



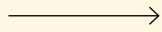
# CREATING VALUE

for a Sustainable Future

# วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงิน  
ที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยี  
และระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล  
ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

# ภารกิจ



ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้



## ด้านการเงิน

ให้ผลประกอบการทางการเงิน มีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ



## ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจ ด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ



## ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการ ในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจาก กระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ ในการตัดสินใจสั่งการ



## ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพ พร้อมทั้งจะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

# คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง



คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ มาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกัน รักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกระณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้



ให้บริการที่เป็นเลิศ ในทัศนะของลูกค้า



ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ



ปฏิบัติงานในลักษณะ ของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ



มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



ให้ความสำคัญในการ พัฒนาพนักงาน

# สารบัญ



## สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

- สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ 6
- เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ 9
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 16
- การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 17
- การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 19
- ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 21
- การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย 30
- สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2564 34



## การรับมือกับภาวะวิกฤต

- การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต 37



## การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

- การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ 45
- การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน 53
- การพัฒนาชุมชนและสังคม 59
- การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 68



## การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

- การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม 77
- การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ 83
- การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า 89



## การใส่ใจดูแลพนักงาน

- การดึงดูดและพัฒนานักงาน 95
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 100

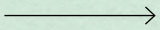


## การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การกำกับดูแลกิจการ 105
- จรรยาบรรณธุรกิจ 108
- การเคารพสิทธิมนุษยชน 113
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 116
- รางวัลและความภาคภูมิใจ 119
- สติดีผลการดำเนินงาน 120
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI 134
- การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 146



# สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่





**ปิติ สัทธีรัมย์**  
ประธานกรรมการ

## สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธนาคารกรุงเทพสรรค์สร้างคุณค่าในระยะยาว ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารมุ่งมั่นบรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดปี 2564 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและประเทศที่มีเครือข่ายสาขาของธนาคาร ภาคครัวเรือนและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ในฐานะเพื่อนคู่คิดที่ยืนเคียงข้างลูกค้ามาโดยตลอด ธนาคารมุ่งให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น การเสริมสภาพคล่อง การให้สินเชื่อผ่านโครงการช่วยเหลือพิเศษ และการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อช่วยให้ลูกค้าก้าวผ่านช่วงเวลาที่กำลังเผชิญหน้าไปได้ด้วยดี

นอกจากการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า พนักงาน ตลอดจนสังคมในวงกว้าง โดยได้จัดสรรวัคซีนโควิด-19 ให้แก่

พนักงาน จัดให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านและแยกทีมเข้าปฏิบัติงานต่างสถานที่กัน อีกทั้งยังมอบชุดเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่รักษาตัวที่บ้าน และมอบน้ำดื่มและอุปกรณ์ทางการแพทย์แก่โรงพยาบาลต่างๆ ด้วย

การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นปัจจัยเร่งให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด และการทำธุรกรรมทางการเงินบนช่องทางออนไลน์แพร่หลายยิ่งขึ้น ธนาคารจึงเดินหน้าขยายบริการธนาคารดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว ธนาคารได้เพิ่มจุดบริการผ่านตัวแทนธนาคาร เช่น โลตัส บริษัทไปรษณีย์ไทย และเซเว่น อีเลฟเว่น ซึ่งมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ บริการเหล่านี้นอกจากจะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงแล้ว ยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย เนื่องจากช่วยลดทรัพยากร เช่น กระดาษ และน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาของธนาคาร

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) ของธุรกิจการเงิน กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากทุกภาคส่วน ธนาคารจึงได้นำประเด็นด้าน ESG พิจารณาประกอบการตัดสินใจต่างๆ รวมถึงได้สร้างความตระหนักรู้ด้าน ESG ให้แก่พนักงาน



และได้นำประเด็นด้าน ESG มาผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กร

ในปี 2564 นายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ ได้ลงนามประกาศเจตนารมณ์ใน Statement of Commitment for Sustainable Thailand 2021 ซึ่งเป็นการสนับสนุนความแข็งแกร่งและมั่นคงของเศรษฐกิจไทย อันสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และความตกลงปารีส นอกจากนี้ เพื่อแปลงความมุ่งมั่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ธนาคารได้จัดทำนโยบายด้านความยั่งยืน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของธนาคาร บนพื้นฐานของหลักการ 4 ประการ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม การมีธรรมาภิบาลที่ดี และการสรรค์สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนในช่วง 3 ปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ กลยุทธ์ดังกล่าวแบ่งเป็น 5 แนวทาง ได้แก่ การรับมือกับภาวะวิกฤต การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การใส่ใจดูแลพนักงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ดังรายละเอียดในรายงานฉบับนี้ การดำเนินงานตามแนวทางด้านความยั่งยืนทั้งในปีนี้และที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะตอกย้ำวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร บนเส้นทางสู่เป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคารและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติด้วย

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการสำคัญด้านความยั่งยืนหลากหลายโครงการ เช่น การพัฒนาพลังงานสะอาดในหลายประเทศ ในภูมิภาคเอเชีย การผลิตยานยนต์ไฟฟ้า และการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ธนาคารเป็นผู้นำการจัดจำหน่ายตราสารหนี้

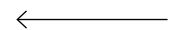
เพื่อสิ่งแวดล้อมและตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนสำหรับภาคเอกชน ที่ออกในประเทศไทย ซึ่งเป็นการระดมทุนเพื่อโครงการพลังงานหมุนเวียนต่าง ๆ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานลม การรีไซเคิล รวมถึงการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนการนำพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนที่ออกโดยกระทรวงการคลัง เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ลักเซมเบิร์กเป็นครั้งแรกของประเทศไทย

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อปรับตัวและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน รวมทั้งกำหนดเป้าหมายระยะกลางในการลดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2) และจะมีการติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังมีส่วนร่วมสนับสนุนสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) และมูลนิธิธกพัฒนาฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อช่วยชุมชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงและบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ธนาคารเชื่อมั่นว่าโครงการดังกล่าวได้ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สามารถรับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารเน้นการส่งเสริมความรู้และการเข้าถึงบริการทางการเงิน ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ Fin Lit for the Blind ซึ่งให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็นผ่านแอปพลิเคชันหนังสือเสียง ธนาคารสนับสนุนผู้จัดการและพนักงานสาขาในการทำหน้าที่ School Partner ภายใต้การทำงานร่วมกับมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็คชอิตี เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ความรู้ทางการเงินที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต และปลูกฝังวินัยการออมแก่นักเรียนในด้านการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ธนาคารได้ขยายบริการธนาคารดิจิทัล เช่น การเปิดบัญชีออนไลน์

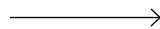


**เดชา ตูลานันท์**  
ประธานกรรมการบริหาร





**ชาติศรี ไสภณพนิช**  
กรรมการผู้จัดการใหญ่



และพัฒนาฟังก์ชันต่างๆ ในโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อช่วยลดต้นทุนการเข้าถึงบริการ และช่วยให้สามารถทำธุรกรรมได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ขยายเครือข่ายบริการผ่านตัวแทนธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะกับผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล

ธนาคารยังคงมีผลการดำเนินงานที่น่าพอใจแม้ว่าจะต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ ตลอดปีที่ผ่านมา และเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถรับมือและฟื้นตัวจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ด้วยดี ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบระมัดระวังให้ความสำคัญกับการรักษาเสถียรภาพของฐานะการเงิน รักษาสภาพคล่องในระดับสูง และดำรงเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อรองรับการดำเนินงานภายใต้ภูมิทัศน์ทางธุรกิจที่จะเปลี่ยนแปลงไปหลังจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับความสำเร็จในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ อันเป็นแนวทางที่จะช่วยป้องกันความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่จะเกิดใหม่ในอนาคต เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

จากการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในปี 2564 ที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัล Sustainable Finance Award 2021: Regional Awards - Asia Pacific, Outstanding Leadership in Green Bonds จากนิตยสารโกลบอลไฟแนนซ์ ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทที่มีรายชื่อใน The Sustainability

Yearbook 2022 ซึ่งจัดทำโดย S&P Global พร้อมทั้งได้รับการคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2564 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อีกทั้งได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนของสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทยประจำปี 2564 ในระดับดีเลิศ

การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความก้าวหน้าเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นเรื่องระยะยาว ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจะเดินหน้าสร้างความก้าวหน้าทางธุรกิจ เสริมความแข็งแกร่งของฐานะการเงิน ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดี และมุ่งมั่นดำเนินการตามแนวทางด้านความยั่งยืนของธนาคาร เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างดี

ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารจะมุ่งมั่นดำเนินงานด้านความยั่งยืน และร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อสรรค์สร้างคุณค่าสู่อนาคตที่ยั่งยืนต่อไป

ในนามของคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคารมาโดยตลอด

**(ปิติ สิริอำนวย)**  
ประธานกรรมการ

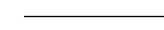
**(เดชา ตานานนท์)**  
ประธานกรรมการบริหาร

**(ชาติศรี ไสภณพนิช)**  
กรรมการผู้จัดการใหญ่





## เกี่ยวกับ ธนาคารกรุงเทพ



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ซึ่งเป็นปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางมาโดยตลอด และได้นำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างสรรค์คุณค่าในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร คือ การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่ยืนเคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาอย่างต่อเนื่อง ตามปณิธานของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยให้ความสำคัญกับการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด การขยายโอกาสและช่องทาง การเข้าถึง



บริการทางการเงินให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ตลอดจนดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ

### แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตนั้นมีความเปราะบางและเต็มไปด้วยความท้าทาย ซึ่งต้องอาศัยการร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่าย จึงจะสามารถผ่านพ้นไปได้ ธนาคารจึงต้องยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นระบบและมีความชัดเจนมากขึ้น โดยได้กำหนดนโยบายด้านความยั่งยืน กลยุทธ์ ตลอดจนเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว เพื่อสนองตอบความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย สังคมส่วนรวม ตลอดจนธนาคารเองสามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถเติบโตร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ โดยแนวทางการดำเนินงานภายใต้นโยบายความยั่งยืนประกอบด้วย 4 แนวทาง ดังนี้



#### การบริหารจัดการความเสี่ยง:

ธนาคารมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินโอกาสทางธุรกิจอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ



#### การกำกับดูแลกิจการที่ดี:

ธนาคารปฏิบัติตามหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ ตลอดจนนโยบายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความโปร่งใส และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ



#### การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล:

ธนาคารปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน ตลอดจนการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง



#### การสร้างสรรคคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม:

ธนาคารสร้างสรรคคุณค่าแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง การสนับสนุนสินเชื่อแก่กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



## เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน

การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ  
บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงประโยชน์  
ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง



การบริหาร  
จัดการ  
ความเสี่ยง



การบริหาร  
ทรัพยากรบุคคล



การกำกับ  
ดูแลกิจการที่ดี



การสร้างสรรค  
คุณค่าที่ยั่งยืน  
ต่อสังคมและ  
สิ่งแวดล้อม



เป้าหมาย



แนวทาง



หลักการพื้นฐาน

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเสริมสร้างศักยภาพ

นอกจากนี้ นโยบายด้านความยั่งยืนยังให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลที่ดี การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และการเสริมสร้างศักยภาพของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ธนาคารเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติตามนโยบายด้านความยั่งยืนจะช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ สามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตได้อย่างราบรื่น และสามารถสร้างประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับนโยบายด้านความยั่งยืน ซึ่งทั้งกลยุทธ์และนโยบายดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ทั้ง 15 ประเด็นที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มมาเป็นฐานในการวางกลยุทธ์ พร้อมทั้งระบุความมุ่งมั่นตัวชี้วัด และเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนในแต่ละประเด็นสำคัญ กลยุทธ์ด้านความยั่งยืนได้ถูกหลอมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับการดำเนินธุรกิจโดยปกติขององค์กร

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความชัดเจนและเป็นระบบ ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดทิศทางการทำงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ดูแลติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานโดยรวม ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ นอกจากนี้ ทีมงานด้านความยั่งยืน สังกัดฝ่ายผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่วางแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการสื่อสาร สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร



## การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน

ธนาคารเชื่อว่าการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ ภาครัฐ หรือประชาชนทุกคน การทำงานให้ประสบผลสำเร็จในระดับประเทศหรือระดับสากลจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้อง

กับมาตรฐานและความคิดริเริ่มด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อสนับสนุนประเทศไทยไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปี 2564 ธนาคารได้ร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ “Sustainable Thailand” เพื่อร่วมผลักดันการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน ในงาน Sustainable Thailand 2021 ซึ่งจัดโดยกองทุน

บำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ร่วมกับกระทรวงการคลัง และองค์การสหประชาชาติ ธนาคารมีความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน และทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกตามข้อตกลงปารีส

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	การดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชน
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	S&P Global	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Sustainable Banking Guidelines	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการธนาคารที่ยั่งยืน
จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน

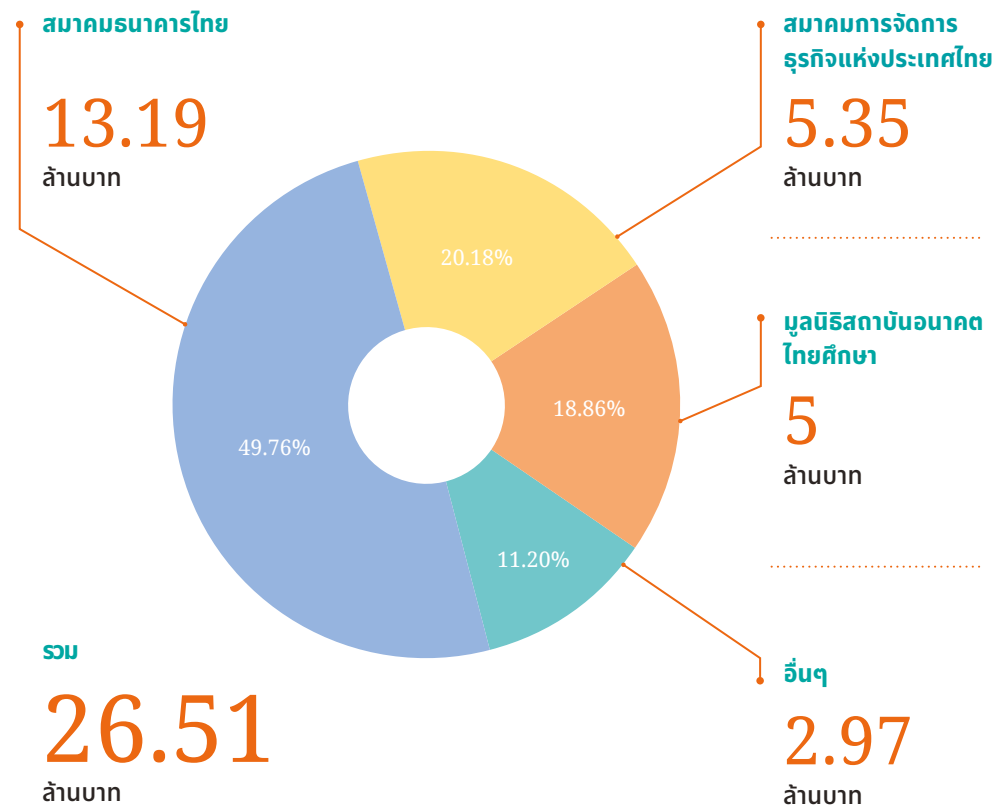


## การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ จากหลากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่สังคม นอกจากนี้ ผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการในองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจ การพัฒนาสถาบันการเงิน และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

ชื่อองค์กร	ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก
สมาคมธนาคารไทย	2501
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	2520
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2532
สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)	2558
ชมรมซีเอสอาร์ สมาคมธนาคารไทย	2555
ชมรมการทำกับปฏิบัติตามกฎหมายที่ สมาคมธนาคารไทย	2547
โครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	2558

ธนาคารให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่างๆ ในรูปแบบค่าธรรมเนียมสมาชิกและเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อร่วมกันสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการสนับสนุนดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแสดงความร่วมพิดชอบต่อสังคมและการสร้างประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ในปี 2564 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่างๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 26.51 ล้านบาท ซึ่งองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด 3 อันดับแรก มีดังนี้





## ผลิตภัณฑ์และขอบข่ายการให้บริการ

ธนาคารให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำนักธุรกิจ รวมถึงช่องทางการให้บริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล และจุดบริการต่างๆ โดยธนาคารจำแนกการดำเนินธุรกิจออกเป็น ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง ลูกค้าธุรกิจรายปลีก ลูกค้าบุคคล กิจการธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ

### ผลิตภัณฑ์และบริการ



#### ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจ

- ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- บริการสำหรับร้านค้ารับบัตร
- บริการรับชำระเงิน
- บริการเรียกเก็บเงิน
- บริการบริหารสภาพคล่อง
- บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ
- บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจ
- บริการด้านหลักทรัพย์
- บริการวาณิชธนกิจ
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บิซ ไอแบงก์กิ้ง และคอร์ปอเรท ไอแคช) บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ทรูด) บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย (บัวหลวง โอซัฟฟลาย) และบริการออกหนังสือค้ำประกัน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์



#### ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าบุคคล

- ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม ได้แก่ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์และกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม พันธบัตร และหุ้นกู้
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์เพื่อความมั่นคง ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อชำระค่าบ้าน
- ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย ได้แก่ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อเนกประสงค์ที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และทรัพย์สินพร้อมขาย
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บัวหลวงโฟน)
- บริการธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติ



## ขอบข่ายการให้บริการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564



เครือข่ายสาขาในประเทศ:

# 1,059

แห่ง



เครือข่ายสาขาในต่างประเทศ:

# 314

แห่ง

สาขานาการ  
ในต่างประเทศ

# 18

แห่ง

บางกอก แองค์  
เบอร์ฮาด

# 5

แห่ง

ธนาคารกรุงเทพ  
(ประเทศจีน)

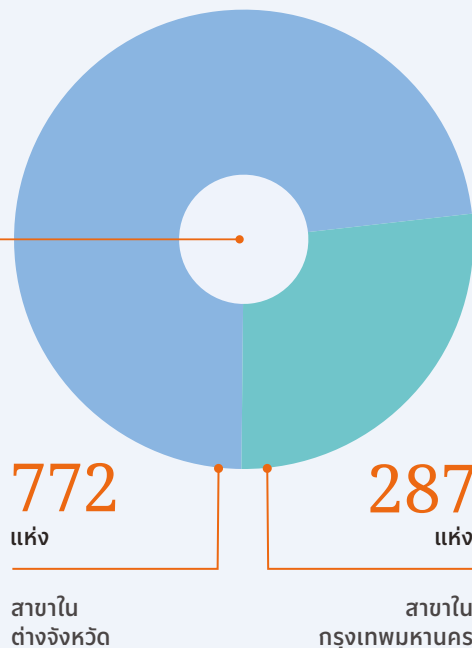
# 5

แห่ง

ธนาคารพีที  
เพอร์มาตา ทีบีเค

# 286

แห่ง



772  
แห่ง

สาขาใน  
ต่างจังหวัด

287  
แห่ง

สาขาใน  
กรุงเทพมหานคร



ครอบคลุม

# 14

เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

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



เครื่องบิวหลวง  
เอทีเอ็ม

# 8,675

เครื่อง



เครื่องรับฝากเงินสด  
และเครื่องบิวหลวงฝากถอนอัตโนมัติ

# 1,185

เครื่อง



ผู้ลงทะเบียนใช้บริการโมบาย  
แบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ  
และบริการบิวหลวงไอแบงก์กิ้ง

มากกว่า  

# 11

ล้านราย



## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2557\* เพื่อแสดงความมุ่งมั่นและโปร่งใสในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และสื่อสารผลการดำเนินงานที่สำคัญไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รายงานความยั่งยืนฉบับปี 2564 นี้ เผยแพร่ในเดือนมีนาคม 2565 ครอบคลุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564 รายงานฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นตาม Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards) ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4

\* หมายเหตุ: ปี 2557–2560 ธนาคารใช้ชื่อรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ธนาคารยึดหลักการที่สำคัญของ GRI Standards ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วมและการสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย 2. การคำนึงถึงบริบทด้านความยั่งยืน 3. การรายงานประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และ 4. ความครบถ้วนของเนื้อหา เพื่อให้รายงานความยั่งยืนมีความครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพของรายงานความยั่งยืน โดยได้นำหลักการต่อไปนี้มาใช้ในการจัดทำรายงาน 1. ความถูกต้องของข้อมูลที่นำเสนอ 2. ความสมดุลของเนื้อหา 3. ความชัดเจนของการรายงาน 4. การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้ 5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และ 6. การรายงานข้อมูลที่ทันต่อเวลา

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนโดยมีกระบวนการดังนี้ ทีมงานด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและข้อมูลอื่น ๆ ที่รายงานต่อสาธารณะ จากนั้น ทีมงานด้านความยั่งยืนจะเป็นผู้จัดทำร่างรายงานและส่งให้ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพิ่มเติม เมื่อเสร็จขั้นตอนดังกล่าว ทีมงานด้านความยั่งยืนจะปรับปรุงเนื้อหา รวมทั้งตรวจรายละเอียดและความเรียบร้อยของรายงาน ก่อนจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบในการเผยแพร่รายงานต่อสาธารณะ ในปีนี้ ธนาคารมอบหมายให้บริษัท แอสอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระภายนอก ทำการตรวจรับรองความสอดคล้องของรายงานความยั่งยืนกับมาตรฐาน GRI ตลอดจนตรวจรับรองข้อมูลสำคัญด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น Energy Consumption (GRI 302-1), Water Withdrawal (GRI 303-3), Direct (Scope 1) GHG emissions (GRI 305-1), Energy Indirect (Scope 2) GHG emissions (GRI 305-2), Other Direct (Scope 3)

GHG Emission: Category 6 Business Travel by Type of Transportation Modes (GRI 305-3), Waste Generated (2020) (GRI 306-3), Waste Diverted from Disposal (GRI 306-4), Waste Directed to Disposal (GRI 306-5), Work Related Injuries (Absenteeism Rate Only) (GRI 403-9), Average Hours of Training Per Year Per Employee (GRI 404-1) และ Money Value of Products and Services Designed to Deliver a Specific Social Benefit for Each Business Line Broken Down by Purpose (former FS7) – Number of Banking Agent Transactions ทั้งนี้ เพื่อให้รายงานฉบับนี้มีคุณภาพและที่น่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้นโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และครอบคลุมการดำเนินงานในประเทศไทยของธนาคารเท่านั้น หากปรากฏเนื้อหาส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศหรือกิจการของบริษัทย่อย ธนาคารจะใส่หมายเหตุหรือเขียนกำกับไว้ให้ชัดเจน

**ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่**

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





# การกำหนด ประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน



ธนาคารมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณค่าแก่สังคมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้รวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การตอบแบบสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารในช่วงปี 2563-2566 โดยมีทีมงานด้านความยั่งยืนเป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตั้งแต่ต้นจนจบ

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนมี 4 ขั้นตอน ดังนี้



## ขั้นตอนที่ 1: การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่จัดทำขึ้นในรอบก่อนหน้า มาพิจารณาทบทวน รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของสถาบันการเงินที่มีผลงานด้านความยั่งยืนเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ตลอดจนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนในระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย เช่น เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ ประเด็นด้านความยั่งยืนในแบบประเมินของดัชนีชี้วัดความยั่งยืนดาวโจนส์ และประเด็นที่อยู่ในการประเมินของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ เป็นต้น หลังจากที่ได้รวบรวมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจากแหล่งต่างๆ ครบถ้วนแล้ว ธนาคารจะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุประเด็นสำคัญในเบื้องต้นก่อน แล้วจึงนำชุดประเด็นสำคัญดังกล่าวไปใช้ในการสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

- **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร**  
ธนาคารสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารและพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ และใช้แบบสำรวจความคิดเห็นกับพนักงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ทำงานต่างๆ เช่น สาขา สำนักธุรกิจ สำนักงานใหญ่ และพนักงานที่เป็นกรรมการ สหภาพแรงงานของธนาคาร
- **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร**  
ธนาคารสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสำรวจความคิดเห็นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ สถาบันการเงินอื่น และชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม



## ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมข้างต้น เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญลงใน Materiality Matrix โดยแกนนอนแสดงความสำคัญของประเด็นต่างๆ ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ส่วนแกนตั้งแสดงความสำคัญของประเด็นต่างๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร



## ขั้นตอนที่ 3: การตรวจทานประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และความสอดคล้องของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนกับนโยบายด้านความยั่งยืนของธนาคาร ก่อนจะนำเสนอต่อฝ่ายจัดการของธนาคารเพื่อพิจารณาเห็นชอบ และใช้เป็นจุดตั้งต้นในการกำหนดกลยุทธ์ ความมุ่งมั่น ตัวชี้วัด และเป้าหมายของการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อไป ธนาคารได้ผนวกกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อแสดงถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเน้นย้ำความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างงานด้านความยั่งยืนและงานด้านธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาวจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร



### ขั้นตอนที่ 4: การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารจัดให้มีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ โดยการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่แนบท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนประจำปี หรือให้ข้อคิดเห็นผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น

### การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



● มิติด้านเศรษฐกิจ



● มิติด้านสิ่งแวดล้อม

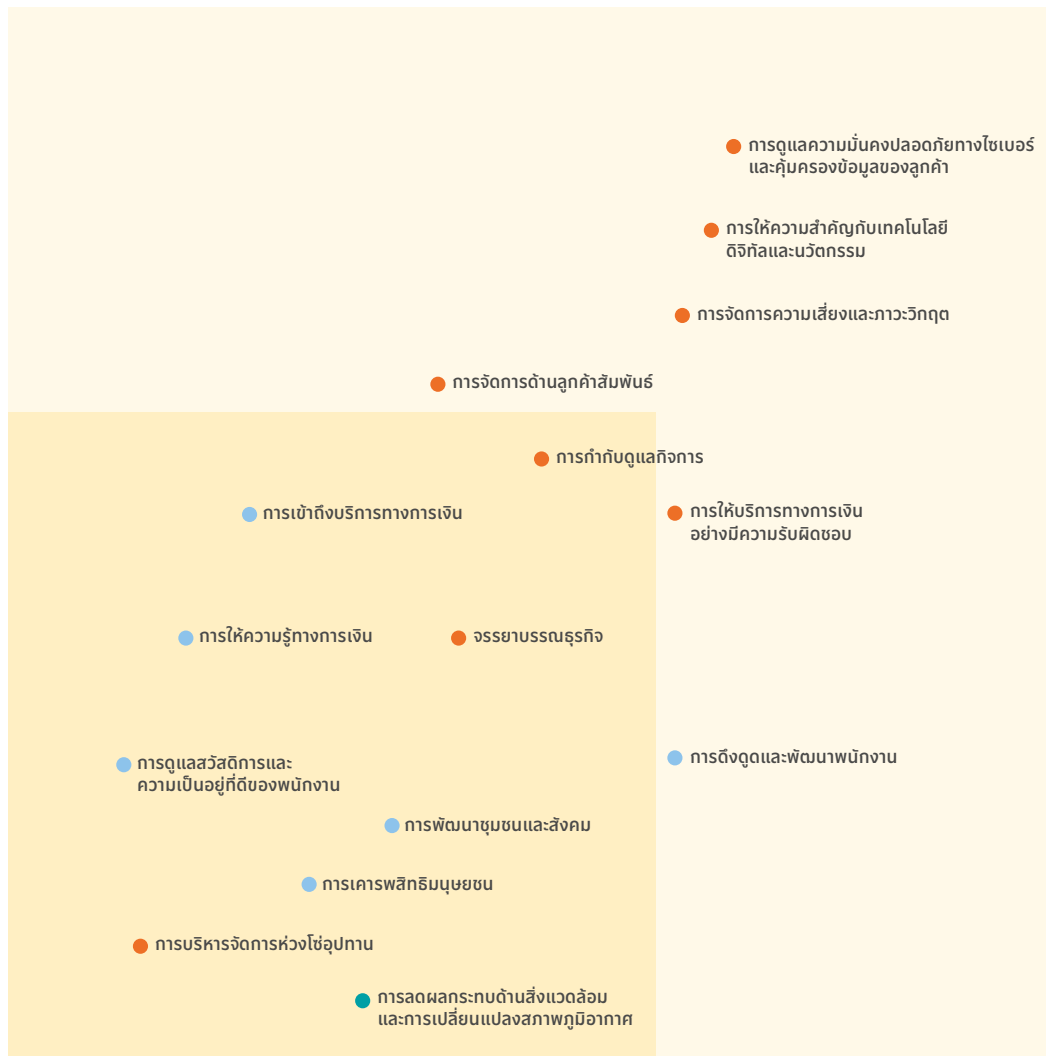


● มิติด้านสังคม

สูงมาก

ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

สูง

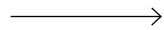


ความสำคัญต่อธนาคาร

สูงมาก



















# การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนโดยนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทั้ง 15 ประเด็นที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นฐานในการวางกลยุทธ์ ก่อนที่จะนำประเด็นทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่เป็น 5 ข้อสำคัญ เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร การดำเนินงานตามกลยุทธ์ในแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตลอดจนมีความเกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และ GRI Standards ดังนี้

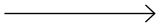
หัวข้อ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
			ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร	
 <b>การรับมือกับภาวะวิกฤต</b>	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	GRI 102-11, GRI 102-30, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ชุมชน และสังคม	
 <b>การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ</b>	การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS1, GRI G4-FS2, GRI G4-FS5, GRI G4-FS7, GRI G4-FS8	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	   
	การเข้าถึงบริการทางการเงิน	GRI 102-7, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS7, GRI G4-FS14	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	  
	การให้ความรู้ทางการเงิน	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS16	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	  
	การพัฒนาชุมชนและสังคม	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1 GRI G4-FS7	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	  
	การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI 102-48, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5	ทุกหน่วยงาน	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	  




หัวข้อ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
			ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร	
<b>การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</b> 	การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 203-2	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า สถาบันการเงินอื่น ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	
	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	GRI 102-43, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI G4-FS15	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
	การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	GRI 102-11, GRI 102-12, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	 
<b>การใส่ใจดูแลพนักงาน</b> 	การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 403-9, GRI 405-1, GRI 405-2	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	 
<b>การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม</b> 	การกำกับดูแลกิจการ	GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 102-22, GRI 102-24, GRI 102-26, GRI 102-27, GRI 102-28, GRI 102-31, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	
	จรรยาบรรณธุรกิจ	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 417-3	ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	
	การเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 102-41, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 412-1	ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	 
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2	ทุกหน่วยงาน	คู่ค้า ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม	 





# ความมุ่งมั่นและเป้าหมาย ด้านความยั่งยืน



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การรับมือกับภาวะวิกฤต	<b>การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต</b>  การบริหารจัดการความเสี่ยง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุม ทุกประเด็นที่สำคัญรวมถึงด้าน ESG และการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง เพื่อให้สามารถ รับมือและฟื้นตัวจากภาวะวิกฤต ได้อย่างราบรื่น ตลอดจนเติบโต อย่างยั่งยืน	1. อัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับ กลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตามเกณฑ์ที่ธนาคาร                แห่งประเทศไทยกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 19.6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตามเกณฑ์ที่ธนาคาร                แห่งประเทศไทยกำหนด</li> </ul>
		2. การสร้างเสริมวัฒนธรรม การบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมความรู้เกี่ยวกับ                การจัดการความเสี่ยงให้กับ                ผู้บริหารและพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการอบรมออนไลน์                ในประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ                ของธนาคารให้เข้มข้นและเป็นปัจจุบันมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานทุกคนได้รับการอบรม                ในประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG</li> </ul>
		3. การประเมินความเสี่ยงด้านการ เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ		<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ระหว่างการศึกษาและทดลองจัดทำ Scenario                Analysis ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ                ทั้งที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านกายภาพและ                ด้านการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผนวกประเด็น                การเปลี่ยนแปลงด้าน                สภาพภูมิอากาศเข้าไปใน                กระบวนการประเมินความเสี่ยง                ของธนาคาร</li> </ul>




	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	<p><b>การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ</b></p>  <p>การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้สินเชื่อ และสนับสนุนการให้บริการทางการเงินอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายของความตกลงปารีส</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อที่คำนึงถึงโอกาสและความเสี่ยงด้าน ESG</li> <li>2. การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการลงทุนที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไปในนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ</li> <li>• การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ</li> <li>• การนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปรับปรุงรายละเอียดของกระบวนการพิจารณา ด้าน ESG สำหรับสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติ</li> <li>• การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสื่อความผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร</li> <li>• การออกกองทุนใหม่ที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม 4 กองทุน</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจผลิตและส่งไฟฟ้าพลังงานทดแทนรวม 107,653 ล้านบาท</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนรวม 93.2 ล้านบาท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไปในนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ</li> <li>• การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ</li> <li>• การนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การจัดทำนิยามและหมวดหมู่กิจกรรมสีเขียว (Taxonomy) เพื่อนำไปสู่ความชัดเจนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และสนับสนุนเงินทุนแก่กิจกรรมสีเขียว</li> </ul>
	<p><b>การเข้าถึงบริการทางการเงิน</b></p>  <p>การส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการ และเอสเอ็มอี และการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มเปราะบางให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างยั่งยืน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การขยายการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร</li> <li>2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การขยายจุดให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร</li> <li>• การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนจุดให้บริการรวม 93,539 แห่งทั่วประเทศ</li> <li>• จำนวนการทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารรวมกว่า 5.6 ล้านรายการ</li> <li>• การติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 7,290 เครื่องทั่วประเทศ</li> <li>• การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปกว่า 90,000 บัญชี</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรรวมกว่า 25,000 ล้านบาท</li> <li>• การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อรวม 17,960 ล้านบาท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเพิ่มตัวแทนธนาคารเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนในทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง</li> <li>• การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง</li> </ul>





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อ	<b>การให้ความรู้ทางการเงิน</b>  การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อเสริมความเข้มแข็งแก่สังคมและลูกค้า เพื่อช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินตลอดช่วงชีวิต และขยายการเข้าถึงโอกาสใหม่ๆ ทางการเงินและธุรกิจ	1. การส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง  2. การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและความรู้อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของเกษตรกรและเอสเอ็มอี	• การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง  • การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี	• การดำเนินโครงการ Fin Lit for the Blind มีผู้พิการทางสายตาใช้บริการอ่านหนังสือเสียงแล้วกว่า 3,200 ครั้ง  • การสนับสนุนการให้ความรู้ด้านการจัดการหนี้และการสร้างวินัยทางการเงินผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ จำนวน 938 ราย  • การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านรายการต่างๆ ในเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME มีผู้รับชมรวมกว่า 1 ล้านราย	• การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง  • การส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มเกษตรกรและเอสเอ็มอี
	<b>การพัฒนาชุมชนและสังคม</b>  การสร้างความสัมพันธ์และคุณค่าร่วมกับชุมชน โดยการสนับสนุนชุมชนให้สามารถจัดการกับปัญหาและความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งส่งเสริมการบรรเทาและรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันนำไปสู่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน	1. จำนวนชั่วโมงจิตอาสา  2. จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคม	• 40,000 ชั่วโมงต่อปี (*เป้าหมายในช่วงสถานการณ์โควิด-19)  • ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี	• 41,101 ชั่วโมง  • โครงการบวหลองร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง มีผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ จำนวน 30,685 คน	• 100,000 ชั่วโมงต่อปี  • ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	<b>การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</b> 	1. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)	• ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลดลงอย่างละร้อยละ 2.5 เทียบกับปีฐาน 2563	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 17.24 เทียบกับปีฐาน 2563</li> <li>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 5.75 เทียบกับปีฐาน 2563</li> </ul>	• ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลงอย่างละร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563
	การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ใช้ระบบจัดการด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ และสปรอยเก้าด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสีเขียวที่สร้างคุณค่าในระยะยาวให้แก่สังคมและอนาคต	2. การลดปริมาณการใช้พลังงาน	• ลดลงร้อยละ 2.5 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 9.6 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563
		3. การลดปริมาณการใช้น้ำ	• ลดลงร้อยละ 2 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 20 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 5 เทียบกับปีฐาน 2563
		4. การลดปริมาณขยะทั่วไปในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	• ลดลงร้อยละ 2 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 58 เทียบกับปีฐาน 2563	• ลดลงร้อยละ 6 เทียบกับปีฐาน 2563
		5. การเพิ่มสัดส่วนขยะรีไซเคิลในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	• ร้อยละ 4	• ร้อยละ 4	• เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 8
		6. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	• ลดลงร้อยละ 2 เทียบกับปีฐาน 2562	• ลดลงร้อยละ 98.57 เทียบกับปีฐาน 2562	• ลดลงร้อยละ 6 เทียบกับปีฐาน 2562
		7. การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงานทุกระดับ	• การจัดทำหลักสูตรการจัดการพลังงานผ่านช่องทางเรียนออนไลน์ BBLearn	• จัดทำหลักสูตรแล้วเสร็จ มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 12,912 คน	• การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง








	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	<b>การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม</b>  การพัฒนาดิจิทัลโซลูชันและปรับใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้บริการที่ดีขึ้นและการสร้างขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของคนทุกรุ่น	1. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาระบบให้รองรับการดำเนินงานแบบดิจิทัล	• การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถด้านการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล	• การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่	• การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถด้านการวิเคราะห์จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล • การปรับปรุงกระบวนการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
		2. การออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ และจำนวนฟีเจอร์ใหม่บนโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ	• การออกฟีเจอร์ใหม่บนโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ	• การออกฟีเจอร์ใหม่เพิ่มเติมบนโมบายแบงก์กิ้งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล	• การออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ และจำนวนฟีเจอร์ใหม่บนโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ
	<b>การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์</b>  การให้ความสำคัญกับการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความต้องการของลูกค้าและการพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 95 คะแนน	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 95 คะแนน	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 95 คะแนน
	2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นจากปี 2563 (81.80 คะแนน)	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 83 คะแนน	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 90 คะแนน	
	3. การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า	• การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานสาขาทั่วประเทศ	• จัดกิจกรรม SQR* จำนวน 2 ครั้ง	• การจัดโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี	

\* Service and Sales Quality Roleplay (SQR) คือ กิจกรรมทบทวนกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกันโดยใช้บทบาทจำลองเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</p>	<p><b>การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า</b></p>  <p>การสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยอาศัยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อบังคับ และทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเกิดความไว้วางใจ</p>	<p>1. การป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์</p> <hr/> <p>2. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 85 ของพนักงานทั้งหมดผ่านการอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ 1 ครั้ง</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 87.55 ของพนักงานทั้งหมด ผ่านการอบรมเรื่อง การโจมตีข้อมูลรูปแบบ Phishing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีการทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี อย่างน้อย 1 ครั้ง</li> <li>เครื่องมือและอุปกรณ์ (ฮาร์ดแวร์) ทั้งหมดของธนาคารได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานทุกคนผ่านการอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ ประจำปี</li> </ul>
		<p>3. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 85 ของผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด ผ่านการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ร้อยละ 85 ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 93 ของผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด ผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ร้อยละ 88 ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารและพนักงานทุกคนผ่านการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกคนผ่านการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การใส่ใจดูแลพนักงาน	<b>การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน</b>  <p>การสร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยเสริมสร้างทักษะสมัยใหม่ เพื่อเร่งกระบวนการเปลี่ยนผ่านทางด้านดิจิทัลของธนาคาร และการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาเส้นทางการทำงานที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ควบคู่กับการดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถ</p>	1. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน  2. ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์* (HCROI)  3. สัดส่วนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในทักษะอนาคต เช่น ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ ทักษะที่เน้นการทำงานแบบคล่องตัว ต่อพนักงานทั้งหมด	• 50 ชั่วโมงต่อคน  • 3.0  • ร้อยละ: 25 ของพนักงานทั้งหมด	• 64.02 ชั่วโมงต่อคน  • 3.16  • ร้อยละ: 25.32 ของพนักงานทั้งหมด	• 50 ชั่วโมงต่อคน  • 4.0  • ร้อยละ: 35 ของพนักงานทั้งหมด
	<b>การดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน</b>  <p>การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุขและเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี กระชับความสัมพันธ์และความผูกพันกับธนาคาร รวมทั้งรักษาผลผลิตภาพการทำงานไว้ได้ในระยะยาว</p>	1. อัตราการขาดงานของพนักงาน  2. สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด  3. สัดส่วนพนักงานหญิงต่อพนักงานทั้งหมด	• ไม่เกินร้อยละ 1  • ร้อยละ: 53 ของผู้บริหารทั้งหมด  • อย่างน้อยร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด	• ร้อยละ: 0.61  • ร้อยละ: 54.10 ของผู้บริหารทั้งหมด  • ร้อยละ: 66.90 ของพนักงานทั้งหมด	• ไม่เกินร้อยละ 1  • มากกว่าร้อยละ 53 ของผู้บริหารทั้งหมด  • อย่างน้อยร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด

\* ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (HCROI) = (รายได้ทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) / ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม	<b>การกำกับดูแลกิจการ</b>  การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดี สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศ และมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่ธุรกิจของธนาคารและสังคมอย่างยั่งยืน	1. ผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับ “ดีเลิศ”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับ “ดีเลิศ”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับ “ดีเลิศ”</li> </ul>
	<b>จรรยาบรรณธุรกิจ</b>  การสนับสนุนการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจในระดับสูงสุด ด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงาน และนำระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย	2. การเสริมสร้างศักยภาพด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การอบรมในหัวข้อที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเพิ่มเติมหลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และหลักสูตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ให้เป็นหลักสูตรภาคบังคับของพนักงานและผู้บริหารทุกคน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการอบรมเรื่องการกำกับดูแลกิจการให้แก่พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
	1. การได้รับการรับรองเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย	2. การรับทราบจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การคงสถานะสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีส่วนร่วมกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการคงสถานะสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย</li> </ul>
	3. การอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการใส่ใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	3. การอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการใส่ใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด</li> </ul>



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p><b>การเคารพสิทธิมนุษยชน</b></p>  <p>การยกระดับการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่องและสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล</p>	1. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	• การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	• อยู่ระหว่างจัดทำตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (ล่าช้าเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19)	• การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี
	2. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล
	3. การอบรมและสื่อความเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม			• การจัดทำหลักสูตรและการสื่อความเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม
<p><b>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b></p>  <p>การสร้างแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน ด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนร่วมมือและสนับสนุนให้คู่ค้ายกระดับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</p>	1. การสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร	• การสื่อสารและรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร	• ร้อยละ 90 ของคู่ค้าหลัก ได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร	• คู่ค้าหลักทั้งหมดลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร
	2. การปรับปรุงการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน	• การปรับปรุงแบบประเมินตนเองด้าน ESG ของคู่ค้า	• ได้ปรับปรุงแบบประเมินด้าน ESG ของคู่ค้าแล้วเสร็จ	
	3. จำนวนผลิตภัณฑ์สีเขียวที่จัดซื้อจัดจ้าง	• 9 ผลิตภัณฑ์	• 9 ผลิตภัณฑ์	• 11 ผลิตภัณฑ์



# การสร้างการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย



ธนาคารได้ออกนโยบาย  
ด้านความยั่งยืน  
เพื่อแสดงเจตนา  
ของการดำเนินงาน  
ด้านความยั่งยืน  
นโยบายดังกล่าวเน้นย้ำ  
ความสำคัญของการ  
สื่อสารและการมี  
ส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย  
ต่อการสร้างความยั่งยืน  
ขององค์กรและ  
สังคมส่วนรวม



จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตไปด้วยกัน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้า คู่ค้า พนักงานและครอบครัว ตลอดจนสังคมส่วนรวม ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ความเดือดร้อนด้วยความห่วงใย ให้คำปรึกษาหารือ ตลอดจนรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งหาแนวทางช่วยเหลือและสนับสนุนที่ตรงจุดตรงประเด็น ธนาคารได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทยในการดูแลช่วยเหลือลูกหนี้ และดูแลความปลอดภัยของทั้งลูกค้าที่มาใช้บริการและพนักงานที่ให้บริการที่สาขา ตลอดจนได้ปฏิบัติตามมาตรการและคำแนะนำด้านสาธารณสุขของทางราชการอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ธนาคารได้ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ หรือผู้อื่นที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อช่วยกันประคับประคองให้ผ่านพ้นสถานการณ์อันยากลำบากไปได้ด้วยดี

ในปี 2564 ธนาคารได้ออกนโยบายด้านความยั่งยืนเพื่อแสดงเจตนาของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน นโยบายดังกล่าวเน้นย้ำความสำคัญของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการสร้างความยั่งยืนขององค์กรและสังคมส่วนรวม ธนาคารส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมกับการริเริ่มที่ธนาคารจัดขึ้น ให้ข้อคิดเห็นหรือและคำแนะนำผ่านช่องทางติดต่อของธนาคาร ตลอดจนร่วมกับธนาคารสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดหลักการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร (<https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Governance/Corporate-Governance-Policy>) โดยให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย และการร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียและธนาคารเอง

ธนาคารแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 2. พนักงาน 3. ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) 4. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) 5. เจ้าหนี้ 6. สถาบันการเงินอื่น และ 7. ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม (รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน) โดยมีรูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้



### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

### รูปแบบของการมีส่วนร่วม

### ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

### การตอบสนองของธนาคาร

#### ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน



1. การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
2. การเผยแพร่ One Report และรายงานความยั่งยืนบนเว็บไซต์ของธนาคาร
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ของธนาคาร
4. การประชุมทางโทรศัพท์ รวม 101 ครั้ง
5. การประชุมผ่านระบบออนไลน์ รวม 53 ราย
6. การประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนกลุ่มย่อย รวม 323 ราย
7. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุนเสมือนจริง 11 ครั้ง
8. การสอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคาร

1. การสร้างผลประโยชน์ที่ดีในระยะยาว
2. การดำเนินธุรกิจโดยมีธรรมาภิบาลที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. การปฏิบัติตามผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
5. การให้ความรู้ทางการเงิน
6. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า
7. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
8. มาตรการต่างๆ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1. การมีวิสัยทัศน์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม
2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี อนุรักษ์พลังงานและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณอาคาร และทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม
3. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่เพียงพอ
4. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอข้อบุคคลเป็นกรรมการ ร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร
5. การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป
6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตรงความต้องการของลูกค้า
7. การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
8. การสื่อสารมาตรการต่างๆ ในการรับมือกับสถานการณ์โควิด-19

#### ลูกค้า






1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะตลอดทั้งปี
3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในด้านต่างๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน ภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น เป็นประจำทุกปี
4. การให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยการนัดหมายกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง
5. การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก และทวิตเตอร์ เป็นประจำ
6. การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ณ จุดบริการ เช่น สาขา และศูนย์ธุรกิจของธนาคาร
7. การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางไลน์ 1333 หรือทางเว็บไซต์ [www.bangkokbank.com](http://www.bangkokbank.com)

1. การบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
2. การให้บริการอย่างเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และให้ความรู้ทางการเงิน
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการ
5. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือที่มีความปลอดภัยในการใช้งานและตอบโต้ภัยวิถีชีวิต
6. การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก



1. การออกมาตรการช่วยเหลือต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19
2. การปลูกฝังให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางแก่พนักงาน และเน้นย้ำการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม
3. การให้ความรู้ทางการเงินด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละช่วงวัย
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
5. การปรับปรุงโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น และมีฟังก์ชันที่ตอบโจทย์การใช้งานในชีวิตประจำวันตรงต่อความต้องการ
6. การเพิ่มช่องทางตัวแทนธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวกมากยิ่งขึ้น



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
<p><b>พนักงาน</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประชุมพิเศษพนักงานจัดรับใหม่เดือนละ 2 ครั้ง</li> <li>2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบายประจำปีแบบออนไลน์</li> <li>3. การประชุมออนไลน์ระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพทุกสัปดาห์</li> <li>4. การเผยแพร่ประกาศข่าวสาร และกิจกรรมที่น่าสนใจเป็นประจำ ผ่านช่องทางสื่อสารภายใน อาทิ อีเมล Yammer BBL CONNECT และประกาศเสียงตามสาย</li> <li>5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดในช่วงการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานปีละ 2 ครั้ง</li> <li>6. การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานปีละ 1 ครั้ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ</li> <li>2. การช่วยเหลือพนักงานสำหรับครอบครัวพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19</li> <li>3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนากิจกรรมความรู้ในการทำงาน</li> <li>4. การมีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี</li> <li>5. ความก้าวหน้าบนแผนเส้นทางอาชีพ</li> <li>6. การมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันได้</li> <li>2. การออกมาตรการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด -19</li> <li>3. การพัฒนาช่องทางการเรียนรู้บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหัวข้ออบรมได้ตามความสนใจและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งมีหลักสูตรมากมายที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการทำงาน</li> <li>4. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการให้บริการสุขภาพและส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่พนักงานอย่างเพียงพอ</li> <li>5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงผลงาน และการวางแผนพัฒนากิจกรรมความรู้ของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น</li> <li>6. การจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้</li> </ol>
<p><b>ลูกค้า</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การชี้แจงกฎระเบียบต่างๆ ของธนาคารกับลูกค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่</li> <li>2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ</li> <li>3. การเยี่ยมชมและติดต่อทางโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานรวมทั้งคุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การได้รับการปฏิบัติตามธนาคารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>2. การได้รับค่าตอบแทนครบถ้วนและตรงเวลา</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และกำหนดเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม</li> <li>2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด</li> </ol>
<p><b>เจ้าหนี้</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสื่อสารโดยตรง และโดยอ้อมผ่านสื่อประเภทต่างๆ</li> <li>2. การรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียนผ่านบิวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ <a href="http://www.bangkokbank.com">www.bangkokbank.com</a></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างทันเหตุการณ์</li> <li>2. การปฏิบัติตามสัญญาและชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา</li> <li>3. ศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างทันเหตุการณ์ ผ่านการสื่อสารโดยตรงหรือสื่อประเภทต่างๆ</li> <li>2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาด้วยความซื่อตรง และบริหารจัดการเพื่อให้ชำระหนี้ได้ครบจำนวนและตรงเวลา</li> <li>3. การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมและบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร</li> </ol>





