซับซ้อนอาจนำเสนอต่อสายตรวจสอบและควบคุม เพื่อดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรืออาจตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริตสามารถนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองโดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

- **มาตรการแก้ไขป้องกันและการรายงานผล**
  ในกรณีที่พบว่าข้อร้องเรียนหรือเบาะแสมีข้อเท็จจริง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริตจะนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการตรวจสอบ พร้อมทั้งประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหา ธนาคารจะแจ้งผลคืบหน้าต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนหรือเบาะแส และจะเยียวยาผู้เสียหายอย่างยุติธรรม ทั้งนี้หากเรื่องร้องเรียนยังไม่มีข้อยุติภายในเวลาดังกล่าว ธนาคารจะรายงานความคืบหน้าต่อเป็นระยะจนกว่าจะได้ข้อยุติ ในกรณีของเหตุที่เกี่ยวข้องกับพนักงานของธนาคาร หากตรวจสอบแล้วพบว่าพนักงานมีความผิดจริง ธนาคารมีบทลงโทษตั้งแต่ลหุโทษไปจนถึงไล่ออกพร้อมดำเนินคดีตามกฎหมาย

ผลการดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ในปี 2563 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 208 กรณี ได้พิจารณาแล้วเสร็จ 190 กรณี แบ่งเป็นกรณีการปฏิบัติงานบกพร่อง 17 กรณี ระบบบกพร่อง 9 กรณี การไม่ปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม 2 กรณี ส่วนที่เหลืออีก 162 กรณี เกิดจากลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่น ๆ เช่น ถูกหลอกลวงจากบุคคลที่สาม ไม่พบกรณีการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร ไม่พบกรณีการปฏิบัติที่ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ทุกกรณีที่เกิดขึ้นไม่ถือเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร และธนาคารได้ชี้แจงและยุติข้อร้องเรียนกับลูกค้าไปแล้วทุกกรณี

การอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณธุรกิจและธรรมาภิบาลให้แก่ผู้บริหารและพนักงานธนาคาร โดยได้พัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร (BBLearn) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากขึ้น ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์

หลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร

เป็นหลักสูตรออนไลน์ที่ช่วยให้พนักงานตระหนักรู้และเข้าใจความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ โดยเน้นหลักการ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นรากฐานสำคัญของการทำธุรกิจธนาคาร 2. ความเป็นธรรม การดำเนินธุรกิจด้วยด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และ 3. ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมไปถึงการดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน

หลักสูตรการใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
เป็นหลักสูตรที่สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในความสำคัญของการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความประสงค์

หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)
เป็นหลักสูตรที่ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ถูกต้องในด้านการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หลักสูตรนี้มีการประเมินผลการอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ผ่านการอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ ธนาคารกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้าอบรมหลักสูตรนี้ และพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมทบทวนความรู้อย่างน้อยทุก 2 ปี

หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน
เป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาครอบคลุมนโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร แนวปฏิบัติที่ดี หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ตลอดจนการติดต่อแจ้งข้อมูลและเบาะแส มาตรการสนับสนุน และบทลงโทษ

หลักสูตร	จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม ในปี 2563 (คน)		
	รวม	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ
จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร	**5,487**	252	5,235
การใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	**8,628**	269	8,359
การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)	**9,909**	721	9,188
การต่อต้านคอร์รัปชัน	**5,692**	274	5,418

การเคารพสิทธิมนุษยชน

ความมุ่งมั่น

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนในประเทศและมาตรฐานสากล เพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม

เป้าหมายประจำปี 2563

การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงาน

ผลการดำเนินงานปี 2563

การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ภายในธนาคาร

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

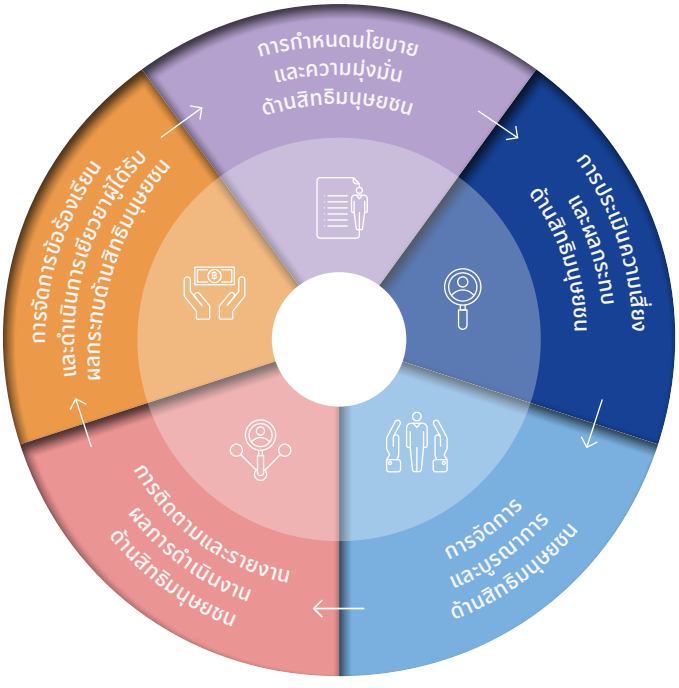
การพัฒนาหลักสูตรอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงาน

ในปัจจุบัน สถานการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยภาคธุรกิจมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและกำลังเป็นที่จับตามองของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคประชาสังคม องค์กรระหว่างประเทศ นักลงทุน ตลอดจนภายในภาคธุรกิจด้วยกันเอง ทำให้ธนาคารตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนไม่ว่าจะทั้งทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม อันเป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ด้านเครดิต ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ธนาคารจึงให้ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยจัดทำนโยบายสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับหลักกฎหมายในประเทศและมาตรฐานระดับสากลด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labour Organization (ILO) Conventions) เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของธนาคารในการเคารพสิทธิมนุษยชน สร้างความชัดเจนและโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและคู่ค้า ตลอดจนหามาตรการป้องกันและเยียวยาผลกระทบที่เหมาะสม

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมที่
นโยบายสิทธิมนุษยชน: https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Human-Rights-Policy
กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน: https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/-/media/047c1b5038e74044b54116cb53d31e94.ashx

ในการระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารได้คำนึงถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ ลูกจ้างรายวัน เป็นต้น ธนาคารประเมินความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่โดยพิจารณาจาก 2 มิติ คือ ขนาดความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสี่ยงที่ประเมินได้จะถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ สูง กลาง และต่ำ สำหรับประเด็นที่ถูกประเมินว่ามีความเสี่ยงระดับสูง คือ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแรงงานที่เกิดจากโครงการขนาดใหญ่ที่ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งธนาคารได้กำหนดมาตรการจัดการและบรรเทาความเสี่ยงเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามและทบทวนมาตรการด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ และได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยสามารถร้องเรียนผ่านเลขานุการบริษัทหรือหน่วยงานกำกับดูแล บัวหลวงโฟน เว็บไซต์และอีเมลของธนาคาร

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



การปฏิบัติด้านแรงงาน

การจ้างงานและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา หรือสีผิว เป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด ธนาคารคำนึงถึงประเด็นอ่อนไหวทางเพศ ไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบทั้งในการจ้างงานและการทำงาน และไม่ยอมรับการคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทางจิตวิทยา นอกจากนี้ ธนาคารเคารพสิทธิแรงงาน สิทธิเด็ก สิทธิสตรี และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุนอกเหนือจากการกระทำความผิดหรือการเกษียณอายุ ธนาคารจะปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งเกี่ยวกับการเลิกจ้าง และจะจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามแต่กรณีและจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด

พนักงานของธนาคารมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานของธนาคาร ซึ่งมีทั้งหมด 2 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ทั้งสองสหภาพทำการเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกสหภาพเองตลอดจนพนักงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ในปี 2563 ทั้งสองสหภาพมีสมาชิกรวมกันทั้งสิ้น 10,373 คน คิดเป็นร้อยละ 47.07 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาที่สำคัญหารือกับธนาคาร เพื่อป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ที่ผ่านมาข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสหภาพได้รับการตอบสนองจากฝ่ายจัดการเป็นอย่างดี

การสนับสนุนผู้ทุพพลภาพ

ธนาคารส่งเสริมด้านสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกันในสังคม ในปี 2563 ธนาคารให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศ จำนวน 238 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 26 ล้านบาท ให้แก่มูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมไปถึงการสร้างอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพ

การดำเนินงานที่สำคัญ

เรื่องสิทธิมนุษยชนกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารถือเป็นประเด็นสำคัญที่ยังต้องสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงได้จัดทำบทความเรื่อง “ธนาคารกับสิทธิมนุษยชน” เผยแพร่ผ่าน “ข่าวสารของเรา” ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการเคารพสิทธิมนุษยชน และตระหนักว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน อันเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารต่อไป

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม และดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

เป้าหมายประจำปี 2563

- การจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร
- คู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ได้รับการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- คู่ค้าทั้งหมดที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร (ร้อยละ 100) ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้า
- การปรับปรุงกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน
- คู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทั้งหมดได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG (ร้อยละ 100)
- คู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG (ร้อยละ 100)
- ธนาคารจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากคู่ค้าที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล

เป้าหมายระยะยาวปี 2563–2565

- การจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร
- การสื่อสารให้คู่ค้าของธนาคารทุกรายรับทราบและเข้าใจจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า
- การปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของธนาคารอย่างยั่งยืน โดยปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคารทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร และสนับสนุนให้คู่ค้ามีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและสังคมส่วนรวม ธนาคารตระหนักว่าการดำเนินงานของคู่ค้าอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ดังนั้น จึงได้จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สามารถลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารกำลังจัดทำจรรยาบรรณของคู่ค้าเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร และแสดงถึงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าในด้าน ESG ธนาคารพร้อมสนับสนุนคู่ค้าทุกรายให้ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และยึดถือหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ คู่ค้า (ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร) ผู้รับจ้าง (ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ของธนาคาร) และ ผู้ให้บริการภายนอก (ผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้านบางประเภท) ในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ธนาคารเรียกทั้งสามกลุ่มรวมกันว่า “คู่ค้า” ยกเว้นกรณีที่ต้องการกล่าวถึงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

แนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจและแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อีกทั้งมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานที่เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ โดยเริ่มจากการคัดเลือกคู่ค้าที่นอกจากจะต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของธนาคารแล้ว ยังต้องมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการด้านความยั่งยืนของธนาคารด้วย คู่ค้ารายใหม่ทุกรายจะต้องผ่านการประเมินตนเองที่ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG และความมั่นคงและน่าเชื่อถือของธุรกิจคู่ค้าเสียก่อน จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าของธนาคารและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้ ธนาคารมีการดูแล ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าสามารถดำเนินการตามสัญญาจ้างได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีการกระบวนการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG อันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร เพื่อหามาตรการป้องกันและบรรเทาที่เหมาะสมต่อไป

การบริหารจัดการด้านการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

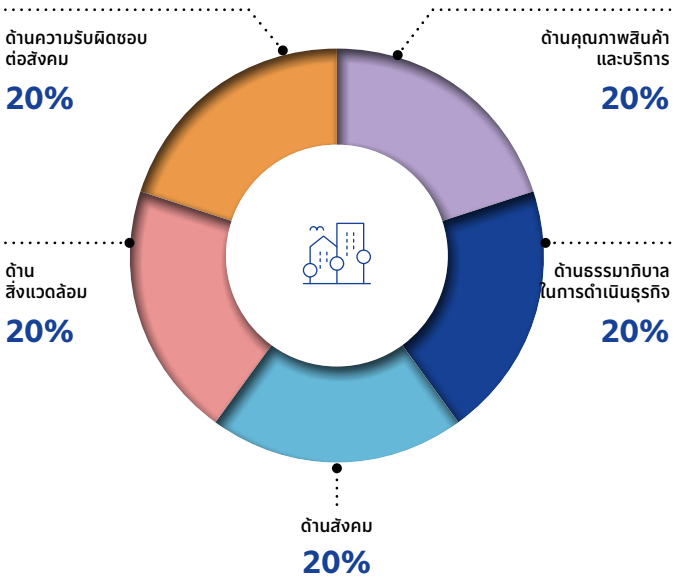
ธนาคารได้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก พร้อมทั้งได้กำหนดระเบียบบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติตามแนวนโยบาย การใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปมีเนื้อหาครอบคลุมขอบเขตของงานที่ธนาคารอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูลของธนาคารและลูกค้าธนาคาร ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญอันจำเป็นต้องทบทวน

ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เพื่อทำหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมของการใช้บริการจากบุคคลภายนอกและผู้ให้บริการภายนอก กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบของธนาคาร รวมทั้งพิจารณาทบทวนนโยบายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร หน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่พิจารณานำเสนองานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อคณะกรรมการกลั่นกรองฯ กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาความลับของข้อมูลของธนาคารและลูกค้าธนาคาร ดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ตลอดจนติดตามและประเมินผลการใช้บริการและผู้ให้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางการ และระเบียบของธนาคาร ส่วนหน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการป้องกัน 3 ระดับ

การคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารจัดให้มีการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่อย่างเป็นระบบ เริ่มจากการเชิญคู่ค้าที่มีศักยภาพมาพบปะพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร และเปิดโอกาสให้คู่ค้าแนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ธนาคารกำหนดให้คู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทุกรายต้องทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการ ความมั่นคงของธุรกิจ และแนวทางการจัดการด้าน ESG เช่น การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labour Organization (ILO) Conventions) การป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น คู่ค้าที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามที่ธนาคารกำหนดและจะต้องนำส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปเยี่ยมชมกิจการก่อนจะนำเสนอขออนุมัติขึ้นทะเบียนคู่ค้าต่อไป ในส่วนของผู้ให้บริการภายนอก คณะกรรมการ

น้ำหนักของประเด็นที่ใช้ประเมินคู่ค้ารายใหม่



กลั่นกรองการใช้บริการจากคนภายนอกจะเป็นผู้พิจารณาตามแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก โดยครอบคลุมประเด็นด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความมั่นคงทางสถานะทางการเงิน ความเสี่ยงเชิงธุรกิจ และนโยบายของบริษัทที่สอดคล้องเหมาะสมกับธนาคาร

ธนาคารได้ใช้วิธีการประมูลออนไลน์ เพื่อสนับสนุนให้คู่ค้าสามารถแข่งขันกันอย่างเสรี โปร่งใส และเป็นธรรม โดยผู้เข้าร่วมการประมูลทุกรายสามารถทราบสถานะและความคืบหน้าของการประมูลได้อย่างเท่าเทียม ธนาคารได้สื่อสารและจัดทำคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการประมูลออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

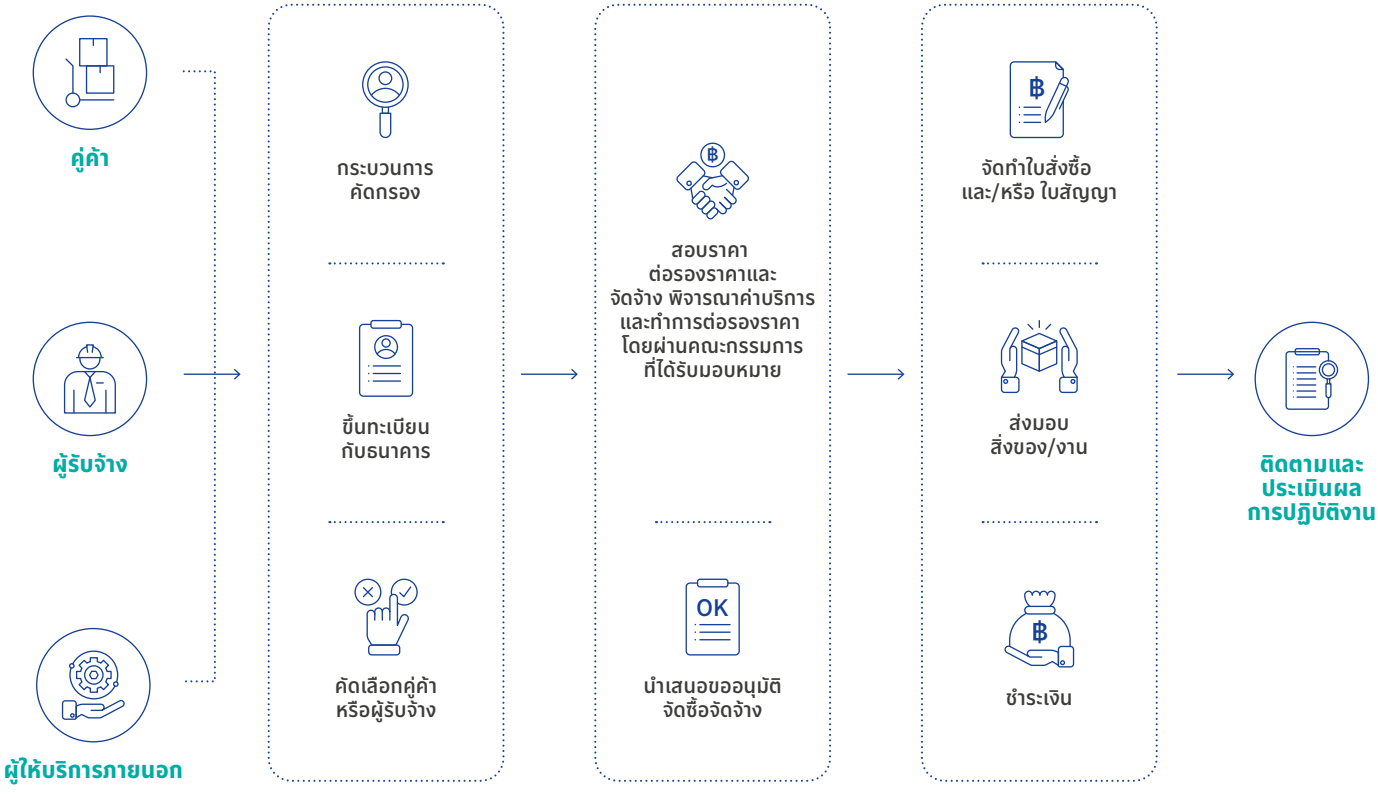
การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยมีการระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (Critical Supplier) ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการเป็นมูลค่าสูง (High Spending) คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร (Critical Component) และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่ไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้โดยง่าย (Non Substitutable) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญของธนาคาร การประเมินดังกล่าวมีผู้บริหารและพนักงานจากหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานผู้ใช้บริการสินค้าและบริการจากคู่ค้า ตลอดจนหน่วยงานกำกับดูแลเข้าร่วมโดยพร้อมเพรียง พร้อมทั้งได้ปรึกษาหารือเพื่อกำหนดมาตรการรองรับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ในขั้นตอนการระบุประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้ **ด้านสิ่งแวดล้อม:** 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน และ 3. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย **ด้านสังคม:** 1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงานและ 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน **ด้านธรรมาภิบาล:** 1. การคอร์รัปชัน 2. การปกป้องความเป็นส่วนบุคคล และ 3. การฉ้อโกง ในการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้าที่มีนัยสำคัญแต่ละราย ธนาคารพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ เพื่อระบุคู่ค้าสำคัญที่มีความเสี่ยงด้าน ESG สูง และหามาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม ผลการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อมูลสถิติคู่ค้าของธนาคาร	รวม	คู่ค้า	ผู้รับจ้าง	ผู้ให้บริการภายนอก
บริษัทที่อยู่ในทะเบียนคู่ค้าของธนาคาร (ราย)	3,640	1,585	1,222	833
• บริษัทในประเทศ	3,351	1,585	1,222	544
• บริษัทต่างประเทศ	289	0	0	289
คู่ค้ารายใหม่ทั้งหมด (ราย)	44	12	11	21
• บริษัทในประเทศ	38	12	11	15
• บริษัทต่างประเทศ	6	0	0	6
การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าในปี 2563 (ราย)	1,204	167	283	754
• บริษัทในประเทศ	915	167	283	465
• บริษัทต่างประเทศ	289	0	0	289

