

CREATING
VALUE



รายงานความยั่งยืนปี 2562
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

- 4 สารจากประธานกรรมการ
ประธานกรรมการบริหาร
และกรรมการผู้จัดการใหญ่
- 8 เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ
- 16 สรุปการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2562
- 18 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 19 การมีส่วนร่วมและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้เสีย
- 24 การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน
- 28 การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

1



การใส่ใจดูแลสังคม และสิ่งแวดล้อม

- 32 การพัฒนาชุมชนและสังคม
- 42 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- 50 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 56 การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

2



การดูแลพนักงานและสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า

- 64 การดูแลด้านสวัสดิการและ
ความปลอดภัยของพนักงาน
- 72 การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
- 78 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3



การดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม

- 86 การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- 92 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
และความลับของลูกค้า

4



การสร้างความมั่นคง ทางธุรกิจ

- 100 การสร้างการเติบโตทาง
ธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 106 การสร้างสรรค์นวัตกรรมและ
ภาพลักษณ์องค์กร
- 112 การบริหารจัดการความเสี่ยง
และภาวะวิกฤต
- 116 รางวัลและความภาคภูมิใจ
- 117 สถิติผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 128 ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้



ด้านการเงิน

ให้ผลประกอบการทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ



ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ



ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ



ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกันรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกระณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

1

ให้บริการที่เป็นเลิศ
ในทัศนะของลูกค้า

2

ปฏิบัติงาน
อย่างมีคุณภาพ

3

ปฏิบัติงานในลักษณะ
ของผู้มีจรรยาบรรณ
และเป็นมืออาชีพ

4

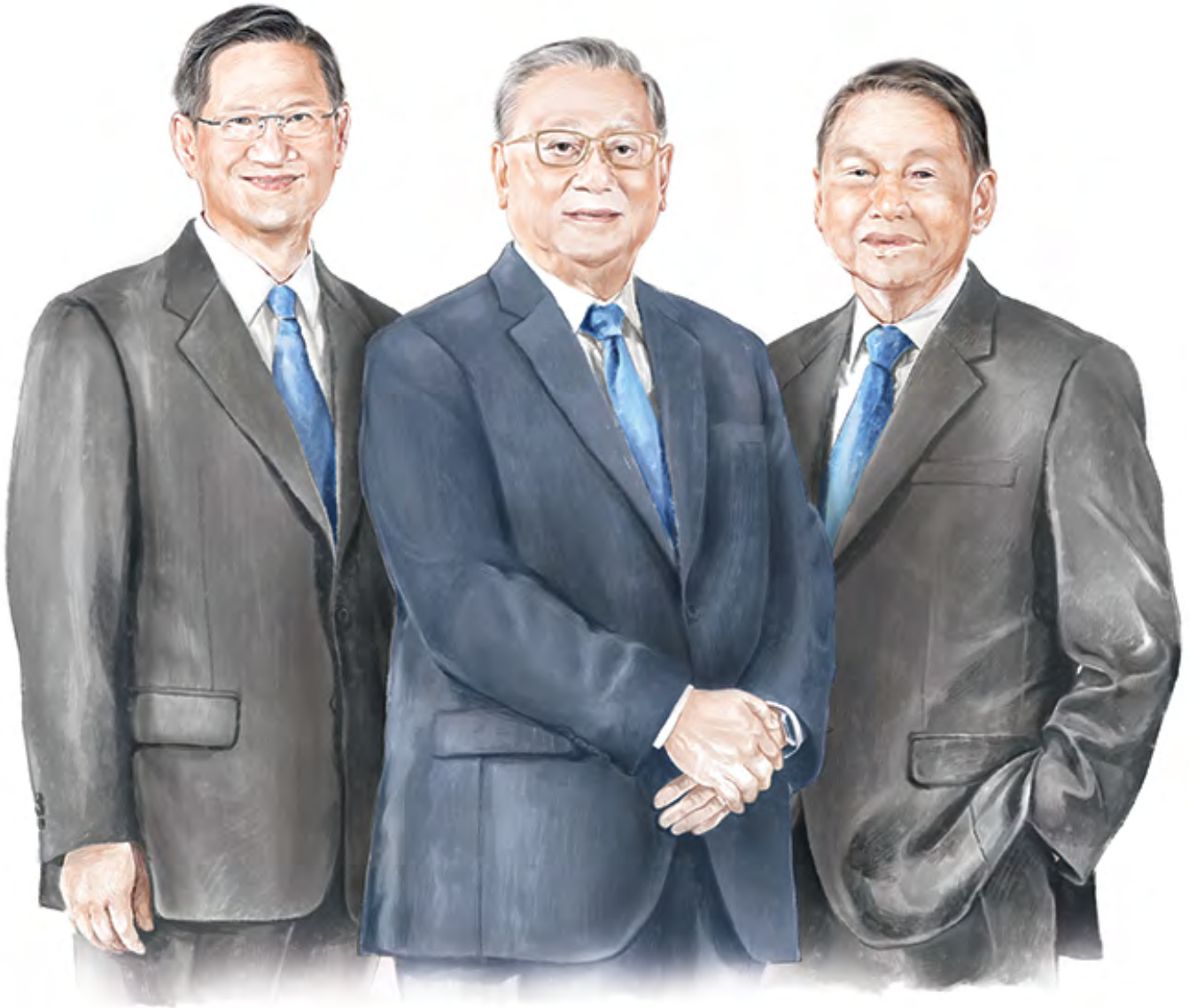
มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกัน
ทำงานเป็นทีมด้วยความ
เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

5

ให้ความสำคัญ
ในการพัฒนาพนักงาน

สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

4



จากซ้ายไปขวา
ชาติศิริ โสภณพนิช, ปิติ สิกิริอำนาจ, เดชา ตุลาพันธ์

ธนาคารได้กำหนดการแบ่งกลุ่มกิจกรรมเชิง กลยุทธ์ด้านความยั่งยืนออกเป็น 4 แนวทาง ได้แก่ การใส่ใจดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม การดูแลพนักงานและการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และการสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ

ธนาคารมุ่งมั่นต่อเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ และครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UNSDG) เพื่อปรับทิศทาง นโยบาย และ กลยุทธ์ของธนาคารทั้งในระดับองค์กร ระดับกลยุทธ์ธุรกิจ และระดับกิจกรรมการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำชับ ให้คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงทุกคน ให้ปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับใหม่ เรื่อง ธรรมภิบาลของสถาบันการเงิน ที่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยง ความเป็นธรรม และความโปร่งใส โดยคำนึงถึง ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน

5

ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร กำหนดขึ้นตามกรอบมาตรฐานและข้อแนะนำจากองค์กรด้านการ พัฒนาความยั่งยืนทั้งในและต่างประเทศ นำมาสอดคล้องกับกลยุทธ์ระยะยาวในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ที่ยังคงเน้นทิศทางสำคัญใน 3 ด้าน อันได้แก่ การให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงถึงกันของประเทศในภูมิภาค (Regionalization) การขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digitalization) วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 3 ด้านนี้ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้แข็งแกร่ง และสามารถสร้างความเติบโตให้กับธนาคารได้อย่างยั่งยืน เมื่อนำมาผนวกเข้ากับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 12 ประการของธนาคาร ทำให้เกิดแผนกลยุทธ์ในระยะเวลา 3-5 ปี สำหรับการดำเนินการด้านความยั่งยืนได้อย่าง เหมาะสมตามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่จะได้รับการพิจารณาในทุก ๆ 3-5 ปี เช่นกัน ในช่วงเวลาของรายงาน ฉบับนี้ ธนาคารได้กำหนดการแบ่งกลุ่มกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนออกเป็น 4 แนวทาง ได้แก่ การใส่ใจดูแล สังคมและสิ่งแวดล้อม การดูแลพนักงานและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และ การสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ

คณะผู้บริหาร ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืน 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่าง ทั่วถึง และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อวางรากฐานการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ให้มีความชัดเจนและเป็นระบบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในเดือน สิงหาคม 2562 ธนาคารได้ร่วมกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดข้อแนะนำแนวทางการ ดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน (Sustainable Banking) ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของธนาคารในการให้สินเชื่อโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ตามแนวทางที่ได้ตกลงร่วมกัน ซึ่งนับเป็นก้าวสำคัญของธนาคารในการร่วมขับเคลื่อนภาคการเงิน และประเทศไปสู่ความยั่งยืน

ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ลงนาม ในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดข้อแนะนำ แนวทางการดำเนินงานกิจการธนาคารอย่าง ยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

คณะผู้บริหารตระหนักดีว่า ทิศทางเศรษฐกิจมหภาคของประเทศไทยภายใต้นโยบายการบริหารของรัฐบาลในช่วงที่ผ่านมา ได้สร้างโอกาสให้กับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการขนาดใหญ่ อาทิ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โครงการรถไฟความเร็วสูง เชื่อมสามสนามบินหลักทั้ง 3 แห่งของประเทศ และโครงการต่อขยายเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครและปริมณฑล จะช่วยให้บรรยากาศของการลงทุนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาดังกล่าวมีส่วนช่วยผลักดันและยกระดับภาคธุรกิจการเงินของประเทศให้เข้าสู่มาตรฐานของการพัฒนาความยั่งยืน ธนาคารมองเห็นศักยภาพและโอกาสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ยั่งยืนที่มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองการเติบโตของประเทศได้ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อประเทศไทย

ขณะเดียวกันกับที่ความผันผวนของเศรษฐกิจโลกและเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านดิจิทัล ยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญของภาคธุรกิจการเงิน ที่ต้องมีความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของลูกค้าและในด้านของธนาคารเอง ฉากทัศน์อนาคต (Future Scenario) ของธนาคาร เป็นภาพของการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่สามารถใช้ข้อมูลเป็นกลไกขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างไร้รอยต่อด้วยการนำเสนอบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ไปพร้อมกับการยกระดับของการให้บริการลูกค้าด้วยใจของพนักงานทุกคนอย่างมีคุณภาพด้วยความเป็นมิตร เพื่อเป็นสื่อกลางในการให้ความรู้ สร้างประสบการณ์ช่วยสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้กับลูกค้า

ของธนาคารและสังคมได้ในวงกว้างให้พร้อมรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงของโลกในยุคต่อไป โดยดำรงความเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” คู่กับชุมชนและสังคมต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารมีความยินดีที่จะรายงานว่า ในด้านความสำเร็จของผลประกอบการ วารสารการเงินธนาคาร ได้ทำการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2562 หรือ Bank of the Year 2019 โดยพิจารณาจากผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ 14 แห่ง ในรอบปี 2561 และประกาศให้ “ธนาคารกรุงเทพ” เป็นธนาคารแห่งปี 2562

นอกจากนี้ ก้าวใหม่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความแข็งแกร่งเพิ่มขึ้นให้กับธนาคาร เกิดขึ้นในเดือนธันวาคม 2562 โดยธนาคารได้ประกาศต่อสาธารณะในการเข้าทำสัญญาจะซื้อหุ้นส่วนใหญ่ใน ธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 12 ของประเทศ อินโดนีเซีย เป็นการยกระดับกิจการธนาคารในต่างประเทศ ตามยุทธศาสตร์การเชื่อมโยงเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน

ในด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาบุคลากร และการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการพัฒนาในทุกด้านให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ดังที่ได้ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้

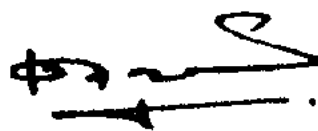
ความท้าทายที่สำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารในปีที่ผ่านมา ยังคงอยู่ที่การขยายแนวคิดเรื่องความยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องภายนอกจำนวนมาก จึงต้องคำนึงถึงลำดับความสำคัญก่อนหลัง และความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ธนาคารได้ใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการบรรลุเป้าหมายของความท้าทายดังกล่าว

คณะผู้บริหารเห็นว่า ประเด็นสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารในระยะเวลา 3-5 ปี ต่อจากนี้ ยังคงอยู่ที่เป้าหมายการพัฒนาให้ธนาคารได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านความยั่งยืน (SET Sustainability Awards) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับดีเลิศ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของธนาคารต่อนักลงทุนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ การได้รับการประเมินให้เข้าร่วมในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Index: DJSI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากล และการพัฒนาการรายงานด้านความยั่งยืน ให้ได้รับการรับรองคุณภาพโดยหน่วยงานกลางที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับองค์กร Global Reporting Initiative (GRI) ก็ยังคงเป็นเป้าหมายของความสำเร็จขั้นต่อไป

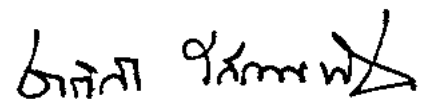
ธนาคารใคร่ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่ให้ความไว้วางใจ สนับสนุน และเชื่อมั่นต่อธนาคารสำหรับการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสานต่อและยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ มีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่สังคมส่วนรวมตลอดไป



ปิติ สิริอำนวย
ประธานกรรมการ



เดชา ดุลานันท์
ประธานกรรมการบริหาร



ชาตศิรี ไสภณพิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

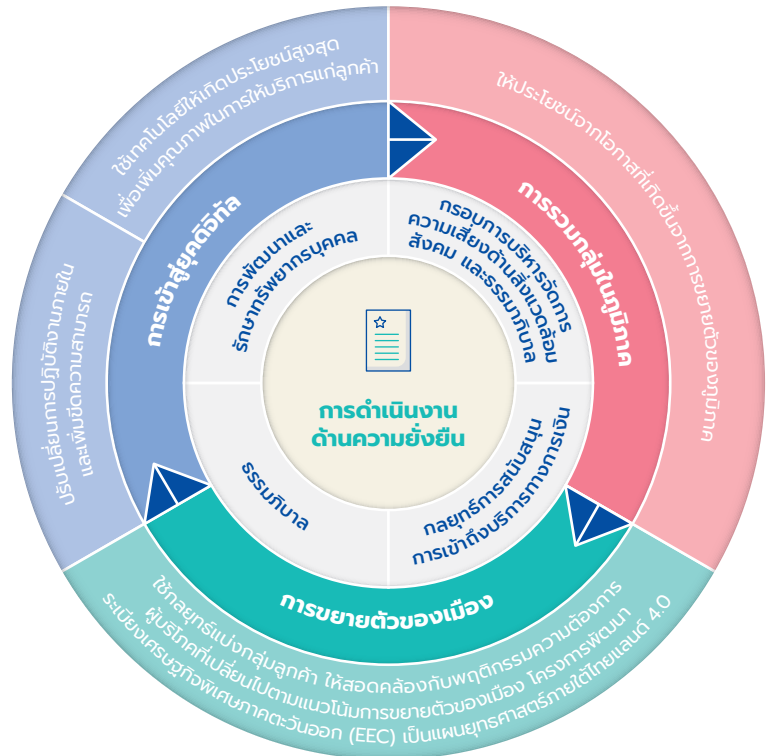
เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

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

ตลอดระยะเวลากว่า 75 ปี ในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลาย การขยายโอกาสและช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศผ่านการสนับสนุนเงินทุนและให้ความรู้ทางการเงินให้แก่ภาคธุรกิจและครัวเรือน นอกจากนี้ธนาคารยังดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการสร้างผลประโยชน์ที่ดีในระยะยาวควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ลูกค้ามีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ ทำให้นักธนาคารมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ มาโดยตลอด

8

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



กลยุทธ์ของธนาคาร

ในปัจจุบัน ภาคการธนาคารกำลังเผชิญความท้าทายสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภค ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจอันเกิดจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายในประเทศ และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อรับมือและแสวงหาโอกาสจากความท้าทายดังกล่าว ซึ่งสะท้อนถึงค่านิยม วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีและการเติบโตที่มั่นคงในระยะยาว กลยุทธ์ของธนาคารครอบคลุม 4 ประเด็น ดังนี้

1. การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digitalization) มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในช่องทางธนาคารดิจิทัล การมุ่งสู่ช่องทางขายและให้บริการแบบรอบทิศทาง รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ธนาคารยังปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในและเพิ่มขีดความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพและการควบคุมที่ดีขึ้น

2. การรวมกลุ่มในภูมิภาค (Regionalization) มุ่งเน้นการเชื่อมโยงภูมิภาคด้วยเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุมและความเชี่ยวชาญในธุรกิจขนาดใหญ่และตลาดต่างประเทศ โดยใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของภูมิภาค

3. การขยายตัวของเมือง (Urbanization) มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนับสนุนลูกค้าบุคคลในการลงทุนและการบริหารจัดการสินทรัพย์ ตอบสนองวิถีชีวิตแบบคนเมืองด้วยบริการธนาคารออนไลน์ต่างๆ พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิด Digital Ecosystem ในประเทศ





4. การดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability) มุ่งเน้นการพัฒนาและดูแลรักษาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่ธนาคารเองและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อรองรับปัจจัยเสี่ยงในระยะยาว เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุประชากร ความเหลื่อมล้ำในหลากหลายมิติ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น และเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียที่คาดหวังให้ธนาคารมีบทบาทและความรับผิดชอบในการช่วยเหลือและยกระดับ

คุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคม เพิ่มเติมจากบทบาทตัวกลางทางการเงิน ซึ่งเป็นบทบาทดั้งเดิมที่มีความสำคัญต่อการเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการนำแนวคิดด้านความยั่งยืนมาปรับใช้ ในการดำเนินธุรกิจจะช่วยทำให้ธนาคารสามารถสร้างคุณค่าและ ผลประกอบการที่ดีได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนไว้ 4 ด้าน ดังนี้

<p>1</p> 	<p>การพัฒนาและดูแลรักษาทรัพยากรบุคคล ธนาคารจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม ใส่ใจดูแลด้านชวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนากิจกรรมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>2</p> 	<p>การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ธนาคารจะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ เคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของภาครัฐ โดยเคร่งครัด และบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารโดยตรงและของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร</p>
<p>3</p> 	<p>การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ธนาคารจะให้ความรู้ทางการเงินและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสังคมอายุยืน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ</p>
<p>4</p> 	<p>การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารจะปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ และสื่อสารจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</p>

9

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจ เช่น บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ ทั้งในสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ บริการสำหรับร้านค้ารับบัตรเครดิต บริการรับชำระเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการโอนเงิน บริการสินเชื่อโครงการและสินเชื่อหมุนเวียนเพื่อธุรกิจ บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับธุรกิจ บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง บัตรเครดิตและบัตรเดบิตบนแอปพลิเคชัน บริการเพื่อรักษาสภาพคล่อง บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และบริการให้คำแนะนำด้านการลงทุนสำหรับผู้สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าบุคคล ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม เช่น บัญชีเงินฝากพื้นฐาน บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล บริการโอนเงินและชำระเงิน บริการธนาคารดิจิทัล บริการชำระเงินผ่าน QR Code บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องอัตโนมัติ ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน เช่น กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนระยะยาว ผลิตภัณฑ์เพื่อความมั่นคงของครอบครัว เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น และสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ขอบข่ายการให้บริการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



เครือข่ายสาขาในประเทศ

1,148 แห่ง



จำนวนสาขาในกรุงเทพมหานคร

311 แห่ง

10



จำนวนสาขาต่างจังหวัด

837 แห่ง



เครือข่ายสาขาในต่างประเทศ

31 แห่ง



ครอบคลุม

14 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

ได้แก่

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



จำนวนเครื่องรับฝากเงินสด

1,279 เครื่อง



จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

9,362 เครื่อง



ผู้ใช้บริการธนาคารดิจิทัล

จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง และ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง มากกว่า

8,000,000 ราย



จำนวนบัญชีเงินฝากมากกว่า

17,000,000 บัญชี



สหรัฐอเมริกา

1



สหราชอาณาจักร

1



เมียนมา

1



ไทย

1,148*





จำนวนบัตรเครดิตมากกว่า



จำนวนบัตรเดบิตมากกว่า



ตัวเลขแสดงจำนวนสาขา
* ไม่รวมเครื่องบริการอัตโนมัติ

เจตนารมณ์ร่วมเพื่อความยั่งยืน

ด้วยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการ มาตรฐาน และแนวทางด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังนี้

หลักการ มาตรฐาน และแนวทาง	หน่วยงาน	การดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards)	GRI เป็นองค์การอิสระที่ก่อตั้งโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (UNEP) และเครือข่าย CERES	ยึดถือเป็นแนวทางในการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณะ
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	RobecoSAM	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
Sustainable Banking Guidelines	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
Carbon Footprint	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ได้รับการรับรองการทวนสอบ
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial Reporting Standard : TFRS)	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	ปฏิบัติตามและได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานภายนอก
มาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ปฏิบัติตามมาตรการธนาคารแห่งประเทศไทย
มาตรฐานสากล ISO/IEC27001: 2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	The International Organization for Standardization และ The International Electrotechnical Commission	ได้ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสากล

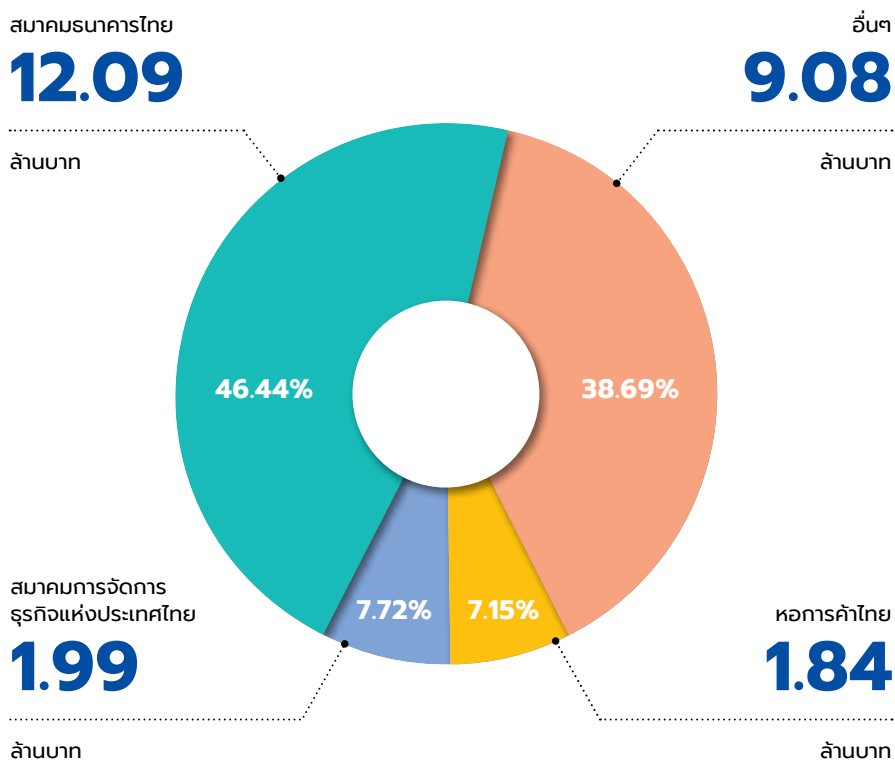
12

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกหน่วยงานและองค์กรต่างๆ

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม หลักธรรมาภิบาลที่ดี และหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าแก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในช่วงปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและมีบทบาทในการผลักดันหลักการและแนวทางดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมร่วมกับองค์กรและเครือข่าย ดังนี้

ชื่อองค์กรและหน่วยงาน	สถานะ
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	สมาชิก
สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมเพื่อพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมนักกฎหมาย สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมผู้บริหารศูนย์เงินสด สมาคมธนาคารไทย	ประธาน
ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
ชมรม ซี เอส อาร์ สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก
โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับองค์กรและเครือข่ายทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม สภาหอการค้า และสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ในปี 2562 ธนาคารได้ให้การสนับสนุน องค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 25 ล้านบาท ซึ่งองค์กรที่ได้รับการสนับสนุน สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่



การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุด มีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล บริหารกิจการของธนาคารให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และ มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของธนาคาร และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมถึงเกณฑ์ปฏิบัติของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุน รวมถึงการรักษาระบบธรรมาภิบาลของธนาคาร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน นำมาซึ่งความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีของการเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศและภูมิภาค

ธนาคารได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการ และหลักปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึง นโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และนโยบายการต่อต้านการ ทุจริตคอร์รัปชัน และได้สื่อความให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้นได้รับทราบและปฏิบัติตาม อย่างเคร่งครัดและเป็นไปในทิศทางเดียวกันผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร และได้เผยแพร่ ให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคารได้รับทราบผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะ ยึดถือและปฏิบัติตาม 7 หลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี



1 หลักความรับผิดชอบต่อ



2 หลักความสำนึกในหน้าที่



3 หลักความเสมอภาค



4 หลักความโปร่งใส



5 หลักการสร้างมูลค่าเพิ่ม



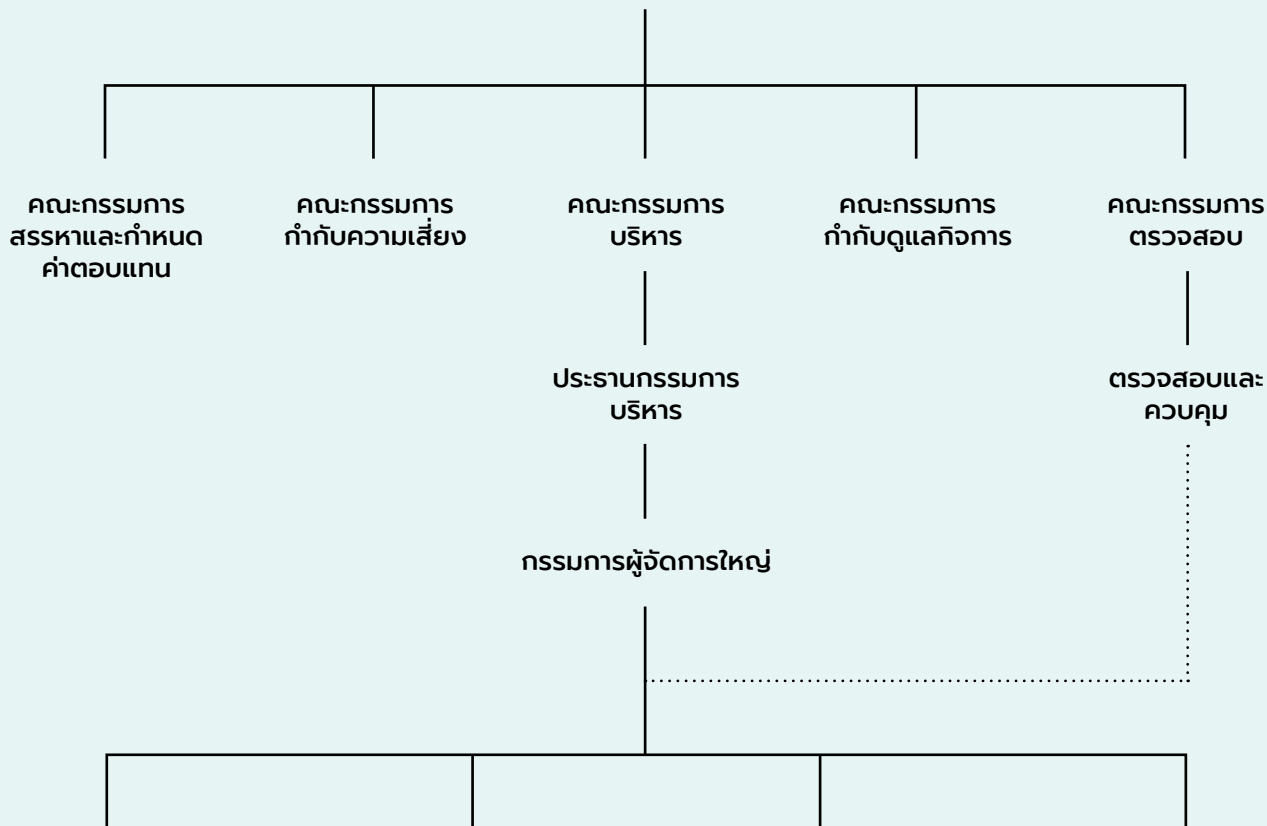
6 หลักคุณธรรม



7 หลักการมีส่วนร่วม

โครงสร้างองค์กร

คณะกรรมการธนาคาร



14

ธุรกิจ

กิจการธนาคารในประเทศไทย

- ลูกค้ายุทธกิจรายใหญ่
- ลูกค้ายุทธกิจรายกลาง
- ลูกค้ายุทธกิจรายปลีก
- ลูกค้ายุทธกิจรายบุคคล

กิจการธนาคารต่างประเทศ

- สถาบันการเงินระหว่างประเทศ
- สาขาต่างประเทศ

กิจการการเงินธุรกิจ

- บริหารการเงิน
- วามิชธนกิจ
- ธุรกิจหลักทรัพย์

ผลิตภัณฑ์และบริการ

- บัตรเครดิต
- ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ

ปฏิบัติการ

- ปฏิบัติการสนับสนุน

สนับสนุนและอำนวยความสะดวก

- บัญชีและการเงิน
- ทรัพยากรบุคคล
- เทคโนโลยี
- นวัตกรรม
- บริหารความเสี่ยง
- บริหารสินเชื่อ
- อาคารสำนักงานและทรัพย์สิน
- วิจัย
- ประชาสัมพันธ์
- กำกับดูแล

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเริ่มต้นจาก **คณะกรรมการธนาคาร** ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์คุณค่าต่อลูกค้าและผู้ถือหุ้น มีผลประกอบการที่ดี และสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบธุรกิจและผลประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการธนาคารมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ กรรมการทุกท่านจะได้รับแจ้งกำหนดนัดหมายการประชุมคณะกรรมการประจำปีล่วงหน้า องค์ประชุมของการประชุมคณะกรรมการธนาคารในการลงมติในวาระต่าง ๆ มีจำนวนกรรมการมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด กรรมการส่วนใหญ่มีสัดส่วนของการเข้าประชุมคณะกรรมการมากกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งปี กรรมการแต่ละท่านจะได้รับเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม คณะกรรมการธนาคารมีการพิจารณา ปรีกษาหารือ และตัดสินใจเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ในการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการธนาคาร และหากมีกรณีที่ต้องพิจารณากำหนดหรือทบทวนหลักการหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง เลขานุการบริษัทจะจัดเป็นวาระเสนอต่อที่ประชุมเป็นคราว ๆ ไป นอกจากนี้ กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและกรรมการอิสระสามารถจัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญต่าง ๆ เพิ่มเติมตามความจำเป็นและเหมาะสม

คณะกรรมการชุดย่อย ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการชุดย่อยที่คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งขึ้น ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบ และในปี 2562 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการและด้านความยั่งยืนโดยเฉพาะ

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การลงทุน การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และการพิจารณาเรื่องซึ่งต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร พิจารณาเสนอชื่อกรรมการต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย พิจารณาเสนอชื่อบุคคลต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร และพิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับการสอบทานรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่กำหนดหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน และทบทวนแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง พิจารณาแผนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตลอดจนดูแลให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเพื่อดูแลการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้

คณะกรรมการจัดการ มีหน้าที่ดูแลการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร ดำเนินการตามนโยบายที่ได้รับจากคณะกรรมการบริหารหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ ตรวจสอบและติดตามเป้าหมายและการปฏิบัติตามแผนงานด้านต่าง ๆ และกำหนดแนวนโยบายและกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา

ธนาคารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2562 ของธนาคาร หัวข้อรายงานการกำกับดูแลกิจการ

สรุปการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนปี 2562

BE RESPONSIBLE

การใส่ใจดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

1



โครงการบัตร์ร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ
ส่งมอบเงินบริจาคให้คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาลเพื่อสร้างคุณประโยชน์และ
ช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ได้รวมกว่า

225 ล้านบาท

2



โครงการออมได้ง่ายนิดเดียว
เริ่มทำโครงการร่วมกับโรงเรียนคาเบรียล
อุปถัมภ์เป็นแห่งแรก มีนักเรียนเข้าร่วม

156 คน

3



ธนาคารร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลง
ความร่วมมือ กำหนดแนวทางการดำเนิน
กิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่อ
อย่างรับผิดชอบของสมาคมธนาคารไทย

16

4



การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ
รายย่อยในระยะที่ 3 มูลค่า

482 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2562)

5



การสนับสนุนสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
เพิ่มขึ้นร้อยละ

10.34 จากปี 2561

6



โครงการ Knowledge Day Forum
ได้รับรางวัลการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์
จากโครงการ Carbon Neutral Event
โดยองค์การบริหารที่ชเรื่อนกระจก

7



คู่ค้าและผู้รับจ้าง
รายใหม่ทั้งหมด

100%

ได้รับการประเมินด้าน ESG

8



คู่ค้าที่มีนัยสำคัญทั้งหมดของ
ธนาคาร ได้รับการประเมินความเสี่ยง
และผลกระทบด้าน ESG

BE CARING

การดูแลพนักงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สาขาของธนาคารเท่ากับ

93.37%

2



บิวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง มีลูกค้าใช้บริการเพิ่มขึ้น

25% จากปี 2561

3



BBLearn มีผู้เข้าเรียนมากกว่า

14,445 คน

ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในการพัฒนา หลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ในรูปแบบออนไลน์ จำนวน

29 หลักสูตร

BE ETHICAL

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

1



โครงการให้ความรู้ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม ทางการเงินกับธนาคาร แก่ผู้ที่มีความบกพร่อง ทางการมองเห็น

2



0 กรณีไม่มีเรื่องการ กุฉริตคอร์รัปชัน ที่มีนัยสำคัญ

3



ISO 27001:2013 ธนาคาร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัย ของข้อมูล เป็นปีที่สอง ติดต่อกัน

4



Blink Blink Family ธนาคารจัดทำวิดีโอ แอนิเมชัน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านภัย ทางไซเบอร์แก่พนักงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไป

5



ธนาคารได้รับการรับรอง เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติ ของภาคเอกชนไทยในการ ต่อต้านการทุจริต

BE RESILIENT

การสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ

1



มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสมเพิ่มขึ้น

14.67%

จากปี 2561

2



การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยงร้อยละ

20.04

สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยกำหนดไว้

3



ผลกำไรสุทธิ

35,816

ล้านบาท

4



BeDigiPass การพัฒนา Digital University ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงความมุ่งมั่นและโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะในเดือนมีนาคม 2563 ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารจัดทำรายงานนี้ตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4 ซึ่งครอบคลุมประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคารโดยครบถ้วน

กระบวนการควบคุมคุณภาพของรายงานความยั่งยืนเริ่มต้นจากการรวบรวมและคัดกรองข้อมูลโดยคณะทำงานด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากนั้น คณะทำงานด้านความยั่งยืนจัดทำร่างรายงานเพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจัดส่งให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืนพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคาร เพื่อขอความเห็นชอบต่อการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนต่อผู้ถือหุ้นของธนาคารและสาธารณชน

ธนาคารกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของรายงานความยั่งยืน โดยคำนึงถึงความสำคัญและสารประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลัก ธนาคารได้นำหลักการตาม GRI Standards มาปรับใช้ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) การให้ความสำคัญกับบริบทด้านความยั่งยืน (Sustainability Context) ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) และความสมบูรณ์ของเนื้อหาการรายงาน (Completeness) เพื่อให้รายงานความยั่งยืนของธนาคารมีความครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้อ่าน

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกธนาคารเห็นพ้องกันว่าส่งผลกระทบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ขอบเขตของการรายงานครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น ในกรณีที่เนื้อหาของรายงานเกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศ กิจการของบริษัทย่อย หรือที่นอกเหนือจากขอบข่ายในประเทศไทย ธนาคารจะระบุไว้เป็นการเฉพาะ

ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่

เลขานุการบริษัท
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

บัวหลวงโทร 1333
หรือ (66) 0-2230-2888




การมีส่วนร่วมและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยให้ธนาคารเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงกำหนดกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ธนาคารตระหนักว่าการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญต่อการสานสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างชัดเจน ธนาคารแสดงรายละเอียดในเว็บไซต์ของธนาคาร (<https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Corporate-Governance-Policy>) พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่ม ตามรูปแบบความสัมพันธ์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์และเงื่อนไขจากมาตรฐาน Stakeholders Engagement Standard AA 1000SES กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 7 กลุ่มของธนาคาร ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) เจ้าหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน และชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม (หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรไม่แสวงหากำไร ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน)

แนวปฏิบัติในการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

- 1  การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน
- ↓
- 2  การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- ↓
- 3  การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนวิธีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงช่องทางและความถี่ในการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ธนาคารได้รับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะซึ่งครอบคลุมถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยสามารถสรุปความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และแนวทางการตอบสนองของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

1



ผู้ถือหุ้นและ
นักลงทุน

- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี และอาจมีการเรียกประชุมผู้ถือหุ้นวิสามัญได้ในกรณีพิเศษ
- การเปิดเผยแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี (แบบ 56-2) และรายงานความยั่งยืน ในลักษณะรูปเล่ม เป็นประจำทุกปี
- การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ของธนาคาร เป็นประจำ
- การเข้าพบนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ 41 ครั้ง
- การประชุมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ผ่านทางโทรศัพท์ 169 ครั้ง (รวม call หลังประกาศผลประกอบการของธนาคาร)
- การเข้าร่วมประชุมกับนักลงทุน 20 ครั้ง
- การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ

2



ลูกค้า

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้า เป็นระยะตลอดทั้งปี
- การจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ และข้อเสนอแนะทางการเงิน การออม การค้าและการลงทุน ตลอดจนมีการแจ้งเตือนภัยทางไซเบอร์ เป็นระยะตลอดทั้งปี
- การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกตามต้องการของลูกค้าตามตารางการนัดหมายตลอดทั้งปี
- การสร้างช่องทางดิจิทัลเพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว เช่น Line Group, Facebook, Twitter เป็นประจำ
- การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านบิวทลงวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

3



พนักงาน

- การจัดปฐมนิเทศให้กับพนักงานจัดรับใหม่ 2 ครั้งต่อเดือน
- การจัดประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบาย ในช่วงต้นเดือนมกราคม ทุกปี
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหารต่อการดำเนินงานของสายงานทรัพยากรบุคคล ปีละ 1 ครั้ง
- การมอบหมายให้ผู้แทนธนาคารเข้าประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพตามกำหนดการประชุม ทุกสัปดาห์
- การเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญให้กับพนักงานทุกคน ผ่านวารสารภายใน “ข่าวสารของเรา” จัดพิมพ์เดือนละ 2 ครั้ง
- การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร กิจกรรม ที่น่าสนใจ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว และทันเหตุการณ์ผ่าน “BBL CONNECT” บนระบบอินทราเน็ตของธนาคาร เครือข่ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน และประกาศเสียงตามสายทุกวัน
- การจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปีละ 2 ครั้ง

ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • การได้รับผลตอบแทนการลงทุนที่ดีและน่าพอใจตามที่คาดหวังของเศรษฐกิจ โดยมีผลการดำเนินงานเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน • การดำเนินธุรกิจที่มีธรรมาภิบาลที่ดี การบริหารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร • การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน • การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบระมัดระวัง | <ul style="list-style-type: none"> • การให้ความสำคัญและเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอข้อบุคคลเป็นกรรมการ และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม • การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด และเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง • การสร้างผลประกอบการที่ดี โดยมีหลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและเหมาะสม • การจัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ให้ข้อมูลที่สำคัญ ตอบข้อซักถาม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักลงทุนอย่างเท่าเทียมกัน • การเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ ไปยังกลุ่มผู้ลงทุนอย่างทั่วถึง |
| <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ • การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม • ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมทั้งการให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน • การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย • การพัฒนาระบบโมบายแบงก์กิ้งให้สามารถบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ติดขัดและปลอดภัย | <ul style="list-style-type: none"> • การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าเสมือนเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” • การพัฒนานวัตกรรมและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง • ความมุ่งมั่นในการให้บริการที่โปร่งใสและเป็นธรรมแก่ลูกค้า • การสร้างสรรค์ช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สะดวกและเหมาะสมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง • การฝึกอบรมพนักงานเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ • การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ • การสร้างความตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลแก่ลูกค้าและพนักงาน |
| <ul style="list-style-type: none"> • การได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม • การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อการวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน • การมีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน • การมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ | <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้ • การกำหนดคำตอบแทน สวัสดิการ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตที่มีคุณภาพของพนักงาน • การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในสายงานและในระดับต่างๆ • การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน • การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานผ่านตัวแทนสหภาพแรงงานทั้ง 2 สหภาพของธนาคาร |

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม
<p style="text-align: center;">4</p>  <p style="text-align: center;">คู่ค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอและชี้แจงวิธีการทำงานร่วมกันสำหรับคู่ค้ารายใหม่ หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ • การจัดอบรมสัมมนาให้กับคู่ค้าของธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง • การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรกับคู่ค้า ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ • การพบปะหารือหรือติดต่อทางโทรศัพท์กับคู่ค้า เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาสินค้า และเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นประจำ
<p style="text-align: center;">5</p>  <p style="text-align: center;">เจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอด้วยความซื่อตรง • การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารผ่านสื่อมวลชนและสื่อโฆษณาต่างๆ • การรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียนผ่านบิวทลงวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 24 ชั่วโมง ทุกวัน
<p style="text-align: center;">6</p>  <p style="text-align: center;">ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทยผ่านการประชุมประจำเดือน และธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในชมรมหรือคณะทำงานภายใต้สมาคมธนาคารไทย เช่น ชมรม CSR ชมรมบัตรเครดิต ชมรมผู้บริหารสาขาของธนาคารพาณิชย์ คณะทำงานโครงการ Sustainable Banking ฯลฯ ทำให้เกิดกิจกรรมการมีส่วนร่วมตามกำหนดการทำงานของแต่ละชมรมหรือคณะทำงาน • การเข้าร่วมในคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประกอบด้วย สภาหอการค้าไทยแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย
<p style="text-align: center;">7</p>  <p style="text-align: center;">ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำรายการโทรทัศน์ที่สื่อสารความรู้ด้านการเงินและการบริหารธุรกิจให้ประชาชนทั่วไป และภาคธุรกิจเป็นประจำทุกสัปดาห์ • การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำรงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมไทย โดยทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ตามโอกาสที่เหมาะสม • การสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน การลงทุน การออม และการบริหารธุรกิจ ผ่านการจัดอบรม สัมมนา และสื่อช่องทางต่างๆ เป็นประจำ • การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านบิวทลงวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 24 ชั่วโมง ทุกวัน

ทั้งนี้ ธนาคารจัดให้มีการวิเคราะห์ ทบทวน และวางแผนการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี

ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- การได้รับการปฏิบัติจากธนาคารด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค
- การได้รับคำตอบแทนครบถ้วนตามจำนวนและตรงเวลา

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้า มาตรการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานร่วมกับคู่ค้า ที่โปร่งใสและตรวจสอบได้
- การประเมินคู่ค้าด้านสินค้าบริการ ด้านการดำเนินธุรกิจ และด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนให้คู่ค้ายกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้มีความยั่งยืน

- การได้รับดอกเบี้ยและการชำระคืนเงินต้นตามกำหนดเวลา
- ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหน้าที่
- การบริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระหนี้คืนได้ตรงตามกำหนดเวลา
- การสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

- การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และความร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจ
- การร่วมกันแสดงจุดยืนและความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในฐานะสมาคมหรือคณะกรรมการ

- การดำเนินธุรกิจของธนาคารภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรม และการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- การส่งเสริมความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงานและจัดกิจกรรมของสมาคมธนาคารไทยและคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน

- การได้รับความรู้ทางการเงิน การลงทุน การออม และการบริหารธุรกิจ จากธนาคาร
- การได้รับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางเข้าถึงบริการที่ตรงกับความต้องการ
- การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน
- การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน และการร่วมส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม

- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลและสื่อกระแสหลัก รวมถึงการจัดกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของสังคม
- การสนับสนุนกิจกรรมที่อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ส่งเสริมการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และเกื้อกูลต่อการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

การประเมินประเด็น สาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Issues) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมพิจารณาประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร และประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต ธนาคารได้รวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจาก

ผู้มีส่วนได้เสียโดยอาศัยวิธีการหลากหลาย เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำมาประเมินผล และพิจารณากำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

กระบวนการประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1



การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



2



การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



3



การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



4



การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

24



ขั้นที่ 1: การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารศึกษา และพิจารณาคัดเลือกประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ เช่น เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals: UNSDG) ดัชนีชี้วัดความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น หลังจากนั้น ธนาคารนำประเด็นดังกล่าวไปจัดสำรวจความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานของธนาคารที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร

ธนาคารสำรวจความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร ใช้แบบสอบถามและการประชุมเชิงปฏิบัติการกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา และสำนักธุรกิจทั่วประเทศ พนักงานในสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานของธนาคาร

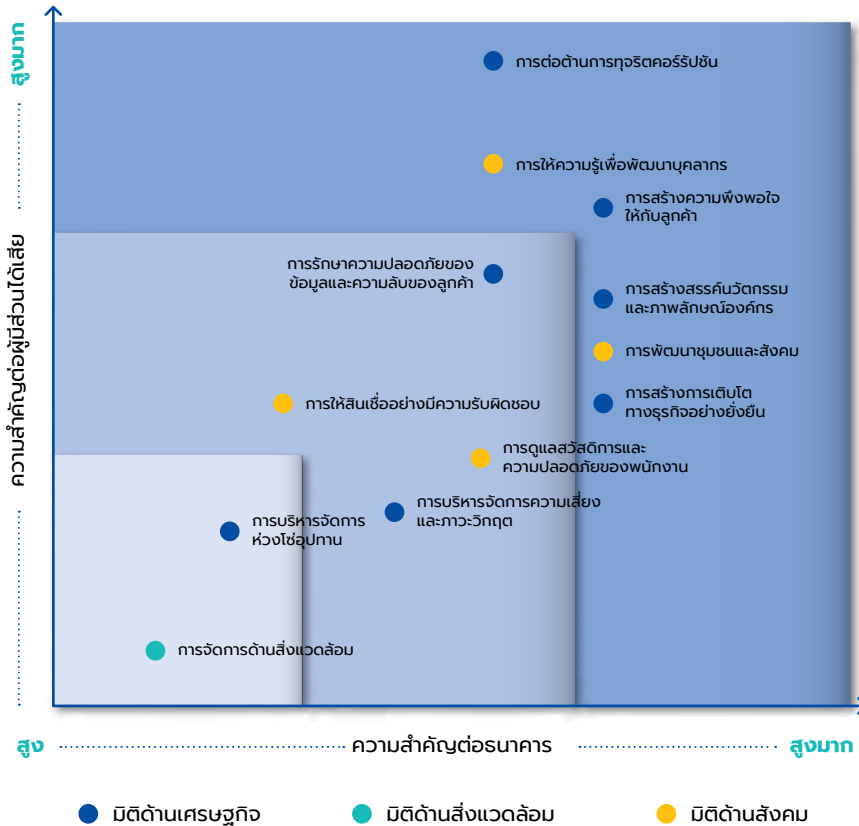
การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร

ธนาคารสำรวจความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ชุมชน ภาคสังคม และผู้ประกอบการในภาคธนาคาร



ขั้นที่ 2: การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

คณะทำงานด้านความยั่งยืนทบทวน และพิจารณาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียลงใน Materiality Matrix โดยเรียงลำดับตามระดับความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (แกนนอน เรียงลำดับความสำคัญจากซ้ายไปขวา) และระดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย (แกนตั้ง เรียงลำดับความสำคัญจากล่างขึ้นบน)



ในปี 2562 ธนาคารได้ระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 12 ประเด็น ดังนี้

- 1 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2 การสร้างสรรคนวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร
- 3 การพัฒนาชุมชนและสังคม
- 4 การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 5 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 6 การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
- 7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า
- 8 การดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน
- 9 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- 10 การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ
- 11 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 12 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



ขั้นที่ 3: การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

คณะทำงานด้านความยั่งยืนทบทวน และกลั่นกรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการจัดการของธนาคาร เพื่อขอความเห็นชอบให้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อไป



ขั้นที่ 4: การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีโดยคณะทำงานด้านความยั่งยืน และจัดให้มีการระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทุก 3 ปี หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารตระหนักดีว่าผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารตลอดจนสังคมรอบด้านให้ความสำคัญและคาดหวังให้ธนาคารมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไว้ 4 แนวทาง แบ่งออกเป็นประเด็นสาระสำคัญ 12 ประเด็น ซึ่งถูกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน สร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและมีส่วนช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals : UNSDG)

แนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร

กรอบ GRI Standards

การใส่ใจดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม	1. การพัฒนาชุมชนและสังคม	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS14
	2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	GRI 102-12, GRI 102-48, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 303-1, GRI 303-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 306-2
	3. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 102-9, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 414-1
	4. การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	GRI 102-12, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS7, GRI G4-FS8
การดูแลพนักงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	5. การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน	GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 403-2, GRI 404-2
	6. การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2
	7. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	GRI 102-43, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3
การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	8. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-3
	9. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1
การสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ	10. การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1
	11. การสร้างสรรคนวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 203-2
	12. การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	GRI 102-11, GRI 102-30, GRI 102-31, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
ภายในอาคาร	ภายนอกอาคาร	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	    
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	  
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	  
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	    
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า และ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	  
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	 
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	
ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	 
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	

การดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน



4

แนวทาง

การดำเนินงานด้านความยั่งยืน



◀ การใส่ใจดูแลสังคม และสิ่งแวดล้อม : Be Responsible

- การพัฒนาชุมชนและสังคม
- การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

29

◀ การดูแลพนักงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า : Be Caring

- การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน
- การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
- การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า



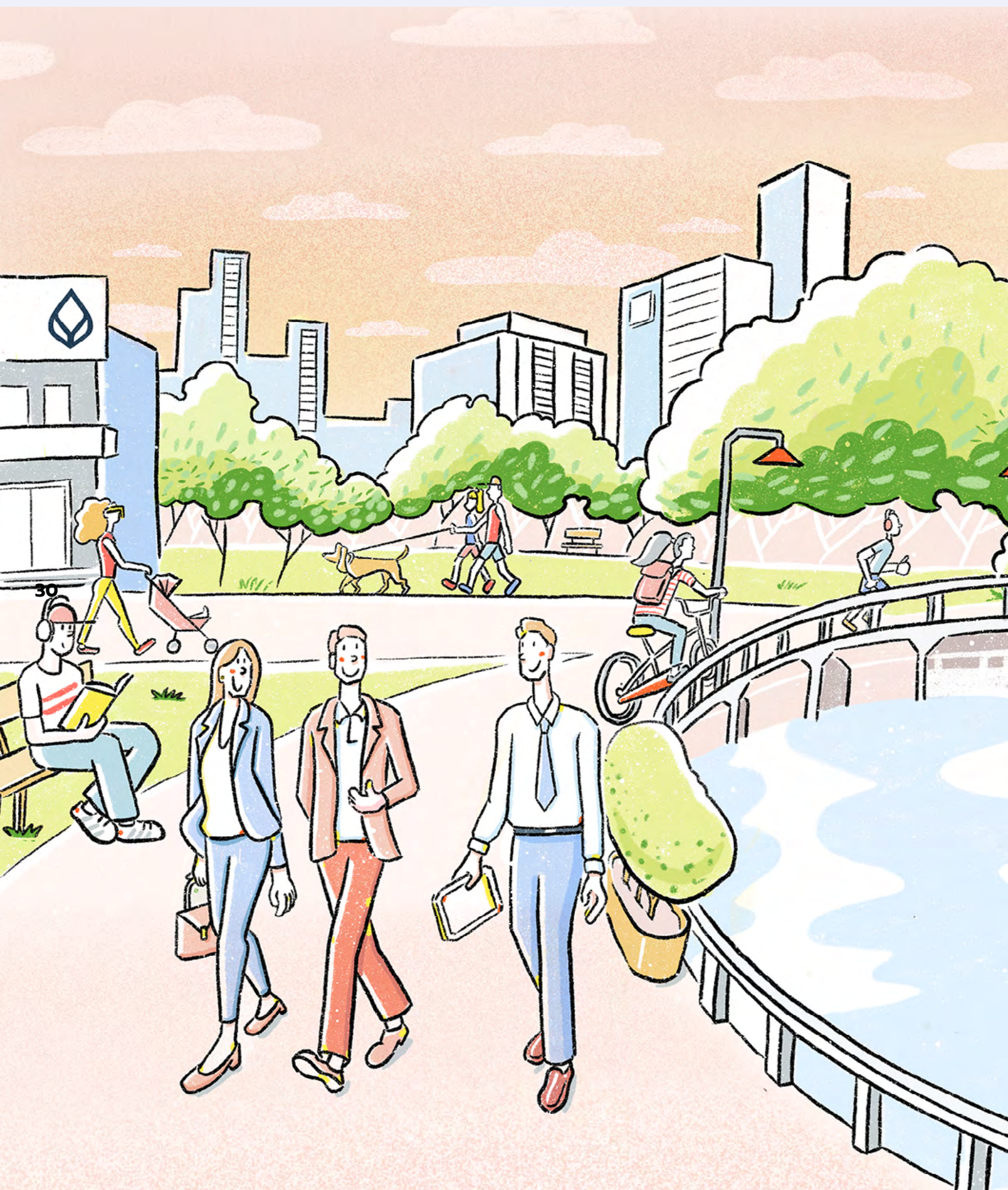
▲ การสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ : Be Resilient

- การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน
- การสร้างสรรคนวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร
- การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม : Be Ethical

- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า



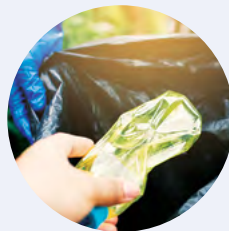


การใส่ใจดูแล สังคมและ สิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
โดยส่งเสริมการเข้าถึงและการให้ความรู้ทาง
การเงินแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ด้อยโอกาส
ทางสังคม การให้สินเชื่อโดยคำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการ
ห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และการสร้าง
ความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน



การพัฒนาชุมชน
และสังคม



การจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการ
ห่วงโซ่อุปทาน



การให้สินเชื่อ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ



การพัฒนาชุมชนและสังคม

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ให้ความรู้และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน

32

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



40

การจัดอบรมให้ความรู้เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการมองเห็นจำนวน 40 คน



บัญชีเงินฝากพื้นฐานมีจำนวนทั้งสิ้น 253,355 บัญชี (ปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 16,951 บัญชี)



การดำเนินโครงการออมได้จ่ายนิดเดียวร่วมกับโรงเรียนคาเบรียลอุปถัมภ์ มีนักเรียนเข้าร่วม 156 คน และมีเงินออมกับธนาคาร 134,000 บาท



เกษตรกรและเอสเอ็มอี จำนวนกว่า 2,000 ราย ได้รับความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์



โครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program (JA) มีโรงเรียนจากทั่วประเทศเข้าร่วมจำนวน 40 โรงเรียน และมีนักเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 1,000 คน ตามเป้าหมาย

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2566



การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม



การส่งเสริมและสนับสนุนวินัยการออมของเยาวชน



การพัฒนาศักยภาพให้แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี



การขยายเครือข่ายโครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program (JA) ให้ได้มากกว่า 100 โรงเรียน

เป้าหมายประจำปี 2562



การสนับสนุนให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย



การขยายการให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐาน



การส่งเสริมและสนับสนุนวินัยการออมของเยาวชน



การจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี



โครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program (JA) มีโรงเรียนเข้าร่วมจำนวน 40 โรงเรียน และมีนักเรียนเข้าร่วมมากกว่า 1,000 คน

ธุรกิจและชุมชนมีความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ธุรกิจมีบทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนชุมชนและสังคม ให้เข้มแข็งผ่านการจ้างงาน การผลิตสินค้าและบริการที่เป็นประโยชน์ และการทำกิจกรรมเพื่อสังคม และในขณะเดียวกัน ชุมชนที่เข้มแข็งก็ช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินงานของธนาคารเองและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และได้วางกรอบการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมซึ่งครอบคลุมหลากหลายมิติ เช่น ชีวิตความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ องค์ความรู้ด้านการเงิน และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง แก่คนทั่วไปและผู้ด้อยโอกาส ทั้งนี้เพื่อช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ ครอบคลุมกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนที่อยู่รอบสำนักงานและสาขาของธนาคาร และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นประจำและที่ริเริ่มขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป



แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคารมีความชัดเจนและสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคมได้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงทิศทางหลักการ และกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำนโยบายไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมส่งเสริมให้พนักงานทุกคนของธนาคารเกิดความเข้าใจ ตระหนักรู้ ยึดมั่น และยอมรับในคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาชุมชนและสังคม เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม และสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามลักษณะของกิจกรรม

ธนาคารมอบหมายให้ ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการวางแผนประจำปีเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาชุมชนรวมถึง

ทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารเปิดโอกาสให้หน่วยธุรกิจของธนาคารสามารถริเริ่มและดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบได้ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งดูแลและติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ธนาคารได้จัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาสังคมและส่งเสริมธุรกิจ ซึ่งเป็นคณะกรรมการกลางในระดับธนาคารขึ้น เพื่อพิจารณาคัดเลือกโครงการด้านสังคมที่ธนาคารจะให้การสนับสนุนเป็นกรณีพิเศษ ที่นอกเหนือจากกิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผนงานประจำปี ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสาธารณประโยชน์มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2532 ในนาม “กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์” เพื่อสร้างสรรค์เมล็ดพันธุ์ “ความดี” และส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น ภายใต้คำขวัญ “รักส่วนรวม ร่วมสร้างสรรค์”

การดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม

ในปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม ภายใต้กรอบ 8 ประการ ดังนี้

กรอบแนวทางการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม		กลุ่มเป้าหมาย
1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม	สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชน	สังคมโดยรวมและชุมชนโดยรอบธนาคาร
2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์	สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการแพทย์อย่างทั่วถึงและการพัฒนาทางการแพทย์ เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชนและรองรับสังคมสูงวัย	โรงพยาบาล สถาบันการแพทย์ และกลุ่มเปราะบาง
3. การสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกร	สนับสนุนเครือข่ายเกษตรกรและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน	เกษตรกร
4. การพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี)	พัฒนาศักยภาพของเอสเอ็มอี ซึ่งเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจไทยให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน	เอสเอ็มอี
5. การให้ความรู้ทางการเงินและการสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงิน	ให้ความรู้และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และส่งเสริมการออม เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินและพัฒนาคุณภาพชีวิต	เยาวชน ครูอาจารย์ กลุ่มเปราะบาง และบุคคลทั่วไป
6. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา	พัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา เพื่อเตรียมทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสำหรับอนาคต	เยาวชนและบุคคลทั่วไป
7. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย	ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย รักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และต่อยอดภูมิปัญญา	เยาวชนและประชาชนทั่วไป
8. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์และทำนุบำรุงศาสนา	เทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา	ประชาชนทั่วไป

34

1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

รายการคาราวานสำราญใจ เทียวไปในชุมชน ปีที่ 3

เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับชุมชน กระตุ้นเศรษฐกิจ และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ธนาคารได้สนับสนุนรายการ *คาราวานสำราญใจ เทียวไปในชุมชน* ซึ่งนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมตลอดจนสินค้าและบริการที่น่าสนใจของชุมชนจากทั่วประเทศ และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำแก่ชุมชนเพื่อนำไปปรับปรุงต่อยอดสินค้าและบริการให้ดึงดูดใจลูกค้ามากขึ้น ออกอากาศทุกวันเสาร์ เวลา 07.15–07.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 HD

โครงการจัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท

ธนาคารดำเนินโครงการจัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบทมาตั้งแต่ปี 2518 เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนในชนบทมีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย สามารถเติบโตเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของชุมชน และมีความเป็นอยู่ที่ดีในอนาคต ในปี 2562 ธนาคารส่งมอบอาคารเรียนโรงเรียนสหวิทยาคม จังหวัดกำแพงเพชร และจัดพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารเรียนหลังใหม่ ที่โรงเรียนบ้านดงกลาง จังหวัดตราด ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการนี้ไปแล้วมากกว่า 40 ล้านบาท ส่งมอบอาคารเรียนไปแล้ว 30 แห่ง และสร้างประโยชน์แก่เยาวชนได้มากกว่า 15,000 คน



ทุนการศึกษาธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาเพื่อสร้างโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานและบุคคลทั่วไปได้มีโอกาสในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (ภาคภาษาอังกฤษ) จากสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมอบทุนการศึกษาให้แก่พนักงานและบุคคลภายนอกที่สนใจ ซึ่งมีเป้าหมายในการมอบทุนปีละ 25 ทุน ในปี 2562 มีผู้รับทุนทั้งหมด 13 ทุน แบ่งเป็นพนักงาน 9 ทุน และบุคคลภายนอก 4 ทุน ปัจจุบันธนาคารได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วกว่า 164 ทุน รวมมูลค่ากว่า 240 ล้านบาท ซึ่งผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งหมด (ร้อยละ 100) กลับเข้ามาเป็นพนักงานธนาคารทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงาน และมีนักเรียนทุน ร้อยละ 26 เติบโตเป็นผู้บริหารของธนาคาร

บริจาควีลแชร์ ร่วมกับจส.100 และธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารร่วมกับ จส.100 สนับสนุนโครงการเพื่อระดมทุนจัดหาวีลแชร์สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดแคลน ธนาคารได้มอบงบประมาณสนับสนุนจำนวน 1 ล้านบาท และได้จัดกิจกรรมเชิญชวนผู้บริหารและพนักงานสละของรักเพื่อนำมาจัดประมูลระดมทุนเข้าโครงการ พร้อมทั้งเชิญชวนผู้มีจิตศรัทธาร่วมบริจาคผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ในปี 2562 ธนาคารสามารถรวบรวมเงินมาจัดซื้อรถวีลแชร์ได้จำนวน 1,267 คัน เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดแคลนต่อไป



ห้องฝึกอบรมเตรียมความพร้อมด้านภาษา

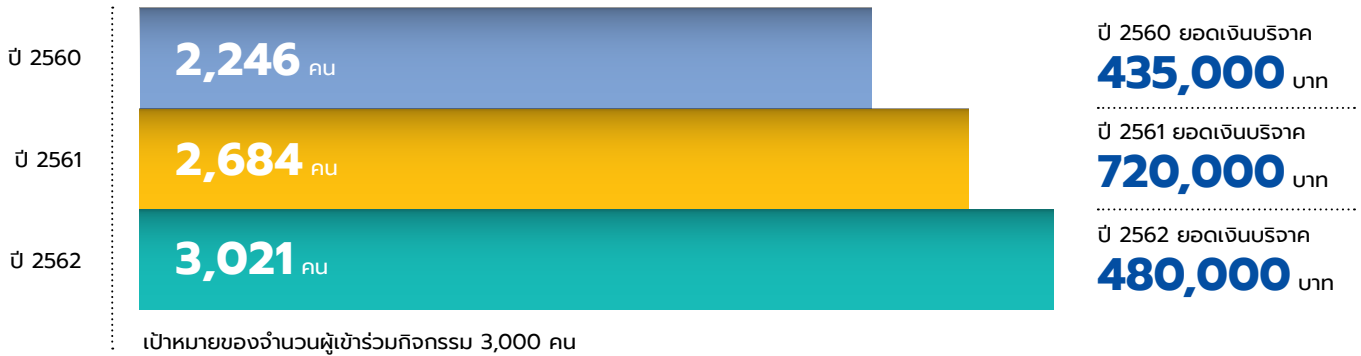
ธนาคารมอบห้องฝึกอบรมเตรียมความพร้อมด้านภาษาเพื่อแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม อ.เมือง จ.นครพนม สอดคล้องกับนโยบายของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพด้านภาษา เพื่อลดปัญหาการถูกหลอกลวงและลักลอบเข้าไปทำงานต่างประเทศที่ผิดกฎหมาย ลดอุปสรรคด้านภาษาในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ถือเป็น การเตรียมความพร้อมแรงงานก่อนไปทำงานต่างประเทศให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดต่างประเทศ โดยในปีนี้ธนาคารสนับสนุนการฝึกอบรมภาษาเกาหลีหลักสูตร 150 ชั่วโมง จำนวน 2 รุ่นรวม 80 คน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเรียนไปได้ 760,000 บาท



โครงการแข่งขันจักรยานนานาชาติ Bangkok Bank CycleFest ปีที่ 3

ธนาคารร่วมกับพันธมิตรจัดการแข่งขันจักรยานนานาชาติ “Bangkok Bank CycleFest 2019” เมื่อวันที่ 23–24 พฤศจิกายน 2562 ณ สยามคันทริคคลับ พัทยา ภายใต้แนวคิด “Ride For All” โดยมีผู้สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าร่วมกว่า 3,000 คน ผู้สมัครเข้าแข่งขันสามารถร่วมบริจาคสมทบทุนเข้ามูลนิธิเพื่อการกุศล และเงินค่าสมัครประเภท Family Ride ทั้งหมดจะถูกนำไปบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดกิจกรรมต่อเนื่องสำหรับกลุ่มผู้บริหารของธนาคารและบริษัทในเครือ และพนักงานของธนาคาร ได้แก่ Road to Bangkok Bank CycleFest และ Bangkok Bank Connect @ Bangkachao By Bangkok Bank CycleFest เพื่อสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมสุขภาพที่ดี และส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชน กิจกรรมดังกล่าวมีผู้บริหารและพนักงานจากทั่วประเทศเข้าร่วมกว่า 70 คน

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการแข่งขันจักรยานนานาชาติ Bangkok Bank CycleFest



2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบาง และการพัฒนาทางการแพทย์

ผลิตภัณฑ์บัตรเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ



โครงการ 'บัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามธิบดี ธนาคารกรุงเทพ-ยิ่งใช้ ยิ่งได้บุญ' ธนาคารมอบเงินค่าธรรมเนียมรายปีโดยไม่หักค่าใช้จ่าย และบริจาคสมทบในอัตรา 0.2% จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละรอบบัญชี ให้แก่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี เพื่อนำไปสร้างคุณประโยชน์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ปี 2562 มีจำนวนผู้เปิดบัตรใหม่ 600 ใบ รวมยอดผู้ถือบัตรฯ ทั้งโครงการ 12,568 ใบ และมียอดเงินบริจาครวมกว่า 13.33 ล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ



โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ ให้บริการบัตร 2 ประเภท ได้แก่ บัตรปีเฟสดี สมาร์ท แรบพิท ศิริราช "บัตรที่ใช้ ของคนใจดี" และบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบพิท ศิริราช "สุขใจทุกครั้งที่ใช้ ทุกการใช้จ่าย...คือได้บุญ" ธนาคารมอบเงินบริจาคในอัตรา 0.2% จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละรอบบัญชี ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรสามารถใช้จ่ายคะแนนสะสมแลกเป็นเงินบริจาค (1,000 คะแนน เท่ากับ 100 บาท) และธนาคารจะบริจาคสมทบให้อีกเท่ากับจำนวนเงินที่บริจาค เพื่อนำไปสร้างคุณประโยชน์แก่ผู้ป่วยยากไร้

ผลิตภัณฑ์	เป้าหมายประจำปี 2562 (ใบ)	จำนวนการเปิดบัตรใหม่ (ใบ)	ยอดรวมจำนวนบัตร (ใบ)	ยอดเงินบริจาครวม (ล้านบาท)
บัตรปีเฟสดี สมาร์ท แรบพิท ศิริราช	120,000	117,718	1,658,376	223.5
บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบพิท ศิริราช	8,000	2,856	14,058	1.6

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

การสนับสนุนหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อประชาชน

ธนาคารสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่มาอย่างต่อเนื่องในการออกหน่วยบริการทางการแพทย์เพื่อรักษาโรคทั่วไปและให้บริการทางทันตกรรมแก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ในปี 2562 ธนาคารสนับสนุนการออกให้บริการที่จังหวัดกำแพงเพชร พิษณุโลก จันทบุรี และชัยภูมิ มีประชาชนเข้ารับการรักษาโรคทั่วไประหว่างปี 5,394 คน มีผู้บริหารและพนักงานสาขาในพื้นที่จำนวนกว่า 40 คน เป็นอาสาสมัครช่วยอำนวยความสะดวกและดูแลให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ

การสนับสนุนการพัฒนาทางการแพทย์

ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนและการรองรับสังคมสูงวัย ธนาคารจึงร่วมสนับสนุนโครงการต่างๆ ที่ช่วยพัฒนาความก้าวหน้าทางการแพทย์ และสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ของประชาชนทั่วประเทศ อาทิ การสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องมือทางการแพทย์ การสร้างอาคารและศูนย์บริการทางการแพทย์ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่ยากไร้ โดยเฉพาะผู้ป่วยที่สูงอายุ ผู้ป่วยจิตเวช ผู้ป่วยโรคทางทางสมองและระบบประสาท และผู้ป่วยโรคมะเร็ง

3. การสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกร

โครงการเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2542 ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของภาคการเกษตร ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตของคนจำนวนมาก ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาภาคเกษตรอย่างจริงจังและเป็นขั้นเป็นตอน เริ่มจากการสนับสนุนด้านความรู้แก่เกษตรกรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้า การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน และการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลาย อาทิ การจัดสัมมนา การศึกษาดูงาน การเปิดพื้นที่บริเวณธนาคารให้เกษตรกรออกร้านจำหน่ายสินค้า

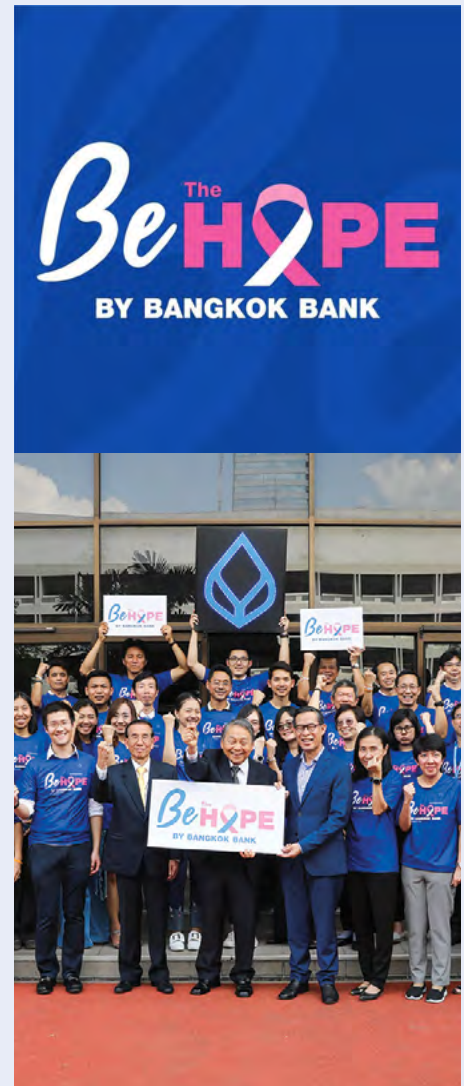
การจัดงานสัมมนา เพื่อนักคิดเกษตรก้าวหน้า

ในปี 2562 ธนาคารได้จัดงานสัมมนาเพื่อนักคิดเกษตรก้าวหน้า “เกษตรกรจะปรับตัวอย่างไรในยุคดิจิทัล” ที่สำนักงานใหญ่ สีลม ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิและเกษตรกรตัวอย่างมาร่วมเสวนาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวของเกษตรกรในยุคดิจิทัล โดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมควบคู่ไปกับการสร้างเครือข่ายการผลิตและการตลาด ธนาคารยังได้รับเกียรติจาก คุณอลงกรณ์ พลบุตร ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มาแสดงปาฐกถาพิเศษเรื่อง “นโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 500 คน



งานวันเกษตรก้าวหน้า 2562: เกษตรก้าวไกลในยุคดิจิทัล

ธนาคารจัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า” ณ บริเวณลานด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นพื้นที่ให้เกษตรกรโดยเฉพาะรายเล็กได้นำผลผลิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐานมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง สร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับลูกค้าและการพัฒนาต่อยอดธุรกิจและผลิตภัณฑ์ในปี 2562 มีเกษตรกรร่วมออกร้านจำนวน 66 ราย และมียอดจำหน่ายสินค้ารวม 3,628,592 บาท ธนาคารได้มอบ “รางวัลเกษตรก้าวหน้า 2562” ให้แก่ นายนิรภัทร์ ทองอ่อน เกษตรกรที่ผสมผสานภูมิปัญญาและประสบการณ์เข้ากับความรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งการผลิตและการตลาด และนายอาทิตย์ จันทร์นทชัย เกษตรกรผู้ก่อตั้งเครือข่ายทางการเกษตรผ่านแอปพลิเคชัน FARMTO เพื่อเชิดชูเกียรติและสร้างแบบอย่างที่ดีของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในภาคการเกษตร



ธนาคารสนับสนุน โครงการกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาแอนติบอดีต้านมะเร็ง และวัคซีนโรคมะเร็งแบบจำเพาะบุคคล มาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมรวมพลังวิ่งกับ Be The Hope By Bangkok Bank ในโครงการ Virtual Run ของ “Chula Cancer Run ก้าว...กันมะเร็ง” ซึ่งธนาคารจะร่วมบริจาคเงินเข้ากองทุนฯ กิโลเมตรละ 10 บาท เมื่อวิ่งครบตามเป้าหมาย 100,000 กิโลเมตร กิจกรรมดังกล่าวมีพนักงานเข้าร่วมกว่า 6,000 คน (ประมาณร้อยละ 25 ของพนักงานทั้งหมด) สามารถสะสมระยะทางวิ่งได้กว่า 112,000 กิโลเมตร ทะลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (เอสเอ็มอี)

โครงการธุรกิจ SME ไทย ทำได้ ขายได้ โตได้

ด้วยตระหนักถึงข้อจำกัดในการพัฒนาคุณภาพของเอสเอ็มอี เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และขีดความสามารถด้านการวิจัยและการพัฒนาสินค้า ธนาคารจึงต้องการสนับสนุนเอสเอ็มอี ให้ก้าวผ่านข้อจำกัดดังกล่าว โดยเน้นไปที่อุตสาหกรรมอาหาร ซึ่งเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) ของภาครัฐ ธนาคารได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์อาหาร ร่วมกับอาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย ศิลปากร และเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และเปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีและนักวิจัยมีความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพและผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น โครงการนี้มีเอสเอ็มอีเข้าร่วมทั้งหมด 15 บริษัท และมี 6 บริษัทที่เข้าร่วมการวิจัยเพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจ

โครงการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (FX) ของเอสเอ็มอี

ความผันผวนของค่าเงินเป็นความเสี่ยงที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจค้าขายระหว่างประเทศ แต่ยังมีเอสเอ็มอีจำนวนมากที่ยังขาดความเข้าใจถึงวิธีการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายจากความผันผวนของค่าเงิน ธนาคารจึงร่วมมือกับภาครัฐและสถาบันการเงินอื่น ๆ ในการสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เอสเอ็มอีเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ในปี 2562 ธนาคารได้ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน จัดอบรมสัมมนาในจังหวัดเป้าหมายและจัดอบรมผ่านช่องทาง e-Learning ให้แก่ลูกค้าเอสเอ็มอีรวมทั้งสิ้น 355 บริษัท พร้อมทั้งให้สิทธิในการรับการสนับสนุนค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันความเสี่ยงค่าเงินจากภาครัฐ

งานสัมมนา 'เอสเอ็มอี ต้องปรับตัวอย่างไร เพื่อเข้าสู่ระบบบัญชีเดียว'

ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด ธุรกิจเอสเอ็มอี” ธนาคารสนับสนุนให้ลูกค้าเอสเอ็มอีมีความรู้เรื่องการจัดทำบัญชีเดียวและตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดทำงบการเงินให้โปร่งใส ตลอดจนสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยการจัดอบรม ระบบบัญชีเดียว ให้แก่เอสเอ็มอีเพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในมาตรการบัญชีเดียวของภาครัฐ และสามารถใช้งบการเงินประกอบการขอสินเชื่อที่ธนาคารได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและได้รับสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจ และยังช่วยให้ภาครัฐมีข้อมูลที่สะท้อนภาพธุรกิจที่แท้จริง สามารถกำหนดนโยบายสนับสนุนเอสเอ็มอีได้อย่างเหมาะสม ในปี 2562 ธนาคารได้จัดอบรมให้กับเอสเอ็มอีในจังหวัดชลบุรี นนทบุรี ราชบุรี และกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 898 ราย

บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ 2562

ธนาคารจัดงานบัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์อย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 11 เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดและต่อยอดธุรกิจให้กับสมาชิกชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี ผ่านการนำสินค้าอุปโภคบริโภคคุณภาพเยี่ยมมาจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไป บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารได้จัดบริการเทคโนโลยีรับชำระเงินผ่านระบบ QR Code เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมสังคมไร้เงินสด มีเอสเอ็มอีร่วมออกร้านกว่า 73 ราย มียอดจำหน่ายสินค้าทั้งสิ้น 13.13 ล้านบาท

การดำเนินงานผ่านเครือข่ายเอสเอ็มอี

ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายตลอดทั้งปี เช่น การจัดอบรมเพื่อการเรียนรู้ในหัวข้อที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอี ซึ่งมีผู้เข้าร่วมอบรมตลอดทั้งปีกว่า 600 คน นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมสัมมนาพิเศษ การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายทางธุรกิจของเอสเอ็มอี นอกจากนี้ ธนาคารได้สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโครงการ SME Social Planet ภายใต้ชื่อ “Bangkokbanksme” ตั้งแต่ปี 2558 เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างธนาคารกับกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอี หรือผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับธนาคารแล้ว ยังสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้กับผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปบนโลกออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ทวิตเตอร์ และอินสตราแกรม) ผ่านการนำเสนอบทความทางธุรกิจ การวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต ประสิทธิภาพของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ และสาระน่ารู้ต่าง ๆ เช่น Digital Marketing, Business Disruption, Smart Farming, Accounting & Tax ตลอดจนรายการ SME Clinic การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์นี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ด้านสื่อประเภทสื่อมวลชน (ออนไลน์) จากงาน Innovation ThaiExpo 2019

Bangkokbanksme



เว็บไซต์

12,147

จำนวนผู้ที่เข้าชมเฉลี่ยต่อเดือน



เฟซบุ๊ก

1,484,893

ยอดไลก์เพจ



ยูทูบ

10,949

ผู้ติดตาม



ทวิตเตอร์

16,155

ผู้ติดตาม



อินสตราแกรม

4,733

ผู้ติดตาม

5. การให้ความรู้ทางการเงินและการสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง

ธนาคารร่วมกับ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด และบริษัท หลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินของครอบครัว และการปลูกฝังวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคง โดยการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินและบทวิเคราะห์ที่น่าสนใจผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมสัญจร การเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น ธนาคารได้ส่งเสริมให้มนุษย์เงินเดือนและผู้มีรายได้น้อย ตระหนักและเข้าใจถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมภายใต้โครงการ 2S (Save and Service) เพื่อนำไปสู่การ “ออมเพื่อความมั่นคงของครอบครัว” นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานและสถาบันการศึกษา ด้วยการจัดวิทยากรและเจ้าหน้าที่ของธนาคารไปให้ความรู้เรื่องการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง



โครงการออมได้ง่ายนิดเดียว

ด้วยตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ปัญหาหนี้สิ้นครัวเรือน ธนาคารได้ริเริ่มจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างวินัยการออมของเยาวชน ภายใต้โครงการ “ออมได้ง่ายนิดเดียว” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการออม และเริ่มฝึกฝนวินัยการออมตั้งแต่วัยเยาว์ ผ่านการตั้งเป้าหมายการออมที่ชัดเจน การจดบันทึกข้อมูลการออม และการฝากเงินออมกับธนาคาร ในปี 2562 ธนาคารได้เริ่มทำโครงการร่วมกับโรงเรียนคาเบรียลอุปถัมภ์เป็นแห่งแรก มีนักเรียนตั้งแต่

ระดับชั้นประถมถึงมัธยมต้นเข้าร่วมโครงการจำนวน 156 คน ซึ่งพนักงานจากสาขาใกล้เคียงได้ช่วยอำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝากให้กับผู้ปกครองของนักเรียนในโครงการ มียอดเงินฝากรวม 134,000 บาท นอกจากนี้ ธนาคารและทางโรงเรียนได้ร่วมกันขยายผลไปสู่คุณครู โดยการให้ความรู้ทางการเงินที่เป็นประโยชน์ เช่น การบริหารจัดการรายได้และรายจ่าย ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว เป็นต้น

โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

ธนาคารส่งเสริมให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างมีศักดิ์ศรีทัดเทียมคนปกติ จึงได้ร่วมกับสหกรณ์บริการคนตาบอดแห่งประเทศไทย จำกัด จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาความรู้ในการทำธุรกรรมให้แก่สมาชิกสหกรณ์และคนตาบอดทั่วไป” ซึ่งมีการฝึกเขียนชื่อเพื่อใช้ประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินอย่างปลอดภัย ตลอดจนการสาธิตการใช้บริการบัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง เพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น มีผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งสิ้น 40 คน

บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป

การมีบัญชีเงินฝากเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการด้านการเงินและการออม ในปี 2561 ธนาคารร่วมกับธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง แสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยการเปิดให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account)” ภายใต้แนวคิดการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง บัญชีเงินฝากพื้นฐานมีคุณลักษณะพิเศษคือ การไม่กำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดและคงบัญชีเงินฝาก และการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการเข้าถึงบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน ธนาคารได้ให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานแก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ธนาคารได้เปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐานไปแล้วจำนวน 253,355 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)



หลักสูตร AEC Business Leader

ธนาคารเปิดหลักสูตร AEC Business Leader ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเจาะลึกให้กับผู้ประกอบการไทยโดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจใหม่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เชิงลึกและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน มุมมองเกี่ยวกับโอกาสทางธุรกิจ และทักษะการบริหารจัดการธุรกิจ ภายใต้บริบทเฉพาะของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน พร้อมกันได้โอกาสในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจกับลูกค้าของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ หลักสูตรดังกล่าวยังเป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าของธนาคารด้วย ปัจจุบันธนาคารได้เปิดอบรมหลักสูตรนี้ไปแล้ว 4 รุ่น มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 184 คน

40

หลักสูตร AEC Business Leader

- 1**



Asean Insight
สร้างความรู้ความเข้าใจเชิงลึกต่อการค้าการลงทุนจากนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในอาเซียนและผู้จัดการสาขา CLMV
- 2**



Business Skill
ส่งเสริมศักยภาพ เจาะลึกข้อมูล กฎหมาย กฎระเบียบ กลยุทธ์ทางการตลาด การสร้างแบรนด์ อย่างยั่งยืนและเทรนด์ออนไลน์ในอาเซียน
- 3**



Business Facilitation
กลไกและมาตรการส่งเสริม ขยายธุรกิจสู่อาเซียนจากภาครัฐและเอกชน
- 4**



High - Level Business Networking
เยี่ยมชมธุรกิจไทยขยายธุรกิจสู่อาเซียน ร่วมพบปะพูดคุยกับนักธุรกิจชั้นนำในอาเซียน
- 5**



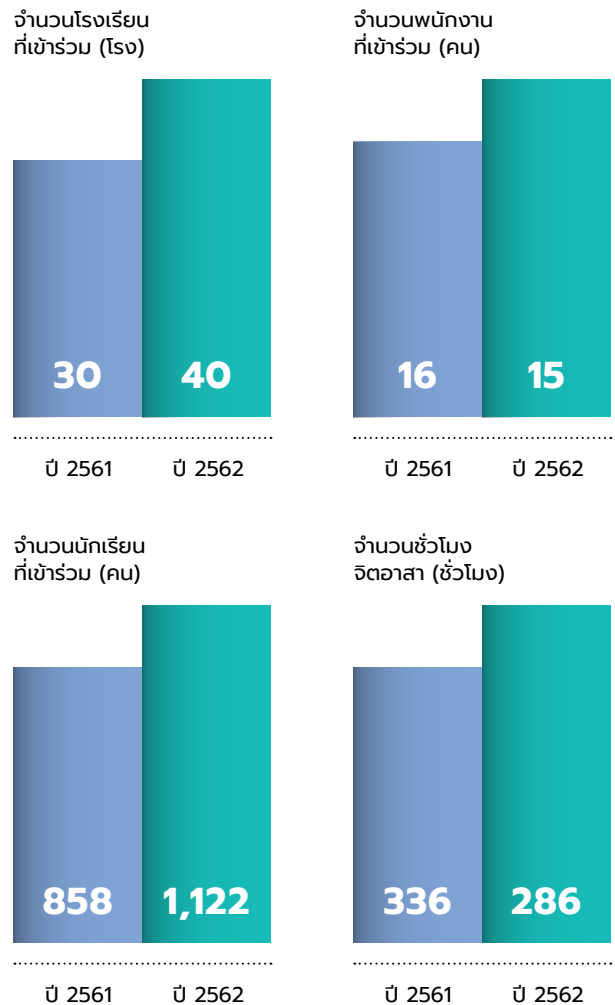
Business Plan Development
สร้างและประกวดแผนธุรกิจรายกลุ่ม เพื่อเฟ้นหานักธุรกิจตัวจริงอาเซียน

6. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

โครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิเจเนียร์อะชีฟเม้นท์ ประเทศไทย พัฒนาหลักสูตรโครงการ “Junior Achievement Company Program” (JA Company Program) ภาควิชาภาษาไทยสำหรับเยาวชนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อให้ความรู้พื้นฐานในการประกอบธุรกิจ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการจัดตั้งบริษัท การวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ การตลาดและการขาย ตลอดจนการบัญชีการเงิน โดยมีผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทำหน้าที่ “ครูอาสาสมัคร” ในปี 2562 มีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดรวม 40 โรงเรียน นักเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 1,122 คน

การสนับสนุนโครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program



เงินสนับสนุนโครงการ



7. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

โครงการ “ประลองเพลง ประเลงมโหรี”

ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งได้รับรางวัลเกียรติยศ “เพชรพระนคร” ในสาขาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในปี 2562 ได้ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน จัดการประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา ภายใต้โครงการ “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” ตามแนวพระราชดำริ ในสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มาตั้งแต่ปี 2529 เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการบรรเลงมโหรีอย่างถูกต้อง ในปี 2562 มีโรงเรียนเข้าร่วมการประกวดจำนวน 54 โรงเรียน และชมรมดนตรีไทย 1 ชมรม เยาวชนที่ได้รับรางวัลได้รับโอกาสไปแสดงความสามารถในกิจกรรม “เสนาะเสียงมโหรี ฟังดนตรีในสวน”

สังคีตสรอายุรรมย์

ธนาคารจัดกิจกรรม “สังคีตสรอายุรรมย์” ปีละ 24 ครั้ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้รับชมศิลปวัฒนธรรมไทยที่นับวันจะหาชมได้ยากและเป็นการเปิดพื้นที่ให้ศิลปินและคณะนาฏศิลป์ไทยได้มีเวทีที่สามารถสู่สาธารณะ

โครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง”

ธนาคารจัดโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อส่งเสริมและจูงใจให้เยาวชนระดับอุดมศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะ และสืบสานการประพันธ์บทร้อยกรองซึ่งเป็นมรดกทางศิลปะและวัฒนธรรมของไทย โดยการเชิญกวีที่มีชื่อเสียงนำโดย อาจารย์เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ศิลปินแห่งชาติสาขาวรรณศิลป์ มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่เยาวชนจากทั่วประเทศ พร้อมทั้งเชิญชวนเยาวชนให้ส่งผลงานเข้าประกวด โดยเจ้าของผลงานที่ดีที่สุดของแต่ละภูมิภาคจะได้รับปากกาสัญลักษณ์โครงการเป็นรางวัลประกาศเกียรติคุณ โครงการนี้มีเยาวชนเข้าร่วมแล้วกว่า 3,000 คน นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดรายการเสวนาพิเศษ “พบนักเขียนซีไรต์ 2559-2561” ซึ่งมีนักเขียนรางวัลซีไรต์จากประเทศอาเซียน 9 ประเทศ ในช่วง 3 ปีล่าสุด (2559-2561) รวม 25 คน มาเปิดเผยถึงแนวคิดและความสำเร็จที่เกิดขึ้น มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 200 คน

8. การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์และกานุบำรุงศาสนา

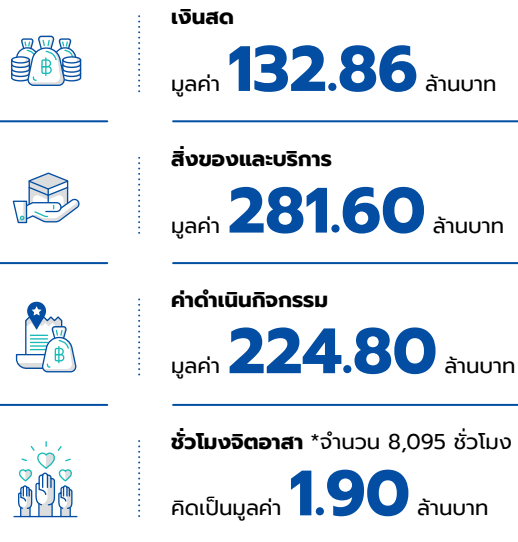
ธนาคารประกอบพิธีเจริญพระพุทธมนต์ เนื่องในโอกาสสมโภชมงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก และร่วมกันถวายราชสดุดีพร้อมเครื่องราชสักการะ ณ ชุมนเฉลิมพระเกียรติ บริเวณลานด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับกระทรวงกลาโหม นำคณะผู้บริหารและพนักงานธนาคารลงพื้นที่ร่วมปรับปรุงภูมิทัศน์ท่าสี่กั๊กแพงเลียบบนตามเส้นทางเสด็จในงานพระราชพิธีบรมราชาภิเษก ณ วัดบูรณศิริมาตยาราม ถนนอักษะวงศ์ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2562

ธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมเทิดพระเกียรติในงาน “วันพ่อแห่งชาติ” ด้วยการจัดบุญกิจกรรมภายใต้แนวคิด “ออมความดี มีแล้วแบ่งปัน” ณ บริเวณท้องสนามหลวง ระหว่างวันที่ 5-14 ธันวาคม 2562 เพื่อเชิญชวนคนไทยร่วมกันทำความดี รู้จักเก็บออมเงิน แบ่งปันแก่ผู้อื่น และร่วมสานต่อ

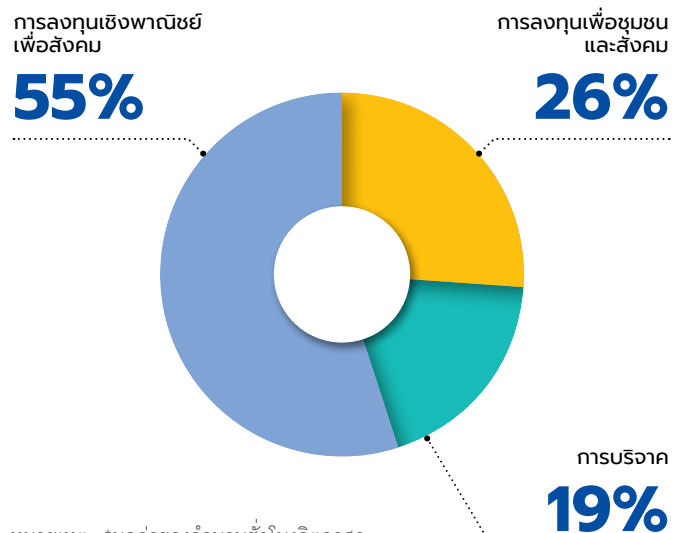
พระราชปณิธาน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมโครงการ “ออมเพื่อให้ตามรอยพ่อ ปีที่ 2” ร่วมกับโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ เพื่อสมทบทุนซื้ออุปกรณ์การแพทย์ ผู้บริจาคจะได้รับกระปุกออมเงินที่ระลึก สัญลักษณ์จำลองอุปกรณ์ทรงงาน 3 แบบ ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนที่มาเที่ยวชมงานเป็นอย่างมาก

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงทุกภูมิภาคทั่วประเทศและวัดไทยในต่างประเทศ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 53 ในปี 2562 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวาย ณ วัดศิริวิหารพระรามหลวง จังหวัดตราด โดยมีลูกค้า ผู้บริหาร พนักงานและประชาชนที่สนใจเข้าร่วมอย่างคับคั่ง ธนาคารสามารถรวบรวมเงินทำบุญเพื่อนำไปบูรณะเสนาสนะและจัดการศึกษาให้แก่ภิกษุสามเณรได้ทั้งสิ้นจำนวน 13,139,371 บาท

รูปแบบการสนับสนุน



ลักษณะการสนับสนุน



หมายเหตุ : *มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม



การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงมุ่งมั่นในการบริหารจัดการให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดและป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร

42

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ธนาคารได้ออกแบบระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) แล้วเสร็จ ขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นตอนการกำหนดรายละเอียด ทดสอบ และเตรียมความพร้อมของระบบ



ธนาคารได้ออกแบบระบบฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมแล้วเสร็จ ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนาเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม



ธนาคารได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร พร้อมทั้งกำหนดมาตรการรองรับ



โครงการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) จากโครงการปรับปรุงอุปกรณ์วาล์วหน้าเครื่องส่งลมเย็น (AHU) ในระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคารสำนักงานใหญ่ และโครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2565



การนำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร



การมีระบบฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมทั้งองค์กร



การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างครอบคลุม



การบรรลุเป้าหมายการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) จากการดำเนินงานของธนาคารภายในปี 2563*

การใช้ทรัพยากร



ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 5



ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 10



ลดปริมาณการใช้กระดาษ ร้อยละ 5

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG)



ลดปริมาณการปล่อย GHG ประเภทที่ 1 และ 2 ร้อยละ 5



ลดปริมาณการปล่อย GHG ประเภทที่ 3 ร้อยละ 10

หมายเหตุ: * เทียบกับปีฐาน 2559

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติมีความสำคัญยิ่งต่อชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และการพัฒนาประเทศในระยะยาว ธนาคารเชื่อว่าธุรกิจควรมีบทบาทในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยปราศจากมาตรการป้องกันบรรเทาที่เพียงพอและเหมาะสม และควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ธนาคารตระหนักดีว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือภาวะโลกร้อนเป็นความท้าทายสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อทุกภาคส่วน รวมทั้งธนาคารเองและลูกค้าของธนาคาร การแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาดังกล่าวไม่สามารถทำได้โดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงลำพัง แต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

ธนาคารต้องการเป็นส่วนหนึ่งในความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: UNSDG) และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้ความตกลงปารีส (Paris Agreement) จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรภายในธนาคารเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนัก และส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งได้นำหลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) มาปรับใช้ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรภายในธนาคารมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

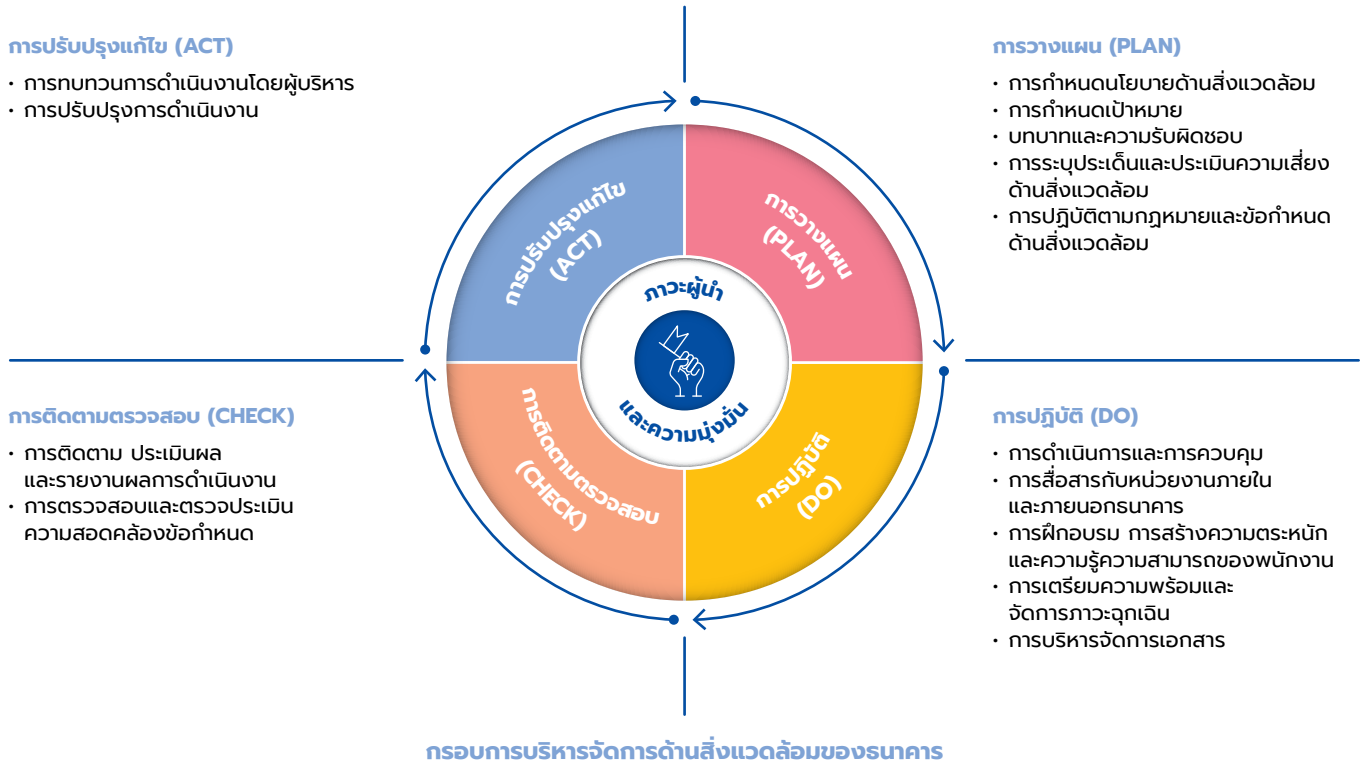
ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรเพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมช่วยลดภาวะโลกร้อน โดยเลือกใช้ข้อมูล ปี 2559 เป็นปีฐาน เนื่องจากเป็นปีแรกที่มีการขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ซึ่งเป็นพื้นที่การดำเนินงานส่วนใหญ่ของธนาคาร ในปี 2561 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลให้ครอบคลุมถึงองค์กรทั่วประเทศ และในปี 2562 นี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลการใช้พลังงานและทรัพยากร โดยมีการจัดเก็บข้อมูลแบ่งตามกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ สาขาของธนาคารทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมของแต่ละกลุ่มต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ถึงแม้ว่าธนาคารอยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงินที่อาจไม่ได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการอย่างจริงจังในการดูแลผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2562 ธนาคารได้มีการดำเนินการที่สำคัญสองประการ ซึ่งจะเป็นรากฐานของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารต่อไปในอนาคต ดังนี้ ประการแรก ธนาคารดำเนินการปรับปรุงนโยบายอนุรักษ์พลังงานของธนาคารและอยู่ระหว่างจัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารให้ครอบคลุมตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคาร ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ธนาคารคาดว่าจะประกาศใช้ในปี 2563

ประการที่สอง ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล (ISO 14001: 2015) ตลอดจนข้อกำหนดของทางการ ระบบ EMS ยังครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร และระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ (Eco-Efficiency Data Management) เพื่อใช้ในการติดตามผลงานและวางแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ระบบ EMS จะช่วยสร้างความชัดเจนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารตั้งเป้าหมายว่าจะสามารถนำระบบ EMS มาใช้อย่างเต็มรูปแบบได้ภายในปี 2564

ระบบ EMS ของธนาคาร ถูกออกแบบให้มีการทำงานแบบเป็นวงจร P-D-C-A โดยมีขั้นตอนดังนี้



การจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน

นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจของธนาคาร และให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจของพนักงานถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้กำหนดให้การปฏิบัติตามแนวทางการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานทุกระดับ

อ้างอิง: ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้แต่งตั้ง คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบสถานภาพการใช้พลังงาน รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานและก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร รายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ ตลอดจนจัดการอบรมหรือกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง คณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร ทำหน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินวิธีการจัดการพลังงานภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม และคณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดซับก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน



ดำเนินการจัดการด้านอนุรักษ์พลังงาน



ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



จัดการอบรมหรือกิจกรรม



ควบคุมดูแลรวบรวมข้อมูลและติดตามตรวจสอบ



ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน



ทบทวนนโยบายและรวบรวมข้อเสนอแนะ



รายงานให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

ทำหน้าที่รายงานการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก จัดเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารมอบหมายให้คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรที่วางไว้ รวมทั้งทำหน้าที่ดูแลระบบการจัดการด้านพลังงาน ศึกษาข้อมูลและสำรวจสภาพปัญหาในพื้นที่ต่างๆ

การดำเนินงานที่สำคัญ

1. การปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

- โครงการปรับปรุงอุปกรณ์วาล์วหน้าเครื่องส่งลมเย็น (AHU) ในระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคารสำนักงานใหญ่ ให้เป็นแบบเทคโนโลยีวาล์วประหยัดพลังงาน (Energy Valve) ที่สามารถควบคุมการไหลของน้ำเย็นในระบบเครื่องปรับอากาศให้ทำงานสัมพันธ์กับอุณหภูมิห้องแบบอัตโนมัติ การปรับปรุงดังกล่าวใช้งบประมาณ 16 ล้านบาท ซึ่งคาดว่าจะช่วยปริมาณลดการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ได้ร้อยละ 10 หรือประมาณ 1.03 ล้านกิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ทำให้สามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณ 4 ล้านบาทต่อปี

2. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

- โครงการ Paperless รณรงค์ให้พนักงานลดการใช้กระดาษในการทำงาน โดยให้นำส่งหนังสือ รายงาน เอกสารการประชุมหรือเอกสารนำเสนอต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทน นอกจากนี้ยังมีการปรับตั้งค่าเริ่มต้น (Default Setting) ของเครื่องถ่ายเอกสารทุกเครื่องของธนาคารให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า และรณรงค์ให้ทุกหน่วยงานคัดแยกกระดาษเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse)
- การให้บริการรถตู้ (Car Pool) ธนาคารจัดบริการรถตู้รับ-ส่งพนักงานเพื่อลดปริมาณการใช้น้ำมันในการเดินทางสำหรับพนักงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ระหว่าง อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารแสงทองธานี และอาคารพระราม 9
- โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED และการเปลี่ยนป้ายสัญลักษณ์ทางหนีไฟ (ป้ายสัญลักษณ์ EXIT) และไฟฉุกเฉิน (Emergency Light) เป็นหลอดไฟชนิด LED ของธนาคารรวมประมาณ 42 สาขา

รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทรัพยากรและประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอาคาร รายงานผลการปฏิบัติตามระบบและแนวทางการบริหารจัดการต่อผู้บริหาร จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดมาตรการลดการใช้พลังงาน ตลอดจนทบทวนการจัดการและจัดทำแนวทางปรับปรุงระบบการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี ธนาคารจัดให้มีองค์กรทวนสอบอิสระภายนอก (Third Party Verification Body) ทำการทวนสอบข้อมูลการจัดการพลังงานและข้อมูลการจัดการก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมาใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดเป้าหมายต่อไป หากผลการดำเนินไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คณะทำงานจะวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขแก่ผู้บริหารที่รับผิดชอบต่อไป

3. การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- ฉลากเขียว ฉลากประหยัดพลังงานเบอร์ 5 และฉลากคาร์บอน ธนาคารพิจารณาเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล เช่น หลอดไฟ LED ถึงดับเพลิง เครื่องถ่ายเอกสาร และสีทาอาคารแบบ Low-VOC (Volatile Organic Compound) เป็นต้น
- การออกแบบหรือปรับปรุงอาคารของธนาคาร เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานประสิทธิภาพพลังงานของอาคารโดยกระทรวงพลังงานหรือ Building Energy Code (BEC) เช่น การเลือกสีของวัสดุ และการใช้วัสดุทดแทนและวัสดุรีไซเคิล เป็นต้น

4. การจัดการขยะและของเสีย

การจัดการขยะ

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนร่วมมือกันคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณการเกิดขยะและของเสียที่จะนำไปสู่กระบวนการกำจัดขยะด้วยวิธีการฝังกลบ โดยกำหนดให้มีการจัดการขยะตามประเภท ดังนี้

- ขยะทั่วไปหรือขยะไม่อันตราย เช่น กระดาษชำระ ถุงพลาสติกหรือบรรจุภัณฑ์อาหารของพนักงาน เป็นต้น จะถูกคัดแยกประเภทและรวบรวม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปกำจัดด้วยวิธีฝังกลบอย่างถูกต้องตามหลักการ
- ขยะอันตราย เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปกำจัดตามวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม
- ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) เช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งาน ธนาคารมีการตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน หากพบว่ามีการเสื่อมสภาพโดยที่ไม่สามารถปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ธนาคารจะทำการคัดแยก

และติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลนำไปกำจัดด้วยวิธีที่เหมาะสม (การรีไซเคิลและสกัดแร่ธาตุที่มีคุณค่าออกมาใช้ใหม่)

- **กระดาษ** เช่น กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน เอกสาร กระดาษเช็ด เป็นต้น จะถูกคัดแยกไว้และรวบรวมก่อนส่งไปกำจัดโดยเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ
- **ขวดและแก้วน้ำพลาสติก** ธนาคารรณรงค์ให้ลดการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้งภายในธนาคาร โดยเริ่มจากโรงอาหารของพนักงานที่ชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่ ร้านอาหารทุกร้านเปลี่ยนมาใช้ภาชนะใส่อาหารที่เป็นกระเบื้องหรือแก้วที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ส่วนร้านขายเครื่องดื่มใช้แก้วกระดาษและหลอดกระดาษที่ย่อยสลายได้ ส่วนขวดน้ำและแก้วน้ำพลาสติกที่เหลือจะมีการคัดแยกและเก็บรวบรวมไว้ก่อนจะติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับไปกำจัดในวิธีการที่เหมาะสม

การจัดการน้ำทิ้ง

ในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารมีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากธนาคารจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำที่อาคารพระราม 3 โดยนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) กลับมาใช้ซ้ำ โดยการนำมารดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร

46

การสร้างความรู้ตระหนักผู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

โครงการบัณฑิตรักษ์พลังงาน ปี 2562

ธนาคารจัดโครงการบัณฑิตรักษ์พลังงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบที่เข้าใจง่ายแก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทุกระดับ ในปี 2562 ธนาคารได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายในหัวข้อ “ระบบการจัดการพลังงานในอาคารตามกฎหมาย” และ “แนวทางอนุรักษ์พลังงานในยุค 4.0” โดยมีผู้เข้าร่วมฟังบรรยายกว่า 500 คน ในงานยังมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้และกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานภายในธนาคารให้พนักงานได้รับทราบและมีส่วนร่วม

การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง

“การจัดการคัดแยกวัสดุรีไซเคิลอย่างมีประสิทธิภาพ”

ธนาคารจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การจัดการคัดแยกวัสดุรีไซเคิลอย่างมีประสิทธิภาพ” โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท จี อี พี ที สะอาด จำกัด (GEPP SAARD) มาให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพโดยเริ่มจากการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อสร้างความตระหนักถึงผลกระทบของขยะที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกขยะและการรีไซเคิล การอบรมครั้งนี้มีเจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานเข้าร่วมจำนวน 80 คน

โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี

เครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานเกิน 20 ปี มักจะทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่สามารถทำความเย็นได้ตามที่กำหนด รวมถึงสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้าและมีค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุงสูง ธนาคารกำลังดำเนินโครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนานและไม่มีประสิทธิภาพ มาเป็นเครื่องแบบเทคโนโลยีแบบประหยัดพลังงาน ตามมาตรฐานระบบปรับอากาศ วสท. 3003-51 (วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย) หรือมาตรฐานของ The American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE) ซึ่งใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแทนสารเดิมซึ่งส่งผลเสียต่อโอโซนในชั้นบรรยากาศ ในปี 2562 ธนาคารได้สำรวจและทำการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ที่ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทั้งหมด 22 เครื่องใช้งบประมาณ 10 ล้านบาท ทำให้สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าของสาขาที่ทำการเปลี่ยนได้ประมาณร้อยละ 20 ปี



การสนับสนุนกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

โครงการ “พายเรือเพื่อเจ้าพระยา: เก็บขยะจากปากน้ำโพถึงสมุทรปราการ ปีที่ 2”

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และภาคีเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2562 ผ่านเส้นทาง 9 จังหวัดและกรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณขยะ และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนเลิกทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง เพื่อรักษาความสมดุลทางนิเวศวิทยาทั้งบนบกและในน้ำ สามารถเก็บขยะจากแม่น้ำลำคลองในมากกว่า 3 ตัน

โครงการ “พืชน้ำอนุรักษ์น้ำ ตามแนวพระราชดำริ ปี 2562”

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทุกชุมชนและทุกครอบครัวมีความมั่นคงในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยคัดเลือกเยาวชนจากชุมชนหรือสถานศึกษาร่วมประกวดโครงการด้านการจัดการทรัพยากรน้ำในชุมชนหรือภายในสถานศึกษา และเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกและพัฒนาทักษะความรู้พื้นฐานในการอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรน้ำ นำไปสู่การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และการจัดการทรัพยากรน้ำในระดับต่าง ๆ ทั่วประเทศ ปัจจุบันมีกลุ่มเยาวชนเข้าร่วมมากกว่า 200 กลุ่ม

โครงการร่วมบริจาคถุงผ้าลดโลกร้อนแก่โรงพยาบาล

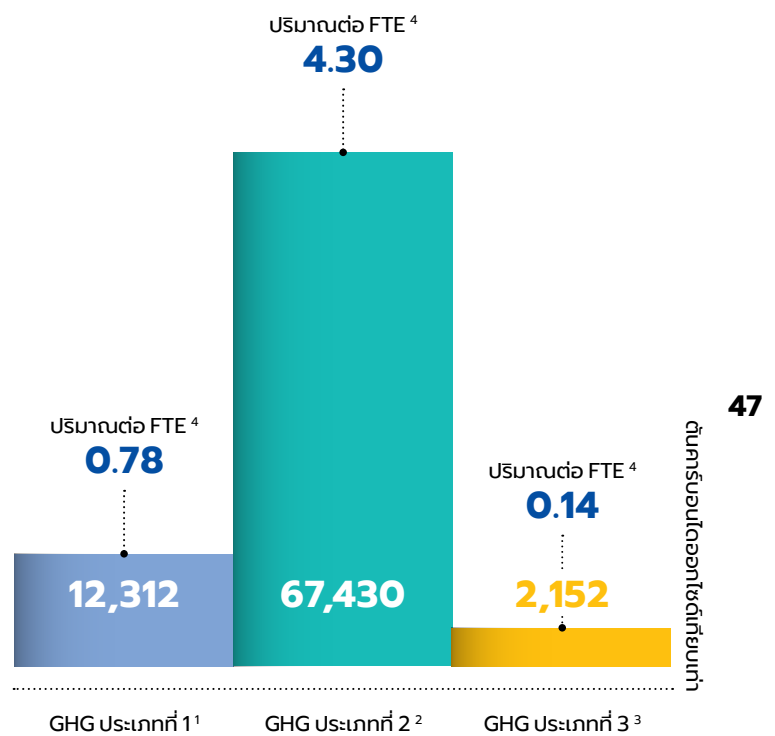
ธนาคารจัดกิจกรรมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม เชิญชวนพนักงานทั่วประเทศและผู้สนใจ ร่วมบริจาคถุงผ้าและถุงกระดาษ รวมกว่า 10,000 ใบ เพื่อมอบให้แก่โรงพยาบาลในต่างจังหวัดทั่วประเทศ เช่น โรงพยาบาลเสีงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลอุดรธานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เป็นต้น สำหรับให้ผู้ป่วยใช้ใส่ยาแทนถุงพลาสติกและสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ นอกจากนี้จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลแล้ว ยังเป็นการลดปริมาณการใช้และการเกิดขยะพลาสติก

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas: GHG)

ธนาคารประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานตามมาตรฐานแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐาน ISO14064-1 โดยค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) อ้างอิงจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ในปี 2562 ธนาคารได้ทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่โดยศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยมหิดลซึ่งเป็นผู้ทวนสอบ (Verification Body: VB) ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้นเป็นปริมาณ 23,261 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี (รวมก๊าซเรือนกระจกทุกประเภท) และได้รับการการขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562

ปริมาณ GHG



¹ ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงที่ธนาคารควบคุมและติดตามผลประกอบด้วยคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าและเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประเมินจากปริมาณการสั่งซื้อ รวมถึงปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ที่ประเมินจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร

² ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคารอ้างอิงข้อมูลตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

³ ก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 3 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่น ๆ ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าอ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้กระดาษของธนาคาร ประเมินจากปริมาณการเบิกใช้ในแต่ละหน่วยงาน และการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

⁴ ข้อมูล Per FTE (Full Time Employee) ที่คำนวณจากข้อมูลจำนวนพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2562 ของธนาคาร ไม่รวมสาขาในต่างประเทศ

โครงการคาร์บอนนิวทรัลอีเวนท์ (Carbon Neutral Event)



ธนาคารได้รับรางวัลจากการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนนิวทรัลอีเวนท์กับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่เป้าหมายการลดผลกระทบจากสภาวะโลกร้อนตามมติของสหประชาชาติ โดยมีศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาสำหรับการวิเคราะห์ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก งานสัมมนาโครงการ Knowledge Day Forum ที่จัดขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2562 และผ่านการทวนสอบการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากผู้ทวนสอบ (Verification Body: VB) เพื่อประเมินความสอดคล้องและความถูกต้องของข้อมูล ก่อนเข้าร่วมจัดซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) ปริมาณ 18 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (CO2e) จาก บริษัท มิตรผล โบอิ้ง พาวเวอร์ จำกัด เพื่อชดเชยคาร์บอนเทียบเท่ากับปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสัมมนาทำให้ก๊าซเรือนกระจกลดลงเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral)

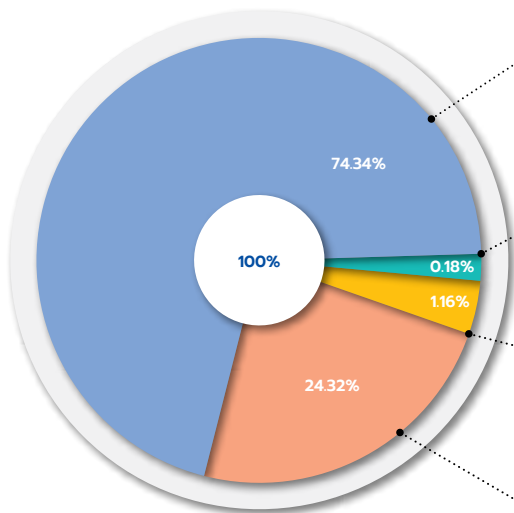
การใช้พลังงานและทรัพยากร

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ (Eco-Efficiency Data Management) เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