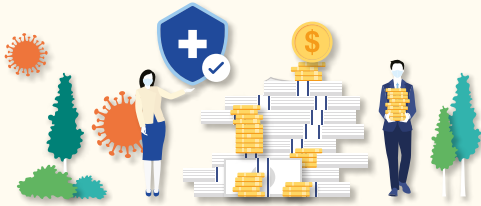
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
<p><b>สถาบันการเงินอื่น</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทยในการประชุมประจำเดือนและการทำงานร่วมกันในชมรมและคณะทำงานด้านต่างๆของสมาคมฯ</li> <li>2. การประชุมประจำเดือนและทำงานร่วมกันภายใต้คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) อันประกอบด้วยสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน</li> <li>2. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน</li> <li>3. การร่วมกันแสดงจุดยืนและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีผ่านการทำงานร่วมกันในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทย</li> <li>2. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน</li> <li>3. การทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูลและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน</li> </ol>
<p><b>ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน</li> <li>2. การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทยหลากหลายกิจกรรมในแต่ละปี</li> <li>3. การให้ความรู้แก่ธุรกิจและประชาชนทั่วไปในเรื่องต่างๆ เช่น การเงิน การลงทุน การออม และการประกอบธุรกิจ ผ่านการจัดอบรมสัมมนา ออกบูธในงานต่างๆ และสื่อออนไลน์ เป็นประจำ</li> <li>4. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่าน บัญชีทวิตเตอร์ 1333 หรือทางเว็บไซต์ <a href="http://www.bangkokbank.com">www.bangkokbank.com</a></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การเงิน การลงทุน การตลาด เทคโนโลยี และโอกาสทางธุรกิจ</li> <li>2. การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อความท้าทายต่างๆ</li> <li>3. การช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ผ่านการจัดสัมมนา ออกบูธในงานต่างๆ และสื่อออนไลน์</li> <li>2. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง</li> <li>3. การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 โดยการบริจาคเงินและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาลและผู้ได้รับความเดือดร้อน</li> </ol>



# สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2564



## การรับมือกับภาวะวิกฤต



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่

ร้อยละ **19.57**

สนับสนุนเงินให้แก่โครงการ “โรงพยาบาลสนาม แสงแห่งใจ” ในการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามเพื่อรองรับสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่ 3 จำนวน

**5**

ล้านบาท

มอบชุดตรวจ Antigen Test Kit พร้อมกล่องบัวหลวงห้วยไผ่ ซึ่งบรรจุเวชภัณฑ์และสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยโควิด-19 จำนวน

**6,000**

ชุด



## การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



สนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจผลิตและส่งไฟฟ้าพลังงานทดแทนรวม

**107,653**

ล้านบาท



เครื่องเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา

**7,290**

เครื่องทั่วประเทศ



จำนวนบัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า

**90,000**

บัญชี



สนับสนุนสินเชื่อการเกษตรรวมกว่า

**25,000**

ล้านบาท



การดำเนินโครงการ Fin Lit for the Blind มีผู้พิการทางสายตาใช้บริการอ่านหนังสือเสียงแล้ว

กว่า **3,200** ครั้ง



การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME

มีผู้รับชมรวมกว่า **1** ล้านราย



โครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง มีผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ

จำนวน **30,685** คน

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 ลดลง

ร้อยละ **17.24**

(เทียบกับปีฐาน 2563)

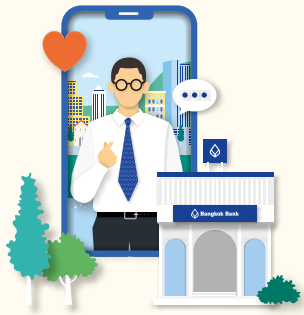
ขอบเขตที่ 2 ลดลง

ร้อยละ **5.75**

(เทียบกับปีฐาน 2563)



## การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



ความพึงพอใจของลูกค้า  
ที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร

**95** คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ  
โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

**83** คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

จำนวนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง  
จากธนาคารกรุงเทพ

มากกว่า **11.2** ล้านราย

ปริมาณธุรกรรมทางการเงิน  
ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

มากกว่า **1,180** ล้านรายการ



## การใส่ใจดูแลพนักงาน



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม  
เฉลี่ยต่อคน

**64.02** ชั่วโมง



สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อ  
ผู้บริหารทั้งหมด

ร้อยละ **54.10**



ผลตอบแทนจากการลงทุน  
ในทุนมนุษย์ (HCROI)

**3.61**



## การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ผลการประเมินจาก  
โครงการสำรวจ  
การทำกับดักแล็กการ  
บริษัทจดทะเบียนไทย  
โดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน  
กรรมการบริษัทไทย  
อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

ธนาคารได้รับ  
การต่ออายุการรับรอง  
เป็นสมาชิกของแนวร่วม  
ต่อต้านคอร์รัปชันของ  
ภาคเอกชนไทย

สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้แก่คู่ค้าทุกรายรับทราบ

และร้อยละ **90** ของคู่ค้าหลัก  
ได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร





# การรับมือกับภาวะวิกฤต

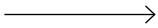


การบริหารจัดการเพื่อป้องกันความเสี่ยง  
ด้านสุขภาพการเงินของลูกค้าและธนาคาร  
และสร้างความมั่นใจว่าธนาคารสามารถ  
ตอบสนองต่อภาวะวิกฤตและความท้าทายต่างๆ  
รวมถึงฟื้นตัวสู่ภาวะปกติได้อย่างยั่งยืน





# การจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต



ในปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจธนาคารต้องเผชิญความท้าทายทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยป้องกันหรือบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ของธนาคาร รวมถึงช่วยให้มองเห็นโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นท่ามกลางความท้าทาย ธนาคารได้กำหนดแนวทางบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน ได้จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน และได้พัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารจะเกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ ธนาคารมีภาวะวิเคราะห้ปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงที่เข้มแข็งภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

## การบริหารความเสี่ยง

หลักการพื้นฐานด้านการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร คือ การบริหารให้ธุรกิจมีอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม และมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ กรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย การกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่างๆ ให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารได้วางแนวทางการบริหารความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงที่รอบด้าน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธนาคารได้วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงสำคัญและทบทวนความเหมาะสมของกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทันต่อเหตุการณ์ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ รวมทั้งได้ประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มีเงินกองทุนเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ในปี 2564 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 19.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

## กระบวนการบริหารความเสี่ยง

**กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้**

-  1. การระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
-  2. การประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง
-  3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้
-  4. การรายงานความเสี่ยงต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์



### แนวป้องกัน 3 ชั้น

ธนาคารนำหลักแนวป้องกัน 3 ชั้น มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงมีการตรวจสอบและตรวจสอบที่เหมาะสม

1.



**แนวป้องกันชั้นแรก** หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต้องเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

2.



**แนวป้องกันชั้นที่สอง** สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวัดระดับความเสี่ยง ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลของธนาคารมีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ทางการ

3.



**แนวป้องกันชั้นที่สาม** สายตรวจสอบและควบคุมมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสอบทาน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคาร เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในมีความรัดกุม เพียงพอ และเหมาะสม

### โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง ดังนี้

**คณะกรรมการธนาคาร** มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

**คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ผ่านกระบวนการระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง ติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการในระดับฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการ

กำกับความเสี่ยงในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านตลาด
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** ทำหน้าที่สนับสนุนและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

**หน่วยงานบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

**หน่วยธุรกิจของธนาคาร** มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

### การจัดการภาวะวิกฤต

ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับภาวะวิกฤต ธนาคารยึดหลักป้องกันไว้ก่อน โดยมีการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนและจัดทำแผนรองรับวิกฤตสภาพคล่อง รวมถึงจัดทำแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาด้านเงินกองทุนและสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อ



การปฏิบัติงานตามปกติ รวมทั้งมีการกำหนดกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่องในช่วงภาวะวิกฤต ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤต เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการในภาวะวิกฤต และทุกหน่วยงานของธนาคารต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องมีการฝึกซ้อมตามแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

### การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการที่สำคัญหลายด้าน เพื่อพัฒนาการบริหารความเสี่ยงในภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังนี้

- พัฒนาตัวชี้วัดสำหรับใช้ติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้พัฒนากรอบการประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมภัยคุกคามจากเทคโนโลยีใหม่ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบ รวมทั้งการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น บล็อกเชน ไบโอมेटริกซ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่เกิดจากบุคคลภายนอก ซึ่งรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น การเชื่อมต่อข้อมูลผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน การใช้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง เป็นต้น
- พัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับและตอบสนองต่อ

สถานการณ์ความเสี่ยงสำคัญ ซึ่งรวมถึงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

### การสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

วัฒนธรรมด้านความเสี่ยงจะช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เท่าทันกับความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของธนาคาร โดยนำหลักการป้องกัน 3 ชั้น มากำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง ให้เป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานในทุกหน่วยงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จนกลายเป็นวัฒนธรรมความเสี่ยงที่เข้มแข็งขององค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นประเด็นหนึ่งในการประเมินผลงานของพนักงานในระดับบริหารด้วย ธนาคารมีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง ดังนี้

#### การมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงเป็นเสาหลักและตัวอย่างสำคัญ ในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงเป็นภารกิจประจำของพนักงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทการจัดการความเสี่ยงในงานที่ตนรับผิดชอบ รายงานความเสี่ยงผ่านช่องทางที่จัดไว้ และนำเสนอแนวทางแก้ไขหรือบรรเทาความเสี่ยง นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ มีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน

ให้สอดคล้องกับหลักประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายในและนโยบายของธนาคาร รวมทั้งจัดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงจากพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

#### กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของสิ่งที่พัฒนาดังกล่าว และประเมินผลกระทบด้านต่างๆ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคล การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง กฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางการ เป็นต้น รวมทั้งต้องกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมด้วย

#### การสร้างความรู้และพัฒนาบุคลากร

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความตระหนักและเข้าใจด้านความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยการเผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่องในรูปแบบข่าวสาร บทความ หรือวิดีโอ ผ่านช่องทางสื่อสารภายใน รวมถึงจัดทำหลักสูตรการอบรมออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถเรียนรู้ได้โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงหลักสูตรด้านความเสี่ยงให้เข้มข้นและเป็นปัจจุบันมากขึ้น โดยเน้นเรื่องการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



## การบริหารจัดการในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างตั้งแต่ต้นปี 2563 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินการต่างๆ เพื่อดูแลช่วยเหลือลูกค้า พนักงาน ตลอดจนชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้ทำซ้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามข้อแนะนำและแนวปฏิบัติด้านสุขภาพ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยเคร่งครัด รวมทั้งได้กำหนดมาตรการต่างๆ ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อสวัสดิภาพของลูกค้าและพนักงานของธนาคาร ตลอดจนประชาชนทั่วไป เช่น การคัดกรองผู้เข้าอาคารและสาขาของธนาคาร การทำความสะอาดและพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ การเปลี่ยนแปลงเวลาทำการของสาขา การสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกำหนดแนวทางรับมือและปรับมาตรการและแผนต่างๆ เช่น แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และแผนบริหารภาวะวิกฤต ให้เหมาะสมกับความรุนแรงของสถานการณ์

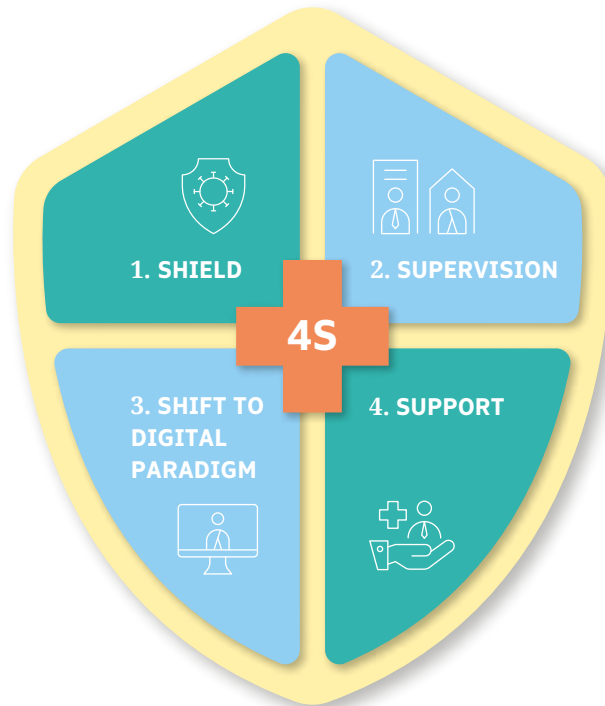
ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการดูแลช่วยเหลือพนักงาน ลูกค้า ตลอดจนชุมชนและสังคม เพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปด้วยกัน ดังนี้

### พนักงาน

ธนาคารห่วงใยสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน จึงได้ออกมาตรการดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของหลัก 4S ดังนี้

### 1. SHIELD (การป้องกันการติดเชื้อ)

ธนาคารได้ให้ความรู้ กำหนดมาตรการ ออกแนวปฏิบัติ และสื่อความเกี่ยวกับการป้องกันโควิด-19 ให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร รวมทั้งมีระบบติดตามข้อมูลพนักงานธนาคารที่ป่วยหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบุคลากรและป้องกันการแพร่เชื้อเพิ่มเติม



### 2. SUPERVISION (การบริหารจัดการ)

ธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารอัตรากำลังพนักงาน โดยได้กำหนดสัดส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความรุนแรงของโควิด-19 และได้กำหนดมาตรการ “Split Site Split Team” เพื่อแบ่งแยกพนักงานในแต่ละหน่วยงานให้มีผู้ปฏิบัติงานในสถานที่หลัก และผู้ปฏิบัติงานในสถานที่สำรอง เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ ยังสามารถดำเนินต่อไปได้หากจำเป็นต้องปิดสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดสรรตารางทำงานของพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของพนักงาน โดยคำนึงถึงรูปแบบการเดินทางมาทำงาน การเป็นโรคกลุ่มเสี่ยงเสียชีวิตจากโควิด-19 และการได้รับวัคซีนป้องกันโควิด-19 อีกด้วย

### 3. SHIFT TO DIGITAL PARADIGM (การเปลี่ยนไปสู่วิถีการทำงานรูปแบบใหม่)

ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนการทำงานให้เป็นวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ โดยได้จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงาน ประชุม และเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์จากที่ใดก็ได้โดยสะดวก ไม่จำเป็นต้องมาสถานที่ทำงาน ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 ของตัวพนักงานเองและส่วนรวม

### 4. SUPPORT (การให้ความช่วยเหลือ)

ธนาคารให้ความช่วยเหลือและดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนี้

- จัดหาอุปกรณ์ดูแลสุขภาพอนามัยให้กับพนักงานทุกคน ได้แก่ หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์
- จัดหาวัคซีนป้องกันโควิด-19 เข็มที่หนึ่งและเข็มที่สองให้กับพนักงาน และเมื่อจัดสรรแก่พนักงานเรียบร้อยแล้ว จึงได้ขยาย





การจัดสรรไปยังสมาชิกในครอบครัวของพนักงาน ตลอดจน  
ผู้ให้บริการภายนอก ที่ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร รวมทั้งธนาคาร  
ยังได้เร่งติดต่อประสานงานกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้  
รับวัคซีนเข็มที่ 3 โดยเร็ว

- ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 กรณีที่พนักงานต้อง  
ออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เป็นประจำ โดยจัดหาชุดตรวจ Antigen  
Test Kit ให้กับพนักงานใช้ตรวจก่อนไปปฏิบัติงาน เพื่อความ  
ปลอดภัยของพนักงานเอง รวมทั้งลูกค้าและบุคคลอื่นที่อาจมี  
การสัมผัสกับพนักงาน
- ดูแลพนักงานที่ติดเชื้อโควิด-19 โดยการจัดหาโรงพยาบาลหรือ  
Hospital การสนับสนุนค่ารักษาและค่าตรวจโควิด-19  
และการติดตามดูแลให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

### ลูกค้า

ธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด  
ของโควิด-19 มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูแลและประคับประคองลูกค้า  
ให้ผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้ด้วยดี ธนาคารได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือ  
ไว้หลากหลายให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยมีมาตรการที่สำคัญ ดังนี้

- ดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อย ระยะที่ 3 (ขยายเวลา  
จากมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อย ระยะที่ 2 ซึ่งสิ้นสุดเมื่อ  
30 มิ.ย. 2564 ไปจนถึง 31 ธ.ค. 2564) ครอบคลุมลูกค้า  
สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อ  
ที่อยู่อาศัย และสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน มาตรการ  
ความช่วยเหลือดังกล่าวมีหลากหลายแนวทาง เช่น การลดค่างวด  
การพักชำระเงินต้น การพักชำระค่างวด การขยายระยะเวลาชำระหนี้  
และการเปลี่ยนจากสินเชื่อหมุนเวียนเป็นสินเชื่อระยะยาว

• ดำเนินมาตรการด่วนพักชำระหนี้เป็นระยะเวลา 2 เดือน ตามแนวทาง  
ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้า  
ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและลูกค้ารายย่อยที่ต้องปิดกิจการ  
เนื่องจากมาตรการของทางการในพื้นที่ควบคุมที่มีความเสี่ยงสูงสุด

- ดำเนินมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง  
ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการ  
ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส  
โคโรนา 2019 เพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ  
ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้แก่  
1. มาตรการสินเชื่อฟื้นฟูเพื่อเสริมสภาพคล่องสำหรับลูกค้า  
ด้วยการคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษและยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ  
ในการขอสินเชื่อ 2. มาตรการพักทรัพย์ พักหนี้ เพื่อลดภาระ  
ทางการเงินของผู้ประกอบการที่มีศักยภาพด้วยการโอน  
ทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันมาชำระหนี้ให้กับธนาคาร โดยลูกค้า  
สามารถเช่าทรัพย์สินนั้นเพื่อไปประกอบธุรกิจตามอัตราค่าเช่า  
ที่ตกลงกัน และให้สิทธิซื้อทรัพย์สินภายใน 3-5 ปี หนี้ที่เหลือ  
(หากมี) ช่วยเหลือด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

- ดำเนินมาตรการแก้น้อยอย่างยั่งยืน โดยการให้ความช่วยเหลือลูกค้า  
อย่างต่อเนื่อง (ต่อจากมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับ  
ผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย:  
มาตรการ ธพท. 28 ก.พ. 63 ซึ่งสิ้นสุดเมื่อ 31 ธ.ค. 2564)  
ครอบคลุมทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อย ช่วยเหลือด้วย  
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้และให้สินเชื่อใหม่เพิ่มเติม สำหรับลูกค้า  
รายย่อยได้มีการขยายความช่วยเหลือ ได้แก่ การลดอัตราผ่อน  
ชำระหนี้ขั้นต่ำของบัตรเครดิตจนถึงปี 2566 และการขยาย  
วงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจนถึง  
31 ธ.ค. 2565

• ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าธุรกิจที่มีเจ้าหนี้  
หลายราย ทดแทนโครงการ DR BiZ ซึ่งสิ้นสุดเมื่อ 31 ธ.ค. 2564  
เพื่อช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจที่มีเจ้าหนี้ตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป ด้วยการ  
ปรับปรุงโครงสร้างหนี้และให้สินเชื่อใหม่ ภายใต้กระบวนการและ  
ขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- ดำเนินการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยด้วยการรีไฟแนนซ์  
และการรวมหนี้ ซึ่งขยายเวลามาตรการจากเดิมที่สิ้นสุดเมื่อ  
31 ธ.ค. 2564 ไปจนถึง 31 ธ.ค. 2566 เพื่อช่วยเหลือลูกค้า  
สินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน เช่น บัตรเครดิต และสินเชื่อ  
ส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ให้สามารถใช้ประโยชน์จากหลักประกัน  
ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีมูลค่าเหลืออยู่ ซึ่งจะช่วยลดภาระ  
การผ่อนชำระและลดอัตราดอกเบี้ยของลูกค้า มาตรการนี้  
สามารถทำได้ทั้งการรวมหนี้ภายในธนาคารเองและรวมหนี้จาก  
ต่างสถาบันการเงิน

- ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการที่สาขาธนาคาร  
โดยการเปิดให้จองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ธนาคาร  
ซึ่งจะช่วยลดความแออัดในสาขาและลดความเสี่ยงติดโควิด-19  
นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า ธนาคารสนับสนุนให้  
ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคาร  
กรุงเทพ และบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ซึ่งสามารถทำธุรกรรมได้อย่าง  
สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง

ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรการ  
ช่วยเหลือและสมัครขอรับความช่วยเหลือผ่านทางสาขา สำนักธุรกิจ  
เว็บไซต์ธนาคาร โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ หรือ  
บัวหลวงโฟน โทร 1333 หรือ 0-2645-5555



### ชุมชนและสังคม

ธนาคารมีความห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทั่วไปในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ผ่านการสนับสนุนด้านงบประมาณแก่โครงการช่วยเหลือต่างๆ และการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ เพื่อช่วยให้สถานการณ์วิกฤตคลี่คลายและคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ดังนี้

- สนับสนุนพื้นที่สโมสรธนาคารกรุงเทพเป็นสถานที่บริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมสถานที่ บริการนำดื่มแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนที่มารับการฉีดวัคซีน นอกจากนี้ ยังจัดเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดพื้นที่และห้องน้ำตลอดระยะเวลาการให้บริการ
- ร่วมให้การสนับสนุนโครงการ Call Center หมอพร้อม ของกระทรวงสาธารณสุข ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 0-2797-2333 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการติดต่อจองวัคซีนป้องกันโควิด-19 และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการฉีดวัคซีน โดยศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ได้จัดพื้นที่ในอาคารถนนพระราม 9 สำหรับให้บริการดังกล่าวโดยเฉพาะ
- มอบน้ำดื่มบรรจุขวดให้กับโรงพยาบาล 248 แห่ง ผ่านสาขาธนาคารทั่วประเทศ และมอบน้ำดื่มบรรจุขวด จำนวน 90,000 ขวด สำหรับให้บริการประชาชน บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงมอบน้ำดื่มบรรจุขวดจำนวน 1,200 ขวด ให้แก่ผู้ที่มารับการตรวจโควิด-19 ที่ซอยละลายทรัพย์ และมอบไข่ไก่จำนวน 3,000 ฟอง เพื่อช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ในช่วงกักตัว



- มอบชุดตรวจ Antigen Test Kit พร้อมกล่องบิวหลวงห่วงใย ซึ่งบรรจุเวชภัณฑ์และสิ่งของจำเป็นสำหรับดูแลผู้ป่วยโควิด-19 อาการไม่รุนแรง ที่พักรักษาตัวแบบแยกกักตัวที่บ้าน หรือแยกกักตัวในชุมชน รวมถึงกลุ่มผู้มีความเสี่ยงติดเชื้อสูงที่อยู่ในพื้นที่ควบคุมสูงสุด รวมทั้งสิ้น 6,000 ชุด
- มอบเงิน 1 ล้านบาท สมทบทุนสนับสนุนสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) ในการจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลแก่ทีมเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินพิเศษ สำหรับใช้ในการช่วยเหลือรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน



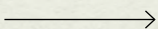
- มอบเงิน 5 ล้านบาท สนับสนุนการดำเนินโครงการ “โรงพยาบาลสนามแสงแห่งใจ” ในการจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม 450 เตียง รองรับผู้ป่วยสีเขียวและเหลืองอ่อน เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาผู้ป่วยล้นเตียงและแบ่งเบาภาระของบุคลากรทางการแพทย์ในการรับมือสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่ 3