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร



การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างคู่ค้าเป็นผู้ดำเนินการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า รวมถึงติดตามข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและหลักปฏิบัติที่ดีด้าน ESG ธนาคารจะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินผล และข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนทะเบียนคู่ค้าในรอบปีถัดไปหรือเมื่อครบสัญญาจ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าของธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และสามารถดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้ ในการทบทวนทะเบียนคู่ค้า ธนาคารจะให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นและความสามารถในการปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่ดีด้าน ESG ควบคู่ไปกับปัจจัยสำคัญอื่น ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ คุณภาพ และขีดความสามารถในการผลิตสินค้าหรือให้บริการของคู่ค้า

กลไกการรับเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่งานหรือกิจกรรมที่คู่ค้าของธนาคารได้ดำเนินการภายใต้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้นำมาซึ่งผลกระทบทางลบต่อผู้เกี่ยวข้อง และจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบหลักฐานข้อเท็จจริงและเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม โดยผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการจัดการกับคู่ค้าที่ทำผิดเงื่อนไขสัญญา โดยระบุไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีแนวปฏิบัติที่สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้าที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีสัญลักษณ์ฉลากเขียว กระดาษถ่ายเอกสารที่มีส่วนผสมของกระดาษรีไซเคิลหรือกระดาษที่ใช้เยื่อบริสุทธิ์ กระดาษที่ใช้เส้นใยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผงหมึกพิมพ์ที่มีใบรับรองว่าผ่านมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล ถ่านอัลคาไลน์ที่ปราศจากสารปรอทและแคดเมี่ยม และเครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดสาร CFC เป็นต้น

รางวัลและความภาคภูมิใจ

ความภาคภูมิใจ ด้านความยั่งยืน ปี 2563

Sustainability Yearbook
Member 2021
S&P Global

การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในรายงาน The Sustainability Yearbook 2021
จัดทำโดย S&P Global

FairFinance® Thailand

การได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 3 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ประจำปี 2563
จากการประเมินตามแนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International)

การได้รับผลการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2563
จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีมาก” ประจำปี 2563
จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2563
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณเป็นสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน “Excellent ESCO Financial Supporting Awards 2020”
จากรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SETTHSI ประจำปี 2563
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อมูลการดำเนินงาน ด้านความอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูลงบการเงินที่สำคัญ (งบการเงินรวม) หน่วย: ล้านบาท

รายการ	2560	2561	2562	2563
สินทรัพย์	3,076,310	3,116,750	3,216,743	3,822,960
เงินให้สินเชื่อ[1]	2,003,989	2,083,160	2,061,309	2,368,238
เงินรับฝาก	2,310,743	2,326,470	2,370,792	2,810,863
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	66,625	71,376	71,071	77,047
รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย	45,843	50,025	62,675	41,682
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	48,948	55,165	54,963	65,974
ภาษีเงินได้	7,832	8,554	10,219	4,013
กำไรสุทธิ[2]	33,009	35,330	35,816	17,181

หมายเหตุ:
[1] หักรายได้รอตัดบัญชี
[2] ส่วนที่เป็นของธนาคาร

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	**7,941**	**15,861**	**23,802**	**7,674**	**15,380**	**23,054**	**7,536**	**15,261**	**22,797**	**7,220**	**14,828**	**22,048**
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด (ร้อยละ)	33.4	66.6	100.0	33.3	66.7	100.0	33.1	66.9	100	32.7	67.3	100
ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่	3,618	5,038	8,656	3,580	5,051	8,631	3,848	6,076	9,924	3,606	5,726	9,332
นครหลวง	1,407	5,067	6,474	1,336	4,812	6,148	1,028	3,732	4,760	1,119	3,769	4,888
ต่างจังหวัด	2,916	5,756	8,672	2,758	5,517	8,275	2,660	5,453	8,113	2,495	5,333	7,828
ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง												
พนักงาน	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898	7,452	15,190	22,642	7,115	14,677	21,792
ลูกจ้าง	70	62	132	91	65	156	84	71	155	105	151	256