อย่างเป็นระบบครอบคลุมทั่วประเทศและถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลปริมาณการใช้ น้ำ ไฟฟ้า น้ำมัน ขยะ นำทิ้ง การใช้กระดาษ ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ ฯลฯ

48

ปริมาณการใช้พลังงานในธนาคาร



ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า²

พลังงาน	ปริมาณ	ปริมาณต่อ FTE*
ไฟฟ้า	417,022 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	115,840 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณน้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง

พลังงาน	ปริมาณ	ปริมาณต่อ FTE*
น้ำมันดีเซล	990 ลิตร	1.73 ลิตร

ปริมาณน้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ³

พลังงาน	ปริมาณ	ปริมาณต่อ FTE*
น้ำมันดีเซล	6,492 ลิตร	11.36 ลิตร

ปริมาณน้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ³

พลังงาน	ปริมาณ	ปริมาณต่อ FTE*
น้ำมันเบนซิน	136,427 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	4,333,773 ลิตร

ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด (กิกะจูล)¹

พลังงาน	ปริมาณต่อ FTE*
พลังงานทั้งหมด	560,931 กิโลวัตต์-ชั่วโมง
	35.75 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

หมายเหตุ :

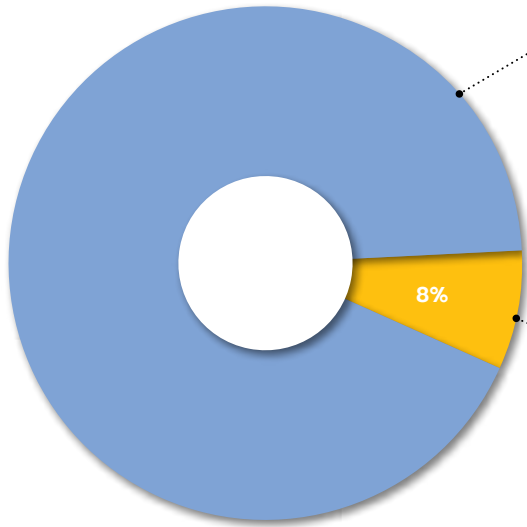
¹ การคำนวณอ้างอิงตามตารางค่าแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) ของกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

² อ้างอิงข้อมูลตามมาตรฐานวัดของการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

³ อ้างอิงข้อมูลตามฐานระบบน้ำมันของธนาคาร

* ข้อมูล Per FTE (Full Time Employee) พิจารณาจากข้อมูลจำนวนพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2562 ของธนาคาร ไม่รวมสาขาในห้างสรรพสินค้า

ปริมาณการใช้



ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อมาใช้รวมทั้งสิ้น

620,082

ลูกบาศก์เมตร¹

ปริมาณการนำน้ำที่กักกลับมาใช้ใหม่

ธนาคารมีการนำน้ำที่กักผ่านการปรับปรุงคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียมาใช้รดน้ำต้นไม้บริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคารพระราม 3

จำนวนรวมทั้งสิ้น

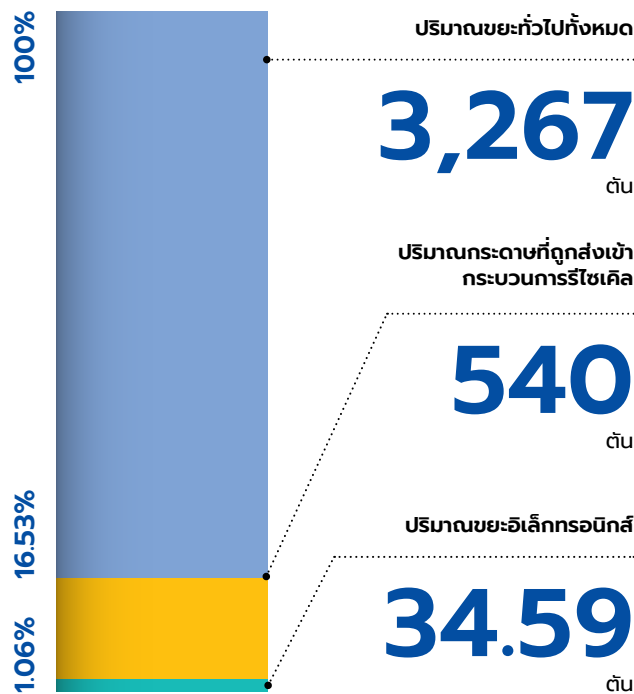
50,109

ลูกบาศก์เมตร² หรือ คิดเป็นปริมาณร้อยละ 8 ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร

¹ อ้างอิงตามมาตรฐานวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

² คำนวณจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของอาคารพระราม 3 หักลบด้วยปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบระบายความร้อนของระบบปรับอากาศ

ปริมาณขยะ



หมายเหตุ :

* ในปี 2562 ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลปริมาณขยะเพิ่มเติมทั่วประเทศ โดยพิจารณาแหล่งการเกิดขยะจากกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร โดยปริมาณขยะทั่วไปได้จากการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับปริมาณการเกิดขยะนอกเหนือกลุ่มอาคารดังกล่าว ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ ศูนย์สนับสนุนต่างๆ โดยไม่รวมปริมาณกระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลและขยะอิเล็กทรอนิกส์

การเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ¹

49

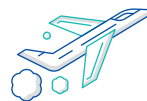
ธนาคารรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนใช้การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ของธนาคารเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดการใช้ทรัพยากรในการเดินทาง



ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

6,461,483

กิโลเมตร²



ปริมาณมลพิษที่เกิดขึ้นจากการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

680,513.72

ตัน CO2 เทียบเท่า³

หมายเหตุ :

¹ ธนาคารเริ่มมีการเก็บข้อมูลปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจในปี 2561 เป็นปีแรก

² ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลทั่วประเทศ

³ การคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอ้างอิงจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้ลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เคารพสิทธิมนุษยชน เคารพสิทธิแรงงาน และดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

50

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



การพัฒนาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



การประเมินลูกค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ได้ครบร้อยละ 100 ตามเป้าหมาย



การประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารได้ครบร้อยละ 100 ตามเป้าหมาย

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2566



การจัดทำจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร



การสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร และสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้า



การปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้าที่ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

เป้าหมายประจำปี 2562



การกำหนดแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน



ลูกค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ได้รับการประเมินซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ลูกค้าทั้งหมดที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร (ร้อยละ 100) ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร **ลูกค้า** ทุกรายจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร รวมถึงได้รับการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ตกลงไว้ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ธนาคารตระหนักดีว่า การดำเนินงานของลูกค้าอาจส่งผลกระทบต่อโดยตรงและโดยอ้อมต่อชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ธนาคารจึงได้จัดให้มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการปรับปรุงเพื่อให้สามารถป้องกันความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารกำลังจัดทำจรรยาบรรณของลูกค้าเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้าในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ทั้งนี้ ธนาคารคาดหวังให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และยึดถือหลักธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารพร้อมสนับสนุนลูกค้าทุกรายให้สามารถตอบสนองความคาดหวังดังกล่าว เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ลูกค้า ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ **ลูกค้า** ที่เป็นผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ที่ดำเนินการผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร **ผู้รับจ้าง** ที่เป็นผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ของธนาคาร และ **ผู้ให้บริการภายนอก** ที่เป็นผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้านบางประเภท ในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ธนาคารเรียกทั้งสามกลุ่มรวมกันว่า **“ลูกค้า”** ยกเว้นกรณีที่ต้องการกล่าวถึงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

แนวทางการบริหารจัดการ

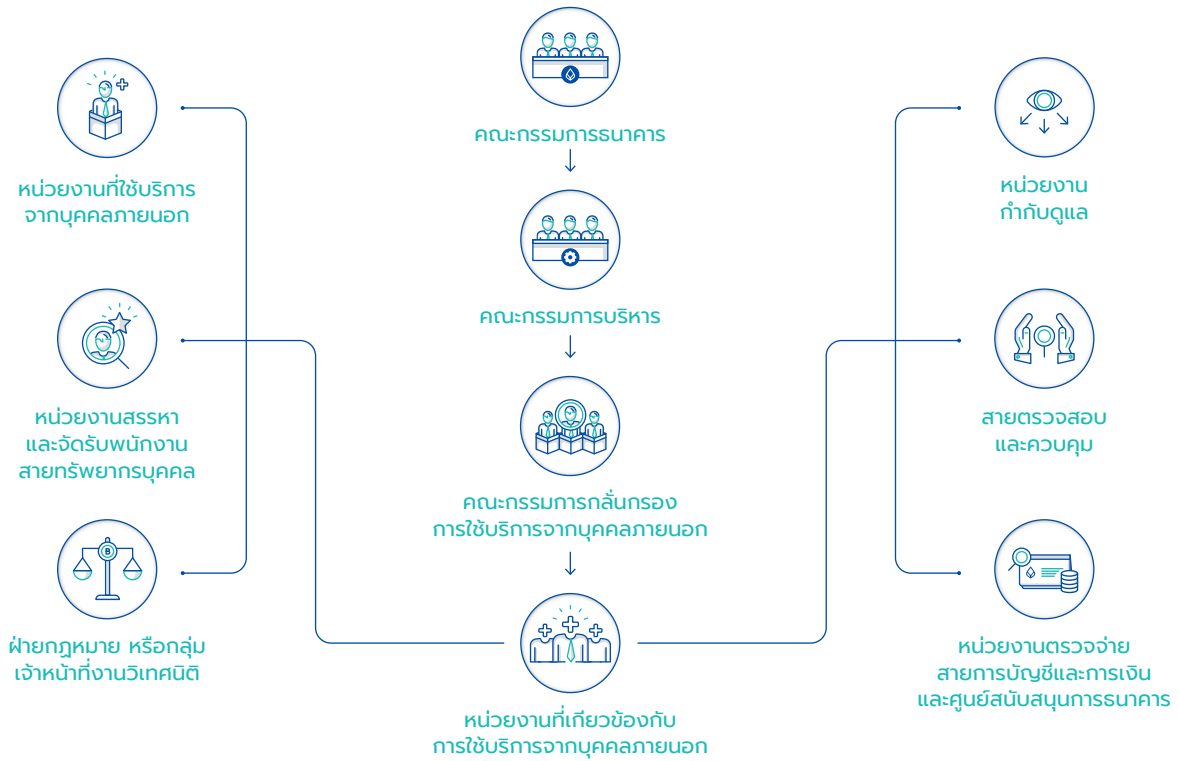
ธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้าตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อีกทั้งยังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มจากการคัดเลือกลูกค้า ที่นอกจากจะต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของธนาคารแล้ว ยังต้องมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการด้านความยั่งยืนของธนาคารด้วย และในอนาคตลูกค้ารายใหม่ทุกรายจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Declaration) ที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และความมั่นคงและน่าเชื่อถือของธุรกิจเสียก่อน จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนลูกค้าของธนาคารและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้ ธนาคารมีการดูแล ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าสามารถดำเนินการตามสัญญาจ้างได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีกระบวนการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของลูกค้าที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร เพื่อหามาตรการป้องกันและบรรเทาที่เหมาะสมต่อไป

การบริหารจัดการด้านการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

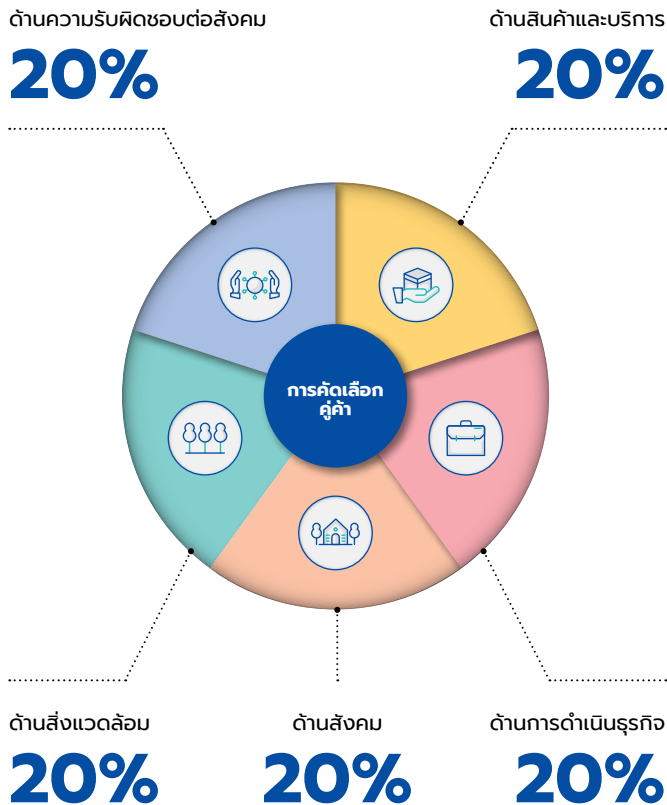
ธนาคารได้กำหนด นโยบายการให้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินงานทั่วไป เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

(Outsource) ครอบคลุมขอบเขตของงานที่อาจใช้บริการจากบุคคลภายนอก หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร ธนาคารทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญอันจำเป็นต้องทบทวน นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดระเบียบบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินงานทั่วไป

ธนาคารได้จัดตั้ง คณะกรรมการกัลนกรองการให้บริการจากบุคคลภายนอก เพื่อทำหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมของการใช้บริการจากบุคคลภายนอกและผู้ให้บริการภายนอก กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบของธนาคาร รวมทั้งพิจารณาทบทวนนโยบายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่พิจารณาและนำเสนองานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อคณะกรรมการกัลนกรองฯ กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาข้อมูลความลับของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร ดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ตลอดจนติดตามและประเมินผลการใช้บริการและผู้ให้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางการ และระเบียบของธนาคาร ส่วนหน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense)



น้ำหนัก (Weight) ของประเด็นที่ใช้ในการประเมินคู่ค้ารายใหม่



การคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่อย่างเป็นระบบ เริ่มจากการเชิญคู่ค้าที่มีศักยภาพมาพบปะพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร เปิดโอกาสให้คู่ค้าแนะนำสินค้าและบริการ และสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ธนาคารกำหนดให้คู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ทุกรายต้องทำ แบบประเมินตนเอง เพื่อยืนยันถึงคุณภาพสินค้าและบริการ ความมั่นคงของธุรกิจ และแนวทางการจัดการด้าน ESG ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานตามหลักกฎหมายในประเทศและหลักสากล หากคู่ค้ารายใหม่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินก็จะไม่ได้รับการพิจารณาให้ขึ้นทะเบียนคู่ค้าของธนาคาร ส่วนผู้ที่ผ่านเกณฑ์จะต้องนำเสนอเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปเยี่ยมชมกิจการก่อนจะนำเสนอขออนุมัติขึ้นทะเบียนคู่ค้าต่อไป ในกรณีของผู้ให้บริการภายนอก คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากคนภายนอก จะเป็นผู้พิจารณาตามแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก โดยครอบคลุมประเด็นด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความมั่นคงทางสถานะทางการเงิน ความเสี่ยงเชิงธุรกิจ และนโยบายของบริษัทที่สอดคล้องเหมาะสมกับธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มนำวิธีการประมูลออนไลน์ (e-Auction) มาใช้เพื่อสนับสนุนให้คู่ค้าสามารถแข่งขันกันอย่างเสรี โปร่งใส และเป็นธรรม โดยผู้เข้าร่วมการประมูลทุกรายสามารถทราบสถานะและความคืบหน้าของการประมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารได้สื่อสารและจัดทำคู่มือปฏิบัติเพื่อสร้างความเข้าใจแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

ในปี 2562 ธนาคารได้จัดให้มีการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (Critical Supplier) ซึ่งได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการเป็นมูลค่าสูง (High-Spending) คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร (Critical-Component) และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่ไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้โดยง่าย (Non-Substitutable) จำนวนทั้งสิ้นกว่า 220 ราย การประเมินดังกล่าวมีพนักงานและผู้บริหารจากหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานผู้ใช้บริการสินค้าและบริการจากคู่ค้า ตลอดจนหน่วยงานกำกับดูแลเข้าร่วมโดยพร้อมเพรียง พร้อมทั้งได้ปรึกษาหารือเพื่อหามาตรการรองรับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ในขั้นตอนการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม:

(1) การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission) (2) การจัดการด้านพลังงาน (Energy Management) และ (3) การจัดการของเสียและวัสดุอันตราย (Waste and Hazardous Materials Management)










ด้านสังคม:

(1) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) (2) การปฏิบัติต่อพนักงาน (Labor Practices) และ (3) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Health & Safety)

ด้านธรรมาภิบาล:

(1) การคอร์รัปชัน (Corruption) (2) การปกป้องความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล (Privacy Protection) และ (3) การหลอกลวง ฉ้อโกง (Fraudulent)

ธนาคารประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้าที่มีนัยสำคัญแต่ละราย โดยพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) เพื่อระบุคู่ค้าสำคัญที่มีความเสี่ยงด้าน ESG สูง และหามาตรการป้องกันและบรรเทาที่เหมาะสม ผลการระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบในครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานบรรณคู่ค้าและการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารจะจัดให้มีการทบทวนประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารเป็นประจำทุกปี

ข้อมูลสถิติคู่ค้าของธนาคาร		รวม	คู่ค้า	ผู้รับจ้าง	ผู้ให้บริการภายนอก
	บริษัทที่อยู่ในทะเบียนคู่ค้าของธนาคาร (จำนวน)	2,771	730	1,211	830
	• บริษัทในประเทศ	2,450	730	1,211	509
	• บริษัทต่างประเทศ	321	-	-	321
	คู่ค้ารายใหม่ทั้งหมด (จำนวน)	59	14	14	31
	• บริษัทในประเทศ	41	14	14	13
	• บริษัทต่างประเทศ	18	-	-	18
	การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าในปี 2562 (จำนวน)	1,206	169	274	763
	• บริษัทในประเทศ	885	169	274	442
	• บริษัทต่างประเทศ	321	-	-	321



การปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารได้วางแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยเน้นความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ธนาคารมีแผนที่จะยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ให้เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคารและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และจะจัดทำจรรยาบรรณของคู่ค้าเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2563

การสร้างความรู้ความตระหนักและความเข้าใจให้แก่พนักงาน

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน ผ่านการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ESG Risk in Supply

Chain” แก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 40 คน เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญของความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร เพื่อจุดประกายความคิดในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และได้จัดการอบรมเรื่อง “เสริมธุรกิจให้แข็งแกร่งด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางสากล” ให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานในสวนจัดซื้อของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการสากล และการดูแลไม่ให้อุปกรณ์สร้างผลกระทบต่อชุมชนและสังคม

การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนคู่ค้าที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีสัญลักษณ์ฉลากเขียว (Green Label) การเลือกซื้อกระดาษ A4 ที่มีส่วนผสมของกระดาษรีไซเคิลหรือกระดาษที่ใช้เยื่อบริสุทธิ์ กระดาษที่ใช้เส้นใยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Eco Fiber) และการเลือกซื้อผงหมึกพิมพ์ที่มีใบรับรองว่าผ่านมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เป็นต้น

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร



คู่ค้า



ผู้รับจ้าง



ผู้ให้บริการภายนอก



กระบวนการ
คัดกรอง



ขึ้นทะเบียน
กับธนาคาร



คัดเลือกคู่ค้า
หรือผู้รับจ้าง



สอบราคา ต่อรองราคาและจัดจ้าง พิจารณาค่าบริการและ
ทำการต่อรองราคาโดยผ่านคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย



นำเสนอขออนุมัติ
จัดซื้อจัดจ้าง



จัดทำใบสั่งซื้อ
และ/หรือ ใบสัญญา



ส่งมอบ
สิ่งของ/งาน



ชำระเงิน



ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน



การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ของสมาคมธนาคารไทย ผ่านการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

56

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563–2565



การดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending)” ของสมาคมธนาคารไทย

เป้าหมายประจำปี 2562



การสนับสนุนสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ธนาคารได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ของสมาคมธนาคารไทย



ธนาคารมียอดสินเชื่อที่ให้แก่โครงการที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.34 เมื่อเทียบกับปี 2561

ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย การละเมิดสิทธิมนุษยชน และหนี้สินภาคครัวเรือน เป็นปัจจัยท้าทายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินและเป็นแหล่งเงินทุน

สำคัญให้กับภาครัฐกิจและภาคครัวเรือน สามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ โดยการส่งเสริมการสร้างผลกระทบเชิงบวกและช่วยป้องกันบรรเทาผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ผ่านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เนื่องจากธนาคารไม่ต้องการให้กิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อจากธนาคารสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยปราศจากมาตรการป้องกันบรรเทาที่เพียงพอและเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ร่วมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้ออกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ตลอดจนได้ร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาหนี้สินของครัวเรือนซึ่งกำลังเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศ



แนวทางการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารได้กำหนด นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ไว้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องยึดถือ ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคล เพื่อป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอันอาจเกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร ตลอดจนเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและภูมิคุ้มกันความเสี่ยงทางการเงินให้แก่ลูกค้า อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีและความมั่นคงของธนาคารสืบไป ธนาคารได้มีการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญด้าน ESG เช่น องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำมาปรับใช้ให้นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธนาคารมีความเหมาะสมและครอบคลุมประเด็นด้าน ESG ที่มีนัยสำคัญทั้งต่อธนาคารเองและสังคมส่วนรวม ทั้งนี้ ธนาคารคาดว่าจะสามารถประกาศใช้นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ภายในปี 2563

ธนาคารได้เข้าร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending)” ที่จัดทำขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย ร่วมกับธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง ภายในงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2019 ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจในฐานะผู้จัดสรรเงินทุน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการขับเคลื่อนภาคการเงินของประเทศไปสู่ความยั่งยืน โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ผ่านการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี 2563 ตามที่ระบุไว้ในบันทึกข้อตกลง

นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่



การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่ออุปโภคบริโภค



การบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับ Portfolio



การให้บริการสินเชื่ออย่างเป็นธรรมและการสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่ออย่างทั่วถึง



การพัฒนาบุคลากร



การควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ



การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

กระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไป (General Underwriting Standard: GUS) ซึ่งมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี มาตรฐานดังกล่าวจะระบุธุรกรรมที่ธนาคารจะไม่พิจารณาสินเชื่อ เช่น ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย กิจกรรมที่อาจก่อผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรง โดยไม่มีมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบอย่างเพียงพอ เพื่อคัดกรองธุรกรรมที่ไม่พึงประสงค์และไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคมออกจากกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการปรับปรุงรายการสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุนให้มีความเหมาะสมและชัดเจนมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จและเริ่มประกาศใช้ในปี 2563

ในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล ธนาคารให้ความสำคัญกับการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบบนพื้นฐานของความเสี่ยงด้านเครดิตและความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงความเสี่ยงที่ลูกหนี้อาจมีเงินเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ (Affordability Risk) ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งของลูกหนี้กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) ในส่วนของการพิจารณาสินเชื่อโครงการที่มีความเสี่ยงในการก่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง โครงการจะต้องมีมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบอย่างเพียงพอ ธนาคารจะพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมทั้งกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อให้สูงขึ้น

ธนาคารมีกระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยมีการสอบถามข้อมูล

ตรวจสอบ และพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ รวมทั้งประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เช่น วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ (ต้องไม่ใช่การขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจหรือทำธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย) ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อ รายได้และแหล่งที่มาของรายได้ ความสามารถในการชำระหนี้ กฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง และต้องไม่ใช่การขอสินเชื่อเพื่อทำกิจกรรมที่อาจก่อผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรง โดยไม่มีมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าสินเชื่อของธนาคารจะไม่ส่งผลเสียแก่ตัวผู้ได้รับสินเชื่อเอง ตลอดจนสิ่งแวดล้อมและสังคม

ในขณะนี้ธนาคารอยู่ระหว่างการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ให้สอดคล้องกับนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธนาคาร และเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่ได้รับสินเชื่อจากธนาคารจะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานอย่างเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งธนาคารคาดว่าจะเริ่มนำกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาใช้ในปี 2563 และจะมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวเป็นระยะเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเหมาะสมกับระดับความความเสี่ยงและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารจัดอบรมและทบทวนความรู้ให้กับพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเป็นประจำ พร้อมทั้งกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกคนต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรด้านสินเชื่อ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อทั้งที่เป็นหลักเกณฑ์ตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ภายในธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดอบรมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจที่จะก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและสามารถเชื่อมโยงเข้ากับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ในปี 2562 พนักงานของธนาคารได้เข้าร่วมการอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก เช่น “การประชุมระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 3: อะไรที่ภาคธุรกิจจำเป็นต้องรู้” “การประชุมเชิงปฏิบัติการระดับภูมิภาคอาเซียน: แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน” เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมเรื่อง “Climate Change and ESG Aspects in Energy Sector” ให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานในสายงานด้านสินเชื่อและด้านความเสี่ยง โดยการอบรม

ดังกล่าวได้รับเกียรติจากผู้เชี่ยวชาญขององค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) มาถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสจากปัจจัยทางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในภาคธุรกิจพลังงาน โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมกว่า 50 คน

การสนับสนุนพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นวาระสำคัญระดับโลกและมีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารจึงให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจหรือโครงการที่มีส่วนช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาหมอกควัน ผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ดังนี้

สินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานทดแทน

ธนาคารสนับสนุนนโยบายส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนของภาครัฐ เพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านพลังงานและเพื่อบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจพลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ โรงไฟฟ้าจากของเสีย เป็นต้น

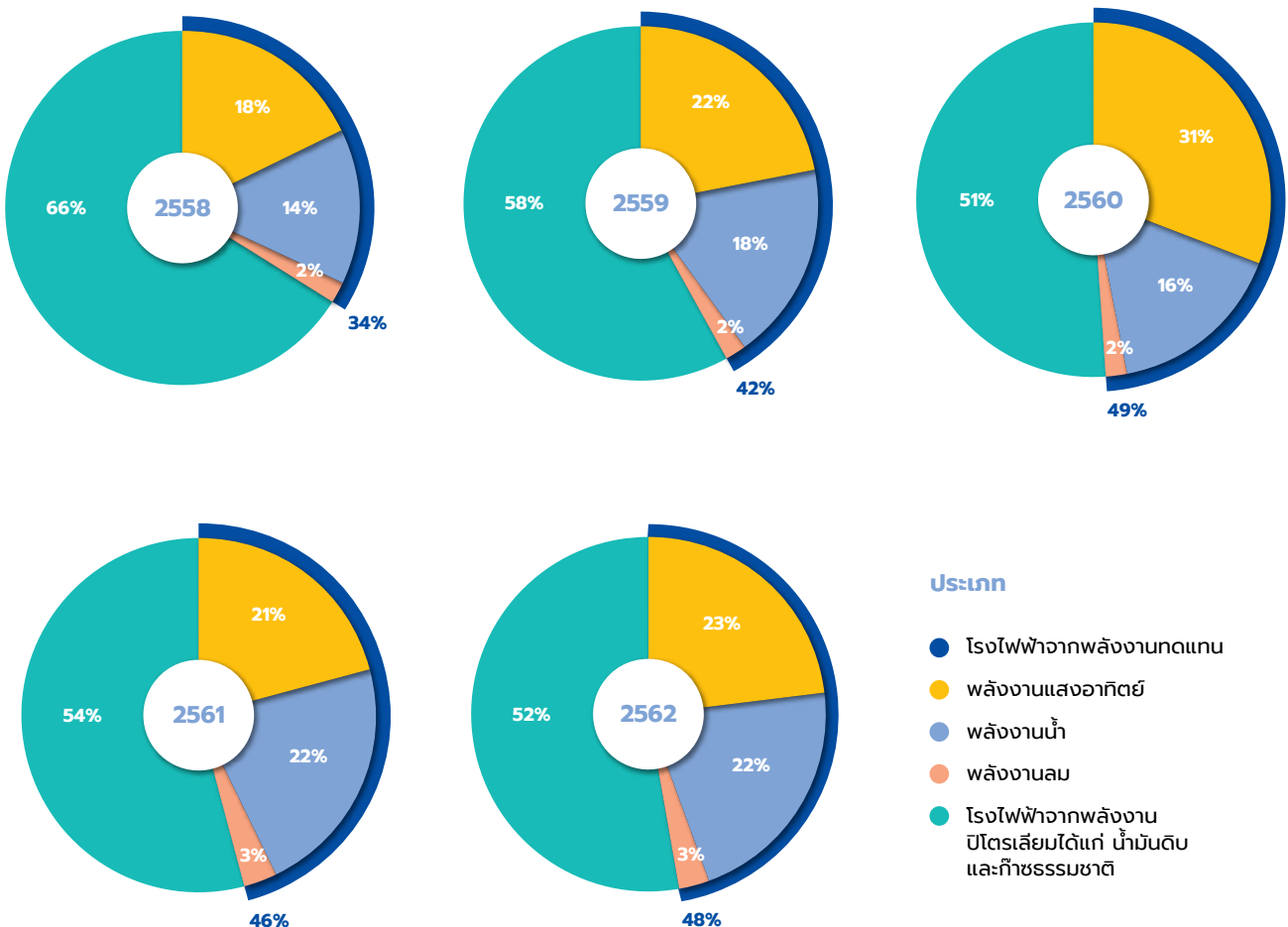
ในปี 2562 ธนาคารให้การสนับสนุนลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ในการลงทุนพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน คิดเป็นกำลังการผลิตไฟฟ้ารวม 238 เมกะวัตต์ เป็นวงเงินสินเชื่อรวม 4,820 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.34 โดยเป็นการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อให้กับโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 4,010 ล้านบาท และโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ 810 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานของภาคธุรกิจ โดยการให้สินเชื่อแก่กิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยอนุรักษ์พลังงาน เช่น การปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงาน การติดตั้งแผงโซลาร์บนหลังคา (Solar Rooftop) เป็นต้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุนและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ “เงินทุนหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยสถาบันการเงิน” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ต่อเนื่องเป็นระยะที่ 6 โดยในปี 2562 ธนาคารได้ให้สินเชื่อเพิ่มเติมจากปี 2561 อีก 239.65 ล้านบาท ครบถ้วนตามจำนวนที่ธนาคารได้รับการจัดสรร (609 ล้านบาท) การสนับสนุนสินเชื่อภายใต้โครงการดังกล่าว สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้กว่า 28 ล้านหน่วยต่อปี หรือเทียบเท่ากับการลดปริมาณการใช้น้ำมัน 2.40 พันตันน้ำมันดิบเทียบเท่าต่อปี

สัดส่วนพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อธุรกิจพลังงาน

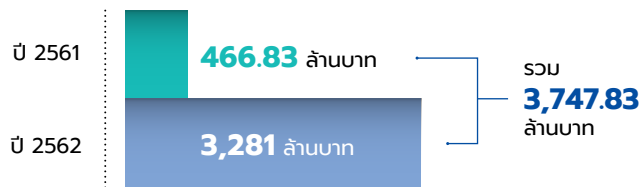


สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบไฟฟ้า

ในปี 2560 ธนาคารเป็นสถาบันการเงินหลักในการจัดหาสินเชื่อแก่โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง ในรูปแบบการปล่อยกู้ร่วม (Syndicate Loan) มูลค่ารวม 63,360 ล้านบาท ซึ่งธนาคารให้สินเชื่อวงเงินประมาณ 21,120 ล้านบาท หรือร้อยละ 33 ของวงเงินกู้ร่วมของโครงการนี้ โดยในปี 2562 ได้มีการเบิกจ่ายเงินจำนวน 3,281 ล้านบาท สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู และ 2,912.50 ล้านบาท สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ทั้งนี้โครงการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชากรในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยสู่ชั้นบรรยากาศ เนื่องจากการลดลงของปริมาณการจราจรบนท้องถนน

จำนวนการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ

โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี



โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง



สินเชื่อบัวหลวงกรีน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับการลงทุนทางธุรกิจหรือการบริหารจัดการพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (สินเชื่อบัวหลวงกรีน) มาตั้งแต่ปี 2551 และในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงขอบเขตของสินเชื่อให้ทันสมัยมากขึ้น พร้อมทั้งได้ปรับปรุงเงื่อนไขของสินเชื่อให้จูงใจผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีการลงทุนในด้านต่าง ๆ ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1. การลงทุนด้านพลังงานทดแทน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนสนับสนุนพลังงานทดแทนและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ ชีวมวล อุปกรณ์ที่ใช้ในรถยนต์ไฟฟ้า EV เป็นต้น
2. การบริหารจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การนำเศษวัสดุเหลือใช้กลับใช้ซ้ำหรือกลับมาใช้ใหม่
3. การใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนสารเคมี เช่น การเลือกใช้วัสดุชีวภาพที่ย่อยสลายง่ายแทนการใช้พลาสติก การทำเกษตรแบบอินทรีย์ เป็นต้น

การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยและการช่วยเหลือผู้ประกอบการด้านการเงิน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความเข้มแข็งของชุมชนและผู้ประกอบการรายย่อยเป็นรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารจึงสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย ผ่านการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการให้ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือน การเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี และการบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินอันเนื่องมาจากการพิบัติทางธรรมชาติ ดังนี้

สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย

เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดการพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบที่ก่อให้เกิดภาระหนี้สูงและมีการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนและเพื่อลงทุนในกิจการ โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ภายใต้โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (ME)

ธนาคารได้ดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องมาจนถึงระยะที่ 3 (ปี 2561-2563) ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับสินเชื่อจำนวน 2,656 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 482 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2562) สินเชื่อดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากสามารถพัฒนาธุรกิจให้เติบโตต่อไปและลดการพึ่งพาแหล่งระบบลง

โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย

วงเงินสินเชื่ออนุมัติ

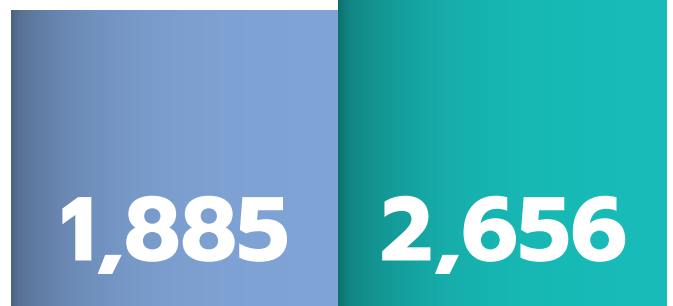
482

ล้านบาท

วงเงินสินเชื่ออนุมัติ

351

ล้านบาท



ระยะที่ 2 (ME2)
ปี 2559 - 2561

ระยะที่ 3 (ME3)
ปี 2561 - 2563

สินเชื่อบัวหลวงเอสเอ็มอีเพื่อปรับปรุงธุรกิจเข้าสู่ระบบบัญชีเล่มเดียว

ธนาคารสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำบัญชีเล่มเดียวตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างโปร่งใส รับผิดชอบต่อหน้าที่จริงของกิจการ สามารถบริหารจัดการด้านการเงินและวางแผนภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถบริหารธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ธนาคารได้จัดกิจกรรมอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านบัญชีและภาษีอากร แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และตามหัวเมืองใหญ่ทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำบัญชีเล่มเดียวและการวางแผนภาษีอากร

เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ปรับปรุงธุรกิจเข้าสู่ระบบบัญชีเล่มเดียว ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ **สินเชื่อบัวหลวงเอสเอ็มอีเพื่อปรับปรุงเข้าสู่บัญชีเล่มเดียว** ซึ่งเป็นสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ สำหรับการเสริมสภาพคล่องให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงเข้าสู่ระบบบัญชีเล่มเดียว ธนาคารได้เริ่มให้บริการสินเชื่อดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2561 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ในปี 2562 มีผู้ประกอบการเอสเอ็มอีได้รับสินเชื่อ จำนวน 135 ราย วงเงินรวม 822.0 ล้านบาท

โครงการ “คลินิกแก้หนี้”

ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ “คลินิกแก้หนี้” ซึ่งริเริ่มโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้บุคคลธรรมดาที่มีหนี้บัตรเครดิตและหรือสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันให้มีโอกาสแก้ไขหนี้ โดยมอบหมายให้บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางแทนเจ้าหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในปี 2562 โครงการดังกล่าวมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ที่สำคัญ โดยขยายขอบเขตลูกหนี้ที่สามารถเข้าร่วมโครงการพร้อมทั้งผ่อนปรนเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและช่วยให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ปัจจุบันมีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้นจำนวน 223 ราย นับเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมในปี 2562 มีจำนวน 155 ราย

สินเชื่อบัวหลวงบรรเทาทุกข์จากอุทกภัยปี 2562

จากอิทธิพลของพายุโซนร้อน “โพดุล” และ “คาจิกิ” ในเดือนสิงหาคม 2562 ทำให้เกิดเหตุอุทกภัยในพื้นที่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ซึ่งสร้างความเสียหายต่อประชาชนทั่วไปรวมถึงลูกค้าธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ทั้งลูกค้าสินเชื่อธุรกิจและลูกค้าสินเชื่อบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากเหตุอุทกภัยดังกล่าว ด้วยการผ่อนปรนการชำระหนี้สินเชื่อเดิมที่มีกับธนาคาร และการพิจารณาการให้สินเชื่อเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อเสริมสภาพคล่องแกกิจการที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและทรัพย์สินที่เสียหายจากอุทกภัย โดยมีผู้ขออนุมัติสินเชื่อ 10 ราย วงเงินสินเชื่อจำนวน 606.91 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืนอื่นๆ

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562** ซึ่งถือว่าเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ชุดแรกของประเทศไทย ที่ออกภายใต้เกณฑ์การเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นกู้มาชำระคืนหนี้เดิมจากการลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลือง ซึ่งเข้าข่ายตามเกณฑ์การขนส่งคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Land Transport) ของ Climate Bonds Initiative (CBI) หุ้นกู้ดังกล่าวมีมูลค่ารวม 13,000 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนที่จัดจำหน่ายโดยธนาคารจำนวน 6,500 ล้านบาท ธนาคารได้เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ และได้รับการตอบรับจากผู้ลงทุนเป็นอย่างดี

ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์การลงทุนและระดับความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนรับได้ ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือพิจารณา คัดเลือก และนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่มีความหลากหลายให้กับลูกค้าในรูปแบบกองทุนรวม โดยมีกองทุนที่เน้นส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

- **กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND)** เป็นกองทุนรวมด้าน ESGC กองทุนแรกของประเทศไทย ซึ่งเน้นลงทุนธุรกิจที่มีปัจจัยพื้นฐานดีและให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายมอบรายได้ในการจัดการกองทุนร้อยละ 40 หรือเทียบเท่าร้อยละ 0.8 ของมูลค่าเงินกองทุน เพื่อสนับสนุนหรือลงทุนในโครงการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562 กองทุนมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ จำนวน 680.30 ล้านบาท และได้มอบเงินสนับสนุนโครงการเพื่อสังคม จำนวน 51 โครงการ คิดเป็นจำนวนเงิน 39.88 ล้านบาท โดยมีโครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน เช่น โครงการ “ความมั่นคงทางอาหารเพื่อเด็กบนดอยสูง” “บัดดี้โฮมแคร์ (Buddy Homecare) กลไกดูแลผู้สูงอายุยากไร้” “Chatbot ช่วยเหลือผู้หญิงจากความรุนแรง” เป็นต้น
- **กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) และ กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาล (B-THAICG)** มีนโยบายลงทุนในกิจการที่ได้รับการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Scoring) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยกองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาล (B-THAICG) ยังเพิ่มหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) ไว้ด้วย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562 กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 4,656.44 ล้านบาท และกองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 368.78 ล้านบาท





การดูแล พนักงานและสร้าง ความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า

ธนาคารมุ่งใส่ใจดูแลพนักงานและลูกค้า โดยดูแลให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม และประทับใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



การดูแลด้านสวัสดิการ
และความปลอดภัย
ของพนักงาน



การให้ความรู้เพื่อพัฒนา
บุคลากร



การสร้างความพึงพอใจ
ให้กับลูกค้า



การดูแลด้านสวัสดิการและ ความปลอดภัยของพนักงาน

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิต
และความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต มีความสุข
ในการทำงาน และมีความผูกพันและอยากเติบโต
ไปพร้อมกับธนาคารอย่างยั่งยืน

64

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาวปี 2563 – 2565



พัฒนามาตรฐานและจัดทำ
ฐานข้อมูลการลาของพนักงาน

เป้าหมายประจำปี 2562



ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ
และการใช้ความรุนแรง รวมถึงไม่มี
ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการในศาล



จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจาก
การทำงานลดลง และไม่มีพนักงานเสียชีวิต
จากการทำงาน เมื่อเทียบกับปี 2561



อัตราการขาดงานของพนักงาน
ไม่เกิน 6 วันต่อปี

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ
และการใช้ความรุนแรงลดลง และไม่มีข้อร้องเรียน
เข้าสู่กระบวนการในศาล



จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน
ลดลง และไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน
เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561



อัตราการขาดงานเฉลี่ยของ
พนักงานเท่ากับ 4.95 วัน

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือทรัพยากรบุคคล
ที่ทรงคุณค่าและเป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่
ความสำเร็จ ธนาคารจึงดูแลเอาใจใส่พนักงานธนาคารเป็น
อย่างดี โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ อาชีวอนามัย
และความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต
มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางกายและใจ มีความปลอดภัยในการ
ทำงาน อีกทั้งยังเป็นการตอบแทนพนักงานที่ได้ทุ่มเทพลังกาย
พลังใจ พลังความคิดในการทำงานให้กับธนาคาร และเป็นการ
สร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน การดูแลเอาใจใส่พนักงาน
จะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทปฏิบัติงาน สามารถส่งมอบผลงาน
ที่ดีให้แก่ธนาคาร ตลอดจนเกิดเป็นความรักและความผูกพัน
ต่อธนาคารในระยะยาว อนึ่ง ข้อมูลด้านสวัสดิการและความ
ปลอดภัยของพนักงานที่อยู่ในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
ครอบคลุมทั้งพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ยกเว้นในกรณี
ที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ



ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ธนาคารมีนโยบายจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์แก่พนักงาน ที่โปร่งใส ชัดเจน และเป็นธรรม โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ หรือศาสนา การกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานจะพิจารณาตามความเหมาะสมจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานไว้สูงกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย ธนาคารได้เข้าร่วมในการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกับตลาดแรงงานในภาคธุรกิจธนาคาร (Banking Compensation and Benefit Survey) เป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารให้สามารถแข่งขันได้และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานกับธนาคาร ตลอดจนถึงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ธนาคารจัดสรรสวัสดิการและสิทธิพิเศษเพิ่มเติมให้กับพนักงานทุกคน ภายใต้หลักความเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ เงินกู้ยืม หรือความมั่นคงภายหลังเกษียณอายุการทำงาน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระและความกังวลในด้านต่าง ๆ ของพนักงานและครอบครัว

เงินช่วยเหลือ

ธนาคารให้สวัสดิการช่วยเหลือพนักงานเพิ่มเติมจากสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมาย โดยระบุเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนแน่นอนและมีการประกาศแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบ เช่น การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจ่ายเงินบำรุงขวัญแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ การจ่ายเงินช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอัตรา 15 เท่าของเงินเดือน การจ่ายเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงานในอัตรา 30 เท่าของเงินเดือน โดยที่บุตรจะยังได้รับเงินสงเคราะห์บุตรตามระเบียบ เสมือนว่าพนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวยังคงสภาพความเป็นพนักงานอยู่ เป็นต้น

สินเชื่อพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการสินเชื่อดอกเบี้ยอัตราพิเศษให้แก่พนักงานตามความจำเป็นในการดำรงชีพ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดการทำงานกับธนาคาร สินเชื่อดังกล่าวครอบคลุม การซื้อที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์ การใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัว การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากภายนอก การซื้อเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการครองชีพ การกู้ยืมเพื่อบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการออมและการลงทุน โดยได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตั้งแต่ปี 2532 เพื่อให้พนักงานทุกคนมีเงินใช้จ่ายอย่างเพียงพอในวัยเกษียณ พนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่ต้องการและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้

ในปี 2562 ธนาคารได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณระดับเงิน โครงการ “บริษัทเกษียณสุข” ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อส่งเสริมให้คนไทยตระหนักถึงความสำคัญของการออมเงินในระยะยาวให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังจากเกษียณอายุ ภายใต้แนวคิด “ออมเต็มพิกัด จัดแผนเป็นเห็นเงินพอ” โดยธนาคารได้จัดส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานได้เห็นถึงความสำคัญของการออมเงินเพื่อใช้หลังเกษียณผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งพนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3 - 15 ของเงินเดือน และธนาคารสมทบเงินกองทุนให้อัตราร้อยละ 6.75 - 8.75 ของเงินเดือน ตามอายุงานของพนักงาน ปัจจุบันมีพนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพถึงร้อยละ 95.4

สุขภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

66

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสถาบันครอบครัว จึงได้จัดสวัสดิการไว้เกินกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตที่ดีภายในครอบครัวของพนักงาน เช่น ในกรณีการลาคลอด ธนาคารให้สิทธิพนักงานหญิงลาในช่วงก่อนและหลังคลอดรวมกันได้สูงสุด 98 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม ส่วนพนักงานชายสามารถลาเพื่อไปดูแลภรรยาและบุตรโดยได้รับค่าจ้างเต็มได้สูงสุด 5 วัน ภายในช่วง 15 วันแรกหลังการคลอด นอกจากนี้ ในกรณีการลาป่วย ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยได้สูงสุด 90 วัน (กฎหมายกำหนดให้ลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างเต็มได้ 30 วัน)



บริการด้านสุขภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน โดยจัดให้มีบริการด้านสุขภาพให้กับพนักงาน ดังนี้

- จัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล ให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานในวันทำการ พนักงานสามารถใช้บริการได้ที่หน่วยบริการสุขภาพ ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และชั้น 2 อาคารสำนักงานพระราม 3
- จัดให้มีบริการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ชนิด 4 สายพันธุ์ให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรคไข้หวัดใหญ่ โดยในปี 2562 มีพนักงานเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารพระราม 3 ทั้งสิ้น 5,004 คน
- จัดให้มีบริการเอกซเรย์ปอดโดยรถเอกซเรย์เคลื่อนที่เป็นประจำทุกปี เพื่อตรวจคัดกรองโรคปอดเบื้องต้น โดยให้บริการที่บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารสำนักงานพระราม 3 ในปี 2562 มีพนักงานเข้ารับบริการทั้งสิ้น 7,092 คน
- จัดให้มีการบรรยายให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดบรรยาย หัวข้อ “รู้ทันป้องกัน ไข้หวัดใหญ่ 2019” โดย พญ.สุดา พันธุริจันทร์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้และภูมิคุ้มกันทางคลินิก คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หัวข้อ “ออกกำลังกายง่าย ๆ ใคร ๆ ก็ทำได้” โดยอาจารย์ภคพงศ์ วิเศษสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและการออกกำลังกาย และหัวข้อ “From Stress to Strength” โดยแพทย์หญิง อภิสมัย ศรีรังสรรค์ ผู้อำนวยการศูนย์จิตเวชกรุงเทพ โรงพยาบาลกรุงเทพ
- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการและฝึกการปฏิบัติเพื่อช่วยชีวิต ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน ไปจนถึงการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉิน เช่น การปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานเพื่อให้พนักงานสามารถปฐมพยาบาลได้ในเบื้องต้นอย่างมีประสิทธิภาพ และการฝึกการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (AED) เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยหัวใจหยุดเต้นได้อย่างถูกต้อง
- กรณีที่พนักงานเจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลภายนอกธนาคาร พนักงานสามารถเข้ารับการรักษาได้โดยธนาคารจะจ่ายเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลและค่าทันตกรรมตามอัตราที่กำหนดไว้





การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี โดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน ดังนี้

การทำงานที่ยืดหยุ่น

เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้วิถีชีวิต ตลอดจนการทำงานของพนักงานธนาคารในยุคปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปด้วย ธนาคารได้เตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาได้เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง ซึ่งรวมถึงการทำงานจากที่บ้าน และการเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง นอกจากนี้ ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถแต่งกายในชุดลำลองได้ในวันศุกร์ (Casual Friday) เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความผ่อนคลายมากขึ้น

67

บริการ “ห้องคุณแม่” ให้แก่คุณแม่ที่มีลูกน้อยแรกเกิด

ธนาคารจัดให้มีบริการ “ห้องคุณแม่” แก่พนักงานที่เป็นคุณแม่และต้องการพื้นที่เป็นสัดส่วนสำหรับปฏิบัติภารกิจเพื่อลูกน้อยแรกเกิด “ห้องคุณแม่” ตั้งอยู่ที่ชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม จัดแบ่งเป็นโซนด้วยการกั้นม่าน สามารถปรับแสงสว่างได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ภายในห้องมีอ่างล้างมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้งาน พร้อมตู้แช่น้ำนมแม่ระหว่างวัน ซึ่งมีแม่บ้านคอยดูแลทำความสะอาดตู้แช่ทุกสุดสัปดาห์เพื่อสุขลักษณะอนามัยที่ดี ประตูเข้าห้องเป็นระบบแบบใช้รหัสเฉพาะบุคคล (Access Control) เพื่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

สถานที่ออกกำลังกาย

ธนาคารจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารพระราม 3 และสมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถรองรับการออกกำลังกายหลากหลายประเภท เช่น มวยไทย แอโรบิค โยคะ ฟุตบอล บาสเก็ตบอล เปตอง เป็นต้น

รายการ	พนักงานประจำ (Full time)	ลูกจ้าง (Contract)
 การรักษาพยาบาล	●	●
 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	●	○
 ประกันสังคม	●	●
 ความคุ้มครองกรณีพิการหรือทุพพลภาพ	●	●
 เงินสงเคราะห์ครอบครัวกรณีเจ็บป่วยไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือเสียชีวิต	●	●
 เงินเกษียณอายุ	●	○
 สิทธิในการลาคลอดบุตร	●	●
 เงินสงเคราะห์บุตร	●	○
 เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ	●	●
 ประกันชีวิตกลุ่ม	●	●
 การตรวจสุขภาพประจำปี	●	●
 สวัสดิการเงินกู้	●	○
 เงินช่วยเหลือ	●	○
 วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่	●	●
 การทำงานที่ยืดหยุ่น	●	○
 ห้องคุณแม่	●	●
 สถานที่ออกกำลังกาย	●	●

การดูแลพนักงานเกษียณอายุ

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานที่เกษียณอายุเนื่องจากพนักงานเหล่านี้เคยเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ความสำเร็จมาอย่างยาวนาน ธนาคารจัดให้มีกิจกรรมปัจฉิมนิเทศและพิธีประกาศเกียรติคุณพร้อมมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุในแต่ละปี และในปี 2562 ธนาคารได้ให้เงินช่วยเหลือเฉพาะกาลเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานเกษียณอายุที่ทำงานกับธนาคารมานานกว่า 30 ปี คนละ 200,000 บาท เพื่อใช้ในการดำรงชีพหลังเกษียณอายุ นอกเหนือจากผลประโยชน์จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและค่าชดเชยตามกฎหมาย ธนาคารยังให้สิทธิกับพนักงานที่เกษียณอายุสามารถเข้ารับบริการและทำกายภาพบำบัดจากบริการสุขภาพของธนาคารได้

ธนาคารให้การสนับสนุน “ชมรมบัวใหญ่” ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณของธนาคารได้รวมตัวกันก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์ ช่วยเหลือสมาชิกและครอบครัวตามความเหมาะสม และสนับสนุนกิจกรรมของธนาคาร สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับผลประโยชน์ อาทิ บริการสุขภาพของธนาคาร ซึ่งรวมไปถึงการตรวจรักษาโรค การสนับสนุนค่ายา และการทำกายภาพบำบัด ทายาทโดยธรรมของสมาชิกชมรมมีสิทธิได้รับค่าฌาปนกิจ 5,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้ง กองทุนชาติรีโสภณพนิช ขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลืออดีตพนักงานที่เดือดร้อนด้านการเงินหลังเกษียณ เช่น กรณีเจ็บป่วยร้ายแรง กรณีถึงแก่กรรม ตลอดจนทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

การเคารพสิทธิมนุษยชน

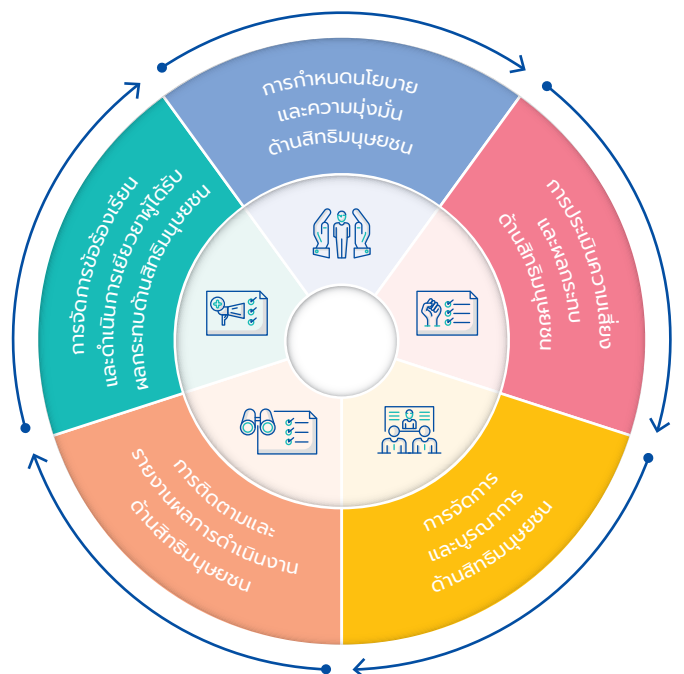
ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยได้ยึดถือและปฏิบัติตามหลักกฎหมายในประเทศและมาตรฐานระดับสากลด้านมนุษยชน เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labour Organization (ILO) Conventions) และได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและคู่ค้า ตลอดจนหามาตรการป้องกันและเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

การจ้างงานและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา หรือสีผิว เป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญโดยตลอด ธนาคารเคารพในสิทธิแรงงาน รวมถึงสิทธิเด็ก สิทธิสตรี และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุนอกเหนือจากการกระทำความผิดหรือการเกษียณอายุ ธนาคารจะปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งเกี่ยวกับการเลิกจ้างที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจะจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามแต่กรณีและจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด

ธนาคารให้เสรีภาพแก่พนักงานในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรอง หรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงาน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน

โดยธนาคารมีสหภาพแรงงาน 2 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ปี 2562 มีสมาชิกสหภาพรวมทั้งสิ้น 10,582 คน คิดเป็นร้อยละ 46.65 ของพนักงานทั้งหมด ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาหารือกับธนาคารเพื่อป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่ผ่านมามีข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่างๆ ของสหภาพได้รับการตอบสนองจากฝ่ายจัดการเป็นอย่างดี ทั้งนี้สหภาพแรงงานเจรจาเพื่อผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนไม่ว่าจะเป็นสมาชิกสหภาพหรือไม่ก็ตาม

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารมีการจัดการด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความปลอดภัยและอาชีพอนามัยที่ดี

คณะกรรมการความปลอดภัย

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อขับเคลื่อนการจัดการด้านความปลอดภัยของธนาคาร โดยทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและการติดตามประเด็นด้านความปลอดภัยภายในอาคารของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งรวมถึงสำรวจพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อประเมินสิ่งส่งอันตราย กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข และติดตามผลการแก้ไข ธนาคารจัดตั้ง คปอ.

ประจำสาขาหรืออาคารที่มีจำนวนพนักงานรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 36 แห่ง คปอ. มีสมาชิกอย่างน้อย 5 คน (ยกเว้นอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม จำนวน 11 คน และอาคารพระราม 3 มีสมาชิกจำนวน 11 คน) ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ กรรมการผู้แทนระดับผู้บังคับบัญชา และกรรมการผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการ ร่วมเป็นคณะกรรมการ มีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี

การตรวจประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารทำการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความปลอดภัยของตัวอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานตามกฎหมายไทยและมาตรฐานสากล เช่น Singapore Standard SS 544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for

Air-Conditioned Buildings สำหรับในพื้นที่ที่ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขโดยใช้วิธีต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานที่เป็นต้นเหตุ และการเพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งได้มีการติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความปลอดภัย และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน

การอบรมให้ความรู้

ธนาคารได้ให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและระบบความปลอดภัยของธนาคารให้กับพนักงานเข้าใหม่ทุกคน โดยได้บรรจุเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในวันปฐมฤกษ์ ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการซ้อมดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมอพยพหนีไฟประจำปีให้แก่พนักงานของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือและจัดการเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเข้าระงับเหตุ เช่น ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน ระบบช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับเหตุการณ์เพลิงไหม้ เป็นต้น

การดำเนินงานที่สำคัญ

1.) โครงการ 60 Young Wow อยู่ด้วยกันยาว ๆ กับ BBL

ด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุประชากรได้ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัย (Aging Society) ธนาคารจึงจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพนักงานเกษียณอายุ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเกษียณอายุที่ยังมีสุขภาพแข็งแรงมีไฟในการทำงาน และต้องการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง ได้กลับมาทำงานเป็นลูกจ้างรายปีในตำแหน่ง Call Center ของธนาคาร เพื่อสร้างรายได้หลังเกษียณและร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ทำงานให้พนักงานรุ่นน้องต่อไป ในปี 2562 มีพนักงานเกษียณสนใจสมัครเข้าร่วมโครงการ 68 คน

2.) โครงการออกกำลังกายง่าย ๆ ใคร ๆ ก็ทำได้

คนไทยในปัจจุบันมีการทำงานที่เร่งรีบ ท่ามกลางงานหนัก ไม่มีเวลาดูแลสุขภาพ ขาดการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และมักมีอาการของโรคออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome) ซึ่งหากไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมก็อาจทำให้เกิดโรคที่ร้ายแรงมากขึ้น ธนาคารตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการ “ออกกำลังกายง่าย ๆ ใคร ๆ ก็ทำได้” โดยเชิญวิทยากร อาจารย์ ภาดพงศ์ วิเศษสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกายในที่ทำงาน มาให้ความรู้ สอนการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ และสอนบริหารกล้ามเนื้อ กระดูก และข้อ ในที่ทำงาน เพื่อลดความปวดเมื่อยลำ และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายอย่างง่าย ๆ ที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพดี โครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วมรับฟังการบรรยายทั้งสิ้น 220 คน

3.) โครงการ Be Family

โครงการ “Be Family” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างวินัยและส่งเสริมให้พนักงานใส่ใจใน “3 สุข” ได้แก่ สุขภาพกาย “Be Healthy” สุขภาพการเงิน “Be Wealthy” และสุขภาพใจ “Be Love” เมื่อพนักงานมี “3 สุข” ก็จะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่ดีให้แก่ธนาคารได้

ในการดำเนินโครงการ “Be Family” ธนาคารสนับสนุนให้ผู้จัดการสาขาทำหน้าที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่ช่วยดูแลพนักงานทุกคนในสาขาให้มี “3 สุข” อย่างครบถ้วน โดยอาศัยการวางตัวเป็นกันเองกับพนักงานเหมือนดังคนในครอบครัวเดียวกัน การนำหลักการ “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” มาใช้ในการส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย สุขภาพการเงิน และสุขภาพใจของพนักงาน การปลูกฝังวัฒนธรรมการรักในงานที่ทำ รักสาขาและองค์กร การส่งเสริมให้รู้จักหน้าที่ มีวินัย ซื่อสัตย์สุจริต และทำงานเป็นทีม โครงการ “Be Family” ช่วยทำให้เกิดผลดีต่อพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ เช่น ส่วนใหญ่ของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการมีค่าดัชนีมวลกาย อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และประมาณร้อยละ 87 สามารถเก็บออมได้

70

60 Young WoW!!
อยู่ด้วยกันยาว ๆ กับ BBL

เชิญชวนพี่ๆ เกษียณ
ที่สนใจก้าวไปด้วยกันต่อ
กับธนาคารกรุงเทพ
เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับทีม

CALL CENTER

- ★ น้ำเสียงไพเราะ
- ★ รักในการให้บริการ
- ★ มีความอดทน
- ★ ทำงานเป็นกะได้

งานสรรหาและจัดรับพนักงาน สายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



Be Health



Be Wealth



Be Love

1



สร้างวินัยในการออกกำลังกาย
โดยให้สาขากำหนด Exercise Day

1



สร้างวินัยการออม
เน้นการรู้ใช้ เข้าใจออม

1



ส่งเสริมบรรยากาศที่อบอุ่นในการทำงาน
ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกันเหมือนคน
ในครอบครัว

2



ให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานทุกคน
ดูแลโภชนาการ ควบคุมน้ำหนัก
ให้อยู่ในเกณฑ์ BMI ที่เหมาะสม

2



เชิญชวนพนักงานสมัครเข้าร่วม
โครงการ บัณฑิตออม ออมด้วย
สินทรัพย์: สานฝันด้วยพันบาท ฯลฯ
โดยมีรางวัลให้นักออมดีเด่นประจำสาขา
Cluster ภาค และสายงาน

2



เน้นย้ำให้ทุกคนรู้หน้าที่
มีวินัย รู้รักสามัคคี

3



ส่งเสริมให้ทุกคน
ตรวจสอบสุขภาพทุกปีตามที่ธนาคารกำหนด
และตามช่วงวัย

3



ตั้งทีมภายในสาขา เพื่อทำหน้าที่
ให้ความรู้พนักงานในเรื่องหลัก
เศรษฐกิจพอเพียง การออม
การวางแผนการเงิน และให้คำปรึกษา
การแก้ปัญหาหนี้สิน

3



จัดทำ Profile
ของพนักงาน และทำโครงการ
เยี่ยมบ้านพนักงาน

4



ให้ความรู้และข้อมูล
เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ

4



จัดกิจกรรมดี ๆ ร่วมกัน อาทิ
ไหว้พระ-ทำบุญ และกิจกรรมเพื่อชุมชนต่าง ๆ



การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างองค์กรให้เป็น “ธนาคารแห่งการเรียนรู้” พร้อมทั้งกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือให้พนักงานทุกคนมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้จริง

72

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2565



การรักษาอัตรา Human Capital Return on Investment (HCROI) ไว้ที่เท่ากับหรือมากกว่า 4.0

เป้าหมายประจำปี 2562



การรักษาอัตรา Human Capital Return on Investment (HCROI) ไว้ที่เท่ากับหรือมากกว่า 4.0



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน 35 ชั่วโมงต่อคนต่อปี*

หมายเหตุ: *เป้าหมายและผลการดำเนินงานประจำปี 2562 เป็นข้อมูลเฉพาะการอบรมแบบ Classroom

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



อัตรา HCROI เท่ากับ 4.14 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน 47.80 ชั่วโมงต่อคนต่อปี*

หมายเหตุ: *เป้าหมายและผลการดำเนินงานประจำปี 2562 เป็นข้อมูลเฉพาะการอบรมแบบ Classroom

ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในยุคดิจิทัล ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการเป็น “ธนาคารแห่งการเรียนรู้” ธนาคารกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ตลอดเวลา และมีทักษะและความเชี่ยวชาญที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ตามแนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด” อันเป็นแนวทางที่จะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเติบโตไปพร้อมกับธนาคารได้อย่างยั่งยืน



การพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงาน

ธนาคารมุ่งหวังให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถทำงานและก้าวหน้าในองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงได้ออกแบบหลักสูตรเฉพาะที่สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผนวกแนวความคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด” เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตร และได้กำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนไปสู่องค์กรในยุคดิจิทัล ดังนี้



การพัฒนาทักษะพนักงาน ที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่การเป็นธนาคาร แห่งยุคดิจิทัล (Digital Bank)



พนักงานทั่วไป

- การทบทวนความรู้และเพิ่มพูนทักษะพื้นฐานของธุรกิจการธนาคาร (Core Banking Skill) โดยเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการวิเคราะห์ และร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การพัฒนาทักษะใหม่ เช่น ทักษะความรู้ทางดิจิทัล (Digital Literacy) การตระหนักรู้ต่อการเปลี่ยนแปลง (Change Awareness) พื้นฐานการเรียนรู้ภาษาอย่างรวดเร็ว (Fundamental Language Agility) เพื่อช่วยให้พนักงานรู้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี และทดลองนำมาปรับใช้ในงาน รวมถึงภาษาต่างประเทศที่นอกจากจะเป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้ใหม่จากทั่วโลก



พนักงานที่ได้รับมอบหมาย โครงการพิเศษหรืองานด้านนวัตกรรม

- การประเมินขีดความสามารถในปัจจุบัน และขีดความสามารถที่สามารถพัฒนาได้ (Competency Gap) เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ วางแผนพัฒนาเป็นรายบุคคล
- การสร้างพื้นฐานทักษะการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ และการทำโครงการ ภายใต้แนวคิดที่ให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง (Constructionism)
- การเสริมสร้างทักษะสำหรับการทำงานในอนาคต 5 ด้าน ได้แก่
 1. Future Leadership (Multiplier Leader Development)
 2. Digital Acumen (Tech Savvy, Machine Learning, AI, API, Quantum, Cloud)
 3. Thinking Agility (Analytical, Systematic, Strategic Thinking)
 4. Change Agility (Agile, Cross Collaboration, Influencing, Entrepreneur Mindset)
 5. Advanced Language Agility (English, Chinese)



การออกแบบการเรียนรู้แบบใหม่เพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

ธนาคารได้ร่วมมือกับครุฑศึกษาลัย โรงเรียนนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructionism) เปิดใจต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ สร้างความเชื่อมโยง (Connectivity) ระหว่างผู้เรียนจากสายงานที่หลากหลายมาร่วมระดมความคิด นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้ตอบโจทย์ปัญหาในงาน และเรียนรู้การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อมาต่อยอดธุรกิจ นำกระบวนการออกแบบความคิด เพื่อทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้งและนำเอาไอเดีย ความคิดสร้างสรรค์ จากหลาย ๆ สายงาน มาพัฒนาและแก้ไขปัญหา (Design Thinking Model) ช่วยพัฒนากระบวนการเรียนรู้ เพื่อนำไปประยุกต์หรือทดลองทำเป็นโครงการธุรกิจ ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ออกแบบหลักสูตรผสมผสานเส้นทางการเรียนรู้ (Blended Learning Journey) ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ซึ่งพนักงานต้องเรียนหลักสูตรที่ธนาคารกำหนดบนช่องทางออนไลน์ หลักสูตรดังกล่าวกำหนดให้พนักงานต้องนำเสนอแผนการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และประเมินตนเองก่อนเข้ารับการอบรม พนักงานที่เข้าร่วมการอบรมจะได้รับการประเมินการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ และภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม พนักงานต้องทำแบบทดสอบ (Post-Test) และต้องนำเสนอแผนงานการนำความรู้หรือทักษะที่ได้จากหลักสูตรไปใช้ในการปรับปรุงงาน หรือนำไปต่อยอดทางธุรกิจ





The New Way of Learning

1 
Constructionism

2 
Connectivity

3 
Design Thinking Model

การเรียนรู้รูปแบบใหม่ดังกล่าวจะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานใน 4 ด้าน ดังนี้

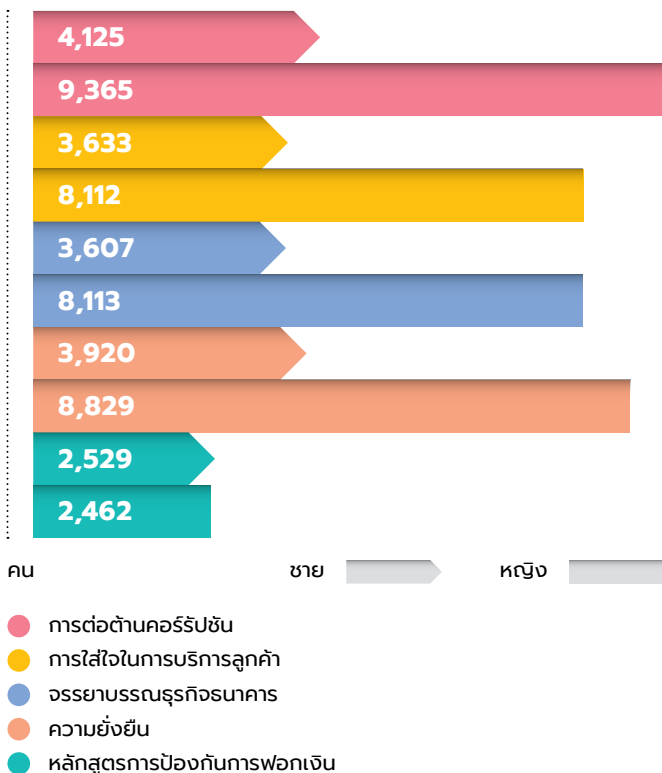
- | | | |
|---|---|---|
| 1 |  | การพัฒนาขีดความสามารถทางการคิดวิเคราะห์ และเชื่อมโยง เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลง (Thinking Agility) |
| 2 |  | การสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เปิดใจและเข้าใจในความแตกต่างระหว่างกัน มองความสำเร็จของทีมจากการทำงานร่วมกัน รวมถึงสามารถรับและส่งต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cross Collaboration) |
| 3 |  | การพัฒนามุมมองด้านธุรกิจ และการคิดวิเคราะห์แบบผู้ประกอบการ เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและบริบทของธุรกิจ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการทำงานเพื่อสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าให้เติบโต (Customer Experience) |
| 4 |  | การพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถขยายธุรกิจ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก (Business Growth & Global Perspectives) |

การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้

นอกจากการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานเพื่อสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้ว ธนาคารยังสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับชั้นมีโอกาสเรียนรู้ ได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการทำงาน (Speed and Agility) และยังได้รับประสบการณ์ด้านอื่นที่หลากหลาย

1. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจการเงินและการธนาคาร (Core Banking)

ธนาคารได้ร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ ภายใต้ชื่อ “BBLearn” โดยในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรใหม่สำหรับพนักงานธนาคาร จำนวน 29 หลักสูตร เช่น การต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) การใส่ใจในการบริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Business Code of Conduct) ความยั่งยืน (Sustainability) เป็นต้น มีพนักงานสนใจเข้าเรียนหลักสูตรต่าง ๆ มากกว่า 14,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63 ของพนักงานทั้งหมด



2. การสนับสนุนการเรียนรู้ในสาขาวิชาที่พนักงานสนใจ (Personalized Expertise) ผ่านช่องทางของสถาบันที่มีชื่อเสียงด้านบริการการศึกษา ได้แก่

- SkillLane ซึ่งมีหลักสูตรการเรียนรู้บนแพลตฟอร์มออนไลน์รวม 450 หลักสูตร เช่น การเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัล การปรับตัวต่อการ

เปลี่ยนแปลง ความรู้ที่จำเป็นสำหรับอนาคต และภาษาต่างประเทศ ในปัจจุบัน มีพนักงานเรียนผ่านแพลตฟอร์มนี้กว่า 900 คน โดยมีจำนวนชั่วโมงเรียนเฉลี่ย 69 ชั่วโมงต่อคน

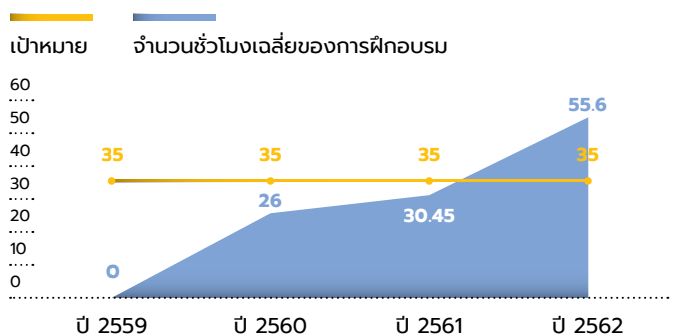
- โครงการ MIT ILP (Industrial Liaison Program) ของสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology: MIT) ซึ่งให้บริการความรู้ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และการบริหารธุรกิจ ในรูปแบบของบทความ งานวิจัย วีดีโองานประชุม Conference ของสถาบัน ผ่านช่องทางออนไลน์ มีพนักงานใช้บริการประมาณ 1,232 คน

3. การพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับอนาคต (Future Knowledge and Skill) และเพิ่มประสบการณ์ด้านการทำธุรกิจให้กับพนักงาน ผ่านการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Forum) ซึ่งเชิญวิทยากรภายนอก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือลูกค้าของธนาคาร มาบรรยายแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เช่น การเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ รูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่อาจส่งผลกระทบต่อกำหนัดธุรกิจของธนาคาร เป็นต้น

4. การสร้างความเป็นมืออาชีพทางธุรกิจผ่านงานเสวนาในหัวข้อที่สำคัญ เช่น กฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

5. การพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำของพนักงาน ผ่านการดำเนินโครงการ The Next เพื่อให้การบริหารทีมมีประสิทธิภาพ เข้าใจเป้าหมาย และความคาดหวังของธนาคาร พร้อมทั้งสามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของธนาคารได้

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการฝึกอบรมของพนักงาน (ชั่วโมง/คน)



E-learning 7.7 ชั่วโมง/ต่อคน | **Classroom** 47.8 ชั่วโมง/ต่อคน

หมายเหตุ: ในปี 2562 จำนวนชั่วโมงการอบรมเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารได้เพิ่มการรายงานข้อมูลการอบรมและการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning จากเดิมที่มีเฉพาะข้อมูลการอบรมแบบ Classroom



การพัฒนาผู้บริหารและพนักงานที่มีศักยภาพสูง

ในการคัดเลือกพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูง ธนาคารได้พัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกโดยเน้นคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ความชื่นชอบในงานที่ทำ (Passion) พลังที่ทุ่มเทให้แก่การทำงาน (Drive) และความยึดมั่นในงาน (Commitment) ธนาคารสนับสนุนพนักงานกลุ่มนี้ด้วยการเพิ่มทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต 5 ทักษะ ได้แก่ Future Leadership, Digital Acumen, Thinking Agility, Change Agility และ Language Agility

76

ธนาคารได้ดูแลพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีศักยภาพสูง ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และสามารถเติบโตไปกับองค์กรได้ในระยะยาว ผ่านโครงการ Executive Development Program (EDP) ที่มุ่งพัฒนาความเป็นผู้นำ เพื่อเสริมสร้างทักษะทางสังคม (Soft Side) ที่จำเป็น เช่น การสนทนาแบบผู้นำ (Dialogue Leadership) การใส่ใจฟังผู้พูดอย่างแท้จริง (Deep Listening) ตลอดจนการเป็นผู้ฝึกสอนที่ดี (Coach) เป็นต้น กลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูงนี้เป็นทรัพยากรสำคัญของธนาคารซึ่งสามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานระดับบริหารได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารให้ มีมุมมองกว้างไกล (Global Perspective) และสามารถสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ (Networking) กับหน่วยงานภายนอก โดยการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ระดับบริหารเข้าร่วมการอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น หลักสูตร Advanced Management Program ของโรงเรียนธุรกิจมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard Business School : HBS) หลักสูตร Senior Executive Program ของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหลักสูตร Strategy and Innovation for Businesses ของมหาวิทยาลัยมหิดลร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology: MIT)

โครงการพัฒนาศักยภาพที่สำคัญ

1) โครงการ Executive Leadership Program

ภายใต้โครงการ “Executive Leadership Program” ธนาคารร่วมกับสถาบันการจัดการนานาชาติ (International Institute for Management Development: IMD) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “Leading Bangkok Bank

into the Future” ให้กับเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร เพื่อเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานทุกด้าน รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การเป็นผู้นำ (Leadership) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) การสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยแนวคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Innovation) การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Collaboration) การให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centricity) การรู้และเข้าใจในตัวเอง (Self-Awareness) และการเป็นผู้นำในแบบของตนเอง (Leadership Style) โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2560 และในปี 2562 ได้มีการต่อยอดโดยเน้นการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ผ่านการจัดสัมมนา Digital Journey ซึ่งนำสถาบันการเงินที่ประสบความสำเร็จมาเป็นกรณีศึกษา เพื่อเรียนรู้และนำประสบการณ์ของสถาบันการเงินเหล่านั้นมาปรับใช้กับธนาคาร