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานร่วมปันน้ำใจช่วยเหลือชุมชนและสังคม ผ่านการบริจาคเงินสมทบทุนเพื่อจัดซื้อเครื่องมือทางการแพทย์ให้กับ 12 สถาบันการแพทย์ในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์ มุานิติรามธิบดี ในพระราชูปถัมภ์ฯ ศิริราชมูลนิธิ มูลนิธิโรงพยาบาลกลาง มูลนิธิภัทรมาหาราชาอนุสรณ์ ในพระราชูปถัมภ์ฯ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในพระราชูปถัมภ์ฯ มูลนิธิโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มูลนิธิโรงพยาบาลสวนดอก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โรงพยาบาลชลประทานมูลนิธิ และมูลนิธิโรงพยาบาลหาดใหญ่ รวมทั้งได้เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานร่วมกันบริจาคเงินสมทบทุนซื้ออาหารจากร้านอาหารรายเล็ก เพื่อมอบให้แก่ประชาชนทั่วไป และคนงานก่อสร้างในชุมชนเขตปทุมวัน ซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ภายใต้โครงการ “เพื่อนพึ่งพา เพราะเพื่อนไม่ทิ้งกัน” โดยมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย



## การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

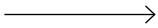


การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ  
สนับสนุนกิจกรรมที่สร้างความยั่งยืน  
ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงิน  
และการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง  
เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน  
และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม





# การให้บริการทางการเงิน อย่างมีความรับผิดชอบต่อ



การพัฒนาเศรษฐกิจในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้เน้นไปที่การขยายการค้า การลงทุน และการอุปโภคบริโภค เพื่อให้เศรษฐกิจเติบโตในอัตราสูงสุด แม้ว่าเศรษฐกิจได้เติบโตเพิ่มขึ้นกว่าในอดีตหลายเท่า แต่ก็ส่งผลข้างเคียงต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม กลายเป็นความท้าทายของการพัฒนาต่อไปในอนาคต ธนาคารตระหนักถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจและโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร หากเศรษฐกิจไม่สามารถเติบโตได้ดีในระยะยาว ธนาคารก็ยากที่จะมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาวเช่นกัน ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ การพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ และการสนับสนุนสินเชื่อแก่กิจกรรมที่สร้างคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกในความตกลงปารีส ตลอดจนเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร



## การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ กำหนดรายการผู้ขอสินเชื่อหรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ พัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และสื่อสารไปยังผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้ลงนามประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อ ในงาน Sustainable Thailand 2021 ซึ่งเป็นการให้คำมั่นว่าจะดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกในความตกลงปารีส รวมทั้งจะให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพและความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนแก่บุคลากรของธนาคาร

## โครงสร้างการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธนาคาร ในขณะที่ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของธนาคาร ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ และกรอบแนวทางปฏิบัติด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อเป็นประจำทุกปี โดยมีการปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกธนาคาร เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ มีความทันสมัย ครอบคลุมและเพียงพอต่อการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่อาจจะเกิดขึ้นใหม่

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



นโยบายการให้สินเชื่อ  
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ



## กรอบการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ

นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อและรายการสินเชื่อที่จะไม่ให้การสนับสนุนแล้ว ธนาคารได้กำหนดกรอบการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ซึ่งครอบคลุมทั้งสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคล และธนาคารได้เพิ่มรายละเอียดของกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งได้พัฒนาเครื่องมือประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG ซึ่งถูกนำมาใช้แล้วตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ของปี 2564

## สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการอย่างรอบคอบผ่านกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส และคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้าน ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามการดำเนินงานที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับโครงการที่อาจสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง โดยจะพิจารณาสินเชื่ออย่างระมัดระวังตามมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดไว้

ในการทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ธนาคารมีการพิจารณาประเด็นด้าน ESG เช่น การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับด้าน ESG ของผู้ขอสินเชื่อ เช่น การทำลายสิ่งแวดล้อม การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทุจริตคอร์รัปชัน และการละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านกฎหมาย

ด้านความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ในส่วนของการพิจารณาคำขอสินเชื่อโครงการ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนและใช้เงินลงทุนสูง เช่น โรงไฟฟ้าและระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ซึ่งมีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับที่สูงกว่าสินเชื่อทั่วไป ธนาคารจึงได้นำหลักการอิควเตอร์ มาปรับใช้ให้เหมาะสม โดยกำหนดให้มีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโครงการต่อไป

### แนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

1. การจัดประเภทของสินเชื่อโครงการตามระดับของความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

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

2. กรณีคำขอสินเชื่อโครงการที่ถูกจัดประเภทเป็นโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่จัดอยู่ใน Category A และ Category B ต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

- **ลูกค้า** ต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการที่ขอสินเชื่อ และจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐาน

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าจะต้องประกอบด้วย

- 1) การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากโครงการที่ขอสินเชื่อ
- 2) การกำหนดแนวทางหรือมาตรการลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- 3) การจัดทำกระบวนการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสีย
- 4) การมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- **เจ้าหน้าที่ของธนาคาร** ต้องศึกษารายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้า และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ ตลอดจนมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม

สำหรับคำขอสินเชื่อโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารกำหนดให้ลูกค้าต้องมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อีกทั้งมีการกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง ธนาคารกำหนดให้สินเชื่อโครงการที่อยู่ใน Category A เช่น เหมืองแร่ เขื่อนกักเก็บน้ำ และโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อน จะต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำการทบทวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของโครงการ



รวมถึงทบทวนระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการด้วย นอกจากนี้ หลังจากที่ได้รับอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่ธนาคารจะติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบที่สำคัญ ตลอดจนกำหนดมาตรการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าวเป็นประจำในช่วงเวลาที่ทบทวนวงเงินสินเชื่อ ตลอดระยะเวลาของสินเชื่อโครงการ

### ตัวอย่างการสนับสนุนสินเชื่อโครงการ

#### โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนาม

ธนาคารเริ่มให้สินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนามมาตั้งแต่ปี 2561 และยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ความเชี่ยวชาญในการพิจารณาสินเชื่อและให้บริการ การบริหารความเสี่ยงในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ แม้ว่าการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์จะเป็นพลังงานสะอาด แต่มีการใช้พื้นที่กว้างขวางมากในการติดตั้งระบบต่างๆ จึงอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ครอบคลุมและมีการบริหารจัดการผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการจัดการความขัดแย้งกับชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ธนาคารจึงได้กำหนดเงื่อนไขให้โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนามมีการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบก่อนจะมีการพิจารณาให้สินเชื่อแก่โครงการ

#### โรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม

ธนาคารเริ่มพิจารณาให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนามตั้งแต่ปี 2563 อย่างไรก็ดี แม้ว่าโรงไฟฟ้าพลังงานลมจะเป็นการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด แต่ถ้าหากขาดความเชี่ยวชาญและการบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่ดี ก็อาจส่ง

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้ เช่น มลพิษทางเสียง ผลเสียต่อทัศนียภาพและระบบนิเวศ โดยธนาคารมีการกำหนดเงื่อนไขให้โครงการมีการจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเพื่อลดความขัดแย้งต่อชุมชนรอบโรงไฟฟ้า นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคและที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายเพื่อช่วยเช็คสอบรายงานการประเมินดังกล่าวว่าเป็นไปตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนดและช่วยติดตามผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า

#### โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าในประเทศไทย พ.ศ. 2561–2580 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมดำเนินการในระยะแรก (Quick Win) กำลังการผลิต 11 เมกะวัตต์ จำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระยะเวลา 20 ปี โครงการดังกล่าวมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้และมีการติดตั้งระบบจัดการมลพิษ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้โครงการมีที่ปรึกษาด้านเทคนิคและที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านกฎหมาย พร้อมทั้งมีการติดตามผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

### สินเชื่อบุคคล

ธนาคารกำหนดเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อบุคคลอย่างรอบคอบบนพื้นฐานของความเสี่ยงด้านเครดิต ควบคู่กับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจมีเงินเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้ามีภาระหนี้สินเกินตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้มีรายได้น้อย

ผู้สูงอายุ และผู้ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดแรงงาน ธนาคารมีการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพิจารณาปรับเปลี่ยนวงเงินให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ในส่วนของสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธนาคารมีการติดตามดูแลเป็นพิเศษ โดยกำหนดเพดานของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และมีภาระหนี้ต่อรายได้มากกว่าร้อยละ 70 ให้ไม่เกินร้อยละ 10 ของลูกหนี้ทั้งหมดในพอร์ตสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องทำความรู้จักตัวตนของลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า โดยการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบคอบ รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG ที่เกี่ยวข้อง เช่น การฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

### การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

#### ผู้บริหารและพนักงาน

เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้เรื่อง “นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ” “ความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)” และ “การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึง ESG” ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านการอบรมในรูปแบบออนไลน์และการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์ม BBLearn รวมถึงนำเสนอบทความที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง



ธนาคารได้แต่งตั้งตัวแทนของแต่ละสายงานขึ้นเชื่อให้ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ โดยจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างกลุ่มตัวแทนและทีมงานด้านความยั่งยืนของธนาคารเป็นระยะ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ในประเด็นด้าน ESG ซึ่งจะถูกนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานในสายงานสินเชื่อที่สังกัดอยู่ อันนำมาซึ่งการพัฒนานโยบายและกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการอบรมสัมมนาต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้าน ESG และนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้กับการทำงานของธนาคาร

### ลูกค้า

ธนาคารได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลในประเด็นเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการให้ข้อมูลความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของธนาคาร ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูป และเว็บไซต์ นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับบริษัทในเครือจัดกิจกรรมสัมมนาในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มด้านสิ่งแวดล้อมและแนะนำผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ตอบโจทย์ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับ Mega Trend ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ ด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมให้ข้อมูลกองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP)
- การจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อ “Sustainable Investment Forum” โดยได้รับเกียรติจาก คุณพิมพ์ภาวี พลโยธิน ประธาน

เจ้าหน้าที่บริหาร องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF) ประจำประเทศไทย บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และมีผู้เชี่ยวชาญจาก ธนาคารกรุงเทพ บลจ.บัวหลวง และ บลจ.บางกอกแคปปิตอล ร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทุนที่ยั่งยืน

- การจัดสัมมนาในหัวข้อ “จัดพอร์ตแกร่ง โตอย่างยั่งยืน ด้วยกองทุน ESG” ร่วมกับผู้จัดการ Money Expo 2021 โดยมี ดร.ธนาวุฒิ พรโรจน์างกูร รองกรรมการผู้จัดการ หัวหน้าสายงานบริหารการลงทุน บลจ. บางกอกแคปปิตอล ร่วมให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะโลกร้อน พร้อมทั้งแนะนำกองทุนที่ลงทุนในธุรกิจที่ใช้นวัตกรรมเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน อย่างเช่น กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BACP-CLEAN)

### หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

ธนาคารได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ในประเด็นด้าน ESG โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- การเข้าร่วมโครงการเร่งรัดการจดทะเบียนเครื่องจักรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของกรมโรงงาน เพื่อสนับสนุนเอสเอ็มอีในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนเครื่องจักรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด ธนาคารได้ร่วมออกบูธในงานสัมมนา และได้นำเสนอสินเชื่อบัวหลวงกรีนให้กับผู้ประกอบการที่สนใจปรับปรุงหรือเปลี่ยนเครื่องจักร

- การสนับสนุนงาน IEEE PES Dinner Talk 2021 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการพัฒนาด้านพลังงานและอุตสาหกรรมไฟฟ้าไทยแก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจ ภายในงานมีการแสดงปาฐกถาพิเศษหัวข้อ “ทิศทางและนโยบายพลังงานไทย” โดยนายสุพัฒน์พงษ์ พันธมีเขาว รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน และมีการเสวนาหัวข้อ “ความท้าทายด้านไฟฟ้าและพลังงานหลังยุคโควิด ด้วยสุนทรียสนทนากับผู้ว่าการไฟฟ้าชุดใหม่”
- การสนับสนุนงานสัมมนาวิชาการด้านพลังงานประจำปี Energy Symposium 2021 Special (Webinar) ของสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ภายใต้หัวข้อ “การปรับตัวของภาคอุตสาหกรรมไทยในยุค Energy Transition to Sustainability” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการรับทราบถึงนโยบายและสถานการณ์ด้านพลังงานที่อาจเกิดขึ้นหลังจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

### การสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

#### สืบเชื้อเพื่อพลังงานทดแทน

ธนาคารสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนเพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านพลังงาน และบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยและเป้าหมายของความตกลงปารีส ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนด้านพลังงานทดแทนแก่ธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม เป็นต้น ในปี 2564 ธนาคารได้อนุมัติสนับสนุน



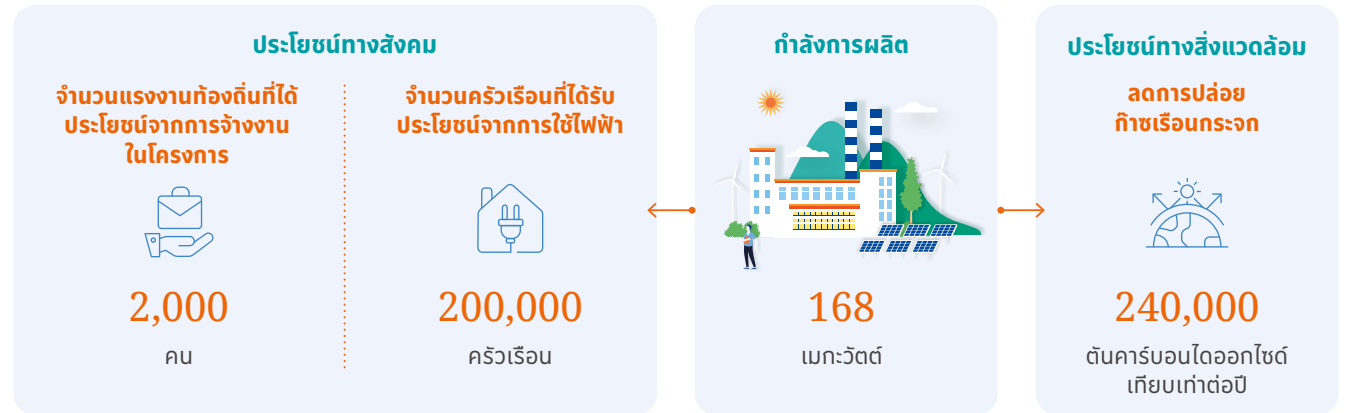


สินเชื่อเพื่อการลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนเป็นวงเงินรวมกว่า 2,508 ล้านบาท มีกำลังการผลิตไฟฟ้ารวม 299 เมกะวัตต์



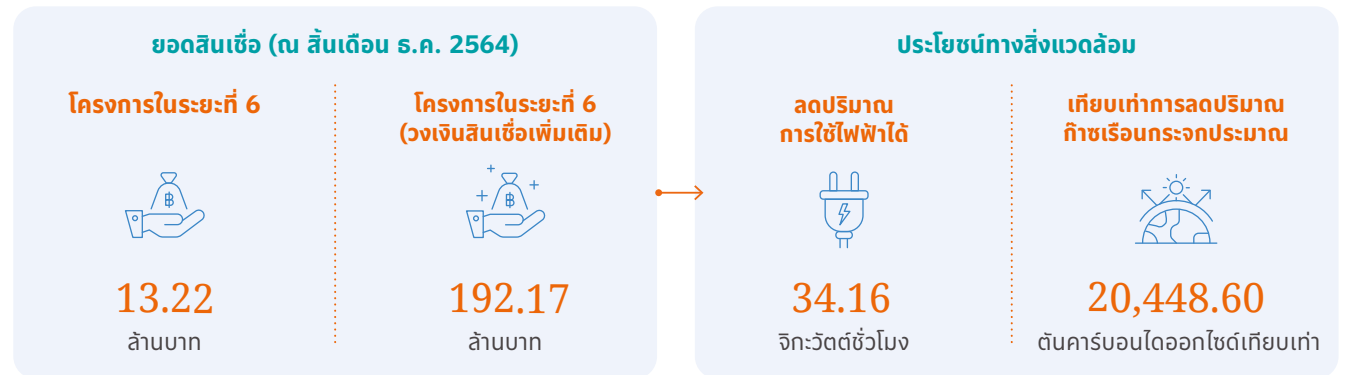
### ประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับลงทุนพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ขนาดใหญ่ในพื้นที่จังหวัดนันทวัตประเทศเวียดนาม เพื่อส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนและสร้างความมั่นคงทางด้านพลังงานของประเทศ



### สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้เข้าร่วม “โครงการเงินกู้หมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน” โดยความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินไทยและกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน มาอย่างต่อเนื่อง โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ



หมายเหตุ: ข้อมูลผลการประหยัดพลังงานและปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน



ในการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน ผ่านการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่กิจกรรมที่เข้าข่าย การอนุรักษ์พลังงานตาม พรบ. การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน เช่น การปรับปรุงอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงาน และการปรับปรุง กระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงาน การลงทุนดังกล่าวจะช่วย ให้ธุรกิจสามารถใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดต้นทุนการผลิต และลดก๊าซเรือนกระจก

### สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า



ธนาคารเป็นสถาบันการเงินหลักในการสนับสนุนสินเชื่อแก่ โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง ในรูปแบบการปล่อยกู้ร่วม มูลค่ารวม 63,360 ล้านบาท โดยธนาคารให้สินเชื่อวงเงินประมาณ 17,820.67 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.13 ของวงเงินกู้ร่วมของ โครงการ โครงการรถไฟฟ้าดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวก ในการเดินทางของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล รวมทั้งช่วยลดปริมาณการจราจรและลดก๊าซเรือนกระจก

ที่เกิดจากการเดินทางโดยยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลด้วย

### สินเชื่อบัวหลวงกรีน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่เอสเอ็มอีภายใต้ “สินเชื่อบัวหลวงกรีน” มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2551 เพื่อ ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรืออนุรักษ์ ทรัพยากรตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

1. การลงทุนด้านพลังงานทดแทน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน พลังงานทดแทนหรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น พลังงาน จากแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ การลงทุนเพื่อลด การใช้พลังงานภายในธุรกิจ และการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และ จักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
2. การลงทุนด้านการบริหารจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การนำเศษวัสดุเหลือใช้มาใช้ซ้ำ หรือนำกลับมาใช้ใหม่

การเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ (ล้านบาท)	2561	2562	2563	2564	รวม
 โครงการรถไฟฟ้า สายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี	466.83	3,281.00	2,350.50	976.33	7,074.67
 โครงการรถไฟฟ้า สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง	461.17	2,912.50	2,596.50	1,476.83	7,447.00

### สินเชื่อเพื่อกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในปี 2564

#### สินเชื่อเพื่อธุรกิจผลิตและส่งไฟฟ้าพลังงานทดแทน แสงอาทิตย์ ลม น้ำ ชีวมวล



**107,653**  
ล้านบาท

#### • ลูกค้าธุรกิจธนาคารต่างประเทศ

#### ยอดสินเชื่อคงค้าง

**13,646**  
ล้านบาท

#### กำลังการผลิต

**2,824**  
เมกะวัตต์

#### • ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

#### ยอดสินเชื่อคงค้าง

**43,634**  
ล้านบาท

#### กำลังการผลิต

**3,894**  
เมกะวัตต์

### สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบไฟฟ้า



**14,522**  
ล้านบาท

#### สินเชื่อเพื่อธุรกิจบำบัด และการกำจัดของเสีย



**39**  
ล้านบาท

#### สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่มีการนำ ของใช้แล้วและนำเศษวัสดุ กลับมาใช้ใหม่



**314**  
ล้านบาท



3. การลงทุนด้านการใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนสารเคมี เช่น การใช้วัสดุชีวภาพที่ย่อยสลายง่ายแทนการใช้พลาสติก การทำเกษตรแบบอินทรีย์ เป็นต้น

ในปี 2564 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนให้กับลูกค้าเพิ่มเติม จำนวน 2 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 4.2 ล้านบาท และ ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2564 ธนาคารมียอดสะสมของสินเชื่อบัวหลวงกรีนรวม 93.2 ล้านบาท สินเชื่อดังกล่าวมีส่วนช่วยให้เอสเอ็มอีสามารถลดต้นทุนด้านพลังงาน ลดก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ให้สามารถรับมือกับกระแสการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำที่กำลังเกิดขึ้นทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้ ธนาคารกำลังอยู่ระหว่างการทบทวนและปรับปรุงสินเชื่อบัวหลวงกรีนให้มีความทันสมัยมากขึ้น รวมถึงปรับปรุงหลักเกณฑ์เงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของเอสเอ็มอีมากขึ้นด้วย

### โครงการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงานระยะที่ 2 (พ.ศ. 2563–2564)

ธนาคารร่วมกับสำนักงานประกันสังคม ในโครงการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงานระยะที่ 2 โดยสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่สถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้กิจการมีเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องและรักษาการจ้างงานอย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายใต้เงื่อนไขว่าสถานประกอบการต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน และต้องรักษาจำนวนผู้ประกันตนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ โดยนับตั้งแต่ปี 2563-2564 มีจำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการรวม 294 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 1,059 ล้านบาท โครงการดังกล่าวช่วยให้สถานประกอบการสามารถคงการจ้างงานได้อย่างสม่ำเสมอในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

### ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการระดมทุน เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทเอกชนชั้นนำในประเทศไทย ผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้าน ESG ในปี 2564 การระดมทุนผ่านการออกตราสารหนี้สีเขียวหรือตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อสังคม และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน หรือตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนในตลาดทุนไทยโดยภาคเอกชนมีมูลค่ารวม 56,700 ล้านบาท ซึ่งมูลค่าธุรกรรมที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายเท่ากับ 37,200 ล้านบาท หรือร้อยละ 66 ของมูลค่าตราสารหนี้ด้าน ESG ทั้งหมดในตลาดทุนไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีประกันของบริษัท ไทยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** ครั้งที่ 2/2564 มูลค่ารวม 2,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อการชำระคืนหนี้สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งแก่รถยนต์ไฮบริดที่เข้าเกณฑ์คุณสมบัติเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นับเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ออกโดยอุตสาหกรรมรถยนต์ครั้งแรกในประเทศไทย
- **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน)** ครั้งที่ 1/2564 มูลค่ารวม 3,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อทดแทนเงินที่ได้ใช้ไปในการลงทุนโครงการพลังงานหมุนเวียน ได้แก่ โครงการพลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานลม
- **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)** ครั้งที่ 1/2564 มูลค่ารวม 12,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระคืนหนี้สำหรับการลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย และเพื่อเป็นเงินลงทุนในการปรับปรุงประสิทธิภาพโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ใน

ประเทศไทย รวมทั้งเพื่อการลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในไต้หวัน

- **หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของบริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน)** ครั้งที่ 1/2564 มูลค่ารวม 10,000 ล้านบาท มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท ได้แก่ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเพิ่มปริมาณขวด PET หลังการบริโภคที่ใช้ไปในการรีไซเคิลต่อปี และการเพิ่มสัดส่วนการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนของบริษัท เงินที่ได้จากการออกหุ้นกูงจะนำไปใช้ชำระคืนหนี้เดิมและ/หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั่วไปภายในกิจการ
- **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** ครั้งที่ 1/2564 มูลค่ารวม 10,200 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระคืนหนี้เดิมสำหรับการจัดซื้อรถไฟฟ้าและระบบรถไฟฟ้าและเครื่องกล ของโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือ-ใต้

นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้มีส่วนสนับสนุนกระทรวงการคลัง ในการนำพันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนไปขึ้นทะเบียนและแสดงข้อมูลใน Luxembourg Green Exchange (LGX) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแสดงข้อมูลตราสารหนี้สีเขียว ตราสารหนี้เพื่อสังคม และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน ที่นักลงทุนทั่วโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก จากการมุ่งสนับสนุนการระดมทุนตราสารหนี้ด้าน ESG อย่างต่อเนื่องได้ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัล Sustainable Finance Award 2021: Regional Awards - Asia Pacific, “Outstanding Leadership in Green Bonds” จากนิตยสาร Global Finance ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความสำเร็จและความภาคภูมิใจของธนาคาร



### กองทุนเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมในเครือพิจารณาคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่มีนโยบายด้าน ESG และด้านความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2564 ได้ออกกองทุนใหม่เพิ่มอีก 4 กองทุน ได้แก่ กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF) และกองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)

ปัจจุบันกองทุนเพื่อความยั่งยืนที่ธนาคารเสนอขายมีดังนี้

- **กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND)** เน้นลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติ และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายนำร้อยละ 40 ของรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานพัฒนาสังคม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดย ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2564 กองทุนมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 594.93 ล้านบาท
- **กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) และกองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF)** เน้นลงทุนในบริษัทที่มีการทำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ CG Scoring ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และสำหรับกองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) ยังพิจารณาถึงการที่บริษัทได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2564 กองทุนบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาล

ไทย (B-THAICG) มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 258.51 ล้านบาท กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) 3,799.44 ล้านบาท และกองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF) 3,696.66 ล้านบาท

- **กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) และกองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF)** เน้นลงทุนในบริษัททั่วโลกที่มีการจัดการอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการ โดย ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2564 มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนเปิด

บัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) 4,628.25 ล้านบาท กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) 1,065.36 ล้านบาท และ กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF) 179.76 ล้านบาท

- **กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)** เน้นลงทุนในหลักทรัพย์หรือตราสารของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า เศรษฐกิจหมุนเวียนและการจัดการขยะ อุปกรณ์กักเก็บพลังงาน เป็นต้น โดย ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2564 กองทุนมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 940.21 ล้านบาท





# การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน



ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและให้ความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึงมาโดยตลอด เนื่องจากเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินและการมีความรู้ทางการเงินจะช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือน เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนของประเทศ อีกทั้งยังมีประโยชน์เชิงธุรกิจต่อธนาคารด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประโยชน์ระยะยาวจากการขยายฐานลูกค้า ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการและปลูกฝังความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคาร ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ประชาชนทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางต่างๆ โดยการขยายบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากขึ้น พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตอบโจทย์เอสเอ็มอีและกลุ่มเปราะบางต่างๆ ตลอดจนให้ความรู้ด้านการเงินและด้านธุรกิจผ่านหลากหลายช่องทาง

## แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ และได้ขยายช่องทางบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านการดำเนินงานของธนาคารเองและความร่วมมือกับพันธมิตรจากทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากตระหนักถึงประโยชน์สำคัญ 2 ประการ คือ 1. เป็นโอกาสในการช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินแก่ครัวเรือนและสร้างเสริมศักยภาพแก่ธุรกิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบที่ธนาคารมีต่อผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว และ 2. เป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้ของธนาคารในระยะยาว

ธนาคารได้วางกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติให้เหมาะสมตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยเน้นการดำเนินงานใน 3 ด้าน ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย เน้นเรื่องการส่งเสริมการออมและการจัดการหนี้สิน
2. การวางรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ เน้นเรื่อง การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร และการให้ความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพการเข้าถึงสินเชื่อในระยะยาว
3. การขยายโอกาสทางการเงินสู่กลุ่มเปราะบาง เน้นเรื่องการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ร่วมถึงการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของการส่งเสริมความรู้ ให้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

## การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล

### การพัฒนาช่องทางบริการ

#### • บริการตัวแทนธนาคาร

ธนาคารได้แต่งตั้งตัวแทนธนาคาร เพื่อเพิ่มช่องทางบริการของธนาคารให้มากขึ้น ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถใช้บริการจากตัวแทนธนาคารที่อยู่ใกล้บ้านในช่วงเวลาที่สะดวก ไม่ว่าจะอยู่ในจังหวัดห่างไกลหรือในชุมชนนอกเขตเมือง บริการตัวแทนธนาคารเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการแก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือยังไม่สามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ หรือบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง หรือไม่สามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ หรือบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง หรือไม่สามารถไปใช้บริการที่สาขาธนาคารในระหว่างเวลาทำงาน ตัวแทนธนาคารประกอบด้วยเซเวน อีเลฟเว่น โลตัส ทรู มินนี่ เอไอเอส เคอรี่ เอ็กซ์เพรส และไปรษณีย์ไทย ซึ่งมีจุดบริการกระจายอยู่ทั่วทุกจังหวัด โดยสามารถให้บริการต่างๆ ดังนี้





- บริการรับฝากและถอนเงินสดที่ เซเว่น อีเลฟเว่น โลตัส และ 7-11
- บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่ เซเว่น อีเลฟเว่น โลตัส 7-11 และ 7-11
- บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน (บริการ Be My ID) ได้ที่ เซเว่น อีเลฟเว่น และเคอรี่ เอ็กซ์เพรส

ในปี 2564 มีจุดบริการตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 93,539 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ และมีการทำธุรกรรมผ่าน ตัวแทนธนาคารกว่า 5.6 ล้านรายการ โดยเป็นการฝากและ ถอนเงินสดกว่า 4.6 ล้านรายการ

#### • บัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ธนาคารให้บริการทำธุรกรรมผ่านเครื่องบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และ เครื่องบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อัตโนมัติรวมแล้วกว่า 10,000 เครื่อง ทั่วประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึง บริการได้อย่างทั่วถึง ธนาคารได้ปรับปรุงการให้บริการผ่านเครื่อง บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า เช่น การถอนเงินไม่ใช้บัตร และการ ฝาก-ถอนในเครื่องเดียว นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาฟังก์ชัน พิเศษในการถอนเงินสดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ “โหมดทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา” โดยคำนึงถึงความ สะดวกและปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด ร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย บริการ ดังกล่าวนอกจากจะตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินสดในชีวิต ประจำวันของกลุ่มผู้พิการทางสายตาแล้ว ยังช่วยให้สามารถ เข้าถึงบริการได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและปลอดภัยเทียบ คนปกติอีกด้วย ในปี 2564 ธนาคารได้ให้บริการเครื่องบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ “โหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา” มากกว่า 7,290 เครื่องทั่วประเทศ

- **นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง โอบงกิ้ง** ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาแอปพลิเคชันนโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคาร กรุงเทพ ให้ทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม เพื่อส่งเสริมการ เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ทุกที่ ทุกเวลา ผู้ใช้สามารถ จัดการเรื่องเงินได้ครบจบในแอปเดียว ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชี สะสมทรัพย์ โอน-ถอน-เติมเงิน จ่ายบิล บริหารการลงทุน หรือ การยืนยันตัวตนโดยไม่ต้องไปที่สาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ บริการบัวหลวง โอบงกิ้ง เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการด้านการเงิน ได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทางคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต ณ สิ้นปี 2564 มีผู้ลงทะเบียน ใช้บริการนโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง โอบงกิ้ง มากกว่า 11.2 ล้านราย

#### • บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ e-Savings

ธนาคารให้บริการธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง (บัญชีเงินฝาก 1333) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในการสอบถามข้อมูล โอนเงิน ชำระค่าบริการ เติมเงินมือถือ สั่งซื้อสมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต ใช้บริการ กองทุน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเองหรือผ่านเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์ โดยไม่ต้องไปที่สาขาธนาคาร และช่วยลดความ เสี่ยงจากการแพร่กระจายของโควิด-19

#### การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล

##### • บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings

ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ผ่าน นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึง บริการเงินฝากอย่างทั่วถึง ผู้ใช้บริการสามารถเปิดบัญชีเงินฝาก สะสมทรัพย์ e-Savings ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำ ในการเปิดบัญชี และยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต

นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีดังกล่าว ธนาคารได้นำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล National Digital ID (NDID) มาใช้ และได้ให้บริการยืนยัน ตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน (Be My ID) ผ่านสาขา ธนาคาร เซเว่น อีเลฟเว่น และ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส รวมกว่า 16,000 จุดบริการ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ บัญชีเงินฝาก และบริการยืนยันตัวตนดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนการเปิดบัญชี เงินฝาก ทั้งต้นทุนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ช่วยขยายการ เข้าถึงบริการเงินฝากให้ทั่วถึงมากขึ้น และช่วยส่งเสริมการทำ ธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลให้แพร่หลายยิ่งขึ้นด้วย

##### • บริการ Cross Border QR Payment

ธนาคารมุ่งมั่นเป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินข้ามประเทศในระดับ ภูมิภาค โดยร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนานวัตกรรม ที่ใช้ QR Code สำหรับชำระค่าสินค้าและบริการข้ามประเทศ ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็น Settlement Bank (ธนาคาร ที่รับผิดชอบการชำระดุลสำหรับธุรกรรมระหว่างประเทศ) และ ยังเป็นธนาคารแรกที่ให้บริการ Cross-Border QR Payment ผ่านช่องทางนโยบายแบงก์กิ้ง ระหว่างประเทศไทยกับประเทศ เวียดนาม และประเทศไทยกับประเทศอินโดนีเซีย ลูกค้าคนไทยจะ สามารถใช้นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ สแกน QR Code ของร้านค้าเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศเวียดนาม หรือประเทศอินโดนีเซียได้แบบเรียลไทม์ และในทางกลับกัน ชาวอินโดนีเซียและเวียดนามก็สามารถสแกน QR Code เพื่อ จ่ายค่าสินค้าและบริการแก่ร้านค้าในประเทศไทยได้เช่นกัน บริการดังกล่าวจะช่วยลดความจำเป็นในการถือเงินสดที่เป็น เงินตราต่างประเทศ เพิ่มความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและ บริการของนักท่องเที่ยวและแรงงานข้ามชาติ สร้างโอกาสทาง ธุรกิจให้แก่ร้านค้ารายย่อย โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเติมเต็มโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินระหว่างประเทศให้ เชื่อมโยงกันได้



จำนวนเครื่องรับฝากเงินสด และเครื่องบวกลวงฝากถอนอัตโนมัติ

1,185

เครื่อง



จำนวนบัญชี เงินฝากพื้นฐาน

90,000

บัญชี



จำนวนเครื่อง บวกลวงเอทีเอ็ม

8,675

เครื่อง



จำนวนจุดบริการ ตัวแทนธนาคาร

93,539

แห่ง



จำนวนผู้ลงทะเบียน ใช้บริการธนาคารดิจิทัล โบบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และ บวกลวง ไอแบงก์กิ้ง มากกว่า

11.2

ล้านราย

- **บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและ ผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป**  
ธนาคารได้ให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” แก่ผู้มีรายได้น้อย ที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561 จนถึงปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึง และการใช้บริการทางการเงินของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว บัญชีเงินฝากพื้นฐานมีคุณลักษณะพิเศษคือ ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ยกเว้นค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี และ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการเปิดบัญชีเงินฝากของกลุ่มเป้าหมาย และจะช่วยให้การวางแผนจัดการด้านการเงินของกลุ่มเป้าหมายสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ณ สิ้นปี 2564 ธนาคารได้ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐานไปแล้วกว่า 90,000 บัญชี

- **บัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บวกลวงคิดส์**  
ธนาคารส่งเสริมวินัยการออมในกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยให้บิดาหรือมารดาของเด็กที่อายุต่ำกว่า 14 ปี สามารถขอเปิดบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บวกลวงคิดส์ เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคตให้บุตร นอกจากนี้ เจ็อนไซของการฝากบัญชีดังกล่าวยังเหมาะสำหรับให้พ่อแม่ใช้เป็นเครื่องมือปลูกฝังวินัยการออมของบุตรด้วย โดยหากฝากเงินเป็นประจำ จำนวนเท่ากันทุกเดือน เป็นเวลา 2 ปี (ขั้นต่ำเดือนละ 500 บาท) จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน

และไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ย ณ สิ้นปี 2564 ธนาคารได้ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บวกลวงคิดส์ไปแล้วกว่า 25,000 บัญชี

- **สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน**  
ธนาคารเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อแก่นุชยเงินเดือนหรือผู้ที่เริ่มต้นทำงาน โดยให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนอกประสงค์ไม่มีหลักประกันสำหรับพนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ในวงเงินสูงสุด 5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน ผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สามารถเลือกรูปแบบสินเชื่อได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อบวกลวงสุขใจ (สินเชื่อเงินกู้) สามารถผ่อนชำระเท่ากันทุกงวด ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี ธนาคารโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และสินเชื่อบวกลวงอุ่นใจ (สินเชื่อหมุนเวียน) วงเงินสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉินและช่วยเสริมสภาพคล่องโดยเบิกถอนด้วยบัตรบีพีเอสต์ สมาร์ท ผ่อนชำระเพียงร้อยละ 5 ของยอดคงค้าง ณ สิ้นปี 2564 ธนาคารมีลูกค้าสินเชื่อดังกล่าวรวมทั้งสิ้นกว่า 1,700 ราย
- **สินเชื่อบุคคลเพื่อธุรกิจรายย่อย**  
ธนาคารให้บริการสินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่องแก่ธุรกิจรายย่อยผ่านบริการวงเงินพร้อมใช้ สินเชื่อบวกลวงเพิ่มทรัพย์ (เงินกู้) และสินเชื่อบวกลวงพูนทรัพย์ (เงินหมุนเวียน)
- **สินเชื่อข้าราชการบำนาญ**  
ธนาคารเห็นความสำคัญของการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้เกษียณอายุซึ่งไม่มีรายรับมาก เช่น ตอนก่อนเกษียณ แต่อาจยังมีความต้องการใช้จ่ายในระดับเท่าเดิม ธนาคารจึงให้บริการสินเชื่อข้าราชการบำนาญเพื่อเปิดโอกาสให้นำเงินไปใช้จ่ายตามความต้องการในปี 2564 มีข้าราชการบำนาญเข้าร่วมโครงการ 10,302 ราย



## การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน แก่ลูกค้าธุรกิจและเกษตรกร

### • โครงการสินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเอสเอ็มอีที่มีต่อเศรษฐกิจของประเทศ เชื่อมมั่นในศักยภาพของเอสเอ็มอี และพร้อมสนับสนุนด้านสินเชื่อและทักษะความรู้ต่างๆ เพื่อให้เอสเอ็มอีสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องความต้องการที่หลากหลายของเอสเอ็มอี เช่น สินเชื่อธุรกิจเพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ผู้สนใจสามารถสมัครใช้บริการได้ที่สาขาธนาคาร หรือสมัครผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

### • โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมเอสเอ็มอีให้สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างมั่นคง ด้วยการเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนผ่านระบบสถาบันการเงิน ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีที่ต้องการเงินหมุนเวียนแต่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยได้เข้าร่วมในโครงการค้ำประกันสินเชื่อต่างๆ ของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ได้แก่ บสย. SMEs ดีแน่นอน บสย. SMEs ที่ได้รับหนังสือค้ำประกัน บสย. SMEs บัญชีเดียว

และบสย. SMEs นำเข้า-ส่งออก ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ บสย. SMEs สร้างชาติ (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9: PGS9) ธนาคารได้เข้าร่วมในโครงการดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดยในปี 2564 มีเอสเอ็มอีที่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับสินเชื่อผ่านโครงการดังกล่าว 5,355 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 17,960 ล้านบาท

### • โครงการเกษตรกรก้าวหน้าและการสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรและธุรกิจเกษตร

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของภาคเกษตร ในฐานะแหล่งอาหาร แหล่งงาน และแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ จึงมุ่งมั่นสนับสนุนเกษตรกรและธุรกิจเกษตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาดและมีมูลค่าเพิ่มสูง โดยการสนับสนุนบริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงสินเชื่อ นอกจากนี้ ทีมงานเกษตรกรก้าวหน้าของธนาคารยังทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เกษตรกรก้าวหน้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนความรู้แก่เกษตรกรและธุรกิจเกษตรในด้านการผลิต การตลาด การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการจัดการพลังงานเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก การทำงานอย่างท้วมและต่อเนื่องตลอดหลายสิบปีที่ผ่านมาของธนาคารและทีมงานเกษตรกรก้าวหน้าได้ช่วยให้ลูกค้าหลายรายสามารถพัฒนาขีดความสามารถได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ จนสามารถพิสูจน์ว่าอาชีพเกษตรกรสามารถสร้างรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีที่ทัดเทียมกับอาชีพอื่นๆ

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารได้สนับสนุนลูกค้าเกษตรกรฟาร์มเมล่อนให้ปรับโมเดลธุรกิจจากเดิมที่เน้นขายสินค้าผ่านธุรกิจขายปลีกสมัยใหม่ เป็นขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น และได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาฟาร์มเชิงท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารแห่งประเทศไทย ให้แก่ลูกค้าดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สนับสนุนเงินลงทุนแก่ลูกค้าในการปรับธุรกิจให้เป็นมิตร

ต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรฟาร์มสุกร เพื่อนำมูลสุกรไปผลิตก๊าซชีวภาพสำหรับปั่นไฟฟ้าใช้ในฟาร์ม ทำให้สามารถประหยัดค่าไฟฟ้าและลดก๊าซมีเทนด้วย และการสนับสนุนเงินลงทุนเพื่อติดตั้งระบบโซลาร์บนหลังคาแก่ลูกค้าเกษตรกรฟาร์มไก่ ผ่านโครงการสินเชื่อบัวหลวงกรีน ณ สิ้นปี 2564 ธนาคารมียอดค้ำประกันสินเชื่อเกษตรกรทั้งสิ้นกว่า 25,000 ล้านบาท

## การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

### • การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง

ธนาคารเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน และปลูกฝังวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงและมั่งคั่งให้แก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย โดยการเผยแพร่ความรู้และบทวิเคราะห์ที่เป็นประโยชน์ผ่านเพจบุ๊กแฟนเพจ “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” ธนาคารหวังว่าความรู้เหล่านี้จะช่วยจุดประกายให้ประชาชนสนใจสร้างวินัยทางการเงินในวงกว้าง นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินของธุรกิจและสถาบันการศึกษา ด้วยการจัดหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารไปให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานและนักเรียนนักศึกษา

### • โครงการ 2S (Saving and Service)

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมความรู้และความเข้าใจทางการเงินแก่ประชาชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยทำงาน จนถึงวัยเกษียณ โครงการ 2S คือ โครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานธนาคารทำกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและประชาชนวัยต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการเงิน รวมถึงแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคต





• **โครงการ The Stock Master University**

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดโครงการสร้างเสริมความรู้ด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษาเพื่อต่อยอดสู่การบริหารการเงินและสร้างทรพยากรนักลงทุนที่มีคุณภาพ นักศึกษาที่ร่วมโครงการจะได้รับความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการลงทุนจากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงได้ทดลองซื้อขายหลักทรัพย์แบบจำลองผ่านระบบ Click2Win ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การจัดกิจกรรมในปีนี้เป็นแบบออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีนักศึกษาร่วมโครงการ 1,870 คน จาก 6 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการดังกล่าวยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถซักถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร สามารถเปิดบัญชีสะสมทรัพย์และบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ รวมถึงสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เช่น บัตรเดบิต SMS โบบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ Promptpay และ BeMerchant ได้ด้วย

• **โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น**

ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นสามารถเรียนรู้และเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทัดเทียมคนทั่วไป ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินโครงการ Fin Lit for the Blind โดยการจัดทำคู่มือการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและคัดเลือกบทความหรือหนังสือเกี่ยวกับความรู้ทางการเงินที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผนการเงิน การจัดการหนี้ หรือการแนะนำ

ผลิตภัณฑ์การเงินและการลงทุน เพื่อนำมาจัดทำเป็นหนังสือเสียงผ่านแอปพลิเคชัน Read for the Blind ของมูลนิธิคนตาบอดไทย โครงการดังกล่าวมีการจัดอบรมผู้ร่วมโครงการเพื่อแนะนำวิธีการอ่านอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเสียงก่อนการเผยแพร่ทุกครั้ง มีพนักงานธนาคารเข้าร่วมโครงการ 116 คน โดยมีผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นใช้บริการอ่านหนังสือเสียงแล้วกว่า 3,200 ครั้ง

• **โครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน และ BBL The Trainer**

ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกจัดทำโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงินต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรและถ่ายทอดความรู้ทางการเงินผ่านการเล่นเกมให้กับนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ในปี 2564 เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 จึงได้เปลี่ยนรูปแบบเป็นการจัดกิจกรรมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์รูปแบบเสมือนจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน โครงการดังกล่าวได้ถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้แก่นิสิตนักศึกษาไปแล้วกว่า 20,000 คน จาก 42 มหาวิทยาลัย ธนาคารได้จัดโครงการ BBL The Trainer เพื่ออบรมและคัดเลือกพนักงานธนาคารให้เป็นวิทยากรอาสาในโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน มีพนักงานธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นวิทยากรอาสามากถึง 285 คน

• **มหกรรมการเงิน และเทศกาลการเงินการลงทุน**

ธนาคารเข้าร่วมงานมหกรรมการเงินและเทศกาลการเงินการลงทุนที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลและความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง ครอบคลุมเรื่องการออม การลงทุน ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร มาตราการช่วยเหลือของธนาคารในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ตลอดจนเทคโนโลยีด้านการเงินยุคใหม่หรือ Fin Tech ภายใต้แนวคิด “สานสัมพันธ์เพื่อนคู่คิด สุขชีวิตอันมั่นคง” ภายในงาน

มีผู้เชี่ยวชาญจากธนาคารและบริษัทพันธมิตรคอยดูแลให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในปี 2564 ธนาคารเข้าร่วมงานมหกรรมการเงินรวม 4 ครั้ง ที่เชียงใหม่ นครราชสีมา สงขลา และกรุงเทพมหานคร และเข้าร่วมงานเทศกาลการเงินการลงทุนที่กรุงเทพมหานคร ผู้เข้าร่วมงานมหกรรมและเทศกาลดังกล่าวมีทั้งสิ้นกว่า 100,000 คน

• **โครงการคลินิกแก้หนี้**

ธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้รายย่อย ซึ่งรวมถึงหนีบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียว การแก้หนี้ดังกล่าวดำเนินการควบคู่ไปกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงินและการสร้างวินัยทางการเงิน จนถึงปัจจุบัน มีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ทั้งสิ้น 1,837 ราย เฉพาะลูกหนี้ที่ร่วมโครงการในปี 2564 มีจำนวน 938 ราย

• **AEC CONNECT**

ธนาคารได้จัดตั้ง AEC CONNECT เพื่อเป็นศูนย์ให้คำแนะนำด้านการเงิน การค้า และการลงทุนสำหรับผู้สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศเศรษฐกิจอาเซียน ตามแนวคิด “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่เออีซี” AEC CONNECT ยังจัดงานอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการค้าการลงทุน และการดำเนินธุรกิจตามกฎหมายอาเซียนตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนี้ ยังเปิดหลักสูตร AEC Business Leader ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเจาะลึกให้แก่ผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เชิงลึก เช่น แนวปฏิบัติด้านการลงทุน โอกาสทางธุรกิจ และเคล็ดลับการจัดการธุรกิจ ในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน พร้อมทั้งมีโอกาสสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจกับลูกค้าของธนาคาร ทั้งลูกค้าที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศ



ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 AEC CONNECT ยังคงให้สาระความรู้ด้านเศรษฐกิจและการลงทุนในอาเซียนอย่างต่อเนื่อง ผ่านเว็บไซต์ธนาคาร ในหัวข้อเจาะลึกอาเซียน บทความที่น่าสนใจในหน้า ASEAN Digest และ ASEAN Economic Outlook นอกจากนี้ ยังจัดโครงการพัฒนาสื่อการเรียนรู้สำหรับลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ของ AEC Connect เช่น เพชฌกูฏแฟนเพจ ยูทูป Blockdit และ Line Official รวมทั้งจัดการสัมมนาสด นักธุรกิจชั้นนำและผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศในรายการ AEC Insider ผ่านเพชฌกูฏไลฟ์ รวมทั้งหมด 44 ครั้ง มีผู้รับชมกว่า 70,800 ครั้ง และในรายการ AEC TAKE-OFF ผ่านเพชฌกูฏไลฟ์ มีผู้รับชมกว่า 24,000 ครั้ง

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



AEC connect

#### • Bangkok Bank SME เพื่อนคู่คิดเอสเอ็มอี

ธนาคารได้สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ของเอสเอ็มอี ภายใต้ชื่อ Bangkok Bank SME มาตั้งแต่ปี 2558 โดยครอบคลุมหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ เพชฌกูฏ ยูทูป ทวิตเตอร์ และอินสตาแกรม เครือข่ายสังคมออนไลน์ดังกล่าว นำเสนอข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอีในทุกภาคธุรกิจผ่านบทความและบทวิเคราะห์ คลิปวิดีโอถ่ายทอดประสบการณ์ของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนกิจกรรมอบรมสัมมนาต่างๆ ในปี 2564 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นให้ความรู้เพื่อสนับสนุนเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนารายการที่น่าสนใจต่างๆ เช่น SME Clinic Exclusive, SME Clinic

Influencer, Fininvest, Fininsight และ The Treasury Talk นอกจากนี้ ยังขยายช่องทางสื่อสารให้หลากหลายยิ่งขึ้น ทั้งทางเพชฌกูฏไลฟ์ และ Podcast บนแอปพลิเคชัน Spotify, Soundcloud และ Podbean เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปสู่เอสเอ็มอีโดยทั่วถึงมากขึ้น