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ												
ไทย			23,747			23,000			22,740			21,995
อื่น ๆ			55			54			57			53
ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับและอายุ												
ผู้บริหารทั้งหมด	**730**	**775**	**1,505**	**717**	**756**	**1,473**	**726**	**784**	**1,510**	**733**	**819**	**1,552**
สัดส่วนของผู้บริหารทั้งหมด (ร้อยละ)	48.5	51.5	100	48.7	51.3	100	48.1	51.9	100	47.2	52.8	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	348	268	616	360	300	660	365	313	678	373	344	717
อายุระหว่าง 30–50 ปี	379	507	886	356	456	812	356	471	827	358	475	833
อายุต่ำกว่า 30 ปี	3	0	3	1	0	1	5	0	5	2	0	2
ผู้บริหารระดับสูง	**42**	**22**	**64**	**43**	**21**	**64**	**42**	**22**	**64**	**44**	**23**	**67**
สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด (ร้อยละ)	65.6	34.4	100	67.2	32.8	100	65.6	34.4	100	65.7	34.3	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	35	17	52	38	18	56	39	20	59	40	21	61
อายุระหว่าง 30–50 ปี	7	5	12	5	3	8	3	2	5	4	2	6
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ผู้บริหารระดับกลาง	**264**	**231**	**495**	**257**	**227**	**484**	**267**	**234**	**501**	**269**	**250**	**519**
สัดส่วนของผู้บริหารระดับกลางทั้งหมด (ร้อยละ)	53.3	46.7	100	53.1	46.9	100	53.3	46.7	100	51.8	48.2	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	148	107	255	146	118	264	155	123	278	159	139	298
อายุระหว่าง 30–50 ปี	116	124	240	111	109	220	112	111	223	110	111	221
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ผู้บริหารระดับต้น	**424**	**522**	**946**	**417**	**508**	**925**	**417**	**528**	**945**	**420**	**546**	**966**
สัดส่วนของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด (ร้อยละ)	44.8	55.2	100	45.1	54.9	100	44.1	55.9	100	43.5	56.5	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	165	144	309	176	164	340	171	170	341	174	184	358
อายุระหว่าง 30–50 ปี	256	378	634	240	344	584	241	358	599	244	362	606
อายุต่ำกว่า 30 ปี	3	0	3	1	0	1	5	0	5	2	0	2
พนักงาน	**7,141**	**15,024**	**22,165**	**6,866**	**14,559**	**21,425**	**6,726**	**14,406**	**21,132**	**6,382**	**13,858**	**20,240**
อายุ 50 ปีขึ้นไป	2,252	2,010	4,262	2,303	2,140	4,443	2,314	2,202	4,516	2,303	2,267	4,570
อายุระหว่าง 30–50 ปี	3,261	6,544	9,805	3,094	6,929	10,023	3,057	7,590	10,647	2,984	8,004	10,988
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1,628	6,470	8,098	1,469	5,490	6,959	1,355	4,614	5,969	1,095	3,587	4,682
ลูกจ้างเจ้าหน้าที่บริหาร	**37**	**15**	**52**	**39**	**15**	**54**	**37**	**15**	**52**	**38**	**14**	**52**
อายุ 50 ปีขึ้นไป	31	14	45	34	14	48	32	13	45	34	13	47
อายุระหว่าง 30–50 ปี	6	1	7	5	1	6	5	2	7	4	1	5
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ลูกจ้างพนักงาน	**33**	**47**	**80**	**52**	**50**	**102**	**47**	**56**	**103**	**67**	**137**	**204**
อายุ 50 ปีขึ้นไป	7	2	9	8	3	11	9	5	14	12	11	23
อายุระหว่าง 30–50 ปี	14	4	18	15	10	25	14	11	25	18	15	33
อายุต่ำกว่า 30 ปี	12	41	53	29	37	66	24	40	64	37	111	148

หมายเหตุ: ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ

* พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent Contract)

** ลูกจ้าง หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Temporary Contract)

ข้อมูลพนักงานใหม่

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานใหม่ทั้งหมด	**434**	**1,088**	**1,522**	**546**	**968**	**1,514**	**612**	**1,319**	**1,931**	**340**	**733**	**1,073**
พนักงานใหม่			1,364			1,316			1,753			788
ลูกจ้างใหม่			158			198			178			285
สัดส่วนของพนักงานใหม่ทั้งหมด (ร้อยละ)			6.4			6.6			8.5			4.9
ค่าใช้จ่ายในการจัดรับพนักงานใหม่ต่อคน (บาท)			**15,140**			**19,565**			**14,705**			**7,350**
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่	356	731	1,087	415	654	1,069	434	908	1,342	264	503	767
นครหลวง	60	310	370	98	245	343	165	350	515	61	185	246
ต่างจังหวัด	18	47	65	33	69	102	13	61	74	15	45	60
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ												
ไทย												1,056
อื่น ๆ												17
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามระดับ												
ผู้บริหารระดับสูง										2	1	3
ผู้บริหารระดับกลาง										7	7	14
ผู้บริหารระดับต้น										11	4	15
พนักงาน										218	540	758
ลูกจ้างผู้บริหาร										25	15	40
ลูกจ้างพนักงาน										77	166	243

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	36	16	52	35	22	57	38	27	65	39	31	70
อายุระหว่าง 30–50 ปี	83	117	200	102	146	248	108	167	275	75	117	192
อายุต่ำกว่า 30 ปี	315	955	1,270	409	800	1,209	466	1,125	1,591	226	585	811
จำนวนพนักงานใหม่ที่ทุพพลภาพ										0	0	0
ข้อมูลพนักงานใหม่ที่โอนย้ายภายใน												
พนักงานใหม่										48	80	128
ลูกจ้างใหม่										0	0	0
อัตราส่วนของการจัดรับภายในต่อตำแหน่งงานว่างทั้งหมด (ร้อยละ)												10.6
อัตราส่วนของการจัดรับภายในต่อตำแหน่งงานว่างที่เปิดรับบุคคลภายใน (ร้อยละ)												78.1