2) โครงการพัฒนาผู้นำในอนาคต (Future Leader Development)

ธนาคารจัดโครงการ “พัฒนาผู้นำในอนาคต (Future Leader Development)” ขึ้นเพื่อสร้างเสริมความเข้าใจให้กับพนักงานระดับหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่บริหารในการบริหารงานและนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อนสู่ธนาคารในยุคดิจิทัล โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้และทักษะในการสอนสร้าง และพัฒนาคนในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้การโค้ช (Coach) ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นโค้ชที่ดี รูปแบบการจัดอบรมของโครงการเป็นแบบผสมผสาน ทั้งการเรียนรู้ในห้องเรียน การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ธนาคารมุ่งหวังว่าผู้ที่ผ่านการอบรมในโครงการนี้จะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปถ่ายทอดให้แก่ทีมงาน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ในปี 2562 มีผู้ผ่านการอบรมจำนวน 181 คน

3) โครงการ Future Skill Academy

โครงการ “Future Skill Academy” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้เชิงลึกแก่พนักงานหรือผู้บริหารที่มีความสนใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โครงการนี้ดำเนินการโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ผ่านแพลตฟอร์มของ EdX / Coursera การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กับบริษัทชั้นนำของโลก เช่น Microsoft IBM และ Amazon Web Services (AWS) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุม 5 หัวข้อ ได้แก่ กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation Strategy) เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) บล็อกเชน (Blockchain) และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoT) นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการยังได้ไปทัศนศึกษาและดูงานที่บริษัทชั้นนำเพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) และการสร้างนวัตกรรมของบริษัทเหล่านั้น รวมทั้งได้เข้าร่วมในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Forum) หรืองานสัมมนาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจจนสามารถจัดทำแผนงานเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในแผนกของตนเองได้ ในปี 2562 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 30 คน



4) กิจกรรม Knowledge Day Forum 2019: Inspiring Change for the Future

ธนาคารได้จัดกิจกรรม “Knowledge Day Forum 2019: Inspiring Change for the Future” ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกสายงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดความตระหนักและมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถนำความรู้และมุมมองที่ได้รับมาพัฒนาตนเอง ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าในอนาคต ในการจัดกิจกรรมครั้งนี้มีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 3,312 คน



5) โครงการ The Next Program

โครงการ “The Next Program” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้นำในอนาคต ด้วยการพัฒนามุมมองและความคิด ผ่านการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงทางธุรกิจ ให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยปัญหา ความเสี่ยง โอกาส และความสำเร็จ รวมทั้งกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2562 มีผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีศักยภาพสูงเข้าร่วมโครงการจำนวน 196 คน

6) งานปฐมนิเทศของพนักงานเกษียณอายุ

นอกเหนือจากการพัฒนาศักยภาพของพนักงานปัจจุบันแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับพนักงานที่จะเกษียณอายุในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ได้ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคและสร้างความสำเร็จให้กับธนาคารมาอย่างยาวนาน และเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานดังกล่าวจะสามารถใช้ชีวิตหลังเกษียณได้อย่างมั่นคง ธนาคารได้จัดงาน “ปัจฉิมนิเทศ” สำหรับผู้ที่จะเกษียณอายุในปี 2562 เพื่อยกย่อง เชิดชูเกียรติ และให้ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเกษียณ โดยมีวิทยากรจากธนาคารและหน่วยงานภายนอกมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการชีวิตหลังเกษียณ เช่น การจัดการชีวิตเพื่อไม่ให้เกิดความกังวล ทางเลือกอาชีพหลังเกษียณอายุ การดูแลสุขภาพ ความสำเร็จเกี่ยวกับสวัสดิการแห่งรัฐ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณอายุ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถเข้าสู่วัยเกษียณได้อย่างมีความสุข ในงานดังกล่าวมีพนักงานที่เกษียณอายุเข้าร่วมจำนวน 305 คน





การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมืออาชีพ และดูแลลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบตามหลักนโยบายการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ตามเจตนารมณ์การเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาโดยตลอด

78

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2565



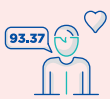
การรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) ไม่ให้ต่ำกว่าร้อยละ 95

เป้าหมายประจำปี 2562



ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) เท่ากับร้อยละ 94

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) เท่ากับร้อยละ 93.37

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีทางเลือกมากขึ้น ทำให้การแข่งขันในภาคธนาคารทวีความรุนแรงขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญ

สำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพบริการและผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในทุกช่องทาง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าปัจจุบันและขยายฐานลูกค้าใหม่

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการลูกค้าในทุกช่องทาง เพื่อให้พนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ พร้อมทั้งอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีทักษะความรู้และมีจิตบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและรักษามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ



การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ธนาคารมีฐานลูกค้าขนาดใหญ่และลูกค้าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับธนาคารมาอย่างยาวนาน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ธนาคารได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการคุณภาพบริการ ที่กำหนดแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และจัดทำคู่มือกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เพื่อสนับสนุนการให้บริการแบบมืออาชีพที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม นำไปสู่ความประทับใจและทำให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักในใจของลูกค้าตลอดไป

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า

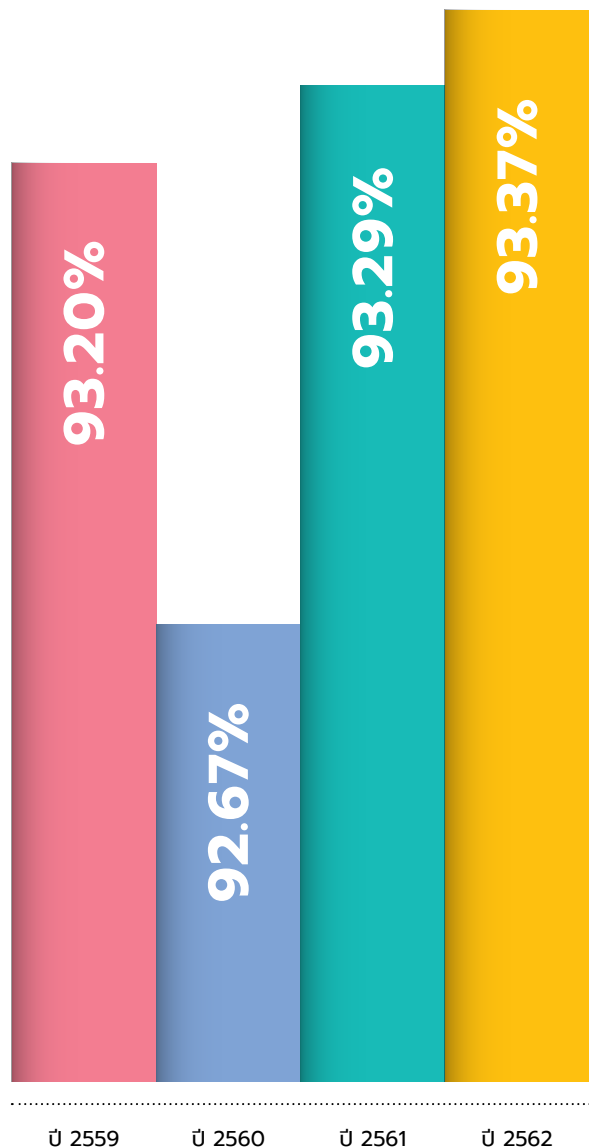
ธนาคารสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า เพื่อรับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร (Voice of Customer) โดยโทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหลังจากเข้ามาใช้บริการที่สาขาของธนาคารว่าได้รับบริการที่ถูกต้องและประทับใจหรือไม่ โดยทำการสำรวจทุกสาขา เฉลี่ย 50-80 ครั้ง/สาขา/ปี ซึ่งผู้จัดการสาขาจะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ได้รับไปใช้สำหรับวางแผนยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสาขาให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการระบบอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Support Representative: CSR) ลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ ฝากเสียงคำแนะนําหรือติชมการให้บริการได้หลังจบการใช้บริการ อีกทั้งบทสนทนาระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ทุกสาย และขั้นตอนในการให้บริการของพนักงานจะถูกบันทึกไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขาของธนาคาร (Voice of Customer)



2. การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ติดตามผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (Customer Recommendation Survey) อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร การสำรวจดังกล่าวเป็นแบบออนไลน์ทั่วประเทศ ปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม จำนวนกว่า 2,000 คน ต่อครั้ง เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มที่มีต่อธนาคารโดยรวมและการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยผลการสำรวจสามารถระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ธนาคารจะต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

นอกเหนือจากการสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าในเชิงปริมาณแล้ว ธนาคารยังจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการในเชิงคุณภาพ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นและความพึงพอใจในเชิงลึกของผู้บริโภค เพื่อใช้สำหรับการศึกษาวิเคราะห์ต่อไป เช่น การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง เพื่อพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ เป็นต้น

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (Customer Recommendation Survey)

รายการ	2560	2561	2562
 การแนะนำให้ใช้บริการของธนาคารโดยรวม (BBL Recommendation Score)	72.20	72.10	73.70
 การแนะนำให้ใช้บริการสาขาของธนาคาร (Branch Recommendation Score)	77.40	77.60	78.80
 การแนะนำให้ใช้ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Recommendation Score)	80.00	81.30	79.70

หมายเหตุ: คะแนนเต็ม 100 คะแนน

การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

ธนาคารจัดตั้ง ทีมคุณภาพบริการ ทำหน้าที่พัฒนาและประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยธนาคารมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างถ่องแท้ ผ่านการจัดกิจกรรมให้ความรู้และการสื่อสารข้อมูลกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2562 ธนาคารให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยใช้หลัก Market Conduct ขยายถูกต้อง 4 ไม่: ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่สกวน ไม่เอาเปรียบ เพื่อเน้นย้ำให้พนักงานสาขาทุกคนตระหนักรู้และเข้าใจกระบวนการขายและบริการอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบทางการ มุ่งเน้นถึงความต้องการของลูกค้าที่ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะเลือกสิ่งที่ได้ประโยชน์แก่เขาอย่างแท้จริง

4 ไม่ ที่ผู้บริการทางการเงินห้ามทำ !

1



ไม่หลอก

2



ไม่บังคับ

3



ไม่สกวน

4



ไม่เอาเปรียบ

ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขา ที่มีคุณภาพบริการได้จัดให้มีการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี โดยธนาคารได้นำข้อมูลจากการสำรวจไปใช้ในการวางแผนพัฒนาพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าทุกคนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพจากธนาคาร ได้แก่

1. การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) โดยให้ลูกค้าจำลองเข้าสังเกตการณ์การให้บริการของพนักงานในทุกสาขา ปีละ 2 ครั้ง ใน 3 ด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการของพนักงาน และการรับโทรศัพท์ของสาขา โดยผลการประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลองในปี 2562 เท่ากับร้อยละ 86.48

2. การประเมินความรู้พนักงานในเรื่องกองทุนและประกันภัย (Voice of Staff) โดยทีมงานส่วนกลางจะโทรศัพท์หาพนักงานที่มีใบอนุญาตการขายกองทุนหรือประกันในทุกสาขาทั่วประเทศเพื่อสอบถามข้อมูล หากพนักงานมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทีมงานส่วนกลางจะทำความเข้าใจกับพนักงานทันที เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าต่อไป ในปี 2562 ผลการประเมินความรู้โดยเฉลี่ยของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดีมากและดี ร้อยละ 90

2. ข้อร้องเรียนผ่านสาขา

กรณีการร้องเรียนผ่านช่องทางสาขา ธนาคารได้วางแผนทางปฏิบัติเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร ดังนี้



การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป

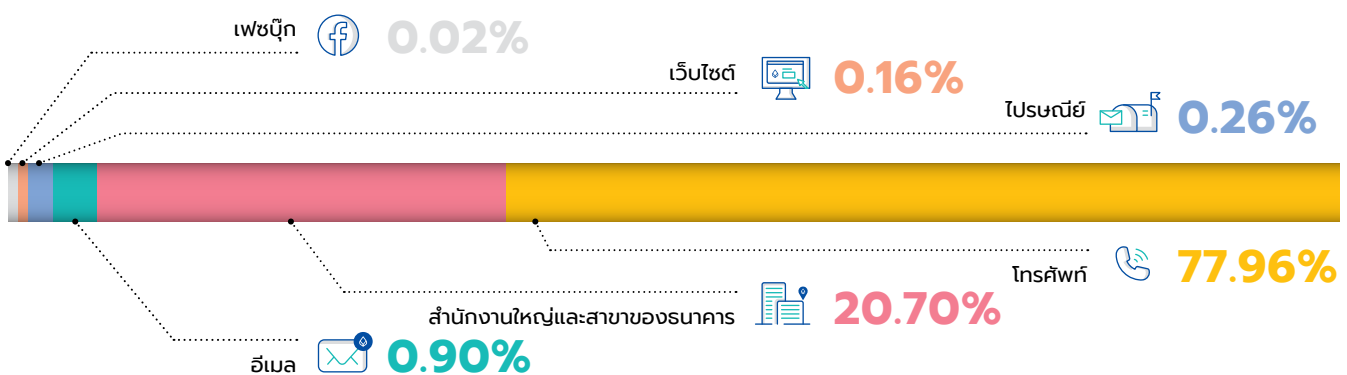
ธนาคารจัดให้มีช่องทางหลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า อาทิ เว็บไซต์ธนาคาร บัญชีโทรศัพท์มือถือ อีเมล สาขาของธนาคาร รวมถึงช่องทางโซเชียลมีเดีย โดยเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในแต่ละช่องทางจะรับเรื่องร้องเรียนแล้วป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

การจัดการข้อร้องเรียนจะต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) ซึ่งธนาคารถือเป็นเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องและจะมีการสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารเป็นรายเดือน เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของธนาคารต่อไป โดยในปี 2562 ธนาคารสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดได้ทั้งหมด ร้อยละ 100

ในการตรวจสอบข้อร้องเรียนผ่านสาขาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผู้จัดการสาขา ธนาคารมีกระบวนการแต่งตั้ง “คณะกรรมการ ฟังเสียงลูกค้า – ฟังเสียงลูกน้อง” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและให้ความเป็นธรรมกับทั้ง 2 ฝ่าย โดยจะให้ความสำคัญกับลูกค้า และให้โอกาสผู้จัดการสาขาในการชี้แจงเหตุผล

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีทีมงานส่วนกลางทำหน้าที่โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขปัญหาจากผู้จัดการสาขา โดยให้ความสำคัญเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของพนักงาน เพื่อสอบถามความพึงพอใจกับความช่วยเหลือที่ได้รับจากธนาคารและขอแนะนำเพิ่มเติม เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าพึงพอใจและนำข้อมูลมาวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารต่อไป ในปี 2562 จากการสอบถามความพึงพอใจในการจัดการแก้ไขปัญหาของธนาคาร พบว่า ลูกค้ากว่าร้อยละ 79 พึงพอใจและประทับใจในความรวดเร็วของการจัดการข้อร้องเรียนของผู้จัดการสาขา

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปี 2562



การพัฒนาช่องทางบริการ

ธนาคารได้พัฒนาช่องทางบริการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองได้สะดวกมากขึ้น

1. บัญชีออมทรัพย์ และ บัญชีออมทรัพย์

ช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบโมบายแบงก์กิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้กลายเป็นช่องทางหลักที่ลูกค้าเลือกใช้ทำธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบัน ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง (บัญชีออมทรัพย์) ให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงร่วมมือกับบริษัทพันธมิตรในการพัฒนาบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในปัจจุบัน อาทิ บริการ Rabbit LINE Pay BTS บริการ QR Payment ในต่างประเทศ การชำระเงินแบบออนไลน์ การให้สิทธิพิเศษต่างๆ กับลูกค้าแต่ละกลุ่มผ่าน e-Reward พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยลูกค้าสามารถสมัครใช้งานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์หรือสมัครได้ที่สาขาธนาคาร ส่งผลให้ในปี 2562 มีลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้น ร้อยละ 25 และมีปริมาณการทำธุรกรรมเติบโตขึ้น ร้อยละ 50 จากปี 2561

82

ในปี 2562 ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนารูปแบบของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อลดความซับซ้อนในการทำรายการ ทำให้ใช้งานได้ง่ายรองรับธุรกรรมได้ในปริมาณที่มากขึ้น มีความทันสมัย และครอบคลุมกิจกรรมในชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น

2. เอทีเอ็ม และบริการธนาคารอัตโนมัติ

ธนาคารได้ขยายพื้นที่ให้บริการและบริหารจัดการจุดติดตั้ง เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึงและเหมาะสม โดยมีเครื่องบวหลวงเอทีเอ็ม และเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ รวมประมาณ 10,600 เครื่อง ธนาคารมีแผนที่จะปรับปรุงรูปแบบหน้าจอของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานง่ายขึ้น และจัดการบริหารการปรับปรุงคุณภาพของเครื่องให้พร้อมสำหรับการให้บริการ รวมถึงพัฒนาระบบเสนอขายผลิตภัณฑ์ผ่านเครื่องบวหลวงเอทีเอ็มให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3. บริการธนาคารทางโทรศัพท์

ธนาคารได้จัดตั้ง ทีม Call Center เพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้ทันที หรือตามระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ (Service Level Agreement: SLA) โดยลูกค้าสามารถโทรติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Customer

Support Representative: CSR) ผ่านบวหลวงโฟน 1333 เพื่อสอบถามให้คำแนะนำหรือติชมการให้บริการของธนาคาร หรือสามารถทำรายการได้ด้วยตนเองผ่านระบบอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) ซึ่งธนาคารได้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า รวมทั้งพัฒนาทักษะการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสายลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในปี 2562 ลูกค้าที่ใช้บริการระบบอัตโนมัติสำเร็จ มีสัดส่วนร้อยละ 82 และลูกค้าที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้ามีระยะเวลาในการรอสายเฉลี่ยเพียง 35 วินาที โดยลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากและพึงพอใจอย่างยิ่งสูงถึงร้อยละ 95 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 92.50

นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนที่จะปรับปรุงและพัฒนาบริการเพิ่มเติม ดังนี้

- นำเทคโนโลยี Voice Biometric และ Speech Recognition มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถใช้เสียงของตนเองในการพิสูจน์ตัวตน (Authentication) และสนทนาผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) แทนการกดแป้นโทรศัพท์ และปรับเมนูบนระบบอัตโนมัติ (IVR) เพื่อให้ลูกค้าสามารถกำหนดและบันทึกรายการที่ใช้บ่อย ซึ่งจะทำให้การให้บริการง่ายและรวดเร็วมากขึ้น
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อโดยวิธี Web Chat และ Messaging ผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีออมทรัพย์ และช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Bangkok Bank LINE Official Account, เฟซบุ๊ก โดยนำเทคโนโลยี AI Virtual Assistance มาใช้เพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและลดปริมาณสายของลูกค้าในการติดต่อเจ้าหน้าที่

4. เครือข่ายสาขารักษา

ธนาคารมีเครือข่ายสาขาจำนวนกว่า 1,100 แห่ง ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ธนาคารมีแผนขยายช่องทางบริการไปยังตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) โดยได้ทำการศึกษาและพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการที่เหมาะสม เพื่อแต่งตั้งเป็นตัวแทนธนาคาร ซึ่งในช่วงแรกจะเน้นการให้บริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน เช่น การฝากเงิน และการถอนเงินสด เพื่อตัวแทนธนาคารจะช่วยอำนวยความสะดวกและขยายช่องทางบริการทางการเงินไปยังพื้นที่ห่างไกล เนื่องจากตัวแทนธนาคารจะมีจุดให้บริการที่ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงแหล่งชุมชนได้มากกว่า โดยคาดว่าธนาคารจะสามารถเปิดให้บริการตัวแทนธนาคารได้ภายในปีในเดือนมกราคม 2563 นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนที่จะเพิ่มประเภทของธุรกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร รวมถึงการพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนรายใหม่ๆ เพิ่มเติมในอนาคต



5. เว็บไซต์ธนาคาร

เว็บไซต์ธนาคารเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า ธนาคารได้พัฒนาฟีเจอร์ Personalization โดยจัดทำและปรับแต่งหน้าเว็บไซต์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ โปรโมชันต่าง ๆ ที่เหมาะสมตรงตามความสนใจของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา “Financial Calculators” ซึ่งเป็นเครื่องมือวางแผนทางการเงินในเว็บไซต์ของธนาคารซึ่งแบ่งเป็น 5 แผนการคำนวณ ได้แก่ ตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน แผนออมเงินเพื่อเป้าหมาย แผนเกษียณอายุ แผนประหยัดภาษี และแผนคำนวณยอดผ่อนชำระสินเชื่อบ้าน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถวางแผนและบริหารการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางการเงินและการดำเนินชีวิต ด้วยแนวคิด “Growing Wealth with Bangkok Bank”

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ธนาคารได้สร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น

Super SMS - บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS สำหรับลูกค้านิติบุคคล และหรือลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจ ซึ่งมีความประสงค์จะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีการเคลื่อนไหวของบัญชีทุกยอดเงิน รวมถึงรายการด้านเช็ค เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจของลูกค้า



บัตรบีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท ไลน์ เฟย์ - บัตรเดบิตร่วม ธนาคารกรุงเทพ และแรบบิท-ไลน์เฟย์ ที่มีลวดลายสวยงาม โดดเด่นรุ่นใหม่ โดยใช้ตัวการ์ตูน Limited Edition จาก LINE FRIEND ซึ่งนอกจากช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินพื้นฐานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยแล้ว ยังสามารถผูกกับ แรบบิท ไลน์ เฟย์ เพื่อเป็นช่องทางในการชำระเงินแก่ร้านค้าต่าง ๆ พร้อมฟังก์ชัน “แรบบิท” ที่สามารถใช้จ่ายชำระค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ทันที เพียงสแกนผ่านประตูสถานี ไม่ต้องเสียเวลาซื้อบัตรโดยสาร และสามารถสะสมคะแนน แรบบิท รีวอร์ดส ทุกครั้งที่ชำระค่าสินค้าและบริการเพื่อแลกรับรางวัลและสิทธิพิเศษอีกมากมาย



บัตรบีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด - บัตรเดบิตที่มอบความคล่องตัวในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่ผู้ถือบัตรด้วยฟังก์ชันการชำระแบบ Contactless เพียงแค่แตะบัตรที่เครื่องอ่านบัตร Contactless ก็สามารถชำระค่าสินค้าได้ทันที ณ ร้านค้า ที่มีสัญลักษณ์ ทุกที่ทั่วโลก ช่วยให้ทุกการใช้จ่ายของลูกค้า ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย





การดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม

ธนาคารมุ่งดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส
โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลที่ดี จริยธรรมธุรกิจ
ไม่สนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
พร้อมทั้งดูแลรักษาความปลอดภัยของ
ข้อมูลและความลับของลูกค้าตามข้อบังคับ
ทางกฎหมายและมาตรฐานสากล



การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน



การรักษาความปลอดภัย
ของข้อมูลและความลับ
ของลูกค้า



การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญกับการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2566



การสนับสนุนให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่งจะช่วยสร้างระบบนิเวศของธุรกิจสะอาดในประเทศไทยให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายประจำปี 2562



ไม่มีเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันที่มีนัยสำคัญ

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ไม่มีเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันที่มีนัยสำคัญ

การทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการฟอกเงินที่ได้มาจากการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ถือเป็นปัจจัยจุดรั้งการพัฒนาประเทศ และเป็นความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารสนับสนุนการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง ความเสี่ยงในการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ความเสี่ยงในการจ่ายค่าปรับหรือเงินชดเชยความเสียหาย เป็นต้น

ธนาคารดำเนินการด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการฟอกเงิน ผ่านการแสดงเจตนาารมณ์ในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการและนโยบายภายในของธนาคารอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคาร ตลอดจนโอกาสทางธุรกิจ

แนวทางการดำเนินการด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

นโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันพร้อมทั้งส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารมีความตระหนักรู้และปฏิบัติตามนโยบายให้เป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร นโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันครอบคลุมแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม การบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารได้เผยแพร่ นโยบายดังกล่าวต่อสาธารณะในเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Anti-Corruption-Policy> อีกทั้งได้ทำการชี้แจง สร้างความเข้าใจ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ผ่านการอบรมและช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ ผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายจะได้รับการลงโทษตามที่กำหนดไว้

นอกจากธนาคารได้กำหนดนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันแล้ว ธนาคารยังได้จัดทำคู่มือการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้พนักงานของธนาคารยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ นอกจากนี้ ธนาคารมีการประเมินผลการปฏิบัติ (Compliance Assessment Checklist) ตามแนวนโยบายเป็นประจำทุกปี และจัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและสามารถเข้าถึงได้สะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกในฐานะเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ตั้งแต่ปี 2558 และได้รับการต่ออายุการรับรองในปี 2561 และในปีเดียวกันนั้น ธนาคารได้ประกาศเจตนารมณ์ในการงดให้และดรับของขวัญ (No Gift Policy) เพื่อตอกย้ำจุดยืนที่ชัดเจนในเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร



การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

เพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของการดำเนินธุรกิจ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยง และเหมาะสมกับสภาพการณ์และบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันจะเป็นผู้ดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป โดยจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เป็นระยะ
4. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลัก Three Lines of Defence โดยในชั้นแรกผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจ (Business Unit Head) และเจ้าหน้าที่กำกับดูแลประจำหน่วยงาน (Business Unit Compliance Officer) จะติดตาม ดูแล และตรวจสอบหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแล จะทำหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน ในขั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานและรายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน







กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

• ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคารสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันได้โดยผ่านช่องทางที่กำหนด สำหรับพนักงานของธนาคารสามารถร้องเรียนหรือแจ้งต่อผู้บริหารที่ตนสังกัดหรือผู้รับผิดชอบการกำกับดูแล (Head of Compliance) ธนาคารได้กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียน และการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ถูกกลั่นแกล้ง ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร

ช่องทางในการแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

- 1  เลขานุการบริษัท หรือหน่วยงานกำกับดูแล (Compliance) 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
- 2  เว็บไซต์ของธนาคาร โดยกรอกแบบฟอร์มเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>
- 3  บิวหลวงโพน 1333 หรือ (66) 0-2230-2888
- 4  อีเมล info@bangkokbank.com

• การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับการแจ้งเบาะแสอย่างเสมอภาค โปร่งใส และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยมีระยะเวลาการสอบสวนอย่างเหมาะสม มีการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกลงโทษ รวมถึงคุ้มครองไม่ให้เกิดผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสโดยสุจริต ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเบาะแส

• การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

หน่วยงานกำกับดูแลจะพิจารณาข้อร้องเรียนหรือเบาะแสอย่างรัดกุมและเหมาะสมตามแต่ละกรณี โดยการรวบรวมข้อเท็จจริง กลั่นกรองและประมวลผลข้อมูล หากเป็นกรณีร้ายแรงหรือมีความซับซ้อนอาจนำเสนอต่อสายตรวจสอบและควบคุม เพื่อดำเนินการตรวจสอบและสอบสวน

หาข้อเท็จจริง หรืออาจตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลสามารถนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองโดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

• มาตรการป้องกันแก้ไขและการรายงานผล

ในกรณีที่พบว่าข้อร้องเรียนหรือเบาะแสมีมูลความจริง หน่วยงานกำกับดูแลจะนำเสนอมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการตรวจสอบ และจะแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสภายใน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ร้องดังกล่าวได้ข้อยุติและดำเนินการเสร็จสิ้น หากตรวจสอบแล้วพบว่าพนักงานของธนาคารมีความผิดจริง ธนาคารมีบทลงโทษตั้งแต่ลงโทษจนถึงขั้นไล่ออกและดำเนินคดีตามกฎหมาย และธนาคารจะเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

- 1  ผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด

- 2  หน่วยงานกำกับดูแลพิจารณา ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล

- 3  หากพบว่ามีมูลความจริง หน่วยงานกำกับดูแลจะนำเสนอมาตรการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา โดยนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการตรวจสอบ

- 4  ธนาคารแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสภายใน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ข้อยุติและดำเนินการเสร็จสิ้น

การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2562 ผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันนั้น ไม่ปรากฏว่ามีกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธนาคาร

สำหรับข้อร้องเรียนของลูกค้า ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนรวม 158 กรณี ธนาคารได้พิจารณาแล้วเสร็จ 147 กรณี แบ่งเป็นกรณีการปฏิบัติงานบกพร่อง 24 กรณี ระบบบกพร่อง 4 กรณี เกี่ยวข้องกับการทุจริต 10 กรณี ส่วนที่เหลืออีก 109 กรณี เกิดจากลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อน ซึ่งทุกกรณีธนาคารได้ชี้แจงและยุติข้อร้องเรียนกับลูกค้าแล้ว ทั้งนี้ กรณีที่เป็นข่าวการทุจริตยกยอกเงินในบัญชีของลูกค้าของสาขาในจังหวัดสมุทรปราการและในกรุงเทพมหานคร ปี 2562 ธนาคารได้รับผิดชอบชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น และปลดพนักงานที่ประพฤติทุจริตออกจากธนาคาร พร้อมทั้งดำเนินคดีตามกฎหมาย

การอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านและการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) เป็นประจำ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดความตระหนักรู้และเข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้เกี่ยวกับการต่อต้านและการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันบนแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร (BBLearn) เพื่อให้พนักงานของธนาคารสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากขึ้น ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) แท็บเล็ต (Tablet) และคอมพิวเตอร์ (Computer)

1. หลักสูตร e-Learning

• หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption)

ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรอบรม “การต่อต้านคอร์รัปชัน” (Anti-Corruption) บนแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร (BBLearn) เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและทั่วถึง เนื้อหาของหลักสูตรครอบคลุมนโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร แนวทางการดำเนินการ หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงการติดต่อแจ้งข้อมูลและเบาะแส มาตรการสนับสนุนและบทลงโทษ หลักสูตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่ธนาคารตั้งเป้าหมายว่าพนักงานทุกคนจะต้องผ่านการอบรมภายในปี 2563

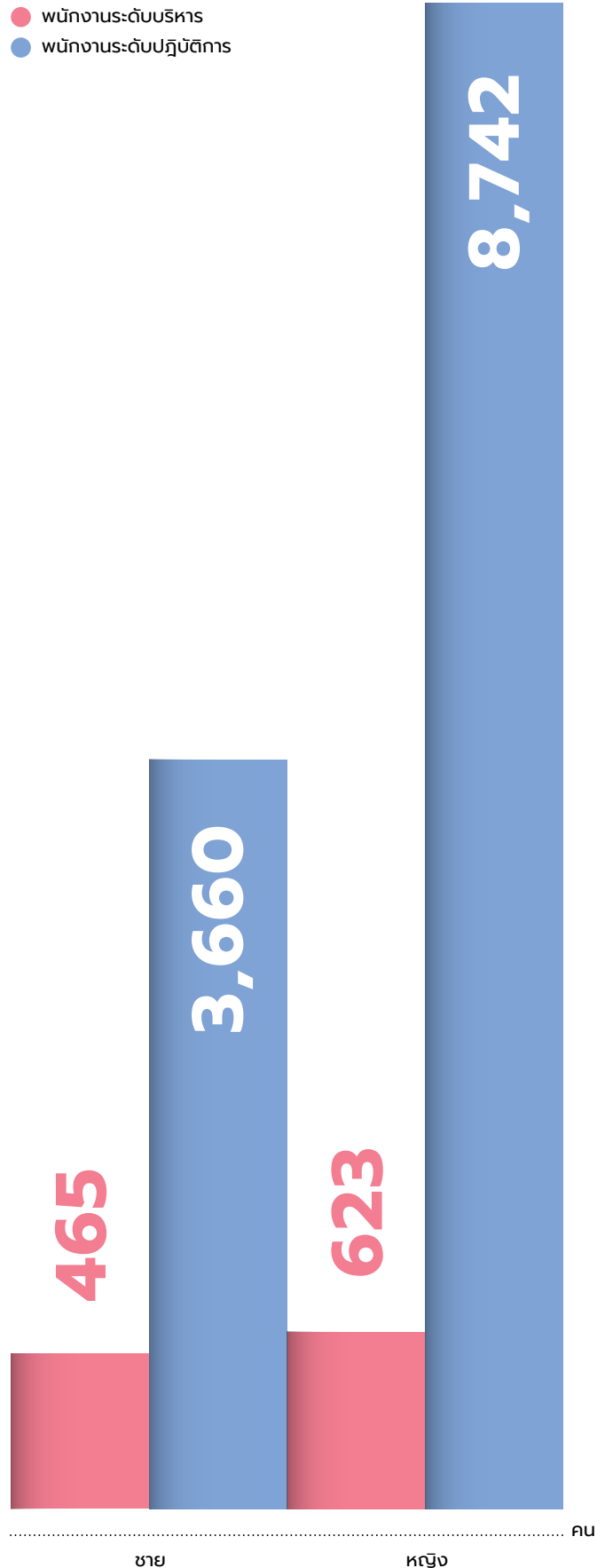


13,490 คน

จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมการต่อต้านคอร์รัปชัน

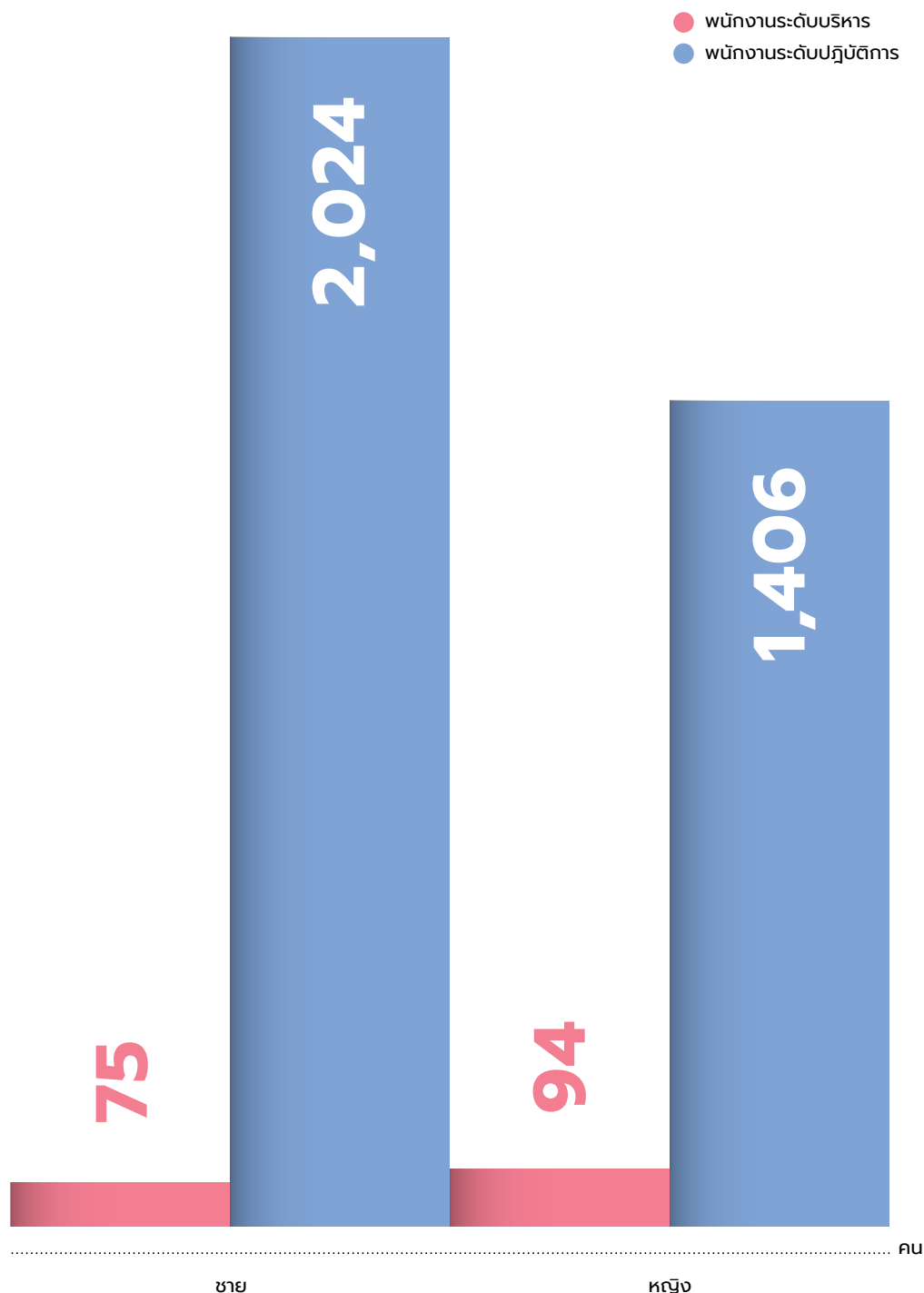
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน

- พนักงานระดับบริหาร
- พนักงานระดับปฏิบัติการ



- หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ธนาคารจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) รวมทั้งมีการประเมินผลการอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานที่ผ่านการอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ธนาคารกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้าอบรมความรู้ด้าน AML/CFT และพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมทบทวนความรู้ด้าน AML/CFT อย่างน้อยทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของทางการ

จำนวนพนักงานใหม่ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร AML/CFT





91

2. การอบรมความรู้ด้าน AML/CFT เรื่อง “แนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ประจำปี 2562

ธนาคารจัดอบรมความรู้ด้าน AML/CFT เรื่อง “แนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ประจำปี 2562 สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานทั้งสาขา สำนักงานธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT เมื่อเดือนมิถุนายน 2562 ณ สำนักงานใหญ่สีลม มีผู้เข้าร่วมการอบรมรวมทั้งสิ้นกว่า 1,200 คน การอบรมดังกล่าวมีผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินให้เกียรติมาเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการฟอกเงินในปัจจุบันและกรณีศึกษาของภาคธุรกิจธนาคาร เพื่อให้พนักงานของธนาคารมีความรู้เท่าทันและปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง

3. Senior Executive Forum ด้าน AML/CFT หัวข้อ “แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกฎหมายด้าน AML/CFT”

ธนาคารจัด Senior Executive Forum ด้าน AML/CFT ประจำปี 2562 ให้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารหน่วยงานกำกับดูแล AML/CFT ประมาณ 250 คน โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมาบรรยายในหัวข้อ “แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกฎหมายด้าน AML/CFT” เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารรับทราบ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของธนาคาร



การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และความลับของลูกค้า

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลภายใต้หลักการสากลที่ดี เพื่อยกระดับความสามารถในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ในภาพรวมขององค์กร รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมขับเคลื่อนภาคธุรกิจสู่ความอย่างยั่งยืน

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2566



การยกระดับประสิทธิภาพในการดูแลคุ้มครองข้อมูล เพื่อรักษาผลประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลและให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายประจำปี 2562



การสร้างความตระหนักรู้เรื่อง การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่กลุ่มผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และลูกค้า

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



การสื่อสารและอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน รวมถึงการทำสื่อออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ข้อมูลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์สภาพตลาด และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ธนาคารต้องปกป้องข้อมูลให้มีความปลอดภัยจากการถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อธนาคารและเจ้าของข้อมูล ธนาคารจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวทางปฏิบัติสำหรับทุกหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของลูกค้า ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงจากความรับผิดทางกฎหมาย



การบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารมีการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล เริ่มตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การรับส่ง การประมวลผล ไปจนถึงการทำลายข้อมูลเมื่อเลิกใช้งานแล้ว เพื่อปกป้องข้อมูลไม่ให้สูญหาย รั่วไหล หรือถูกเปลี่ยนแปลง ธนาคารได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลมาใช้ในการจัดการ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากรของธนาคารทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อเฝ้าระวังสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติใด ๆ ที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยข้อมูล

เพื่อป้องกัน บรรเทาความเสี่ยง และเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการข้อมูล ธนาคารมอบหมายให้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่ดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารในภาพรวม รวมถึงกำหนดมาตรการจำกัดและป้องกันความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงาน การจัดการความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Management Department) เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่อาจมีผลกระทบต่อข้อมูลที่ธนาคารเก็บรักษาไว้ ตลอดจนติดตามข่าวกรองด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และจัดเตรียมการป้องกัน นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่สร้างความตระหนักรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการรับมือกับความเสี่ยงทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร และลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลการให้บริการของธนาคาร โดยกำหนดมาตรฐาน Security Baseline สำหรับระบบการ

ดำเนินงาน และ Security Requirement สำหรับบริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวทั้งก่อนเริ่มให้บริการและหลังจากการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูลและความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้รับการตรวจสอบ ป้องกัน และแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อพบช่องโหว่ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต้องเฝ้าระวัง ดูแล แก้ไข และปรับปรุงความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับมอบอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์

ธนาคารจัดทำ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 และครอบคลุมทุกหน่วยงานของธนาคาร โดยมีการพิจารณาทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ในปี 2562 ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบาย โดยเพิ่มเติมสาระสำคัญของนโยบายจากเดิม 12 หัวข้อ เป็น 13 หัวข้อ คือ แนวโน้มและภัยด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ที่เติบโตขึ้น (Emerging Information Security and Cybersecurity Threat and Trend) อันกล่าวถึงการทำนาเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับบริการของธนาคาร โดยกำหนดให้มีการพัฒนามาตรฐาน การประเมินผล การทดสอบ และการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มเติมเนื้อหาของสาระสำคัญที่มีอยู่เดิม 2 เรื่อง คือ การใช้บริการของบุคคลภายนอก โดยกำหนดให้มีมาตรฐานในการตรวจสอบตัวตน และการบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์

สาระสำคัญของนโยบายความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์

1



การบริหารจัดการความมั่นคง
ปลอดภัยสารสนเทศและความเสี่ยง
ทางไซเบอร์

2



การบริหารจัดการทรัพยากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3



การจัดการการเข้าถึง

4



การบริหารจัดการความปลอดภัย
ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

5



ความมั่นคง
ปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน

6



ความมั่นคง
ปลอดภัยด้านการสื่อสาร

7



การควบคุมการเข้าถึงทางไกล
และอุปกรณ์เคลื่อนที่

8



การจัดการ
บุคคลที่สาม

9



การพัฒนาระบบงาน
และการดูแลระบบงาน

10



การจัดการเหตุการณ์
ด้านความปลอดภัย

11



ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล
สำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ

12



การอบรมและ
สร้างความตระหนัก

13



แนวโน้มและภัยด้านความมั่นคง
ปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัย
ไซเบอร์ที่เติบโตขึ้น



การบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับเพื่อสร้างความไว้วางใจจากลูกค้า ธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานและการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำ นโยบายการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งกำหนดแนวทางการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการขายผลิตภัณฑ์ และอยู่ระหว่างการปรับปรุงนโยบายรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะเริ่มบังคับใช้ในปี 2563 เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ครอบคลุมลูกค้าทุกคน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้า และต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น โดยธนาคารจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับตามเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของธนาคาร ในกรณีที่พบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยพนักงานธนาคาร ลูกค้าสามารถแจ้งผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร โดยธนาคารจะดำเนินการพิจารณาตรวจสอบอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

แก่ทุกฝ่าย หากตรวจพบว่ามีมูลความจริง ธนาคารจะดำเนินการตามบทลงโทษแก่พนักงานผู้กระทำผิดและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมถึงจัดหามาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ พร้อมทั้งเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาข้อมูลลูกค้าอยู่เสมอ

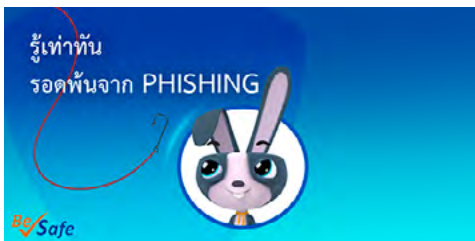
สำหรับปี 2562 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทุกช่องทางของธนาคารจำนวน 23 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วจำนวน 21 กรณี ทั้งนี้ธนาคารไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และไม่พบว่ามีกรณีละเมิดข้อมูลดังกล่าว

กรณีที่ปรากฏเป็นข่าวเรื่อง ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตเอเซียของธนาคารกรุงเทพ ถูกคนร้ายนำข้อมูลบัตรไปรอดซื้อสินค้าออนไลน์นั้น ทางธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของธนาคารในการปฏิเสธรายการใช้บัตรและปรับปรุงรายการดังกล่าวออกจากรายการบัญชีของลูกค้า และประสานงานกับสายการบินเอเซียเพื่อกำหนดแนวทางป้องกัน

คิดก่อนโหลด มีสติก่อนใช้



96



การสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารเชื่อว่า การสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กร เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการที่ข้อมูลถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดและการถูกโจรกรรมข้อมูล โดยธนาคารได้ดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ให้กับคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง เพื่อทดสอบการตอบสนองและแก้ไขสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการสื่อสารและจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและความเสี่ยงทางไซเบอร์ การเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบบทความสั้น อินโฟกราฟฟิก วีดิทัศน์ และกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารเป็นระยะ

ในปี 2562 ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมในหัวข้อ “Cybersecurity and Trend in 2020” เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัย โดยมีหัวข้อในการอบรม เช่น การใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้อง การซั๊กซัอมแผนเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น

การสร้างความเข้าใจด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้กับลูกค้าถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญของธนาคารในยุคดิจิทัล ธนาคารได้ทำการแจ้งเตือนเกี่ยวกับอีเมลและเว็บไซต์หลอกลวงลูกค้าผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆอย่างต่อเนื่อง และในปี 2562 ธนาคารได้จัดทำวีดิโอคลิปแอนิเมชันจากตัวการ์ตูน “Blink Blink Family” เพื่อสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ ผ่านการนำเสนอสาระความรู้ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและสนุกสนาน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตแบบที่ปลอดภัย การเก็บรักษารหัสผ่านที่ถูกต้อง เป็นต้น โดยเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร ได้แก่ เว็บไซต์ LINE Official เฟซบุ๊ก และยูทูบ

การดำเนินงานที่สำคัญ

การทดสอบระบบความปลอดภัยและซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารจัดให้มีการทดสอบ หรือซักซ้อมแผนรับมือภัยทางไซเบอร์โดยหน่วยงานจัดการความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็นการซักซ้อมภายในของธนาคารภายใต้สถานการณ์ภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบใหม่ ๆ และการซักซ้อมร่วมกับธนาคารอื่นที่อยู่ในศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) ในงานประจำปี “TB-CERT Banking Cyber Drill” ผลจากการซักซ้อมดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิผลมากขึ้น เช่น การสื่อสารข้อมูล ขั้นตอนการรับมือภัยทางไซเบอร์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เป็นต้น

ในปี 2562 ธนาคารได้เข้าร่วมซักซ้อมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของภาคการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจธนาคาร ตลาดทุน และธุรกิจประกันภัย ในงาน “Financial Sector Cyber Exercise” ซึ่งจัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อซักซ้อมเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานต่าง ๆ ในภาคการเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารได้ทำการทดสอบการโจมตีทางไซเบอร์ผ่านการสร้างสถานการณ์จำลองในรูปแบบการจัดส่ง Phishing Mail ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจในเรื่องของการลงข้อมูลในรูปแบบ Phishing ซึ่งเป็นเทคนิคที่ผู้คุกคาม (Threat Actor) นำมาใช้อย่างต่อเนื่อง โดยผลการทดสอบในปี 2562 พบกรณีพนักงานถูกลงข้อมูล ร้อยละ 5.60 และมีจำนวนการถูกลงข้อมูลลดลงจากการทดสอบในปี 2561 ซึ่งธนาคารถือว่าเป็นผลลัพธ์ที่น่าพอใจ ทั้งนี้หลังการทดสอบดังกล่าว ธนาคารได้มีการสื่อสารข้อมูลผลการทดสอบและอธิบายรายละเอียดพร้อมจุดสังเกตสำคัญของ Phishing Mail เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน

การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยข้อมูลตามมาตรฐานสากล

ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001: 2013 สำหรับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงินหรือบาทเน็ต (Bank of Thailand Automated High-Value Transfer Network: BATHNET) และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพและการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยมาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล อันแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยข้อมูล

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในภาคการเงินเป็นเรื่องสำคัญ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนและศึกษาข้อมูลร่วมกัน เพื่อเตรียมการป้องกันและพัฒนามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนสร้างระบบนิเวศของการบริการธนาคารให้มีความแข็งแกร่งไปด้วยกัน ธนาคารได้เข้าร่วมศึกษาพัฒนามาตรฐานเรื่อง “Mobile Banking Application Security” ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ประกาศใช้มาตรฐานดังกล่าวในปี 2562

กิจกรรมเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แก่เยาวชน

ธนาคารได้สนับสนุนกิจกรรมในโครงการ “Financial Cybersecurity Boot Camp” มาอย่างต่อเนื่อง โครงการดังกล่าวจัดขึ้นโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สมาคมธนาคารไทย และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทักษะความรู้ให้กับเยาวชนที่กำลังจะจบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดงานในอนาคต ให้มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในภาคการเงินการธนาคาร นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับความรู้ทั้งด้านเทคนิคการติดตั้งระบบให้มีความปลอดภัยและเทคนิคการโจมตีระบบ รวมถึงรับฟังการบรรยายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานในภาคการเงินการธนาคารจากรุ่นพี่ในโครงการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจลักษณะงานและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานด้าน Cybersecurity ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในภาคการเงินการธนาคารต่อไป



การสร้าง ความมั่นคง ทางธุรกิจ

ธนาคารมุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคง
และยั่งยืน โดยธนาคารได้ลงทุนเพื่อขยายกิจการ
ในต่างประเทศ พัฒนานวัตกรรมทางการเงินอย่าง
ต่อเนื่อง บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ
และรอบด้าน พร้อมทั้งมีแผนรองรับการเกิด
ภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ



การสร้างการเติบโต
ทางธุรกิจอย่างยั่งยืน



การสร้างสรรค์นวัตกรรม
และภาพลักษณ์องค์กร



การบริหารจัดการ
ความเสี่ยงและภาวะวิกฤต



การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลประโยชน์ที่ดี สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในระยะยาว

2 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ผลกำไรสุทธิ
35,816 ล้านบาท

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์ภายนอกและภายในประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบต่อการเติบโตของเศรษฐกิจในภาพรวมแล้ว ยังกระทบต่อผลประโยชน์ของภาคธุรกิจ และคุณภาพการดำเนินชีวิตของภาคครัวเรือนด้วย ธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพ จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบระมัดระวัง การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม การแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจ รวมทั้งการสนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและยากต่อการคาดการณ์ล่วงหน้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและตรงความต้องการของลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสรรคคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างผลประโยชน์ที่ดีของธนาคารอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่อยู่เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างจริงใจ ต่อเนื่อง ยาวนาน และการสนับสนุนให้ลูกค้ามีความมั่นคงทางการเงินและเติบโตในโลกธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่ง ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารฐานะการเงินด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง ควบคู่กับการรักษาสภาพคล่องและเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถรองรับการขยายตัวทางธุรกิจในอนาคตได้อย่างมั่นคง อีกทั้งให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการทางการเงินที่ตรงความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งแสวงหาโอกาสทางธุรกิจภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารยังคงใช้แนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้น “การสร้างสรรค์คุณค่า (Creating Value)” ต่อเนื่องจากปี 2561 โดยจะเน้นการสร้างและขยายโอกาสทางธุรกิจ ที่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 3 ประการ ดังนี้

1. การรวมกลุ่มในภูมิภาค (Regionalization)

ธนาคารนำความเชี่ยวชาญจากเครือข่ายสาขาต่างประเทศ ซึ่งมีความพร้อมด้านบุคลากรท้องถิ่นที่มีความรู้และประสบการณ์ รวมถึงใช้ความเป็นผู้นำทางการเงินที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาธุรกิจ มาสนับสนุนลูกค้าธุรกิจที่ต้องการขยายกิจการไปยังประเทศอื่นในภูมิภาค ขณะเดียวกันธนาคารได้พัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลและร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนาบริการชำระเงินที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินในต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับประโยชน์สูงสุดจากโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเติบโตและเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ในภูมิภาค

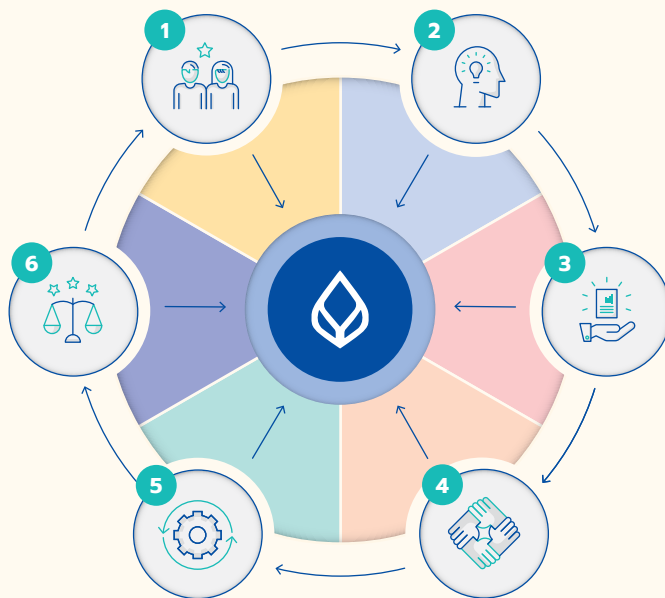
2. การขยายตัวของเมือง (Urbanization)

ธนาคารสนับสนุนลูกค้าและเครือข่ายธุรกิจของลูกค้าในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากโครงการต่างๆ ที่กำลังถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมเมืองและเพิ่มขีดความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต โดยเฉพาะโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ที่ภาครัฐกำลังผลักดันให้เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยี อุตสาหกรรม การผลิตและบริการในระดับภูมิภาค นอกจากนี้ ธนาคารได้ประสานความร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุม ทั้งด้านการออม การลงทุน และการประกันภัย ผ่านเครือข่ายสาขาและช่องทางให้บริการที่หลากหลายของธนาคาร

3. การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digitalization)

ธนาคารได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนาคุณภาพและรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และได้จัดตั้ง ฝ่ายนวัตกรรม เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานภายในธนาคาร ธนาคารร่วมมือกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ กลุ่มฟินเทค เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่เหมาะสมกับตลาดในประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และพัฒนาระบบบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งช่วยสนับสนุนการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด อีกทั้งยังร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจและสถาบันต่างๆ ในการพัฒนาดิจิทัลโซลูชันสำหรับการบริหารจัดการระบบนิเวศของกลุ่มธุรกิจและสถาบันนั้นๆ

ในการสร้างสรรคคุณค่า ธนาคารยึดหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้



1



ลูกค้าต้องมาก่อน (Customer First)

การสร้างสรรคคุณค่าให้แก่ลูกค้าและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าให้ดีที่สุด

2



คิดแก้ไขปัญญา (Problem-Solving Mindset)

การตอบโจทยของลูกค้า โดยทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าให้ต้องแก้ เพื่อสามารถแนะนำโซลูชั่นที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

3



ความเป็นเจ้าของงาน (Ownership)

การทำงานด้วยความรับผิดชอบ และมีความเชื่อถือได้

4



การร่วมมือกันอย่างรอบด้าน (Collaboration)

การทำงานด้วยการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและพันธมิตรภายนอก

5



การลงมือทำ (Execution)

การนำจุดแข็งในด้านต่าง ๆ ของธนาคารมาสร้างประโยชน์ให้ลูกค้า เช่น ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในบริการทางการเงิน และเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวาง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์สูงสุดและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า

6



การมีธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance and Conduct)

การดำเนินธุรกิจภายใต้มาตรฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลลูกค้าและสังคม



การติดตาม ควบคุม และประเมินผล การดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามแผนและกลยุทธ์ที่วางไว้ ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายแผนงานทำหน้าที่ประสานงาน ติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดให้มีการวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายไตรมาส เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารโครงการทำหน้าที่ดูแล และติดตามผลความคืบหน้าของการดำเนินงานในระดับโครงการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการของธนาคารเป็นประจำ เพื่อช่วยขับเคลื่อนโครงการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลาและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การดำเนินงานที่สำคัญ

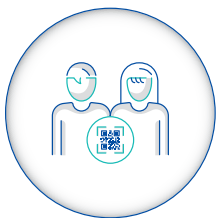
ลูกค้าธุรกิจ



- การสนับสนุนด้านการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ที่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนนโยบายประเทศไทย 4.0 เช่น โครงการขยายเส้นทางระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร โครงการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อนานาชาติสามแห่ง (สุวรรณภูมิ ดอนเมือง และอุตุตะภา) โครงการพัฒนาระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นต้น
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งเสริมระบบนิเวศทางธุรกิจของลูกค้า เช่น การพัฒนาระบบชำระเงินออนไลน์ให้กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยธนาคารได้นำระบบชำระเงินผ่าน QR Code เข้ามาสนับสนุนบริการส่งพัสดุแบบเรียกเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery) ทำให้ผู้สั่งซื้อสินค้าสามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกสบายด้วยแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของทุกธนาคาร และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุนให้กับผู้ให้บริการด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ค้ารายเล็ก ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส
- การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีให้เข้าสู่ระบบการรับชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านการให้บริการ QR Code Payment on EDC ซึ่งช่วยให้ร้านค้าสามารถรองรับการรับชำระเงินจากลูกค้าได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ผ่านบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ รวมถึงแอปพลิเคชัน วีแชท และอาลีเพย์

103

ลูกค้าบุคคล



- การสนับสนุนการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยร่วมมือกับ บริษัท เซ็นทรัล เจดี ฟินเทค โฮลดิ้ง จำกัด เปิดให้บริการ “แอปพลิเคชัน ดอลฟิน วอลเลต (Dolfin Wallet)” กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการในร้านค้าเครือข่ายเซ็นทรัล



ลูกค้าธุรกิจ在不同ประเทศ

- การมีเครือข่ายในต่างประเทศเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจของธนาคารสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 12 ธ.ค. 2562 ธนาคารได้ประกาศว่า ธนาคารได้ทำสัญญาซื้อขายหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 89.12 ในธนาคารพีที เพอร์มาตา บีทีเค ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 12 ของประเทศอินโดนีเซีย เมื่อพิจารณาจากมูลค่าสินทรัพย์รวม โดยคาดว่าธุรกรรมดังกล่าวจะแล้วเสร็จภายในปี 2563 ทั้งนี้ประเทศอินโดนีเซียเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ในอาเซียนและมีปัจจัยบวกหลายด้านที่จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง
- การลงนามความร่วมมือทางธุรกิจกับองค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (JETRO) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจของไทยและญี่ปุ่น ใน 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาการลงทุน การพัฒนาการค้า การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากร เพื่อร่วมมือกันผลักดันการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น



ลูกค้าการเงินธุรกิจ

- การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการจัดตั้งกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโรงไฟฟ้า ซุปเปอร์ เอนเนอร์ยี (SUPEREIF) ซึ่งเป็นกองทุนโครงสร้างพื้นฐานพลังงานแสงอาทิตย์กองทุนแรกในประเทศไทย
- การสนับสนุนการออกหุ้นกู้สกุลเงินบาทครั้งแรกของบริษัทโยมา สเตเรทิจิค โฮลดิ้งส์ (Yoma Strategic Holdings) จากประเทศเมียนมา เพื่อเสนอขายในประเทศไทย ซึ่งประสบความสำเร็จในการระดมทุนกว่า 2,000 ล้านบาท
- การเป็นผู้ร่วมจัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ชุดแรกในประเทศไทยที่อยู่ภายใต้เกณฑ์การเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยเป็นการระดมทุนเพื่อขยายระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์ของ Climate Bonds Initiative

นอกจากการดำเนินงานดังกล่าวแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าให้เติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในประเด็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจจำนวนมาก เช่น งานสัมมนา AEC Business Forum 2019 ภายใต้หัวข้อ “2020 ASEAN Connectivity” งานเสวนานุกรมความรู้ ครั้งที่ 10 หัวข้อ “จับกับนโยบายด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเมื่อกระแสโลกเปลี่ยน” งานสัมมนาหัวข้อ “สร้างคอนเทนต์ให้ปัง ใช้เครื่องมือให้โดนบน Social Media” เป็นต้น

ในปี 2562 ธนาคารมีผลกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของธนาคาร 35,816 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.36 จากปี 2561 ซึ่งธนาคารได้สร้างมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value) ให้แก่ธนาคารเองและได้กระจายมูลค่าไปสู่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ รายได้ 165,846 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.57 สามารถสร้างมูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม 54,439 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.67 โดยธนาคารได้สร้างรายได้และผลประโยชน์แก่พนักงานจำนวน 24,141 ล้านบาท เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุนจำนวน 42,022 ล้านบาท เงินภาษีของรัฐจำนวน 22,478 ล้านบาท และให้การสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมคิดเป็นมูลค่า 627 ล้านบาท ทั้งนี้ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะรักษามูลค่าทางเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจภายใต้ปัจจัยท้าทายทางเศรษฐกิจ และจะกระจายมูลค่าดังกล่าวไปสู่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างถูกต้องและเหมาะสม



มูลค่าเศรษฐกิจทางตรงและการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ (Direct Economic Value Created and Distributed)

รายละเอียด		2562 (หน่วย: พันบาท)	
		งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
	รายได้	175,239,794	165,846,585
	ต้นทุนในการดำเนินงาน	24,232,247	22,136,984
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	26,725,848	24,141,378
	เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน	43,633,923	42,022,219
	เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ	23,535,748	22,478,244
	เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	640,638	627,832
	มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	56,471,390	54,439,928

105

หมายเหตุ:

- รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการทำงานสุทธิ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- ต้นทุนในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ให้แกพนักงาน อันหมายรวมถึงผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ
- เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน ประกอบด้วย เงินปันผลที่จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีอากรต่าง ๆ และเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน (FIDF)
- เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์ เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/การกีฬา ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอก การสนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม
- มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม คือ มูลค่าเศรษฐกิจทางตรงที่ธนาคารเป็นผู้สร้าง (รายได้) หักลบกับการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ (ต้นทุนในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ และเงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)



การสร้างสรรคนวัตกรรม และภาพลักษณ์องค์กร

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาฝ่ายนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการสร้างสรรคนวัตกรรมของธนาคารให้เป็นศูนย์รวมของนวัตกรรมและการวิจัยแบบบูรณาการข้ามสายงานของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพในการสร้างสรรคนวัตกรรมและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ยังสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกธนาคาร เช่น สตาร์ทอัพกลุ่มเทคโนโลยีการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และมหาวิทยาลัย เพื่อนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

106

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563 – 2565



การพัฒนาฝ่ายนวัตกรรมให้เป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้และพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการนำเทคโนโลยีจากภายนอกมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของธนาคาร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และโอกาสทางธุรกิจใหม่ให้กับธนาคาร



การพัฒนาฝ่ายนวัตกรรมให้เป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความช่วยเหลือหรือคำปรึกษา ในการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ และพัฒนาระบบการทำงานของธนาคาร โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

เป้าหมายประจำปี 2562



การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือพัฒนาระบบการทำงานของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ธนาคารได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม 3 รางวัล



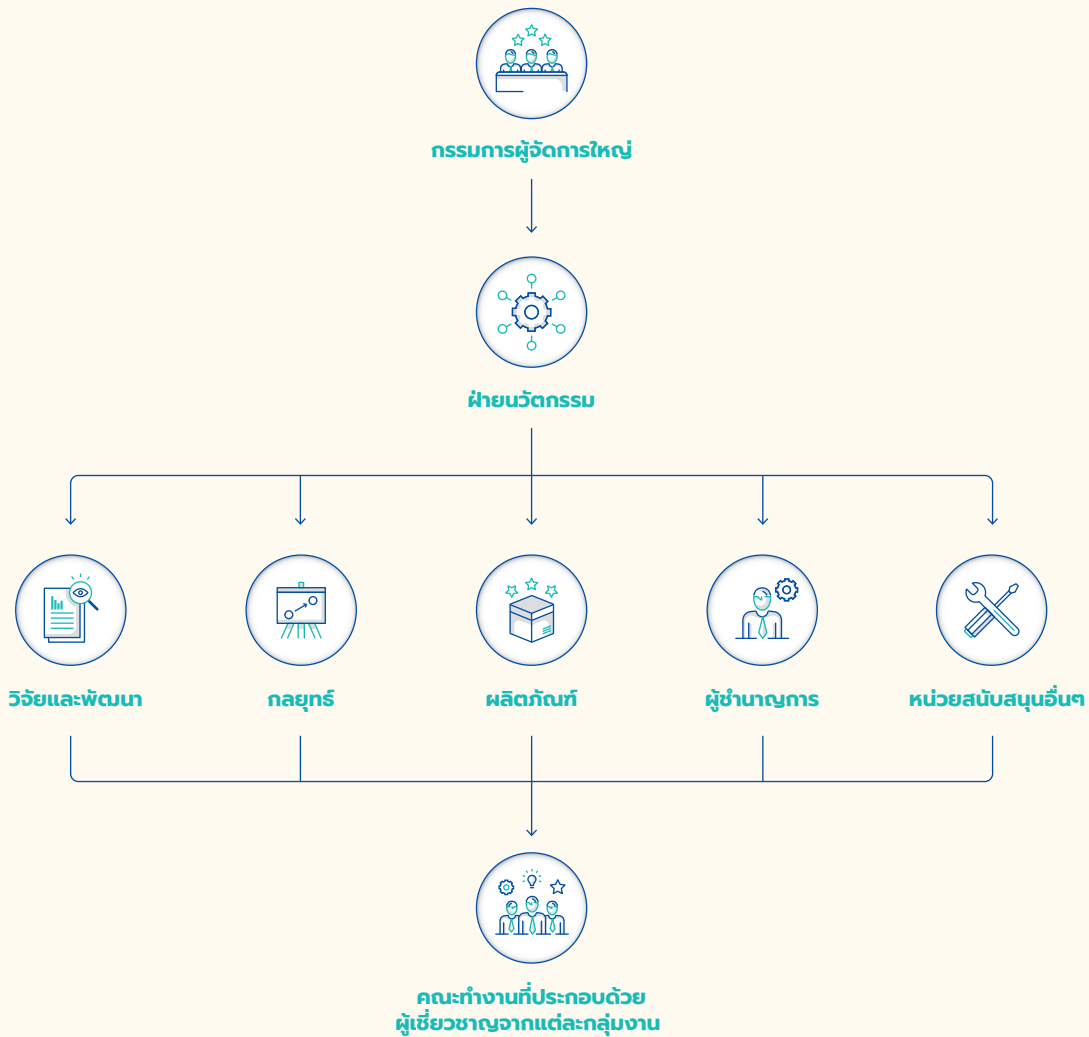
การดำเนินโครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 2 และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ต่อยอดมาจากโครงการ



การพัฒนา Digital University (BeDigiPass) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีช่วยให้ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีก็ทำให้เกิดการแข่งขันที่เปิดกว้างและเข้มข้นมากขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกอุตสาหกรรมธนาคาร การพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างสรรคนวัตกรรมและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ธนาคารได้จัดตั้ง “ฝ่ายนวัตกรรม” ขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมของธนาคาร (Innovation Center of Excellence) โดยมีหน้าที่ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร และส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มีตรศูบ้าน”

โครงสร้างของฝ่ายนวัตกรรม (Innovation Department)



คณะทำงานในฝ่ายนวัตกรรมที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากแต่ละสายงาน (Cross-Functional)



กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา

มีหน้าที่ศึกษาเทคโนโลยี สร้างต้นแบบในรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตัวอย่าง (Minimum Viable Product : MVP) และพัฒนาโซลูชันในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีต้นแบบทางธุรกิจและกระบวนการทางธุรกิจ



กลุ่มงานกลยุทธ์

มีหน้าที่วางกลยุทธ์และถ่ายทอดให้กับกลุ่มงานอื่นในฝ่ายนวัตกรรม



กลุ่มงานผลิตภัณฑ์

มีหน้าที่ผลิตต้นแบบและสนับสนุนให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ใหม่สามารถออกสู่ตลาดในขั้นต้นได้สำเร็จ



ผู้ชำนาญการ

มีหน้าที่ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในธนาคารอย่างใกล้ชิด เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด



การบริหารจัดการนวัตกรรม

108

แนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมของธนาคารเป็นแบบไฮบริด (Hybrid) ที่ผสมผสานระหว่างแบบศูนย์กลาง (Centralized Model) และแบบกระจายศูนย์กลาง (Decentralized Model) ให้เหมาะสมกับบริบทของธนาคาร ที่มีทั้งหน่วยธุรกิจ (Business Unit) ขนาดใหญ่ที่มีประสบการณ์ ความเข้มแข็ง และศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยตนเอง และในขณะเดียวกันก็มีหน่วยงานและธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งยังต้องอาศัยการสนับสนุนจากภายนอกหน่วยงาน ทั้งนี้ ฝ่ายนวัตกรรมมีบทบาทหน้าที่ในการให้การสนับสนุนหน่วยธุรกิจในการจัดทำโครงการริเริ่มต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีเฉพาะด้านการจำลองแบบธุรกิจใหม่ ๆ และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ดังนี้

- ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนองค์ความรู้และเครื่องมือในการพัฒนานวัตกรรม และประสานงานในการจัดโครงการริเริ่มด้านนวัตกรรมของหน่วยงานภายในธนาคาร
- ประสานงานและบริหารโครงการนวัตกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร
- ประสานงานในการจัดทำโครงการด้านนวัตกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator
- ศึกษาและติดตามความเคลื่อนไหวด้านเทคโนโลยี และร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับหน่วยงานภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัย และหน่วยงานด้านนวัตกรรมของภาครัฐ ในลักษณะของการจัดการนวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation)
- ติดตามสถานการณ์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อมองหาโอกาสหรือเฝ้าระวังภัยคุกคามของธนาคารตั้งแต่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ของการจัดทำโครงการด้านนวัตกรรม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรม เพื่อผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่

การดำเนินงานของฝ่ายนวัตกรรมจะช่วยนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตอบโจทย์ธุรกิจของธนาคารใน 2 ด้าน ได้แก่

1. การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
2. การขยายช่องทางให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย อาจยังมีความไม่สะดวกหรือมีปัญหาในการใช้งาน หรือมีผลข้างเคียงที่ไม่คาดคิดมาก่อนทั้งต่อตัวลูกค้าเองหรือบุคคลอื่น ในกรณีนี้ ธนาคารมีกรอบทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในวงจำกัดและเข้าร่วมใน Regulatory Sandbox กับธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการติดตามผลการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีความปลอดภัย ใช้งานสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างแท้จริง

ในปี 2562 ฝ่ายนวัตกรรมได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น โปรแกรมแชทบอท (Chatbot) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advanced Analytics) เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เป็นต้น มาทดลองประยุกต์ใช้และพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลและตอบโต้ภัยภายในองค์กรและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยริเริ่มเหล่านี้กำลังอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการนำร่อง

รางวัลด้านนวัตกรรม

ในปี 2562 ธนาคารได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมทางการเงิน 3 รางวัล ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศและภูมิภาคในด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งรางวัลดังกล่าว ได้แก่



- รางวัล “Website of the Year – Thailand” จากเวทีการประกาศผลรางวัล Asian Banking & Finance Awards 2019 เป็นผลจากความโดดเด่นจากการดำเนินโครงการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ธนาคาร www.bangkokbank.com มาอย่างต่อเนื่อง ให้มีความทันสมัย สวยงาม สะดวก ใช้งานง่าย ภายใต้แนวคิด “Speed, Simplicity and Personalization” และยังเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

- รางวัล “Thailand Domestic Trade Finance Bank of the Year” จาก การประกาศผลรางวัล Asian Banking & Finance Awards 2019 ซึ่งได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี รวมถึงได้ทดสอบการทำธุรกรรม Letter of Credit (L/C) ระหว่างประเทศไทยและอินโดนีเซีย บน R3 Corda Platform ซึ่งเป็น Distributed Ledger Technology (DLT) หรือ Enterprise Blockchain Platform ของกลุ่มพันธมิตร R3 ที่สามารถลดระยะเวลาดำเนินการ และการใช้เอกสารลงได้กว่าครึ่งหนึ่ง

- รางวัล “นวัตกรรมแห่งชาติ ด้านสื่อประเภทสื่อมวลชน (ออนไลน์)” ในงาน Innovation Thailand Expo 2019 จัดโดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) ซึ่งได้รับการยกย่องในการใช้สื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านนวัตกรรม ภายใต้ชื่อ “Bangkokbanksme” อาทิ การใช้เฟซบุ๊ก www.facebook.com/bangkokbanksme และเว็บไซต์ www.bangkokbanksme.com ที่มีการนำเสนอเนื้อหาที่โดดเด่น โดยเฉพาะเนื้อหาในเรื่อง Business Disruption โดยพิจารณาจากความสามารถในการสร้างความสำเร็จการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านนวัตกรรมผ่านสื่อออนไลน์ที่วัดประเมินผลจากสถิติค่าเฉลี่ยการปฏิสัมพันธ์ (Average of Engagement) สูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วยการกดไลค์ (Like) การแชร์ (Share) และแสดงความคิดเห็น (Comment) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening and Monitoring Tool) ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลคะแนน

การได้รับรางวัลดังกล่าวนำมาซึ่งความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของพนักงานและผู้บริหารของธนาคาร และเป็นการยืนยันถึงความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี

การดำเนินงานที่สำคัญ

1) BeDigiPass

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) เปิดตัวบริการ BeDigiPass ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสร้างบัตรประจำตัวแบบดิจิทัลสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยภายใต้ชื่อ “KMUTT Mod D Pass” ซึ่งถูกบันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (ทดแทนการใช้บัตรพลาสติก) ทำให้สามารถใช้งานได้อย่างหลากหลาย และตอบโจทย์การเป็น Digital University ของทางมหาวิทยาลัยได้อย่างครบวงจร เช่น การระบุตัวตนของเจ้าของบัตรผ่าน Digital ID ซึ่งจะมี QR Code สำหรับใช้สแกนเพื่อยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย การรับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย (เช่น ประกาศรับสมัครทุนการศึกษา ประกาศผลการเรียน แจ้งย้ายสถานที่เรียน เป็นต้น) และการชำระเงินผ่านบริการบัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายโดยไม่ต้องใช้เงินสด โดยผู้ถือบัตรสามารถทำธุรกรรมได้อย่างปลอดภัยด้วยการใส่รหัส OTP (One Time Password) เพื่อยืนยันการทำรายการทุกครั้ง

2) โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator

โครงการ “Bangkok Bank InnoHub Accelerator” เริ่มขึ้นในปี 2560 เพื่อเป็นช่องทางในการเปิดรับนวัตกรรมจากสตาร์ทอัพและนำมาร่วมกันพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมถึงเป็นการเปิดมุมมองและแนวคิดใหม่ทางธุรกิจที่น่าสนใจให้แก่ธนาคาร โดยธนาคารมีเป้าหมายที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ผ่านการผนึกกำลังร่วมกับสตาร์ทอัพในโครงการฯ พร้อมทั้งสนับสนุนสตาร์ทอัพอย่างเต็มที่ด้วยทรัพยากรและเครือข่ายธุรกิจของธนาคาร เพื่อช่วยพัฒนาให้สตาร์ทอัพเหล่านี้สามารถก้าวขึ้นมาเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาพรวมและภาคธุรกิจการเงินในอนาคต ในปี 2562 ธนาคารได้สานต่อโครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 2 ซึ่งมีสตาร์ทอัพเพียง 8 ทีม จากทั้งหมด 128 ทีม ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ และทำงานร่วมกันกับฝ่ายนวัตกรรม และหน่วยธุรกิจของธนาคาร โดยหลังจบโครงการในเดือนมีนาคม 3 ทีมได้เข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจร่วมกัน (Scoping) อีก 3 ทีมได้ผ่านการประเมินความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภายใต้บริบทของภาคธุรกิจการเงินในประเทศไทย (Proof-of-Concept) และอีก 2 ทีมอยู่ระหว่างดำเนินการโครงการนำร่อง (Pilot) ร่วมกับธนาคาร เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงพาณิชย์ต่อไป

3) โครงการ National Digital Identification (NDID)