#### • การส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง อัตราแลกเปลี่ยนให้แก่เอสเอ็มอี

ธนาคารร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันธนาคารไทย และสถาบันการเงินอื่น จัดการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน พร้อมทั้งส่งเสริมให้เอสเอ็มอีเข้าใจและเข้าถึงเครื่องมือบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน ภายใต้ “โครงการส่งเสริมความรู้ด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและสนับสนุน SME ที่ทำการค้าระหว่างประเทศ” ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โครงการได้จัดอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์และระบบ e-learning และได้เปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดและผ่านการอบรมได้ทดลองใช้เครื่องมือประกันค่าเงิน (FX Option) มีวงเงินค่าธรรมเนียม 80,000 บาทต่อกิจการ และเอสเอ็มอีจะได้รับวงเงินสนับสนุนค่าธรรมเนียมการค้าระหว่างประเทศจากภาครัฐ จำนวน 20,000 บาทต่อกิจการ เพื่อจูงใจให้ใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนดังกล่าว ในปี 2564 มีลูกค้าเอสเอ็มอีของธนาคารเข้าร่วมโครงการ 313 ราย

### จำนวนผู้ใช้งานและผู้ติดตาม Bangkok Bank SME ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564



เว็บไซต์

1,438,137 ราย



เพชฌกูฏ

2,306,556 ราย



ยูทูป

18,591 ราย



ทวิตเตอร์

22,988 ราย



อินสตาแกรม

12,935 ราย

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



Bangkok Bank SME



# การพัฒนาชุมชน และสังคม



ธุรกิจและสังคมมีความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ธุรกิจสามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมผ่านการจ้างงาน การสร้างรายได้ การผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะความสามารถและแก้ไขปัญหาของชุมชน ในขณะเดียวกัน สังคมที่มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ก็เป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งผ่านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นการดำเนินงานของธนาคารเองและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร โดยเน้นการตอบภัยท้าทายที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ การเข้าสู่สังคมอายุยืน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทยและการทำนุบำรุงศาสนา ซึ่งเป็นรากฐานและเอกลักษณ์ของสังคมไทย เพื่อร่วมสร้างสังคมที่เข้มแข็งจากภายใน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

## แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เป็นทิศทาง หลักการ และกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคาร พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำนโยบายดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ เข้าใจ และเชื่อมั่นในคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาชุมชนและสังคม เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ รวมถึงสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ธนาคารยังสนับสนุนให้พนักงานรวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์ ที่สั่งสมความดีส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น

ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการวางแผนเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาสังคม รวมถึงทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่หน่วยงานอื่นของธนาคารก็สามารถริเริ่มและดำเนินกิจกรรมพัฒนาสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานนั้นตามความเหมาะสมได้เช่นกัน หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในกิจกรรมนั้น ๆ จะเป็นผู้ดูแลและติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ภายใต้กลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารกำหนดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและความท้าทายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและหน่วยงานพันธมิตร กลยุทธ์ทางธุรกิจ ความเชี่ยวชาญ ทรัพยากร และภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมที่ธนาคารสนับสนุน

นั้นจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อสังคม ต่อธนาคารเอง และต่อพนักงานที่เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ธนาคารมีการสื่อสารและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมตามความถนัด และความสนใจ เพื่อร่วมสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมและค้นหาแรงบันดาลใจในการทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดต่อไป กิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคารแบ่งได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์ การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และการทำนุบำรุงศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

• **โครงการ “บัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง”**  
ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา โดยได้สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนงานของมูลนิธิ รวมถึงการถ่ายทอดความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ ช่วยให้ชุมชนจำนวนมากสามารถบริหารจัดการน้ำได้ด้วยตนเอง ช่วยเพิ่มปริมาณการกักเก็บและกระจายน้ำสู่แปลงเกษตรได้อย่างทั่วถึง และสร้างเสริมศักยภาพในการรับมือกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โครงการดังกล่าวได้สร้างชุมชนต้นแบบกว่า 70 ชุมชน ช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยและภัยแล้งแก่ครัวเรือนรวม 124,349 ครัวเรือน ครอบคลุมพื้นที่การเกษตรกว่า 1,125,511 ไร่ เพิ่มปริมาณน้ำสำรองกว่า 29 ล้านลูกบาศก์เมตร และสร้างมูลค่าจากผลิตผลทางการเกษตรในช่วงฤดูแล้งแก่ 843 ครัวเรือน ได้มากถึง 6.34 ล้านบาท



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ  
ภาวะวิกฤต

**การดำเนินงานที่  
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ**

การให้บริการที่ยึด  
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล  
พนักงาน

การดำเนินงานที่  
อย่างมีจริยธรรม

### การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในโครงการบิวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง

กิจกรรม	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้
ฝายน้ำล้น	-	-	-	3
ฝายดักตะกอน	62	64	-	-
ฝายหิน	3	3	-	-
ฝายกักเก็บน้ำ	3	6	-	-
ฝายชะลอน้ำ	35	70	-	-
ฝายคอนกรีต	2	4	-	-
สระกักเก็บน้ำ	-	-	-	3
อาคารน้ำล้น	-	5	-	3
ระบบสูบน้ำด้วยโซล่าเซลล์	2	2	-	-
ถังกรองน้ำ	9	12	-	-
อ่างเก็บน้ำ	1	2	-	-
ประตูปรับน้ำ	-	-	4	-
ถังสำรองน้ำ	4	8	-	-

#### ภาคเหนือ

เชียงราย น่าน  
แพร่ พะเยา และ  
กำแพงเพชร

**9**

ชุมชน

#### ภาคกลาง

นครนายก

**1**

ชุมชน

#### ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สุรินทร์ และ  
หนองบัวลำภู

**2**

ชุมชน

#### ภาคใต้

สุราษฎร์ธานี

**1**

ชุมชน



จำนวนครัวเรือน  
ที่ได้ประโยชน์

**5,975**

ครัวเรือน



จำนวนคน  
ที่ได้ประโยชน์

**30,685**

คน



ปริมาณน้ำ  
ที่เพิ่มขึ้น

**134,814**

ลูกบาศก์เมตร



พื้นที่การเกษตร  
ที่ได้ประโยชน์

**3,826**

ไร่



ในปี 2564 ธนาคารร่วมกับมูลนิธิบัวหลวง และมูลนิธิอุทกพัฒน์ ดำเนินโครงการ “บัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ด้วยตระหนักดีว่า การบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนจะช่วยให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ตลอดจนช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยและภัยแล้ง โครงการดังกล่าวได้เสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการน้ำด้วยตนเองของชุมชนตามแนวพระราชดำริ ครอบคลุม 13 ชุมชน ใน 9 จังหวัด จาก 4 ภูมิภาค โดยการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น ฝาย สระหรืออ่างกักเก็บน้ำ ระบบสูบน้ำด้วยโซลาร์เซลล์ และประตูระบายน้ำ พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายเพื่อขยายผลไปในวงกว้างต่อไป

- **การสนับสนุนการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย**  
ธนาคารสนับสนุนการจัดงาน “เพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ประจําปี 2564 พึ่งพา เพื่อก้าวต่อ เพราะเพื่อนไม่ทิ้งกัน ในยามยาก” โดยการบริจาคเงินและร่วมเป็นช่องทางกรรับบริจาคเงินผ่านบริการ “BeSureQR ใจบุญ” สมทบทุนมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการจัดและแจกถุงยังชีพพระราชทาน โครงการจัดตั้งโรงครัวพระราชทาน โครงการช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย (บ้านน็อคดาวน) และโครงการฟื้นฟูอาชีพและพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมกันนี้ ผู้บริหารของธนาคารยังได้ร่วมแบ่งปันความรู้ในหัวข้อ “Financial Ready by Bangkok Bank แนะนำผู้ประกอบการให้รู้ช่องทางและเตรียมตัวเพื่อหาแหล่งเงินทุน” ให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมงานดังกล่าว
- **การสนับสนุนงานเขาใหญ่มาราธอน 2564**  
ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สนับสนุนการจัดงานเขาใหญ่มาราธอน 2564 ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2564 ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย ปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ป่าไม้และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยหาทุนสนับสนุนกิจกรรมและทุนการศึกษาของมูลนิธิรัฐบุรุษ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ทุนสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิรักเมืองไทย และทุนประกันชีวิตให้กับลูกจ้างผู้พิทักษ์อุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ มีประชาชนที่สนใจเข้าร่วมกว่า 4,000 คน และมีพนักงานธนาคารเข้าร่วมการแข่งขันและออกบูธของธนาคารด้วย

## 2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์

- **ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ**
- **บัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาริบัติ ธนาคารกรุงเทพ**  
ธนาคารได้ดำเนินโครงการบัตรเครดิตไทเทเนียม sw.รามาริบัติ ธนาคารกรุงเทพ “ยิ่งใช้ ยิ่งได้บุญ” ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552 ผู้ถือบัตรจะได้รับเงินคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิตสูงสุด 2% ของยอดรวมค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อรอบบัญชี และธนาคารจะสมทบอีก 0.2% ของทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละรอบบัญชี พร้อมทั้งนำเงินค่าธรรมเนียมรายปีจำนวน 300 บาท บริจาคให้แก่คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยไม่หักค่าใช้จ่าย เพื่อให้นำไปสร้างคุณประโยชน์ทางการแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ณ สิ้นปี 2564 มียอดบริจาคสมทบรวมกว่า 15.8 ล้านบาท
- **บัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ**  
โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ “พลังการให้อยู่ในมือคุณ” ประกอบด้วยบัตร 2 ประเภท ได้แก่ บัตรบีเพสต์ สมาร์ท แรบบิท ศิริราช “ทั้งให้ทั้งรับ จัดให้ในบัตรเดียว” และบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม ศิริราช “บัตรเดียวให้ความภูมิใจ ทุกครั้งที่ใช้ยิ่งสุขใจ” ธนาคารจะบริจาคเงิน 0.2% ของ

ทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรดังกล่าวในแต่ละรอบบัญชีให้แก่คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล พร้อมทั้งบริจาค 100 บาท ต่อการสมัครบัตรบีเพสต์ สมาร์ท แรบบิท ศิริราชใหม่ และบริจาค 50 บาท ต่อการชำระค่าธรรมเนียมรายปี นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองจากประกันภัยอุบัติเหตุ วงเงินสูงสุด 200,000 บาท และสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม ศิริราช ธนาคารมอบบริการผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ดอกเบี้ย 0% นาน 3 เดือน และยังให้ผู้ถือบัตรแลกคะแนนสะสม 1,000 คะแนนต่อเงินบริจาค 100 บาท ซึ่งธนาคารจะบริจาคสมทบเท่ากับเงินบริจาคของลูกค้าให้แก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล นำไปใช้สร้างคุณประโยชน์ต่างๆ เช่น การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ และการสมทบโครงการศูนย์วิทยาการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุระดับชาติ เป็นต้น ณ สิ้นปี 2564 มีผู้ถือบัตรดังกล่าวรวมแล้วกว่า 1 ล้านราย และมียอดบริจาคสมทบรวมกว่า 330 ล้านบาท

- **โครงการ BBLxBlood Hero**  
ธนาคารได้สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 26 โดยการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจากพนักงานและผู้บริหารของธนาคาร ทุก 3 เดือน และการสมทบทุนกิจกรรมและโครงการต่างๆ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากยอดบริจาคโลหิตทั่วประเทศได้ลดลงอย่างมากในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนโลหิตในการรักษาผู้ป่วย ธนาคารจึงได้จัดหน่วยรับบริจาคโลหิต ภายใต้แคมเปญพิเศษ “BBL x Blood Challenge” เพื่อสนับสนุนโครงการ Blood Hero ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติฯ โดยเชิญชวนพนักงานร่วมบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่และอาคารสำนักงานพระราม 3 ผลของการรับบริจาคดังกล่าว ทำให้ได้โลหิตจากพนักงานจำนวน 189 ยูนิต หรือ 75,600 ซีซี



### 3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมสร้างคุณค่าแก่สังคมมาโดยตลอด โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการศึกษา เพราะเชื่อมั่นว่าการให้ความรู้คือการให้ที่ยั่งยืนที่สุด ธนาคารได้นำแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” มาเป็นเข็มทิศให้บุคลากรของธนาคารนำความรู้ความสามารถของตนมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับโรงเรียนและชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการมีเป้าหมายเดียวกันระหว่างบุคลากรของธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่

#### • โครงการโรงเรียนคอนเน็กซ์อีดี

ในปี 2559 ธนาคารเป็นหนึ่งใน 12 องค์กรเอกชนที่ร่วมก่อตั้ง “โครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” ปัจจุบันเปลี่ยนเป็น มูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี ภายใต้แนวคิด รวมพลังสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยสู่ความยั่งยืน ในปี 2564 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการเป็น “เพื่อนคู่คิด” ทางการศึกษา โดยได้ผสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนแบบ ขวานวิทย์ชีวิตใหม่ เพื่อให้โรงเรียนสามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และมีความพร้อมในการปรับวิธี

การเรียนเปลี่ยนวิธีการสอนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ธนาคารได้สนับสนุนผู้จัดการสาขา 104 คน ทำหน้าที่ School Partner เพื่อติดต่อประสานงานและทำงานร่วมกับโรงเรียนที่อยู่ในการสนับสนุนดูแลของธนาคารจำนวน 236 โรงเรียนใน 54 จังหวัดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนให้ School Partner เข้าอบรมหลักสูตรผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน ประจำปี 2564 ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อพัฒนาศักยภาพและเติมเต็มทักษะการเป็นผู้นำ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการทำงานร่วมกับโรงเรียน การทำงานที่ธนาคาร และการดำเนินชีวิตประจำวัน





### • โครงการระดมทุนเพื่อการศึกษา (CONNEXT ED CROWDFUNDING)

ธนาคารร่วมสนับสนุนโรงเรียนคอนเน็กซ์ดีที่อยู่ในการดูแล  
ผ่านทางโครงการระดมทุนเพื่อการศึกษา บนแพลตฟอร์ม  
ออนไลน์ ซึ่งจะช่วยสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและ

เยาวชนไทยในทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ธนาคารเชิญชวน  
ให้ทุกภาคส่วน รวมถึงผู้บริหารและเพื่อนพนักงาน ร่วมบริจาค  
สมทบทุนแผนพัฒนา “โรงเรียนคอนเน็กซ์ดี” เพื่อเติมเต็ม  
โอกาสทางการศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ

#### การมีส่วนร่วมของธนาคารในโครงการระดมทุนเพื่อการศึกษา (CONNEXT ED CROWDFUNDING)



ผู้แทนธนาคารเข้าร่วมใน  
“คณะกรรมการกลั่นกรอง  
แผนพัฒนาโรงเรียน”



สนับสนุนช่องทาง  
ระดมทุนเพื่อการศึกษา



สนับสนุนการเผยแพร่  
ประชาสัมพันธ์โครงการ



School Partner และผู้จัดการสาขา รวม 32 สาขา ใน 23 จังหวัด ได้ร่วมให้คำปรึกษาแนะนำแก่โรงเรียนที่  
เข้าร่วมโครงการระดมทุนเพื่อการศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนบริการรับชำระเงินออนไลน์ Merchant iPay  
ให้แก่โรงเรียน เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางรับบริจาค เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคและผู้รับบริจาค

#### ระยะที่ 1



- สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อจัดการเรียนการสอนในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้แก่โรงเรียนที่อยู่ในการดูแลของธนาคาร จำนวน 2 โรงเรียน ใน 2 จังหวัด
- ระดมทุนครบตามเป้าหมายรวมมูลค่าทั้งสิ้น 159,596 บาท

#### ระยะที่ 2



- โรงเรียนที่อยู่ในการดูแลของธนาคาร จำนวน 8 โรงเรียนใน 8 จังหวัด ได้เข้าร่วมโครงการ Notebook for Education
- ตั้งเป้าหมายระดมทุนจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก รวม 190 เครื่อง เพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นให้กับนักเรียนระดับชั้น ป. 4 - ป.6 รวม 250 คน
- เปิดระดมทุนรวมทั้งสิ้น 3,676,120 บาท โดยมีระยะเวลาระดมทุนช่วงเดือนพฤศจิกายน 2564 - มีนาคม 2565



ขอขอบคุณโอกาสที่มอบให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้และ  
พัฒนาตนเองผ่านการลงมือทำ เพื่อก้าวให้ทันต่อ  
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับครูที่ต้อง  
เรียนรู้และเติมเต็มไปพร้อม ๆ กับเด็ก ๆ เช่นกัน

#### ครูณัฐนันท์ หาญกิจ

โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง จังหวัดระยอง 5  
จังหวัดระยอง

รู้สึกสนุกและดีใจที่ได้อุปการะการเรียนรู้ใหม่ๆ  
ที่ช่วยให้พวกเขาขยับเคลื่อนงาน “สภานักเรียน”  
ได้มากกว่าที่เคยเป็น และจะนำโอกาสที่ได้รับ  
มาเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประโยชน์ทั้ง  
ต่อตัวเองและเพื่อน ๆ นักเรียนค่ะ

#### เด็กหญิงณิชชา ทนสีราช (ชั้น ม.3)

ประธานสภานักเรียน  
โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง จังหวัดระยอง 5  
จังหวัดระยอง





• โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการโรงเรียนนำร่องการศึกษา  
ฐานสมรรถนะ “บัวหลวงก่อการครู”

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักงาน  
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อยอดโครงการ “บัวหลวง  
ก่อการครู” เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารสถานศึกษาและครู  
ผู้สร้างการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางจัดการศึกษาฐาน  
สมรรถนะ ในรูปแบบของโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ “บัวหลวง  
ก่อการครู” โดยเริ่มต้นที่โรงเรียนต้นแบบ 8 โรงเรียนในจังหวัด  
อุดรธานี ก่อนจะขยายผลไปสู่โรงเรียนอื่น ๆ ในการดูแลของ  
ธนาคาร ธนาคารได้สนับสนุนการจัดเวทีระดมความคิดเห็น  
เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้บริหารสถานศึกษา ครู ศึกษานิเทศก์  
พ่อแม่ผู้ปกครอง รวมถึงผู้แทนภาคธุรกิจและผู้นำชุมชนที่  
เกี่ยวข้อง ผู้เข้าร่วมได้ช่วยกันสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการ  
ออกแบบ “หลักสูตรสถานศึกษา” ที่สอดคล้องกับความต้องการ  
ของโรงเรียนและชุมชนของตนเองอย่างแท้จริง นอกจากนี้  
ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ธนาคารยังได้สนับสนุน  
การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์รวม 27  
กิจกรรม เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ที่เข้มแข็งและยั่งยืน

• โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการโรงเรียนนำร่องการศึกษา  
ฐานสมรรถนะ “โรงเรียนร่วมพัฒนา”

ธนาคารร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ สนับสนุน “โครงการ  
โรงเรียนร่วมพัฒนา” เพื่อส่งเสริมให้โรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้  
ตลอดชีวิต โดยเริ่มโครงการกับโรงเรียนในการสนับสนุนของ  
ธนาคาร 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านบางหมาก จังหวัดตรัง และ  
โรงเรียนวัดนิเวศธรรมาราม จังหวัดนครสวรรค์ ธนาคารได้ร่วมกับ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน ยกกระดับโรงเรียนดังกล่าวตามแนวทางการจัดการ  
ศึกษาฐานสมรรถนะ อีกทั้งได้สนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์  
เพื่อเชื่อมโยงผู้บริหาร ครู บุคลากรของโรงเรียน และศึกษานิเทศก์  
ที่เกี่ยวข้อง โดยการเปิดพื้นที่การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์

ระยะเวลาดำเนินโครงการต่อเนื่อง 3 ปี (ปี 2564 - 2566)



ขอบเขตพัฒนาโรงเรียนนำร่อง 8 โรงเรียนในจังหวัดอุดรธานี

 <b>ผู้บริหาร สถานศึกษา</b>	 <b>ครูและบุคลากร ทางการศึกษา</b>	 <b>ศึกษา นิเทศก์</b>	 <b>สำนักงาน เขตพื้นที่</b>	 <b>School Partner</b>
<b>8</b> คน	<b>105</b> คน	<b>11</b> คน	<b>4</b> เขตพื้นที่	<b>6</b> คน





## เป้าหมายการพัฒนา 4 ด้าน

1



คุณภาพผู้เรียน

2



คุณภาพครู

3



คุณภาพสถานศึกษา

4



การบริหารจัดการ

ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้โรงเรียนต่าง ๆ ที่มีรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ดีแต่อยู่ภายใต้บริบทชุมชนที่แตกต่างกัน มาร่วมเป็นเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวทางการพัฒนาการศึกษาซึ่งกันและกัน

### • กุณาการศึกษาธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานและบุคคลทั่วไปมีโอกาสศึกษาต่อระดับปริญญาโท (ภาคภาษาอังกฤษ) จากสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ กำหนดเป้าหมายในการมอบทุนการศึกษาปีละ 25 ทุน ในสาขา MBA, Finance, และ Digital & Technology ตั้งแต่เริ่มต้นให้ทุนจนถึงปัจจุบัน ธนาคารได้มอบทุนไปแล้วกว่า 175 ทุน รวมมูลค่ากว่า 273 ล้านบาท ผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งหมดได้เข้ามาเป็นพนักงานธนาคาร โดยร้อยละ 27

ของจำนวนนักเรียนทุนมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานจนได้เป็นผู้บริหารของธนาคาร

### • โครงการสมุดวันเด็ก

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญและกำลังใจแก่เด็ก เพื่อให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งไม่สามารถจัดกิจกรรมและงานวันเด็กแห่งชาติ 2564 ได้ ธนาคารได้จัดส่งของขวัญให้แก่นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาทั่วประเทศ ประกอบด้วย สมุดจดบันทึก สมุดบันทึก รายรับ-รายจ่าย ก่อถ้งดินสอสี กระปุกออมเงิน และถุงผ้าระบายสี พร้อมทั้งจัดกิจกรรมวันเด็กออนไลน์ผ่านช่องทาง LINE Official เพื่อเป็นกำลังใจให้เด็กๆ ทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จ





#### 4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี

##### • โครงการเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารได้ดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้าต่อเนื่องมากกว่า 23 ปี เพื่อส่งเสริมการพัฒนาภาคเกษตรอย่างจริงจังและเป็นขั้นเป็นตอน ตั้งแต่การสนับสนุนความรู้แก่เกษตรกรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้า การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน ตลอดจนการสนับสนุนด้านการตลาดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลาย เช่น งานสัมมนา การเสวนา การศึกษาดูงานในพื้นที่ และการจัดงานวันเกษตรก้าวหน้า ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่เป็นประจำทุกปี (ยกเว้นปี 2563 และ 2564 เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19) เพื่อเปิดพื้นที่ให้เกษตรกรโดยเฉพาะรายเล็ก นำผลิตภัณฑ์การเกษตรที่มีคุณภาพมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนจากผู้บริโภคโดยตรง

ในปี 2564 แม้ว่าจะเกิดสถานการณ์โควิด-19 ขึ้น แต่ธนาคารยังคงเดินหน้านำสนับสนุนเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง โดยได้เผยแพร่ความสำเร็จของเกษตรกรก้าวหน้า ตลอดจนความรู้ที่น่าสนใจสำหรับเกษตรกรและธุรกิจการเกษตรผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมจัดทำโครงการ "การจัดการที่ดีเพื่อเพิ่มผลผลิตข้าว" (งดเผาตอซังข้าวเท่ากับได้เงินเพิ่ม) โดยให้เกษตรกรลงมือปฏิบัติจริงที่แปลงนาตัวอย่างในอำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี และอำเภอปราสาท จังหวัด สุรินทร์ และยังได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านธาตุอาหารในดินและเกษตรกรผู้มากประสบการณ์มาร่วมเสวนาเพื่อนักคิดเกษตรกรก้าวหน้า ในหัวข้อ "เกษตรไทยจะก้าวไกล ถ้าเข้าใจเรื่องปุ๋ย" ที่สำนักงานใหญ่ สีสลม โดยได้ดำเนินมาตรการความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 อย่างเคร่งครัด

##### • ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี

ในปี 2546 ธนาคารได้สนับสนุนการจัดตั้งชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสมาชิก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชมรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน การจับคู่ทางธุรกิจ รวมถึงการสนับสนุนพื้นที่ของธนาคารให้สมาชิกนำสินค้ามาจำหน่ายให้พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปที่สนใจ ในปี 2564 แม้ว่าจะเกิดสถานการณ์โควิด-19 ขึ้น แต่ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชมรม เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อจำหน่ายสินค้าของสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดสัมมนาออนไลน์ในหัวข้อที่กำลังเป็นที่สนใจเอสเอ็มอี เช่น "รู้จริง...จบการเงินใช้ปรับธุรกิจยุควิกฤต", "พลิกวิกฤตเป็นโอกาสด้วยกลยุทธ์ 360", "Omni Channel Marketing; key strategy in new normal", "กลยุทธ์ธุรกิจ SME ในยุคหลัง COVID-19 และ New Normal", "ความอยู่รอดทางธุรกิจ ภายใต้วิกฤติ COVID-19 และ New Normal" เป็นต้น ในแต่ละหัวข้อมีสมาชิกและผู้สนใจอื่นๆ เข้าร่วมกว่า 100 ราย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนกิจกรรมเชื่อมธุรกิจระหว่างบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด กับสมาชิกชมรมและเอสเอ็มอีอื่นๆ เพื่อขยายตลาดและช่องทางจำหน่ายสินค้าผ่านเครือข่ายร้านสะดวกซื้อของซีพี (เซเว่น อีเลฟเว่น) ที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ กิจกรรมดังกล่าวมีเอสเอ็มอีสนใจเข้าร่วม 25 ราย โดยมี 5 รายที่ได้รับคัดเลือกให้เชื่อมโยงธุรกิจ จากนั้น ชมรมยังได้จัดกิจกรรมต่อเนื่องภายใต้ชื่อ "โครงการบินดาว" เพื่อสนับสนุนความรู้เพิ่มเติมแก่สมาชิกและเอสเอ็มอีอื่นๆ ให้สามารถพัฒนาสินค้าและต่อยอดธุรกิจได้มากขึ้น ทั้งนี้ธนาคารพร้อมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชมรมอย่างเต็มที่เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกตลอดจนเอสเอ็มอีอื่นๆ

#### 5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ก่อตั้งขึ้นในปี 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมดนตรีนาฏศิลป์และการแสดงพื้นบ้านไทยอย่างยั่งยืน แม้ว่าในปี 2564 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ มีความจำเป็นต้องงดจัดกิจกรรมหลายอย่างเนื่องจากสถานการณ์ของโควิด-19 แต่ยังมีกิจกรรมสำคัญบางอย่างที่สามารถจัดขึ้นได้ในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

##### • สังคีตสรณัฎรมย์

กิจกรรม "สังคีตสรณัฎรมย์" มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้ชมศิลปะการแสดงของไทยที่หาชมได้ยาก และเปิดโอกาสให้ศิลปิน คณะนาฏศิลป์ รวมถึงเยาวชนรุ่นใหม่ ได้มีเวทีแสดงความสามารถ ในปี 2564 ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ จึงได้ปรับการนำเสนอให้เป็นรูปแบบออนไลน์ ผ่านช่องยูทูป ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ โดยมียอดการเข้าชม 360,568 ครั้ง เพิ่มขึ้นกว่า 2 เท่า จากปี 2563 และที่สำคัญคือกลุ่มที่เข้าชมรายการมากที่สุดเป็นกลุ่มอายุ 25-34 ปี ซึ่งโดยปกติแล้วอาจจะสนใจศิลปะแบบอื่นๆ มากกว่า การนำเสนอศิลปะการแสดงของไทยผ่านช่องยูทูปน่าจะมีส่วนช่วยกระตุ้นความสนใจของคนกลุ่มดังกล่าว ส่งผลดีต่อการสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทยต่อไป

##### • สร้างสรรค์วรรณศิลป์ "กวีปากกาทอง"

โครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ "กวีปากกาทอง" มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเยาวชนระดับอุดมศึกษาให้สืบสานการประพันธ์บทกวีกรอง ตระหนักถึงคุณค่าของภาษาไทย และเข้าใจถึงจันทลักษณ์คำประพันธ์ร้อยกรองแต่ละประเภท ได้แก่ โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน และร่าย โครงการดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ กับมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยมีคุณเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ศิลปินแห่งชาติ เป็นประธานโครงการ และมีผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ได้แก่



รศ.ดร. ตรีศิลป์ บุญขจร รศ.ดร. สุภาณี พัดทอง คุณกนกวลี พจนปกรณ์ พร้อมทั้งศิลปินแห่งชาติและกวีซีไรต์ เช่น คุณไพโรจน์ทร์ ชาวงาม คุณศักดิ์สิริ มีสมสืบ คุณเรวัตร์ พันธุ์พัฒน์ ดร. อภิชาติ ดำดี ร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ ในปี 2564 ศูนย์สังคิตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้จัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ให้นักศึกษาจาก 5 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แม้ว่าบรรยากาศการจัดกิจกรรมจะแตกต่างไปจากเดิมที่เคยจัดในห้องประชุม แต่เนื้อหาที่วิทยากรนำเสนอยังคงมีความเข้มข้นเช่นเดิม ในการประกวดผลงานแต่ละครั้งมีนักศึกษาส่งมอบหรือกรอกรวมกว่า 300 ชิ้น ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของศูนย์สังคิตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ทำให้มีจำนวนผู้ติดตามเฟซบุ๊กดังกล่าวเพิ่มขึ้นมาก โดยส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ที่สนใจกิจกรรม “กวีปากกาทอง”

## 6. การทำบุญบำรุงศาสนา

### • กิจกรรมทอดผ้าพระกฐินพระราชทาน

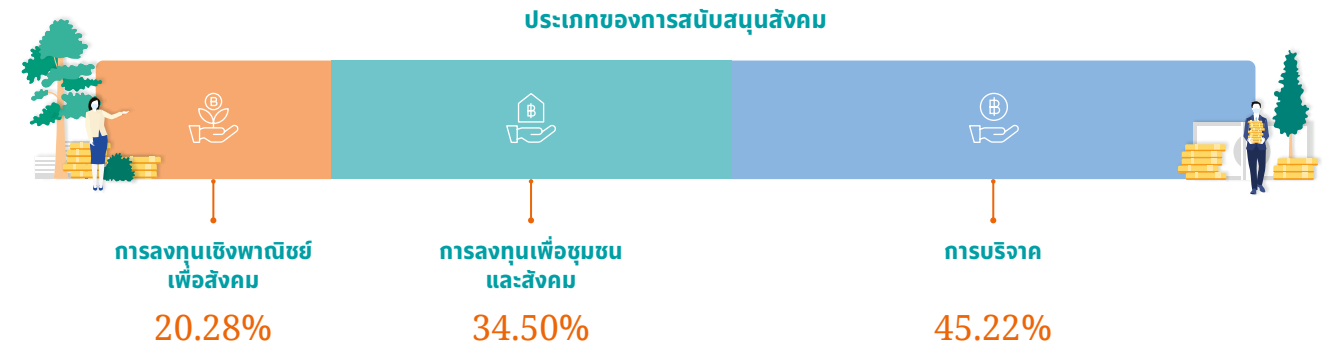
นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารได้เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงทั่วประเทศ ตลอดจนวัดไทยในต่างประเทศ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 55 ในปี 2564 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทาน ไปทอดถวาย ณ วัดมณีสถิตกปิฏฐาราม พระอารามหลวง จังหวัดอุทัยธานี คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงาน พร้อมด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดอุทัยธานี ข้าราชการผู้แทนจากหน่วยงานรัฐ ลูกค้าและประชาชนในจังหวัดอุทัยธานีให้เกียรติร่วมในพิธี ผู้มีจิตกุศลได้ร่วมทำบุญกฐินพระราชทานประจำปี 2564 เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 11,671,858 บาท ธนาคารได้จัดสรรเงินทำบุญพระกฐินพระราชทานดังกล่าวให้แก่การบูรณปฏิสังขรณ์หอพระไตรปิฎก

การปรับปรุงห้องน้ำ และการปรับปรุงภูมิทัศน์ ภายในวัดมณีสถิตกปิฏฐาราม รวมทั้งได้มอบเป็นทุนสาธารณประโยชน์ให้แก่โรงพยาบาลและโรงเรียนในจังหวัดอุทัยธานี

### • กิจกรรมถวายสักการะ

เนื่องในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษาประจำปี 2564 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพ

พฺพฺโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม กรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 21 รูป ที่ปรีกษามหาเถรสมาคม และพระเถระผู้ใหญ่ 3 รูป ซึ่งจำพรรษา ณ 18 พระอาราม การถวายสักการะพระเถระชั้นผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษาเป็นธรรมเนียมปฏิบัติประจำปีของธนาคาร เพื่อธำรงรักษาวัฒนธรรมอันดีงามและกิจกรรมทางพุทธศาสนาให้วัฒนาสถาพรสืบไป



หมายเหตุ: \*มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม



# การลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของคนจำนวนมาก ทั้งในประเทศไทยและประเทศต่างๆ ทั่วโลก การป้องกันบรรเทา ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง แต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคครัวเรือน ธนาคารเชื่อว่าธุรกิจควรมีบทบาทในการช่วยลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเริ่มจาก การอนุรักษ์พลังงาน ลดขยะ และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายใน สถานที่ทำงาน ตลอดจนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้น จากการดำเนินงานธุรกิจ

ธนาคารได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและสอดคล้อง

กับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน ได้กำหนดให้การอนุรักษ์ พลังงาน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการจัดการขยะเป็น การกิจกรรมกันของทุกคนในองค์กร อีกทั้งได้ปรับปรุงแนวทางการ กำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกที่อิงหลักวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการ ควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เกิน 2 องศา เซลเซียสตามความตกลงปารีส มาใช้ในการกำหนดเป้าหมาย ดังกล่าว ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การใช้ทรัพยากร ภายในธนาคารเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ และ เพื่อป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น จากการดำเนินงานของธนาคาร

## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและ การอนุรักษ์พลังงานอย่างจริงจังเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยได้นำมาตรฐานสากล ISO 14001: 2015 มาปรับใช้ในการ จัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental and Energy Management System: EMS) ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน การกำหนดเป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้าน สิ่งแวดล้อม การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทาง ปรับปรุงแก้ไข จนถึงการพัฒนาฐานข้อมูลและเครื่องมือจัดการ ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร เพื่อติดตามผลการ ดำเนินงานต่างๆ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการจัดการอย่างเป็นระบบ ดังกล่าวจะช่วยให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ พลังงานของธนาคารมีความชัดเจน รวมถึงมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น

ธนาคารได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงาน ภายในองค์กร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อประโยชน์ต่อธนาคารเอง และสังคมส่วนรวม นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการพลังงาน เพื่อให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมถึงรับทราบวิธีการประหยัดพลังงานและทรัพยากรที่สามารถ นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

การทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร เป็นการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของ คณะทำงาน คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ พลังงานของธนาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนด มาตรการและเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน กับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนจัดอบรมหรือ กิจกรรมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



นโยบายสิ่งแวดล้อมและ การอนุรักษ์พลังงาน



### กรอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

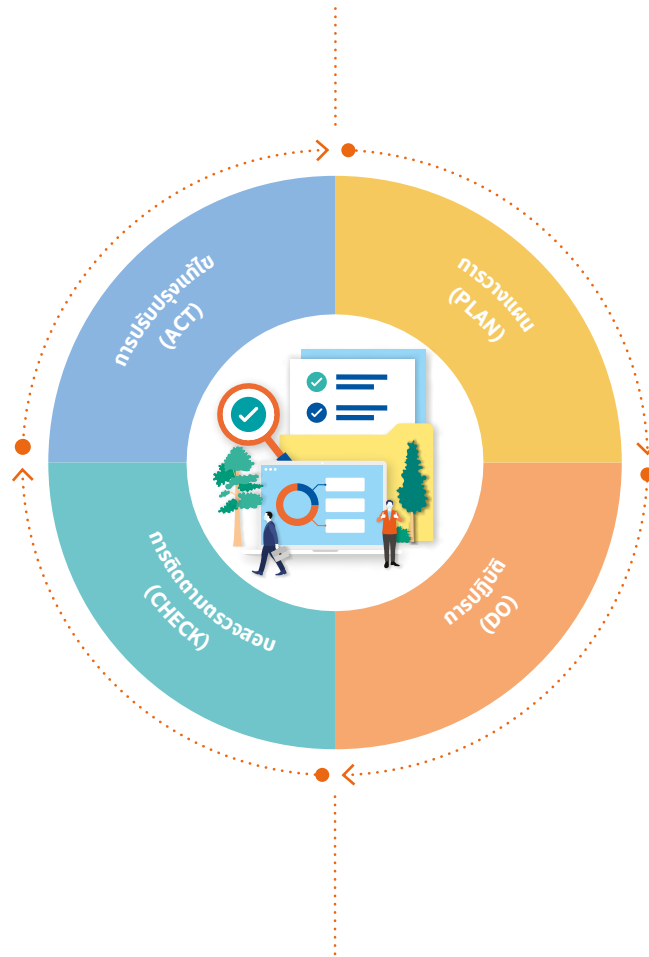
#### ระบบ EMS ของธนาคาร ถูกออกแบบให้มีการทำงานเป็นวงจร P-D-C-A โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

##### การปรับปรุงแก้ไข (ACT)

- การทบทวนการดำเนินงาน โดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน

##### การติดตามตรวจสอบ (CHECK)

- การติดตาม ประเมินผลและ รายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมิน ความสอดคล้องข้อกำหนด



##### การวางแผน (PLAN)

- การกำหนดนโยบาย ด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมิน ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

##### การปฏิบัติ (DO)

- การดำเนินการและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงาน ภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนักและความรู้ ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและ จัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

ธนาคารได้จัดตั้งคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บและรายงานข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้ธนาคารได้จัดให้มีการทวนสอบข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกโดยผู้ทวนสอบจากองค์กรอิสระจากภายนอก ซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคารมีความน่าเชื่อถือตามเกณฑ์มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

#### การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ธนาคารได้ปรับปรุงอุปกรณ์และกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงดำเนินโครงการหลากหลายรูปแบบเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และได้นำหลักการ 3R ได้แก่ การลด (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) มาปรับใช้ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรต่างๆ ของธนาคารมีความคุ้มค่าสูงสุด

#### 1. การปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- โครงการปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี ในสาขาต่างๆ ของธนาคาร เนื่องจากเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนานมักจะทำหน้าที่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้จะสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้าแล้วยังไม่สามารถทำความเย็นได้

หมายเหตุ: สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001



ตามที่กำหนดด้วย นอกจากนี้ เครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่ที่มีขนาด เล็กใช้เพื่อทดแทนเครื่องเก่าที่ใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมแทนสารเดิมซึ่งส่งผลเสียต่อระดับโอโซน ในชั้นบรรยากาศ ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยน เครื่องปรับอากาศใน 11 สาขา รวม 19 เครื่อง

- โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์และโคม Downlight เป็นหลอด LED ที่อาคารสาขาปทุมธานี จำนวน 1,719 หลอด และโครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED Tube 20 วัตต์ เป็นหลอด LED Tube 12.5 วัตต์ บริเวณลานจอดรถของอาคาร อาคารสำนักงานพระราม 3 จำนวน 550 หลอด คาดว่าจะสามารถ ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ทั้งสิ้นประมาณ 127,000 กิโลวัตต์ ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดค่าไฟฟ้าได้รวมกันประมาณ 489,000 บาทต่อปี และลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 63.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- โครงการปรับปรุงการเดินเครื่องระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ในอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม โดยการตั้งค่าอุณหภูมิและปรับ เวลาการเปิด-ปิดให้เหมาะสมมากขึ้น รวมถึงลดการเดินเครื่อง ในช่วง on-peak คาดว่าจะสามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า ได้ทั้งสิ้นประมาณ 450,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี และลดปริมาณ ก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 225 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

## 2. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

- โครงการ Digital way of work ธนาคารนำระบบ Office 365 มาใช้ในการทำงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถ ทำงานได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงสามารถจัดประชุม ออนไลน์ได้อย่างสะดวกปลอดภัยโดยไม่ต้องเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่ออนไลน์เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลทำให้พนักงาน สามารถทำงานพร้อมกันและส่งต่อข้อมูลระหว่างกันได้

โดยไม่ต้องส่งเอกสาร ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษแล้ว ยังประหยัดเวลาอีกด้วย

- การให้บริการรถตู้รับ-ส่งพนักงาน ธนาคารให้บริการรถตู้รับส่ง เป็นรอบตามช่วงเวลา สำหรับพนักงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงาน นอกสถานที่ระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงาน พระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และสโมสรบางนา เพื่อลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่เกิดจาก การเดินทางแบบต่างคนต่างไป พร้อมกับลดก๊าซเรือนกระจก ไปด้วยในขณะเดียวกัน

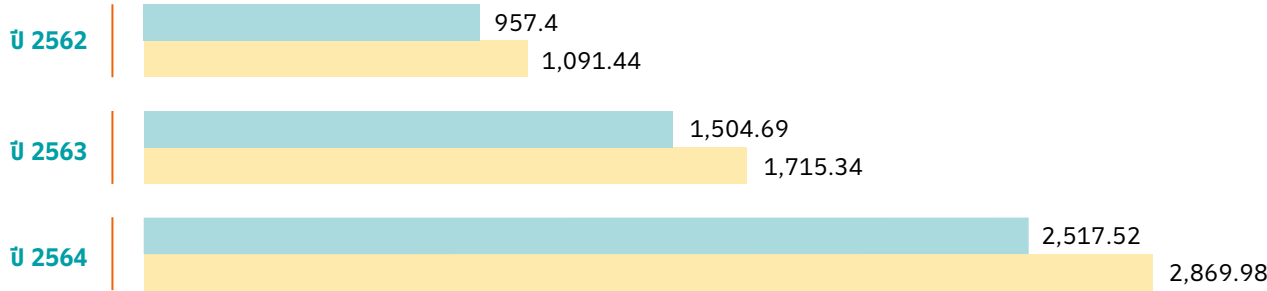
- โครงการลดการใช้กระดาษ ธนาคารรณรงค์ให้พนักงาน ลด ละ เลิก การใช้กระดาษในการทำงาน โดยให้ปรับเปลี่ยนการนำส่งหนังสือ รายงาน เอกสารการประชุมหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เคยพิมพ์เป็น เอกสาร ให้เป็นการส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งมีการตั้งค่า เริ่มต้น ของเครื่องถ่ายเอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า และรณรงค์ ให้ทุกหน่วยงานคัดแยกกระดาษก่อนทิ้งเพื่อนำกลับ มาใช้ใหม่



หมายเหตุ: ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเบิกกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO<sub>2</sub>e/kg



### การพัฒนาบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งเพื่อช่วยลดการใช้ทรัพยากรและปริมาณก๊าซเรือนกระจก



● ปริมาณการลดกระดาษ (เมตริกตัน) ● ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

**หมายเหตุ:** บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารที่ใช้คำนวณปริมาณกระดาษที่ลดได้ ได้แก่ การโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิล การชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO<sub>2</sub>e/kg

• การพัฒนาบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งเพื่อช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาช่องทางบริการธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัลทั้งโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง และยังช่วยลดการใช้ทรัพยากร โดยเฉพาะเอกสารธุรกรรมต่างๆ และน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางไปทำธุรกรรม

### 3. การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ตลอดจนลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร

• โครงการบัวหลวงรักษ์พลังงาน ธนาคารจัดทำหลักสูตรการจัดการพลังงาน ซึ่งเป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงาน

ทุกคน ผ่านช่องทางเรียนออนไลน์ BBLearn เพื่อสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ณ สิ้นปี 2564 มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 12,912 คน หรือร้อยละ 61.52 ของพนักงานทั้งหมด ในจำนวนทั้งหมดประกอบด้วยพนักงานในอาคารควบคุม 8,443 คน หรือร้อยละ 95.33 ของพนักงานในอาคารควบคุมทั้งหมด

• โครงการ No More Waste แยก ลด จัด ใช้ ธนาคารสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงานทุกคนร่วมกันแยกขยะอย่างถูกวิธี ผ่านการประชาสัมพันธ์ชุดความรู้ "How to ทิ้ง ทิ้งอย่างไรให้ถูกต้อง" พร้อมทั้งรณรงค์ให้ช่วยกันลด จัด และหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เช่น การใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง การปฏิเสธไม่รับช้อนส้อมพลาสติก เครื่องปรุง หรือใบเสร็จ ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้พนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมแบ่งปันความคิดเห็นเกี่ยวกับการคัดแยกขยะแต่ละประเภทเพื่อเป็นแนวทางให้เพื่อนพนักงานลองนำไปใช้ รวมทั้งได้จัดทำหลักสูตรการเรียนออนไลน์หัวข้อ การคัดแยกขยะในธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทุกคนเข้าใจความสำคัญของการคัดแยกขยะในชีวิตประจำวัน และสามารถคัดแยกขยะภายในธนาคารได้อย่างเหมาะสม





### 4. ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร

• ในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร ให้เหมาะสำหรับการบันทึกข้อมูลที่กระจายอยู่ในหลากหลายหน่วยงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลและช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้สะดวกมากขึ้น นอกจากนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ธนาคารรายงานมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ธนาคารได้จัดให้มีการทวนสอบข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร โดยหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ดังรายละเอียดในหน้า 146



## การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ตามมาตรฐานแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐาน ISO 14064-1 ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิงจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก (GHG) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงาน ปี 2564
 <b>ขอบเขตที่ 1</b>	<b>13,688</b>	<b>11,619</b>  <b>0.55</b>
 <b>ขอบเขตที่ 2</b>	<b>59,663</b>	<b>57,674</b>  <b>2.75</b>

**หมายเหตุ:** ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง ซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะในการดำเนินงานของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศ และสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อสารดังกล่าว และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (septic tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)  
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า อ้างอิงข้อมูลตามมาตรฐานไฟฟ้าของการไฟฟ้าคนหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัด ซึ่งได้มาจากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) เท่ากับ 0.4999 kgCO<sub>2</sub>e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนเมษายน ปี 2563  
FTE (Full Time Equivalent) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2564



### การขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ธนาคารได้มีการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ของปี 2563 โดยให้ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นผู้ทวนสอบ และธนาคารได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) รวมทั้งสิ้น 21,634 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564



### โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral)

ธนาคารได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) จากกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ขององค์กร สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม โดยได้ซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการพัฒนาพลังงานหมุนเวียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตพลังงานทดแทนจากพลังงานแสงอาทิตย์ ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 12,726 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งเท่ากับปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ในปี 2563





สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ ภาวะวิกฤต

**การดำเนินงานธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ**

การให้บริการที่ยึด ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล พนักงาน

การดำเนินงานธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม

## การใช้พลังงานในธนาคาร

### การใช้พลังงานทั้งหมด



เป้าหมายปี 2564

586,552

กิกะจูล<sup>1</sup>

162,931

เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ผลการดำเนินงานปี 2564

543,853

กิกะจูล<sup>1</sup>

25.91

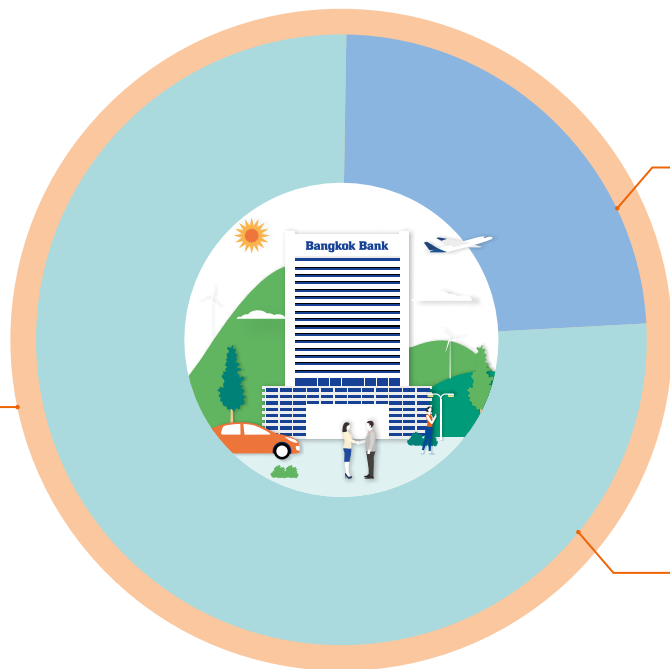
ปริมาณต่อ FTE<sup>2</sup>

151,070

เมกะวัตต์-ชั่วโมง

**หมายเหตุ:** <sup>1</sup> คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พ.ว.) กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร

<sup>2</sup> FTE (Full Time Equivalent) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2564



ผลการดำเนินงานปี 2564



พลังงานจากน้ำมัน ที่ใช้ในองค์กร

128,518

กิกะจูล<sup>1</sup>



พลังงานจากไฟฟ้า ที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

415,335

กิกะจูล<sup>1</sup>

### การใช้พลังงานในธนาคาร

ผลการดำเนินงานปี 2564



ไฟฟ้า

115,371

เมกะวัตต์-ชั่วโมง<sup>1</sup>



น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง

19,385

ลิตร<sup>2</sup>



น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ

200,366

ลิตร<sup>2</sup>



น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ

4,113,663

ลิตร<sup>2</sup>

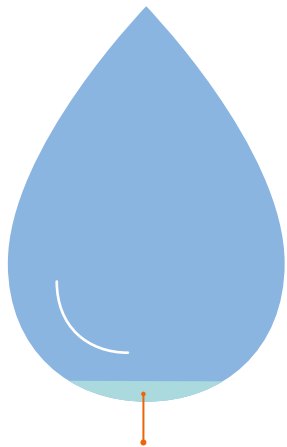
**หมายเหตุ:** <sup>1</sup> ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร ซึ่งการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่