ข้อมูลการพ้นสภาพของพนักงาน

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพ้นสภาพ			**2,378**			**2,228**			**2,174**			**1,796**
พนักงาน			2,263			2,058			1,993			1,613
ลูกจ้าง			115			170			181			183
อัตราการพ้นสภาพทั้งหมดของพนักงาน (ร้อยละ)			10.0			9.7			9.5			8.1
พนักงานที่พ้นสภาพโดยสมัครใจ	**447**	**1,380**	**1,827**	**508**	**1,160**	**1,168**	**415**	**1,144**	**1,559**	**314**	**860**	**1,174**
พนักงาน	441	1,357	1,798	500	1,115	1,615	396	1,116	1,512	296	828	1,124
ลูกจ้าง	6	23	29	8	45	53	19	28	47	18	32	50
อัตราการพ้นสภาพโดยสมัครใจ (ร้อยละ)	1.9	5.8	7.7	2.2	5.0	7.2	1.8	5.0	6.8	1.4	3.9	5.3
พนักงานพ้นสภาพที่ทุพพลภาพ										0	0	0
ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพแยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่	213	464	677	261	405	666	222	471	693	373	471	844
นครหลวง	115	533	648	139	407	546	119	379	498	105	357	462
ต่างจังหวัด	119	383	502	108	348	456	74	294	368	167	323	490

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานพันสภาพแยกตามสัญชาติ												
ไทย												1,776
อื่น ๆ												20
ข้อมูลพนักงานพันสภาพแยกตามระดับ												
ผู้บริหารระดับสูง										2	0	2
ผู้บริหารระดับกลาง										15	12	27
ผู้บริหารระดับต้น										37	14	51
พนักงาน										509	1,024	1,533
ลูกจ้างผู้บริหาร										24	16	40
ลูกจ้างพนักงาน										58	85	143
ข้อมูลพนักงานพันสภาพแยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	59	196	255	31	25	56	21	23	44	293	247	540
อายุระหว่าง 30–50 ปี	111	255	366	169	360	529	120	347	467	127	315	442
อายุต่ำกว่า 30 ปี	277	929	1,206	308	775	1,083	274	774	1,048	225	589	814

หมายเหตุ: พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจและการเลิกจ้างทุกกรณี

ข้อมูลพนักงานที่ลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานทั้งหมดที่มีสิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054	7,536	15,261	22,797	7,220	14,828	22,048
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	98	524	622	73	547	620	103	604	707	73	355	428
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	93	499	592	73	541	614	101	580	681	73	355	428
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรโดยยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	93	499	592	72	516	588	101	580	681	73	355	428
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร (ร้อยละ)	**94.9**	**95.2**	**95.2**	**98.6**	**94.3**	**94.8**	**98.1**	**96.0**	**96.3**	**100**	**100**	**100**
อัตราการคงอยู่ของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร (ร้อยละ)	**94.9**	**95.2**	**95.2**	**100.0**	**98.9**	**99.0**	**98.1**	**96.0**	**96.3**	**100**	**100**	**100**

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงาน

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	**7,871**	**15,799**	**23,670**	**7,583**	**15,315**	**22,898**	**7,327**	**14,581**	**21,908**	**7,003**	**14,509**	**21,512**
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)			100.0			100.0			100			100
การประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามระดับ												
ระดับบริหาร (ร้อยละ)			100.0			100.0			100			100
ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ)			100.0			100.0			100			100
ข้อมูลอัตราส่วนเงินเดือนระหว่างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง												
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 0.63			1 : 0.65			1 : 0.68			1 : 0.69		
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 0.91			1 : 0.91			1 : 0.90			1 : 0.90		
กลุ่มพนักงานและหัวหน้างาน	1 : 0.82			1 : 0.82			1 : 0.84			1 : 0.84		
สัดส่วนของผู้บริหารหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่องค์กร (ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่องค์กร)	48.50			48.10			49.60			52.46		

หมายเหตุ: การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินเฉพาะพนักงานทุกระดับเท่านั้น ไม่รวมลูกจ้างทุกประเภท

ข้อมูลการอบรมของพนักงาน

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	**7,759**	**9,006**	**16,765**	**6,138**	**14,343**	**20,481**	**5,933**	**14,018**	**19,951**	**6,953**	**15,308**	**22,261**
ข้อมูลพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามระดับ												
ระดับบริหาร	467	522	989	632	724	1,356	675	796	1,471	685	809	1,494
ระดับปฏิบัติการ	7,292	8,484	15,776	5,506	13,619	19,125	5,258	13,222	18,480	6,268	14,499	20,767
ข้อมูลพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามพื้นที่												
สำนักงานใหญ่	2,525	5,234	7,759	2,770	4,483	7,253	2,882	4,931	7,813	3,386	5,824	9,210
นครหลวง				1,085	4,488	5,573	1,139	4,491	5,630	1,155	4,009	5,164
ต่างจังหวัด	1,224	3,502	4,726	2,283	5,372	7,655	1,912	4,596	6,508	5,475	2,412	7,887

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามระดับและอายุ												
ผู้บริหารระดับสูง										**31**	**20**	**51**
อายุ 50 ปีขึ้นไป										28	19	47
อายุระหว่าง 30–50 ปี										3	1	4
อายุต่ำกว่า 30 ปี										0	0	0
ผู้บริหารระดับกลาง										**261**	**242**	**503**
อายุ 50 ปีขึ้นไป										160	136	296
อายุระหว่าง 30–50 ปี										101	106	207
อายุต่ำกว่า 30 ปี										0	0	0
ผู้บริหารระดับต้น										**393**	**547**	**940**
อายุ 50 ปีขึ้นไป										168	195	363
อายุระหว่าง 30–50 ปี										225	352	577
อายุต่ำกว่า 30 ปี										0	0	0
พนักงาน										**6,268**	**14,499**	**20,767**
อายุ 50 ปีขึ้นไป										2,102	2,350	4,452
อายุระหว่าง 30–50 ปี										2,954	8,233	11,187
อายุต่ำกว่า 30 ปี										1,212	3,916	5,128
ข้อมูลชั่วโมงการฝึกอบรม												
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย			26.0	22.0	35.0	30.5	42.9	61.9	55.6	32.16	42.88	39.37
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมหลักสูตรบังคับรวมทั้งหมด (ชั่วโมง)										44,486.50	115,593.00	160,080
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมหลักสูตรบังคับรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย										6.16	7.80	7.26
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมรวมทั้งหมด (ชั่วโมง)										187,698.00	520,223.75	707,922
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย										26.00	35.08	32.11
ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม												
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน (บาท)			7,821			4,136			6,783			2,344
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหลักสูตรบังคับต่อคน (บาท)												679
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมต่อคน (บาท)												1623

ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	2560			2561			2562			2563		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ต่อชั่วโมง*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงาน ที่ต้องมีการหยุดงาน	1	2	3	3	3	6	0	0	0	0	1	1
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ที่ต้องมีการหยุดงานต่อชั่วโมง*	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14	0.00	0.0	0.00	0	0.03	0.03
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงาน ที่มีการบันทึกไว้	1	2	3	3	3	6	1	1	2	0	1	1
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ที่มีการบันทึกไว้ต่อชั่วโมง*	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14	0.0	0.0	0.05	0	0.03	0.03
จำนวนการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
สัดส่วนของการเสียชีวิต เนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0	0	0	0	0
จำนวนวันลาของพนักงานโดยเฉลี่ย (วัน)			**6.44 วัน**			**6.06 วัน**			**4.95 วัน**			**3.34 วัน**

หมายเหตุ: *จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2560	2561	2562	2563
ปริมาณการใช้พลังงาน[1]					
การใช้พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์ชั่วโมง	33,925	116,978	115,840	158,569
การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	ลิตร	27,755	24,965	27,174	40,329
ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร[2]					
น้ำมันดีเซล	ลิตร	136,921	126,598	178,252	196,675
น้ำมันเบนซิน	ลิตร	1,042,587	4,328,083	4,333,773	4,850,223
ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด[3]					
พลังงานทั้งหมดที่ใช้	กิกะจูล	160,964	562,889	560,931	570,847
ปริมาณการใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูล	N/A	24.42	24.61	25.75
ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ[4]					
การเดินทางโดยเครื่องบิน (ระยะทางทั้งหมด)	กิโลเมตร	N/A	313,214	6,461,483	829,886
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	N/A	22.74	680.51	84.78
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[5]					
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4,039	12,189	12,312	14,039
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	19,748	68,093	67,430	78,947
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	517	1,473	2,152	1,592
ปริมาณการใช้น้ำประปา[6]					
น้ำประปา	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.37	0.64	0.62	0.58
ปริมาณการนำน้ำทิ้งมาใช้[7]					
การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	46,880	45,207	50,109	42,399
ปริมาณขยะที่ถูกกำจัด[8]					
ขยะไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (ขยะทั่วไป)	เมตริกตัน	263.25	263.25	3,267	3,961
ขยะไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (ขยะรีไซเคิล)	เมตริกตัน	N/A	N/A	N/A	12.15
ขยะอันตรายที่นำไปกำจัดโดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (ขยะอิเล็กทรอนิกส์)	เมตริกตัน	70.06	98.13	34.59	32.14
กระดาษที่นำมาใช้	เมตริกตัน	N/A	880.12	1,012	1,037
กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	506	510	540	554

หมายเหตุ:

1. ข้อมูลคำนวณตามมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ข้อมูลมาจากปริมาณการใช้น้ำมันจากฐานข้อมูลระบบน้ำมันของธนาคาร
3. การคำนวณอ้างอิงตารางค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน โดยรวมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร
4. ธนาคารเริ่มมีการเก็บข้อมูลปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจในปี 2561 เป็นปีแรก ในปี 2562 ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลทั่วประเทศ และปี 2563 ปริมาณการเดินทางลดลง เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้ การคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
5. ข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ
   - ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และการใช้ยานพาหนะในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศ และสารดับเพลิงซึ่งอ้างอิงจากปริมาณการสั่งซื้อ รวมถึงปริมาณก๊าซมีเทนของระบบน้ำเสีย (septic tank) อ้างอิงจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร
   - ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2 ได้แก่ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร อ้างอิงมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
   - ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำ อ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค การใช้กระดาษของธนาคารอ้างอิงจากปริมาณการเบิกใช้ในของแต่ละหน่วยงาน และการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ อ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
6. ข้อมูลคำนวณตามมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค
7. ข้อมูลคำนวณจากปริมาณการนำน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียที่มีการปรับคุณภาพน้ำโดยระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (activated sludge) กลับมาใช้รดต้นไม้และสนามหญ้ารอบอาคาร โดยปริมาณน้ำนี้คำนวณจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของอาคารพระราม 3 หักลบด้วยปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบระบายความร้อนของระบบปรับอากาศ ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้นี้คิดเป็นร้อยละ 7.33 ของปริมาณน้ำใช้ของธนาคารทั้งประเทศ
8. ข้อมูลปริมาณขยะที่ถูกกำจัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย (อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์) และกระดาษที่ใช้แล้ว ในปี 2562–2563 ธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลปริมาณขยะไปทั่วประเทศ ปริมาณขยะทั่วไปเป็นข้อมูลปริมาณขยะจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ที่ส่งกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวาที่รับผิดชอบกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคารของธนาคาร ปริมาณการเกิดขยะนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ ศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ ใช้วิธีประมาณการจากข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงานและวันทำงานของพนักงาน ส่วนปริมาณขยะรีไซเคิลครอบคลุมขยะประเภทกระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก และขวดแก้ว เท่านั้น ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลแยกต่างหากตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 โดยไม่รวมปริมาณกระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลและขยะอิเล็กทรอนิกส์ และปริมาณการกำจัดกระดาษใช้แล้ว ประเมินโดยปริมาณกระดาษใช้แล้วที่นำส่งไปยังโรงงานต้มเยื่อกระดาษเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล และนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ครอบคลุมกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็คของธนาคารทั่วประเทศ

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- **ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงาน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และปริมาณการใช้น้ำประปา** ปี 2559–2560 ขยายการรายงานข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ (ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร)
- **ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร** ปี 2558–2560 รายงานข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ
- **ข้อมูลปริมาณขยะ** ปี 2560–2561 รายงานข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ

ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 101 Foundation 2016				
GRI 101	Reporting Principles	12–19, 22–23		
GRI 101	Using the GRI Standards for sustainability reporting	12		
GRI 101	Making claims related to the use of the GRI Standards	135–141		
GRI 102 General Disclosures 2016				
Organizational profile				
GRI 102-1	Name of the organization	8		
GRI 102-2	Activities, brands, products and services	8–9		
GRI 102-3	Location of headquarters	12		
GRI 102-4	Location of operations	10		
GRI 102-5	Ownership and legal form	8		
GRI 102-6	Markets served	8–10		
GRI 102-7	Scale of the organization	45, 125		
GRI 102-8	Information on employees and other workers	125–128		
GRI 102-9	Supply chain	123		
GRI 102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	8, 122		
GRI 102-11	Precautionary principle or approach	28, 86		
GRI 102-12	External initiatives	10, 87		
GRI 102-13	Membership of associations	11		
Strategy				
GRI 102-14	Statement from senior decision maker	4–7		
GRI 102-15	Key impacts, risks and opportunities	8–9	26–27	
Ethics and integrity				
GRI 102-16	Values, principles, standards and norms of behavior	1–3, 112–114		
GRI 102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	112–116		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
Governance				
GRI 102-18	Governance structure	108	85	
GRI 102-19	Delegating authority	108	70–71	
GRI 102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics	108		
GRI 102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental and social topics	9, 18–19		
GRI 102-22	Composition of the highest governance body and its committees	109	70	
GRI 102-24	Nominating and selecting the highest governance body	109	75	
GRI 102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values and strategy	108		
GRI 102-27	Collective knowledge of highest governance body	110	77	
GRI 102-28	Evaluating the highest governance body's performance	110	76–77	
GRI 102-30	Effectiveness of risk management process	26		
GRI 102-31	Review of economic, environmental and social topics	110		
GRI 102-32	Highest governance body's roles in sustainability reporting	12, 18–19		
GRI 102-38	Annual total compensation ratio	130		
Stakeholder engagement				
GRI 102-40	List of stakeholder groups	13–17		
GRI 102-41	Collective bargaining agreements	118		
GRI 102-42	Identifying and selecting stakeholders	13		
GRI 102-43	Approach to stakeholder engagement	13–17, 81–83		
GRI 102-44	Key topics and concerns raised	14–17, 84		
Reporting practice				
GRI 102-45	Entities included in the consolidated financial statements	125	128	
GRI 102-46	Defining report content and topic boundaries	12, 18–19		
GRI 102-47	List of material topics	18–19		
GRI 102-48	Restatements of information	133–134		
GRI 102-49	Changes in reporting	18–19		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 102-50	Reporting period	12		
GRI 102-51	Date of most recent report	12		
GRI 102-52	Reporting cycle	12		
GRI 102-53	Contact point for questions regarding the report	12		
GRI 102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	12		
GRI 102-55	GRI content index	135–141		
GRI 102-56	External assurance			Information unavailable: this report has not been verified by external assurance. BBL plans to complete this information by the time we publish our 2021 Sustainability Report.
Material topics				
GRI 203: Indirect Economic Impact 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51–60, 71–78		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 203-1	Infrastructure investments and services supported	53–60, 71–78		
GRI 203-2	Significant indirect economic impacts	71–78		
GRI 205: Anti-Corruption 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	111–116		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	115–116		
GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	115		
GRI 302: Energy 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	61–69		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 302-1	Energy consumption within the organization	67, 133–134		
GRI 302-3	Energy Intensity Ratio (Energy/FTE)	66, 133–134		
GRI 302-4	Reduction of energy consumption	64		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 303: Water and Effluents 2018				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	61–69		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 303-1	Interactions with water as a shared resource	68		
GRI 303-2	Management of water discharge-related impacts	68		
GRI 303-3	Total water withdrawal	68 133–134		
GRI 303-4	Total water discharge	68 133–134		
GRI 303-5	Total water consumption	68 133–134		
GRI 305: Emissions 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	61–69		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	66, 133–134		
GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	66, 133–134		
GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	66, 133–134		
GRI 305-4	GHG Emission Intensity Ratio	66, 133–134		
GRI 306: Effluents and Waste 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	61–69		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 306-2	Waste by type and disposal method	68–68, 133–134		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	120–123		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	121–122		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 401: Employment 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	100–105		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	127–129		
GRI 401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	101–105		
GRI 401-3	Parental leave	102, 129		
GRI 404: Training and Education 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	91–99		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	91, 131		
GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	93–98		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	100–105		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees	126		
GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	130		
GRI 412: Human Rights Assessment 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	117–119		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	118		
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	120–123		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	121–122		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	111–116		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	115		
GRI 418: Customer Privacy 2016				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	85–89		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	86–87		
Specific standard disclosures for the financial services sector				
GRI G4: Product Portfolio				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	35–41		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	36		
FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	37		
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	38		
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	40–41		
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit to each business line broken down by purpose	38–41		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI G4: Local Communities				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	42–50		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	44–46		
GRI G4: Product and Service Labeling				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	42–50, 79–84		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	80		
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	47–50		

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนปี 2563
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขอความร่วมมือจากท่านร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นโดยสแกน
คิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือส่งแบบสำรวจนี้กลับมายัง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนปี 2563

1. ท่านเป็นผู้อ่านกลุ่มใด

O พนักงานของธนาคาร
O ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
O ลูกค้าของธนาคาร
O เจ้าหนี้ของธนาคาร
O คู่ค้าของธนาคาร
O สถาบันการเงิน
O หน่วยงานภาครัฐ
O องค์กรอิสระ
O สื่อมวลชน
O ประชาชนทั่วไป
O อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

2. ท่านได้รับรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากช่องทางใด

O การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
O เว็บไซต์ของธนาคาร
O พนักงานของธนาคาร
O งานสัมมนาของธนาคาร
O อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

3. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อ

O ให้ทราบผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร
O หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
O การศึกษาวิจัย
O อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประเด็นใดบ้าง

O การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
O การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ
O การเข้าถึงบริการทางการเงิน
O การให้ความรู้ทางการเงิน
O การพัฒนาชุมชนและสังคม
O การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
O การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
O การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
O การดึงดูดและพัฒนาบุคลากร
O การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
O การกำกับดูแลกิจการ
O จรรยาบรรณธุรกิจ
O การเคารพสิทธิมนุษยชน
O การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
O การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

5. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
รูปแบบการนำเสนอ	O	O	O	O
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา	O	O	O	O
ความน่าสนใจของเนื้อหา	O	O	O	O
การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	O	O	O	O
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	O	O	O	O

6. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาและ
ปรับปรุงรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รายงานเล่มนี้ผลิตจากวัสดุหลัก
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่
กระดาษป่าปลูกและหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถั่วเหลือง

ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

บัวหลวงโฟน 1333 หรือ 0-2645-5555

www.bangkokbank.com