ธนาคารเข้าร่วมเป็นหนึ่งในคณะนำร่องของโครงการ “National Digital ID” ซึ่งเป็นการสร้างระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ดำเนินการโดยบริษัท National Digital ID (NDID) โดยใช้เทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Facial Recognition) เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความเชื่อมั่นในกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ โดยในระยะแรก ธนาคารจะให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านโมบายแอปพลิเคชันโดยใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบ e-KYC (Electronic-Know Your Customer) ผ่านระบบ NDID สำหรับลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยมีความสัมพันธ์หรือไม่เคยผ่าน





กระบวนการทำความรู้จักและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้ากับธนาคารมาก่อน บริการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านระบบดิจิทัลดังกล่าวกำลังอยู่ระหว่างการทดสอบการให้บริการในวงจำกัด ภายใต้กรอบ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย และเมื่อผ่านการทดสอบแล้ว ธนาคารจะเปิดให้บริการแก่สาธารณชนต่อไป

4) การนำเทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Facial Recognition) มาใช้กับบริการเปิดบัญชีเงินฝาก

ธนาคารยกระดับกระบวนการพิสูจน์ตัวตนสำหรับลูกค้าที่มาสมัครใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาของธนาคาร โดยนำเทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Facial Recognition) เข้ามาช่วยเสริมในกระบวนการทำความรู้จักและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า (KYC) ทำให้กระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากมีความสะดวก ปลอดภัย และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นจากกระบวนการปัจจุบันที่ลูกค้าใช้หลักฐานยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานราชการ ได้แก่ บัตรประชาชน มาเป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีกับธนาคาร



5) Insoms Kidpreneur Ninjas

ด้วยวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่สอดคล้องกันในการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งให้แก่ระบบนิเวศน์ของสตาร์ทอัพไทย HUBBA Thailand และฝ่ายนวัตกรรมของธนาคารจึงร่วมมือกันสนับสนุนโครงการนวัตกรรม “Kidpreneur Ninjas” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนวงการสตาร์ทอัพของไทย ผ่านการเตรียมความพร้อมให้กับเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติในอนาคต ผ่านการให้ความรู้ สร้างแรงบันดาลใจ สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนจากทีมอื่น (Networking) และสนับสนุนให้เยาวชนกล้าคิดกล้าทำในโลกธุรกิจ ผ่านการนำเสนอธุรกิจของตนเองภายใต้บรรยากาศการแข่งขัน Pitching และมอบรางวัลให้แก่ทีมที่ชนะ ดังนั้นโครงการนี้จึงนับเป็นก้าวแรกที่มีความหมายยิ่งต่อการสร้างยูนิคอร์นตัวแรกที่เป็นสตาร์ทอัพไทยในอนาคต

111



6) Insoms Contour

โครงการ “Contour” เป็นโครงการพัฒนาบริการ Letter of Credit (L/C) ผ่านแพลตฟอร์มบล็อกเชนที่ใช้เทคโนโลยี Corda ของกลุ่มพันธมิตร R3 ซึ่งมีธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ 8 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคาร HSBC ธนาคาร BNP Paribas ธนาคาร ING ธนาคาร Natwest ธนาคาร Standard Chartered ธนาคาร CTBC และ ธนาคาร SEB โดยธนาคารเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่ได้เข้าร่วมโครงการ การให้บริการ L/C ผ่านแพลตฟอร์มบล็อกเชนเทคโนโลยี Corda นอกจากจะมีความรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้แล้ว ยังมีความปลอดภัยสูงอีกด้วย เนื่องจากสามารถกำหนดให้การทำธุรกรรมหรือการรับส่งข้อมูลเฉพาะเจาะจงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ด้วยจุดแข็งในด้านเครือข่ายสาขาของธนาคารที่ครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก โดยเฉพาะในเอเชียและอาเซียน บริการ L/C ผ่านแพลตฟอร์มบล็อกเชนจะช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าในภาคธุรกิจนำเข้าและส่งออก ตอกย้ำความเป็นพันธมิตรด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคารที่พร้อมสนับสนุนลูกค้าให้ประสบความสำเร็จในทุกเวทีการค้าโลก



การบริหารจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต

1 ความมุ่งมั่น

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตอย่างที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รอบคอบ และครอบคลุมทุกประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และรักษาชื่อเสียงของธนาคารที่สร้างสมมานาน ให้สมกับการเป็นที่ยอมรับในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

3 ผลการดำเนินงานในปี 2562



ณ 31 ธันวาคม 2562 อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร อยู่ที่ร้อยละ 20.04 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 12 (ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป)

2 เป้าหมาย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2563–2565



การรายงานการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายประจำปี 2562



การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งช่วยป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบหรือความเสียหายจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเอง และมีผลต่อเนื่องไปยังเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าเกณฑ์ที่ทางการกำหนดโดยพิจารณาในระดับที่เพียงพอและสอดคล้องกับขนาด ความซับซ้อน และลักษณะการดำเนินธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งวางกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีการทบทวนปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครอบคลุมมิติสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล รวมถึงรองรับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่างๆ อีกทั้งยังสนับสนุนวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีเสถียรภาพและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย คณะกรรมการธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในการดูแลความเสี่ยงทั้งหมด และกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ผ่านกระบวนการระบุความเสี่ยง ทบทวน และติดตามสถานะความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ตลอดจนประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบ

การบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน เพื่อทำหน้าที่ให้การสนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในการควบคุมดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset and Liability Management Committee: ALCO) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Committee: ORMC) ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและควบคุมดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

การบริหารจัดการความเสี่ยง

หลักการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร คือ การที่ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจโดยมีอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม และมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่กำหนด โดยธนาคารปลูกฝังการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

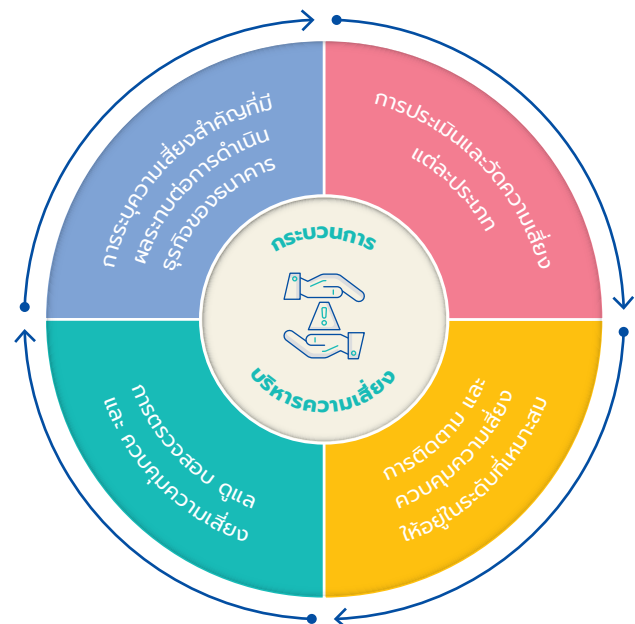
ตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) นโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมไปถึงการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงรับทราบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีการทบทวนความเหมาะสมเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

ธนาคารวางกรอบแนวทางการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังพิจารณาครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process) ซึ่งเป็นการประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแบบมองไปข้างหน้า เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีระดับของเงินกองทุนเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

1. การระบุความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินและวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท
3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม รวมถึงรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันเหตุการณ์

4. การตรวจสอบ ดูแล และควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม



นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการประเมินความเสี่ยงของตนเองเป็นประจำทุกปี ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงของหน่วยงานภายในธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน ภายใต้ฐานะเงินกองทุนและความสามารถในการหารายได้ของธนาคาร เพื่อนำประเด็นที่พบไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้น และทำให้เกิดความสมดุลระหว่างผลการดำเนินงานกับการบริหารความเสี่ยงที่ดี

หลักการป้องกัน 3 ชั้น



ธนาคารนำหลักการป้องกัน 3 ชั้น มาใช้ในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- แนวป้องกันชั้นแรก** หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต้องมีความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร
- แนวป้องกันชั้นที่สอง** สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวัดความเสี่ยง ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ทางการธนาคาร
- แนวป้องกันชั้นที่สาม** คือ สายตรวจสอบและควบคุม ซึ่งมีหน้าที่ในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคาร เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในมีความรัดกุม เพียงพอและเหมาะสม

ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงหลักของธนาคาร ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม โดยการจัดให้มี หน่วยงานกัลนกรองสินเชื่อ เพื่อทำหน้าที่กัลนกรองสินเชื่อที่นำเสนอโดยสายธุรกิจ ดูแลการให้สินเชื่อเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ ดูแลให้มีโครงสร้างสินเชื่อที่เหมาะสม ทบทวนผลการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดีและกระบวนการสินเชื่อที่เป็นระบบและเชื่อถือได้

และยังจัดให้มี หน่วยงานสอบทานสินเชื่อทรัพย์สินเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงพหุของการตั้งสำรองหนี้สูญและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ อีกทั้งธนาคารมีการกำหนดหลักนโยบายสินเชื่อ ซึ่งครอบคลุมถึงการพิจารณาผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ในปี 2562 ธนาคารได้จัดอบรมเรื่อง “ผลกระทบของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9) ต่อกระบวนการสินเชื่อ” เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่ของสายงานที่เกี่ยวข้องทราบหลักการและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ รวมถึงแนวทางปฏิบัติด้านสินเชื่อและกระบวนการสินเชื่อของธนาคาร ภายใต้มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าว ซึ่งจะบังคับใช้ในปี 2563 โดยการจัดอบรมให้ความรู้ในครั้งนี้มีพนักงานเข้าร่วมอบรมประมาณ 2,200 คน และธนาคารมีแผนจัดทำสื่อสนับสนุนการเรียนรู้แบบออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ประจำต่างจังหวัดและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หลักการป้องกันระงับไว้ก่อนและ การบริหารจัดการภาวะวิกฤต

ธนาคารให้ความสำคัญกับหลักการป้องกันระงับไว้ก่อน (Precautionary Principle) ในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงพหุของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process) และจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) เพื่อช่วยให้ธนาคารหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตสภาพคล่อง หรือลดผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ธนาคารมีการจัดทำแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan) เพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาด้านความเพียงพอเงินกองทุนและสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบในขณะที่ธนาคารมีความเข้มแข็ง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานตามปกติ โดยมีคณะทำงานภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่พิจารณาสั่งการบริหารภาวะวิกฤต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง และทำหน้าที่ทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เป็นประจำทุกปี รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำ เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การสนับสนุนวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ธนาคารส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) โดยการปลูกฝังสืบทอดแนวคิดการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การช่วยเหลือลูกค้าอย่างเข้าใจและการเติบโตไปพร้อมกับลูกค้า โดยมีการรวมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นเสาหลักและตัวอย่างสำคัญให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรให้มีการถือปฏิบัติตามในแนวทางเดียวกัน

การให้ความสำคัญจากผู้บริหารระดับสูง
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ความซื่อสัตย์สุจริต และการร่วมมือกัน

1



**โครงสร้างองค์กร
และหน้าที่ความรับผิดชอบ**

การกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับทุกสายธุรกิจ โดยมุ่งเน้นกระบวนการคานอำนาจ ตัวอย่าง และหลักการป้องกัน 3 ชั้น

2



**การจัดรับพนักงาน
การพัฒนาและฝึกอบรม**

การนำวัฒนธรรมมาคานำทั้งการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ความซื่อสัตย์สุจริต และการทำงานเป็นทีม มากำหนดเป็นคุณสมบัติสำหรับการจัดรับพนักงาน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

3



**การบริหาร
ความเสี่ยง**

การกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง และบทบาทในการดูแลความเสี่ยงที่เหมาะสม

4



**การควบคุม
ความเสี่ยง**

การกำหนดเพิ่มเติมระดับการควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI & Competency)

การจัดทำแผนประจำปีและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน



เพื่อสร้างความตระหนักและระมัดระวังความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและชื่อเสียงของธนาคาร รวมถึงก่อความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ธนาคารได้นำวัฒนธรรมองค์กร การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) และการร่วมมือกัน (Collaboration) มาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกลยุทธ์และกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดโครงสร้างและกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นหลักการของ Board and Management Oversight, Dual Control, Checked and Balance และการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำหลักการป้องกัน 3 ชั้น มากำหนด

กรอบการบริหารความเสี่ยง อีกทั้งยังกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงรวมเป็นหัวข้อหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหารด้วย ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

ธนาคารกำหนดให้ทุกหน่วยงานในธนาคารมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานตนเอง โดยการระบุและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งประสิทธิภาพของการควบคุม ตลอดจนวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อกำหนดแนวทางการลดความเสี่ยงที่เหมาะสมและติดตามควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารได้สร้างความตระหนักรู้ พัฒนาและอบรมบุคลากรของธนาคารทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ความระมัดระวังและตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ในประเด็นความเสี่ยงพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในประเด็นความเสี่ยงใหม่ๆ โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดอบรมในหัวข้อ "Cybersecurity and Trend in 2020" เพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัย และธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของธนาคาร โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก World Wildlife Fund (WWF) ให้เกียรติมาทำหน้าที่บรรยาย เพื่อให้ผู้บริหารของธนาคารมีความตระหนักและเข้าใจถึงความเสี่ยงและผลกระทบทั้งโดยตรงและอ้อมจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อประชาชนทั่วไปและภาคธุรกิจ

รางวัลและความภาคภูมิใจ



116



ความภาคภูมิใจ
ด้านความยั่งยืน
ในปี

2562

1. การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2562 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SETTHSI ปี 2562 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ผลการประเมินการทำกับดูละเอียดการในระดับ “ดีมาก” ประจำปี 2562 จากโครงการสำรวจการทำกับดูละเอียดการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
4. ไล่ประกาศเกียรติคุณ “ผู้มีคุณูปการต่อการศึกษาไทย” จากการร่วมดำเนินงานโครงการสานอนาคตการศึกษา CONNEXT ED ในพิธีเปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน ประจำปี 2562 (CONNEXT ED WORKSHOP 2019)

สถิติผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจ

ข้อมูลงบการเงินที่สำคัญ (งบการเงินรวม)

	หน่วย: ล้านบาท			
	2559	2560	2561	2562
สินทรัพย์	2,944,230	3,076,310	3,116,750	3,216,743
เงินให้สินเชื่อ ¹	1,941,093	2,003,989	2,083,160	2,061,309
เงินรับฝาก	2,178,141	2,310,743	2,326,470	2,370,792
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	63,998	66,625	71,376	71,071
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	41,860	45,843	50,025	62,675
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	50,505	48,948	55,165	54,963
ภาษีเงินได้	7,556	7,832	8,554	10,219
กำไรสุทธิ ²	31,815	33,009	35,330	35,816

หมายเหตุ: ¹ หักจ่ายได้รอดัดบัญชี
² ส่วนที่เป็นของธนาคาร

117

มิติสังคม

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054	7,536	15,261	22,797
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.4	66.6	100.0	33.4	66.6	100.0	33.3	66.7	100.0	33.1	66.9	100.0

ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน

สำนักงานใหญ่และนครหลวง	5,264	10,776	16,040	5,025	10,105	15,130	4,916	9,863	14,779	4,876	9,808	14,684
สำนักงานใหญ่	3,782	5,387	9,169	3,618	5,038	8,656	3,580	5,051	8,631	3,848	6,076	9,924
นครหลวง	1,482	5,389	6,871	1,407	5,067	6,474	1,336	4,812	6,148	1,028	3,732	4,760
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	21.2	43.4	64.6	21.1	42.5	63.7	21.3	42.8	64.1	21.4	43.0	64.4
ต่างจังหวัด	3,023	5,759	8,782	2,916	5,756	8,672	2,758	5,517	8,275	2,660	5,453	8,113
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	12.2	23.2	35.4	12.2	24.2	36.4	12.0	23.9	35.9	11.7	23.9	35.9

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง												
พนักงาน*	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898	7,452	15,190	22,642
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.2	66.5	99.6	33.1	66.3	99.4	32.9	66.4	99.3	32.7	66.6	99.3
ลูกจ้าง**	54	35	89	70	62	132	91	65	156	84	71	155
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.2	0.1	0.4	0.3	0.3	0.6	0.4	0.3	0.7	0.4	0.3	0.7
ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ												
สัญชาติไทย			24,771			23,747			23,000			22,740
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			99.8			99.8			99.8			99.7
สัญชาติอื่นๆ			51			55			54			57
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			0.2			0.2			0.2			0.3
ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับและอายุ												
ผู้บริหารระดับสูง	41	22	63	42	22	64	43	21	64	42	22	64
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3
อายุ 50 ปีขึ้นไป	33	16	49	35	17	52	38	18	56	39	20	59
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3
อายุระหว่าง 30-50 ปี	8	6	14	7	5	12	5	3	8	3	2	5
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ผู้บริหารระดับกลาง	274	224	498	264	231	495	257	227	484	267	234	501
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.1	0.9	2.0	1.1	1.0	2.1	1.1	1.0	2.1	1.2	1.0	2.2
อายุ 50 ปีขึ้นไป	150	95	245	148	107	255	146	118	264	155	123	278
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.6	0.4	1.0	0.6	0.4	1.1	0.6	0.5	1.1	0.7	0.5	1.2
อายุระหว่าง 30-50 ปี	124	129	253	116	124	240	111	109	220	112	111	223
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

หมายเหตุ: ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ

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

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

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับต้น	419	513	932	424	522	946	417	508	925	417	528	945
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.7	2.1	3.8	1.8	2.2	4.0	1.8	2.2	4.0	1.8	2.3	4.1
อายุ 50 ปีขึ้นไป	165	138	303	165	144	309	176	164	340	171	170	341
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.7	0.6	1.2	0.7	0.6	1.3	0.8	0.7	1.5	0.8	0.7	1.5
อายุระหว่าง 30-50 ปี	252	375	627	256	378	634	240	344	584	241	358	599
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.0	1.5	2.5	1.1	1.6	2.7	1.0	1.5	2.5	1.1	1.6	2.6
อายุต่ำกว่า 30 ปี	2	0	2	3	0	3	1	0	1	5	0	5
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
พนักงาน	7,499	15,741	23,240	7,141	15,024	22,165	6,866	14,559	21,425	6,726	14,406	21,132
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	30.2	63.4	93.6	30.0	63.1	93.1	29.8	63.2	92.9	29.5	63.2	92.7
อายุ 50 ปีขึ้นไป	2,212	1,928	4,140	2,252	2,010	4,262	2,303	2,140	4,443	2,314	2,202	4,516
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	8.9	7.8	16.7	9.5	8.4	17.9	10.0	9.3	19.3	10.2	9.7	19.8
อายุระหว่าง 30-50 ปี	3,405	6,302	9,707	3,261	6,544	9,805	3,094	6,929	10,023	3,057	7,590	10,647
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	13.7	25.4	39.1	13.7	27.5	41.2	13.4	30.1	43.5	13.4	33.3	46.7
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1,882	7,511	9,393	1,628	6,470	8,098	1,469	5,490	6,959	1,355	4,614	5,969
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	7.6	30.3	37.8	6.8	27.2	34.0	6.4	23.8	30.2	5.9	20.2	26.2
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	33	14	47	37	15	52	39	15	54	37	15	52
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
อายุ 50 ปีขึ้นไป	30	12	42	31	14	45	34	14	48	32	13	45
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30-50 ปี	3	2	5	6	1	7	5	1	6	5	2	7
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ลูกจ้าง (ปฏิบัติการ)	21	21	42	33	47	80	52	50	102	47	56	103
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2	0.5
อายุ 50 ปีขึ้นไป	5	4	9	7	2	9	8	3	11	9	5	14
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อายุระหว่าง 30-50 ปี	12	5	17	14	4	18	15	10	25	14	11	25
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1
อายุต่ำกว่า 30 ปี	4	12	16	12	41	53	29	37	66	24	40	64
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3	0.1	0.2	0.3

ข้อมูลพนักงานและลูกจ้างใหม่

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	599	1,504	2,103	434	1,088	1,522	546	968	1,514	612	1,319	1,931
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.4	6.1	8.5	1.8	4.6	6.4	2.4	4.2	6.6	2.7	5.8	8.5
พนักงานใหม่			2,020			1,364			1,316			1,753
ลูกจ้างใหม่			83			158			198			178
ค่าใช้จ่ายในการจัดรับพนักงานใหม่ต่อคน (บาท)			9,049			15,140			19,565			14,705

120

ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ

อายุ 50 ปีขึ้นไป	28	15	43	36	16	52	35	22	57	38	27	65
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3
อายุระหว่าง 30-50 ปี	103	109	212	83	117	200	102	146	248	108	167	275
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.4	0.4	0.9	0.3	0.5	0.8	0.4	0.6	1.1	0.5	0.7	1.2
อายุต่ำกว่า 30 ปี	468	1,380	1,848	315	955	1,270	409	800	1,209	466	1,125	1,591
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.9	5.6	7.4	1.3	4.0	5.3	1.8	3.5	5.2	2.0	4.9	7.0

ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน

สำนักงานใหญ่และนครหลวง	568	1,474	2,042	416	1,041	1,457	513	899	1,412	599	1,258	1,857
สำนักงานใหญ่	455	934	1,389	356	731	1,087	415	654	1,069	434	908	1,342
นครหลวง	113	540	653	60	310	370	98	245	343	165	350	515
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.3	5.9	8.2	1.7	4.4	6.1	2.2	3.9	6.1	2.6	5.5	8.1
ต่างจังหวัด	31	30	61	18	47	65	33	69	102	13	61	74
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.1	0.3	0.4	0.1	0.3	0.3

ข้อมูลการพ้นสภาพและการลาออกของพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด (Termination)*			2,347			2,378			2,228			2,174
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด			2,263			2,263			2,058			1,993
จำนวนลูกจ้างที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด			84			115			170			181
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			9.5			10.0			9.7			9.5

ข้อมูลลักษณะของการลาออกของพนักงาน

จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจทั้งหมด	476	1,340	1,816	447	1,380	1,827	508	1,160	1,668	415	1,144	1,559
จำนวนพนักงานลาออกโดยสมัครใจ	472	1,331	1,803	441	1,357	1,798	500	1,115	1,615	396	1,116	1,512
จำนวนลูกจ้างลาออกโดยสมัครใจ	4	9	13	6	23	29	8	45	53	19	28	47
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.9	5.4	7.3	1.9	5.8	7.7	2.2	5.0	7.2	1.8	5.0	6.8

ข้อมูลพนักงานลาออกแยกตามอายุ

อายุ 50 ปีขึ้นไป	18	26	44	59	196	255	31	25	56	21	23	44
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.2	0.8	1.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30-50 ปี	115	259	374	111	255	366	169	360	529	120	347	467
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.5	1.0	1.5	0.5	1.1	1.5	0.7	1.6	2.3	0.5	1.5	2.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	343	1,055	1,398	277	929	1,206	308	775	1,083	274	774	1,048
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.4	4.3	5.6	1.2	3.9	5.1	1.3	3.4	4.7	1.2	3.4	4.6

ข้อมูลพนักงานลาออกแยกตามพื้นที่ทำงาน

สำนักงานใหญ่และนครหลวง	387	980	1,367	328	997	1,325	400	812	1,212	341	850	1,191
สำนักงานใหญ่	271	451	722	213	464	677	261	405	666	222	471	693
นครหลวง	116	529	645	115	533	648	139	407	546	119	379	498
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.6	3.9	5.5	1.4	4.2	5.6	1.7	3.5	5.3	1.5	3.7	5.2
ต่างจังหวัด	89	360	449	119	383	502	108	348	456	74	294	368
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.4	1.5	1.8	0.5	1.6	2.1	0.5	1.5	2.0	0.3	1.3	1.6

หมายเหตุ: * พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ และการเลิกจ้างทุกกรณี

ข้อมูลพนักงานที่ลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด ที่มีสิทธิในการลาคลอดหรือลา เพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054	7,536	15,261	22,797
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.4	66.6	100.0	33.4	66.6	100.0	33.3	66.7	100.0	33.1	66.9	100.0
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	98	524	622	73	547	620	103	604	707
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	-	-	-	0.4	2.2	2.6	0.3	2.4	2.7	0.5	2.6	3.1
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงาน หลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	93	499	592	73	541	614	101	580	681
ร้อยละของพนักงานที่ใช้ สิทธิลาคลอดทั้งหมด	-	-	-	94.9	95.2	95.2	100.0	98.9	99.0	98.1	96.0	96.3
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงาน หลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตรโดย ยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	-	-	-	93	499	592	72	516	588	101	580	681
ร้อยละของพนักงานที่ใช้ สิทธิลาคลอดทั้งหมด	-	-	-	94.9	95.2	95.2	98.6	94.3	94.8	98.1	96.0	96.3
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน ที่ใช้สิทธิการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	94.9	95.2	95.2	100.0	98.9	99.0	98.1	96.0	96.3

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานและสัดส่วนค่าจ้างพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน*												
จำนวนพนักงาน ที่ได้รับการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898	7,536	15,261	22,797
ร้อยละของพนักงาน ทั้งหมดที่ได้รับการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	100.0			100.0			100.0			100.0		
การประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามระดับ*												
ระดับบริหาร (ร้อยละ)	100.0			100.0			100.0			100.0		
ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ)	100.0			100.0			100.0			100.0		
ค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานชายต่อพนักงานหญิง												
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (บาท)	1,130,076	713,723	921,900	1,212,050	762,905	987,477	1,291,991	834,948	1,063,469	1,338,283	907,955	1,123,119
สัดส่วนค่าจ้างพนักงาน ชายต่อพนักงานหญิง	1 : 0.63			1 : 0.63			1 : 0.65			1 : 0.68		
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (บาท)	153,142	138,657	145,900	159,312	144,962	152,137	169,746	153,687	161,717	176,660	158,116	167,388
สัดส่วนค่าจ้างพนักงาน ชายต่อพนักงานหญิง	1 : 0.91			1 : 0.91			1 : 0.91			1 : 0.90		
กลุ่มพนักงานและ หัวหน้างาน (บาท)	42,830	34,468	38,649	44,250	36,149	40,200	46,070	37,895	41,983	46,778	39,157	42,968
สัดส่วนค่าจ้างพนักงาน ชายต่อพนักงานหญิง	1 : 0.80			1 : 0.82			1 : 0.82			1 : 0.84		
ค่าจ้างเฉลี่ยของพนักงาน ทุกคน** (บาท)	-			-			-			52,427		

หมายเหตุ: * การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินเฉพาะพนักงานทุกระดับเท่านั้น ไม่รวม พนักงานประเภทลูกจ้าง

** ผู้บริหารและพนักงาน ยกเว้น ประธานกรรมการบริหาร

ข้อมูลการอบรมพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการอบรมของพนักงาน												
จำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	3,392	9,145	12,537	7,759	9,006	16,765	6,138	14,343	20,481	5,933	14,018	19,951
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	13.7	36.8	50.5	32.6	37.8	70.4	26.6	62.2	88.8	26.0	61.5	87.5
พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามระดับ												
ระดับบริหาร	674	727	1,401	467	522	989	632	724	1,356	675	796	1,471
ระดับปฏิบัติการ	2,718	8,418	11,136	7,292	8,484	15,776	5,506	13,619	19,125	5,258	13,222	18,480
พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามพื้นที่*												
สำนักงานใหญ่	4,229	3,480	7,709	2,525	5,234	7,759	2,770	4,483	7,253	2,882	4,931	7,813
นครหลวง							1,085	4,488	5,573	1,139	4,491	5,630
ต่างจังหวัด	2,050	2,778	4,828	1,224	3,502	4,726	2,283	5,372	7,655	1,912	4,596	6,508
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)			743,227			615,420	169,453	532,599	702,052	323,350	944,191	1,267,541
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย			30.1			26.0	22.0	35.0	30.5	42.9	61.9	55.6
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน (บาท)			2,547			7,821			4,136			6,783

หมายเหตุ: * ในช่วงปี 2559-2560 ยังไม่มีการแยกเก็บข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสาขานครหลวงออกจากกัน

ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	2559			2560			2561			2562		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
การเจ็บป่วย												
จำนวนพนักงานที่เจ็บป่วย จากการทำงาน (ODR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยต่อ ชั่วโมงการทำงานทั้งหมด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การบาดเจ็บ (IR)												
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บ จากการทำงานที่มีการบันทึกไว้	1	2	3	1	2	3	3	3	6	1	1	2
อัตราการบาดเจ็บต่อ ชั่วโมงการทำงานทั้งหมด*	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14	0.02	0.02	0.05
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจาก การทำงานโดยไม่ต้องหยุดงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
อัตราการบาดเจ็บต่อ ชั่วโมงการทำงานทั้งหมด*	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บ จากการทำงานที่ต้องมีการ หยุดงาน (LDR)	1	2	3	1	2	3	3	3	6	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บต่อ ชั่วโมงการทำงานทั้งหมด*	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14	0.00	0.00	0.00
การเสียชีวิต												
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิต เนื่องจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนวันลาของพนักงาน โดยเฉลี่ย (AR)**	8.60 วัน			6.44 วัน			6.06 วัน			4.95 วัน		
จำนวนวันที่มีการหยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยว เนื่องกับงานโดยเฉลี่ย (วัน)	1.23 วัน			1.10 วัน			1.01 วัน			0.38 วัน		

หมายเหตุ: * ข้อมูลสถิติเฉพาะพนักงานที่ทำการลาผ่านระบบ HRMS Self-Service จำนวน 14,304 คน ได้แก่ สายทรัพยากรบุคคล สายวานิชธนกิจ สายลูกค้าธุรกิจ
รายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าบุคคล และฝ่ายนวัตกรรม โดยคาดว่าจะขยายการใช้งาน
ระบบ HRMS Self-Service ครอบคลุมทั่วทั้งธนาคารในปี 2563

** คำนวณจากจำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง

มิติสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2559	2560	2561	2562
ปริมาณการใช้พลังงาน¹					
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์ชั่วโมง	37,312	33,925	116,978	115,840
การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	ลิตร	26,245	27,755	24,965	27,174
ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร²					
น้ำมันดีเซล	ลิตร	148,709	136,921	126,598	178,252
น้ำมันเบนซิน	ลิตร	1,097,478	1,042,587	4,328,083	4,333,773
ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด³					
พลังงานทั้งหมดที่ใช้	กิกะจูล	175,244	160,964	562,889	560,931
ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ⁴					
การเดินทางโดยเครื่องบิน	ระยะทางทั้งหมด(กิโลเมตร)	N/A	N/A	313,214	6,461,483
	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	N/A	N/A	22.74	680.51
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก⁵					
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	3,712	4,039	12,189	12,312
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	21,720	19,748	68,093	67,430
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	597	517	1,473	2,152
ปริมาณการใช้น้ำประปา⁶					
น้ำประปา	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.42	0.37	0.64	0.62
ปริมาณการนำน้ำกลับมาใช้⁷					
การนำน้ำที่กลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	45,197	46,880	45,207	50,109
ปริมาณขยะที่ถูกกำจัด⁸					
ขยะทั่วไป	ตัน	-	≤1,053	≤1,053	3,267
กระดาษที่ใช้แล้ว	ตัน	-	506	510	540
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ตัน	-	70.06	98.13	34.59

- หมายเหตุ: ¹ ข้อมูลคำนวณตามมาตรฐานการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ² ข้อมูลมาจากปริมาณการใช้น้ำมันจากฐานข้อมูลระบบน้ำมันของธนาคาร
- ³ การคำนวณอ้างอิงตารางค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน โดยรวมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร
- ⁴ ธนาคารเริ่มมีการเก็บข้อมูลปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจในปี 2561 เป็นปีแรก ในปี 2562 ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลทั่วประเทศ ทั้งนี้ การคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
- ⁵ ข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ
- ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และการให้ยานพาหนะในการดำเนินงานของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิงซึ่งอ้างอิงจากปริมาณการสั่งซื้อ รวมถึงปริมาณก๊าซมีเทนของระบบน้ำเสีย (Septic Tank) อ้างอิงจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร
 - ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2 ได้แก่ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร อ้างอิงมาตรฐานการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำ อ้างอิงมาตรฐานการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค การใช้กระดาษของธนาคารอ้างอิงจากปริมาณการเบิกใช้ในของแต่ละหน่วยงาน และการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ อ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) มาตรฐานจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
- ⁶ ข้อมูลคำนวณตามมาตรฐานการประปาส่วนภูมิภาค
- ⁷ ข้อมูลคำนวณจากปริมาณการนำน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียที่มีการปรับคุณภาพน้ำโดยระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) กลับมาใช้รดต้นไม้และสนามหญ้ารอบอาคาร โดยปริมาณน้ำที่คำนวณจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของอาคารพระราม 3 หักลบด้วยปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบระบายความร้อนของระบบปรับอากาศ ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้นี้คิดเป็นร้อยละ 8 ของปริมาณน้ำใช้ของธนาคารทั่วประเทศ
- ⁸ ข้อมูลปริมาณขยะที่ถูกกำจัดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ขยะทั่วไป กระดาษที่ใช้แล้ว และขยะอันตราย (อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์) ในปี 2562 ปริมาณขยะทั่วไปเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลปริมาณขยะเพิ่มเติมทั่วประเทศ โดยพิจารณาแหล่งการเกิดขยะจากกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร โดยปริมาณขยะทั่วไปได้จากข้อมูลปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวาที่รับผิดชอบจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคารของธนาคาร และการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับปริมาณการเกิดขยะนอกเหนือจากอาคารดังกล่าว ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ ศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ โดยไม่รวมปริมาณกระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลและขยะอิเล็กทรอนิกส์ และปริมาณการกำจัดกระดาษใช้แล้ว ประเมินโดยปริมาณกระดาษใช้แล้วที่นำส่งไปยังโรงงานต้มเยื่อกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ ครอบคลุมกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษซีดีของธนาคารทั่วประเทศ

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

• ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงาน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และปริมาณการใช้น้ำประจำ

ปี 2558 รายงานข้อมูล 3 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ และอาคารพระราม 3 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 และ อาคารแสงทองธานี ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

128

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
Organizational Profile				
GRI 102-1	Name of the organization	8		
GRI 102-2	Activities, brands, products, and services	9-11		
GRI 102-3	Location of headquarters	18		
GRI 102-4	Location of operations	10-11		
GRI 102-5	Ownership and legal form	8		
GRI 102-6	Markets served	9-11	4, 10-11	
GRI 102-7	Scale of the organization	10-11, 105, 117		
GRI 102-8	Information on employees and other workers	117-120		
GRI 102-9	Supply chain	50-55		
GRI 102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	53-55		
GRI 102-11	Precautionary principle or approach	87, 93-94, 112-115		
GRI 102-12	External initiatives	12		
GRI 102-13	Membership of associations	12		
Strategy				
GRI 102-14	Statement from senior decision-maker	5-7		
GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities	8-9, 100-101	26-27	
Ethics and Integrity				
GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	1-3, 87, 114-115		
GRI 102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	88		
Governance				
GRI 102-18	Governance structure	14-15		
GRI 102-19	Delegating authority	15		
GRI 102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	15		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 102-22	Composition of the highest governance body and its committees	15, 118-119	90-99	
GRI 102-24	Nominating and selecting the highest governance body	15	78	
GRI 102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values, and strategy	15		
GRI 102-30	Effectiveness of risk management process	112-115		
GRI 102-31	Review of economic, environmental, and social topics	15, 113		
GRI 102-32	Highest governance body's roles in sustainability reporting	18, 25		
Stakeholder Engagement				
GRI 102-40	List of stakeholder groups	19-23		
GRI 102-41	Collective bargaining agreements	69		
GRI 102-42	Identifying and selecting stakeholders	19		
GRI 102-43	Approach to stakeholder engagement	20-23, 69, 78-80		
GRI 102-44	Key topics and concerns raised	18-25, 69, 78-81		
Reporting Practice				
GRI 102-45	Entities included in the consolidated financial statements		128	
GRI 102-46	Defining report content and topic boundaries	18, 24-25		
GRI 102-47	List of material topics	25		
GRI 102-48	Restatements of information	48-49, 127		
GRI 102-49	Changes in reporting			No significant changes
GRI 102-50	Reporting period	18		
GRI 102-51	Date of most recent report	18		
GRI 102-52	Reporting cycle	18		
GRI 102-53	Contact point for questions regarding the report	18		
GRI 102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	18		
GRI 102-55	GRI content index	128-132		
GRI 201: Economic Performance				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	100-104		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 201-1	Direct economic value generated and distributed	105		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 203: Indirect Economic Impact				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	106-111		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 203-1	Infrastructure investments and services supported	106-108		
GRI 203-2	Significant indirect economic impacts	109		
GRI 205: Anti-Corruption				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	86-91		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	89		
GRI 302: Energy				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	42-47		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 302-1	Energy consumption within the organization	48, 126-127		
GRI 303: Water (2016)				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	42-47		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 303-1	Water withdrawal by source	49, 126-127		
GRI 303-3	Water recycled and reused	49, 126-127		
GRI 305: Emissions				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	42-48		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	47, 126-127		
GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	47, 126-127		
GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	47, 126-127		
GRI 306: Effluents and Waste				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	42-47		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 306-2	Waste by type and disposal method	49, 126-127		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	50-54		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	16, 50		
GRI 401: Employment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	64-71		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	120-121		
GRI 401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	68		
GRI 401-3	Parental leave	122		
GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	64, 69-70		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	125		Information unavailable: Data breakdown by region. BBL plans to compile the information and reports in the Sustainability Report 2020
GRI 404: Training and Education				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	72-77		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	124		
GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	70, 76-77		

GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 414: Supplier Social Assessment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	50-54		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	16, 50		
GRI 418: Customer Privacy				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	92-97		
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	95		
GRI G4: Product Portfolio				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	56-61		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI G4 Product Portfolio	FS 7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	60-61		
GRI G4 Product Portfolio	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	59		
GRI G4: Local Communities				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	32-41		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI G4 Local Communities	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	39		

รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยใช้กระดาษรีไซเคิล



ลดการใช้ไม้ใหม่
39 ตัน

ดูดซับก๊าซ CO₂
3.17 ตัน

ลดการใช้พลังงานน้ำ
8,212 ลิตร

ลดการใช้พลังงานไอน้ำ
1.22 ตัน

ลดการใช้พลังงานทั้งหมด
189 กิโลวัตต์-ชั่วโมง



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

โทร. (66) 0-2231-4333

บิวหลวงไฟน์ 1333

www.bangkokbank.com