<sup>2</sup> ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร



## การจัดการน้ำใช้

ทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารซื้อน้ำจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค และมีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากธนาคารจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนข้างเคียง รวมถึงธนาคารได้ติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำที่อาคารสำนักงานพระราม 3 เพื่อนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่งกลับมาใช้ใหม่ เช่น นำมารดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคารสำนักงานพระราม 3 รวมทั้งสิ้น 23,543 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้สำรวจการใช้น้ำในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พบว่า ร้อยละ 8.7 ของการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคารเกิดขึ้นในจังหวัดที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง ธนาคารจะนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวต่อไป



เป้าหมาย ปี 2564

น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด

566,734

ลูกบาศก์เมตร

น้ำบริโภค

113,347

ลูกบาศก์เมตร

ผลการดำเนินงานปี 2564

น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด<sup>1</sup>

461,668

ลูกบาศก์เมตร

21.99

ปริมาณต่อ FTE<sup>2</sup>

น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่

23,543

ลูกบาศก์เมตร

น้ำทิ้ง

369,334

ลูกบาศก์เมตร

น้ำบริโภค



92,331

ลูกบาศก์เมตร

หมายเหตุ: <sup>1</sup> ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19

<sup>2</sup> FTE (Full Time Equivalent) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2564

## การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
<b>ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ</b> 	<b>6,332,253</b> กิโลเมตร	<b>93,430</b> กิโลเมตร
<b>ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้น</b> 	<b>666.90</b> ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	<b>9.74</b> ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ: ระยะการเดินทางลดลง เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562

## การจัดการขยะ

ธนาคารได้ดำเนินโครงการคัดแยกขยะในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร โดยได้ติดตั้งถังขยะแบบแยกประเภทไปแล้วรวม 245 ถัง พร้อมให้ความรู้และรณรงค์ให้พนักงานแยกขยะอย่างถูกวิธี และเตรียมวางแผนขยายโครงการไปยังสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ขยะแต่ละประเภทจะถูกคัดแยกและรวบรวม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการต่ออย่างเหมาะสมต่อไป รวมถึงการนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล การคัดแยกขยะของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณขยะทั่วไปที่จะถูกส่งไปฝังกลบ ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดก๊าซมีเทนที่สำคัญ ส่งเสริมการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร และส่งเสริมการจัดการขยะในภาพรวมของประเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารมีการคัดแยกและจัดการขยะประเภทต่างๆ ดังนี้



1. ขยะไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ ได้แก่ ขยะทั่วไปและขยะเปียก เช่น บรรจุก้นที่ใส่อาหาร เศษอาหาร เศษเปลือกผักและผลไม้ กระดาษเช็ดมือ และกระดาษชำระในห้องน้ำ
2. ขยะไม่อันตรายที่นำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระดาษ เช่น เศษกระดาษ วารสาร หนังสือพิมพ์ และลังกระดาษ
3. ขยะอันตรายที่นำไปจัดการอย่างถูกวิธี ได้แก่
  - 1) ขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งาน ธนาคารมีการสำรวจสภาพการใช้งานของ อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ อยู่เสมอ หากพบว่ามีอาการเสื่อมสภาพโดยที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้ ธนาคารทำการคัดแยกและติดต่อ บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลให้นำขยะดังกล่าวไปจัดการอย่างถูกวิธี พร้อมทั้งนำชิ้นส่วนต่างๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ ลดการฝังกลบที่สร้างมลพิษ
  - 2) ขยะอันตรายอื่นๆ เช่น หลอดไฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์ ธนาคารทำการคัดแยก และติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการตามวิธีการที่เหมาะสม

**ธนาคารคัดแยกและรวบรวมกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว และกระดาษเช็ด ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้นเยื่อกระดาษ เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ**



ประเภทขยะ (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน ปี 2564	สัดส่วน
ขยะทั้งหมด	2,753.73 / FTE = 0.13	100%
ขยะทั่วไป*	2,147	78%
ขยะรีไซเคิล**	19.43	0.7%
ขยะอิเล็กทรอนิกส์	45.13	1.6%
กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	542.5	19.7%

	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงาน ปี 2564	สัดส่วน	ขยะในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร
<b>ขยะทั้งหมด</b> 	<b>1,138.19</b> เมตริกตัน	<b>498</b> เมตริกตัน	<b>100%</b>	
<b>ขยะทั่วไป*</b> 	<b>1,124.82</b> เมตริกตัน	<b>478.57</b> เมตริกตัน	<b>96%</b>	
<b>ขยะรีไซเคิล**</b> 	<b>13.37</b> เมตริกตัน	<b>19.43</b> เมตริกตัน	<b>4%</b>	

**หมายเหตุ:** \* ขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ที่กำจัดด้วยวิธีฝังกลบ โดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2) ขยะที่มาจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่างๆ ใช้วิธีประมาณการโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และวันทำงานของพนักงาน  
\*\* ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และลังกระดาษ แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษเช็ด ซึ่งทุกการดังกล่าวถูกนำส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเช่นกัน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ  
ภาวะวิกฤต

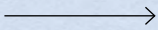
การดำเนินธุรกิจ  
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

**การให้บริการที่ยึด  
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง**

การใส่ใจดูแล  
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ  
อย่างมีจริยธรรม

# การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



การดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง  
พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่  
ส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ปลอดภัย  
และไร้รอยต่อ ตลอดจนสร้างเสริมและรักษา  
ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า





# การให้ความสำคัญกับ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม



ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก นำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ในมุมหนึ่ง เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การดำเนินงานของธนาคาร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้นในขณะที่ต้นทุนลดลง นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลและ ข้อมูลขนาดใหญ่ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น แต่ในอีกมุมหนึ่ง การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลให้การแข่งขันมีความเข้มข้นและเปิดกว้างมากขึ้น ธนาคารจำเป็นต้องปรับตัว โดยการนำเทคโนโลยี ต่าง ๆ มาปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการของธนาคาร เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงิน และธุรกิจอื่นที่ไม่ใช่สถาบันการเงินได้ในระยะยาว

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน ตลอดจนลดข้อผิดพลาดของคน ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ธนาคารได้นำปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสม การดำเนินงานเหล่านี้ล้วนเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร และส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมก้าวไปข้างหน้ากับลูกค้าในทุกสถานการณ์

## การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของธนาคารอาศัยการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ได้แก่ 1. สายเทคโนโลยี 2. ฝ่ายนวัตกรรม และ 3. หน่วยงานอื่น ซึ่งรวมถึงหน่วยงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น กำกับดูแล และความเชี่ยวชาญ สายเทคโนโลยีมีหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของธนาคาร เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ฝ่ายนวัตกรรมเป็นศูนย์กลางเป็นเลิศด้านนวัตกรรมของธนาคาร ทำหน้าที่พัฒนานวัตกรรมและจัดทำ



GIZTIX เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลด้าน e-Logistics มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลและให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการขนส่ง ในภูมิภาค การเข้าร่วมลงทุนถือเป็นการต่อยอดให้ GIZTIX นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมาช่วยเติมเต็มบริการบนแพลตฟอร์มของ GIZTIX ให้มีความครบถ้วนมากขึ้น เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับพนักงานขับรถขนส่ง สินเชื่อหมุนเวียนสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ GIZTIX ยังนำข้อมูลด้านการชำระเงินมาพัฒนาโซลูชันเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม และเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการขนส่งรายย่อยในอนาคต



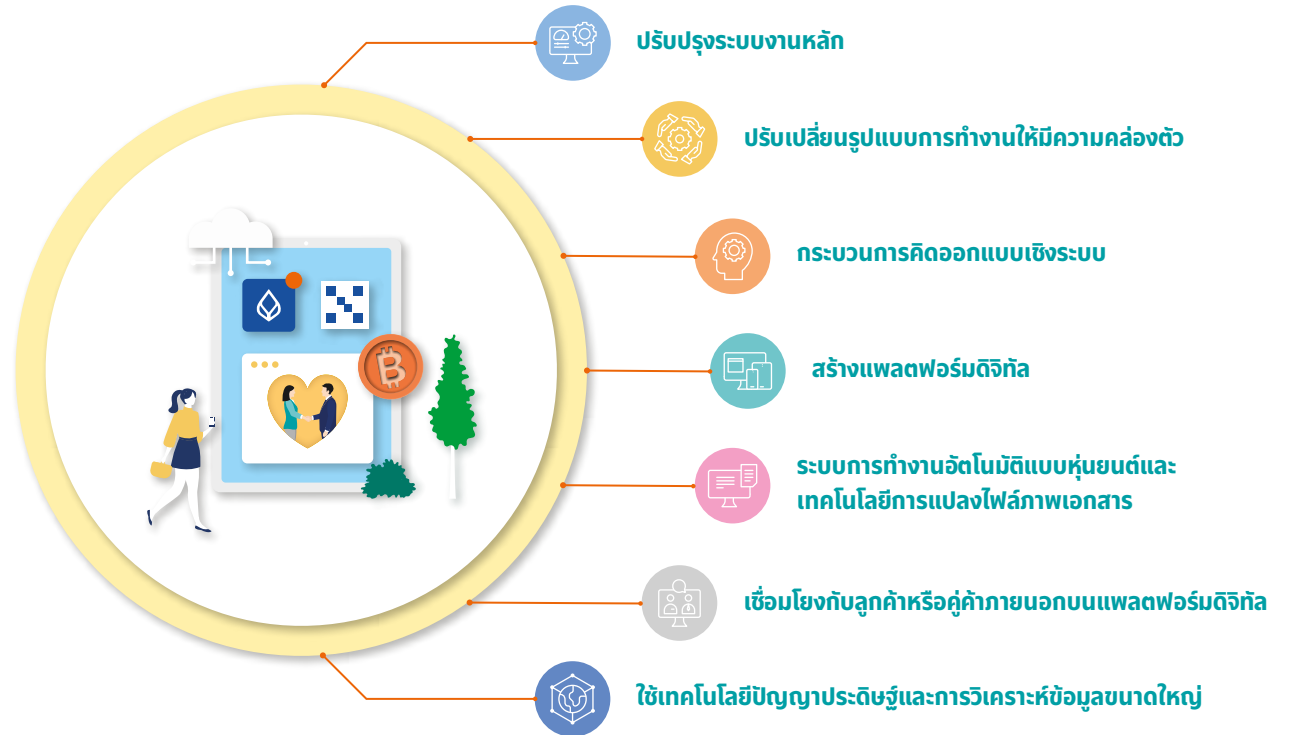
บริษัท พี ยู ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์ จำกัด (PUUN Intelligent) เป็นผู้พัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (Cloud Accounting Platform) ภายใต้ชื่อ “PEAK” เพื่อสนับสนุนด้านการทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่มีข้อจำกัดเรื่องการจัดการเอกสารและบัญชีที่เป็นมาตรฐาน โปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการข้อมูลทางบัญชีและภาษีได้เหมือนเป็นมืออาชีพ และช่วยให้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ข้อมูลทางบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือจะช่วยให้ธนาคารสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้แก่เอสเอ็มอี



โครงการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งบริษัท บิวคลวงเวนเจอร์ส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมลงทุนในเครือธนาคารกรุงเทพ เพื่อทำหน้าที่ ลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพสูง รวมถึงสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคาร สามารถสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ธนาคารได้นำแนวคิดใหม่และเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

- การปรับปรุงระบบงานหลัก รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และชุดข้อมูลของธนาคารให้มีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐาน ทั้งทั้งองค์กร นำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มี ประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัว และการนำ พนักงานจากหลายสายงานมาทำงานร่วมกันในทีม เพื่อให้สามารถ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- การนำกระบวนการคิดออกแบบเชิงระบบมาใช้เพื่อทำความเข้าใจ กับความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มได้อย่างลึกซึ้ง และนำกระบวนการคิดดังกล่าวมาสร้างแนวทางการตอบสนอง ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
- การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อใช้ในการรวบรวมและเชื่อมโยง ผลิตภัณฑ์ บริการ และข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรค ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง



- การนำระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์และเทคโนโลยี การแปลงไฟล์ภาพเอกสารให้เป็นไฟล์ข้อความโดยอัตโนมัติมาช่วย สนับสนุนงานด้านเอกสารของธนาคาร เพื่อลดความผิดพลาด ที่เกิดจากคน ลดต้นทุนในกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลา การดำเนินงาน และสามารถรองรับงานเอกสารในปริมาณมากได้ ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าได้มากขึ้น
- การเชื่อมโยงกับลูกค้าหรือคู่ค้าภายนอกบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อมอบประสบการณ์ใช้บริการที่ดีและตรงตามความต้องการให้ แก่ลูกค้าหรือคู่ค้า

- การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ในเชิงลึกมาประยุกต์ใช้ในการประมวลพฤติกรรมและศึกษา ความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการแบบเฉพาะบุคคลหรือ เฉพาะกลุ่ม

### การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารเริ่มต้น จากการศึกษานวัตกรรมและความต้องการของลูกค้า



การออกแบบและกำหนดรายละเอียดต่างๆ การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น การฟอกเงิน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และการปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อบังคับของทางการ เป็นต้น ไปจนถึงการจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่อาจยังมีความไม่สะดวกในการใช้งานอยู่บ้าง รวมทั้งอาจมีความเสี่ยงหรือผลกระทบที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน ธนาคารจึงจัดให้มีการทดสอบในวงจำกัด โดยธนาคารทำการทดสอบเองและเข้าร่วมใน Regulatory Sandbox กับธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนมีการติดตามผลการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อบังคับของทางการ มีความปลอดภัย ใช้งานสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างแท้จริง ธนาคารได้นำรูปแบบการทำงานที่มีความคล่องตัวและการทำงานข้ามสายงานมาใช้ในการพัฒนาและทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบกับกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีการประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และมีการนำความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงจนเป็นที่น่าพอใจก่อนจะขยายการทดสอบออกไปในวงกว้างขึ้น แนวทางดังกล่าวนี้จะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างตรงจุด ในการออกฟีเจอร์ใหม่บนแพลตฟอร์มดิจิทัล ธนาคารเปิดโอกาสให้ลูกค้าลองทดสอบใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นพัฒนาการของฟีเจอร์ และทำให้ทีมนักพัฒนาของธนาคารสามารถมองเห็นปัญหาหรือข้อจำกัดได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างทันก่วงที่

### การยกระดับผลผลิตภาพการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการยกระดับผลผลิตภาพการทำงานมาโดยตลอด เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ธนาคารได้วางแผนโครงการสายปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคต (Ops of

the Future) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานของสายปฏิบัติการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่างๆ ของธนาคารสามารถมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในงานปฏิบัติการทั้ง 5 ด้าน ตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ได้แก่ 1. การบริการที่เป็นเลิศ 2. ระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นเลิศ 3. การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ 4. บุคลากรที่เป็นเลิศ และ 5. การควบคุมที่เป็นเลิศ โดยการดำเนินงานในระยะแรก ซึ่งได้เสร็จสิ้นไปแล้ว มุ่งเน้นการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการและการพัฒนากิจกรรมและศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการทำงานในอนาคต การดำเนินงานในระยะต่อไปจะมุ่งเน้นเรื่องการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานของสายปฏิบัติการสนับสนุน เช่น ขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ การบริหารจัดการกระบวนการทางธุรกิจ ระบบการบริหารจัดการตรรกะทางธุรกิจ เทคโนโลยีการแปลงไฟล์ภาพเอกสารให้เป็นไฟล์ข้อความโดยอัตโนมัติ การนำระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์การประมวลผลภาษาธรรมชาติของมนุษย์ และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง นอกจากการให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วแล้ว โครงการดังกล่าวจะช่วยให้ธนาคารสามารถจัดสรรทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสามารถลดข้อผิดพลาดของคน และลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดนั้นด้วย

### ผลิตภัณฑ์และบริการ

#### นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารได้พัฒนาบริการนโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับดีไซน์และเพิ่มฟีเจอร์การใช้งานใหม่ให้มีความทันสมัยและใช้งานง่ายขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานในฐานะวิถีชีวิตใหม่และเติมเต็มความต้องการของผู้ใช้งาน ในปี 2564 ธนาคารได้เพิ่มบริการและฟีเจอร์ใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการด้านการลงทุนและการเงิน ดังนี้

- บริการเปิดบัญชีกองทุนรวม เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีกองทุนรวมได้อย่างรวดเร็ว ทั้งกองทุนเปิดทั่วไปและกองทุนลดหย่อนภาษีของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด รวมถึงสามารถซื้อกองทุนครั้งแรกและกองทุนที่เสนอขายในช่วง IPO
- เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์บัวหลวง เพื่อตอบโจทย์ผู้ลงทุนยุคใหม่ที่นิยมทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยตัวเอง
- เปิดบัญชีเงินฝาก e-Savings สำหรับลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เคยมีบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพมาก่อน (ไม่มีกำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำ) นอกจากนี้ ยังสามารถสมัครบัตรบีเฟสตาร์ท ได้โดยอาศัยการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนที่จุดบริการ Be My ID ได้ที่ธนาคารกรุงเทพทุกสาขา ร้านเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรสทั่วประเทศ หรือร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ทั่วประเทศ
- เปิดบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ และโอนเงินระหว่างบัญชีสกุลเงินบาทและบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศของตนเอง ได้มากถึง 14 สกุลเงิน
- บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 สำหรับลูกค้าสินเชื่ออุปโภคบริโภคและบัตรเครดิต ตลอดจนสินเชื่อธุรกิจเอสเอ็มอี
- บริการโอนเงินต่างประเทศผ่านระบบ SWIFT โดยสามารถเลือกโอนได้มากถึง 17 สกุลเงิน ครอบคลุม 124 ประเทศทั่วโลก ในอัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าการใช้บริการที่สาขา อีกทั้งสามารถทำรายการได้ทันทีโดยไม่ต้องสมัครบริการหรือยื่นเอกสารประกอบ

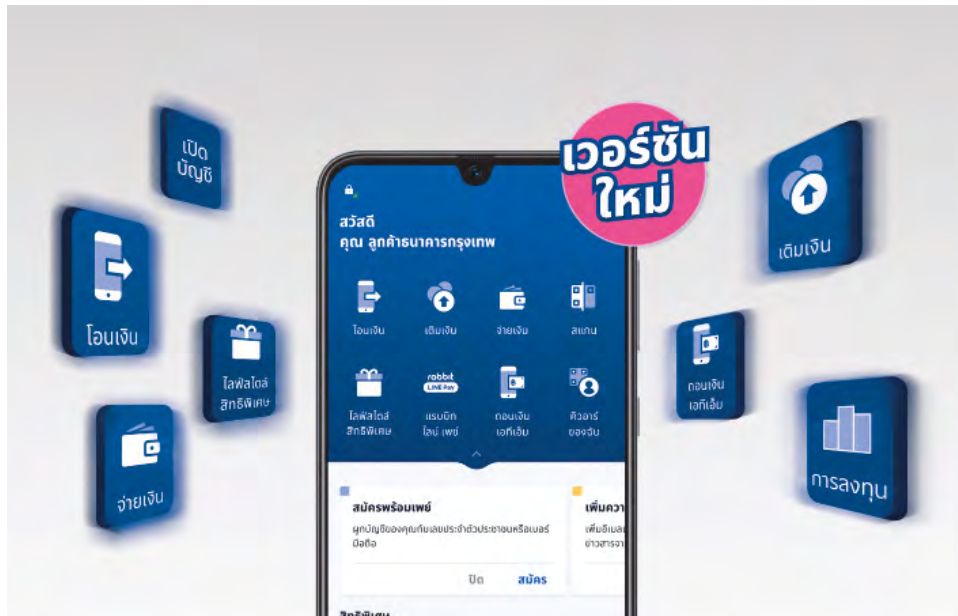


ณ สิ้นปี 2564 จำนวนผู้ใช้บริการ โฆษณแบงก์กึ่ง จากธนาคารกรุงเทพมากกว่า

**11.2** ล้านราย

ปริมาณธุรกรรมทาง การเงินผ่านโฆษณแบงก์กึ่ง จากธนาคารกรุงเทพมากกว่า

**1,180** ล้านรายการ



- บริการโอนเงินระหว่างประเทศไทยและสิงคโปร์ผ่านเครือข่าย PromptPay-PayNow ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับธนาคารกลางประเทศสิงคโปร์ ผู้โอนสามารถใช้บริการโฆษณแบงก์กึ่ง จากธนาคารกรุงเทพ โอนเงินไปยังผู้รับเงินที่ได้มีการลงทะเบียน PayNow ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ โดยจะได้รับเงินเต็มจำนวนเป็นสกุลเงินท้องถิ่นแบบ Real-Time
- QR Payment ที่ร้านค้าในต่างประเทศ ได้แก่ เวียดนาม และ อินโดนีเซีย ภายใต้โครงการของธนาคารแห่งประเทศไทยและ QR Payment ที่ร้านค้า Union Pay ในต่างประเทศ
- บริการถอนเงินแบบไม่ใช้บัตรผ่านตัวแทนธนาคารที่ได้รับสิทธิ์

แต่งตั้งจากธนาคารคือ เซเว่น อีเลฟเว่น ไลตัส และ ไปรษณีย์ไทย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางมายัง สาขาของธนาคาร

- บริการเตือนจ่ายบิล เพื่อช่วยให้ไม่พลาดทำการชำระบิลต่างๆ ลูกค้าสามารถปรับปรุงบันทึกช่วยจำให้สามารถแยกหมวดหมู่ค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งใส่สติกเกอร์ ฮีโมจิ และอักขระพิเศษได้
- บริการพันธมิตรออมทรัพย์แบบไร้ใบตราสารและบริการแสดงรายละเอียดการลงทุนบัญชีพันธมิตร เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถจองซื้อพันธบัตรรุ่นใหม่ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถเรียกดูข้อมูลพันธบัตรรุ่นที่ถือครองและประวัติการทำรายการได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปปรับสมุดพันธบัตรที่สาขาของธนาคาร

- การซื้อหรือสับเปลี่ยนกองทุน
- บริการการลงทุนกองทุนแบบตัวเฉลี่ย
- บริการขอหนังสือรับรองการซื้อหน่วยลงทุนลดหย่อนภาษี
- การสรุปยอดซื้อกองทุนลดหย่อนภาษีรายปี เพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- บริการยืนยันตัวตนด้วยโฆษณแบงก์กึ่ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อสมัครใช้บริการ BeMerchant NextGen
- บริการหักบัญชีอัตโนมัติ สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าประกัน เป็นต้น ผ่านการหักบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคาร ลูกค้าสามารถเลือกสมัครบริการได้ทั้งบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้บริการที่รับบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ เช่น ฮิวเซ้งเฮง)
- การสมัครบัตรเดบิตบีเฟสดี สมาร์ท รวมทั้งการเพิ่ม/ลดวงเงิน ในการรูดซื้อสินค้าต่อวัน
- การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันโฆษณแบงก์กึ่ง จากธนาคารกรุงเทพ และเปิดใช้งานอีกครั้งได้ทันทีเมื่อเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ เพียงใช้เลขบัญชีหรือหมายเลขบัตรเดบิต พร้อมทั้งยืนยันตัวตนด้วยใบหน้าผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องไปสาขาหรือทำการผ่านตู้เอทีเอ็ม
- การซื้อประกันภัยการเดินทางพร้อมรับเอกสารกรมธรรม์ ผ่านทางอีเมลหลังทำการเสร็จเรียบร้อย





## บริการยืนยันตัวตนด้วย Mobile ID ผ่านแอปพลิเคชัน atta

Mobile ID คือ Digital ID รูปแบบหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงเบอร์โทรศัพท์มือถือกับชุดข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้สามารถใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือในการยืนยันตัวตนได้ ในปี 2564 ธนาคารได้เริ่มให้บริการยืนยันตัวตนด้วย Mobile ID โดยลูกค้าของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ เอช ที่ได้สมัครใช้บริการ Mobile ID และได้พิสูจน์ตัวตนกับผู้ให้บริการเครือข่ายเรียบร้อยแล้ว จะสามารถใช้ Mobile ID เพื่อยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ชื่อว่า atta ที่ธนาคารพัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ (รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีออนไลน์ พร้อมสมัครโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารได้ รวมถึงสามารถใช้ Mobile ID สำหรับประกอบการ



ทำธุรกรรมเปิดบัญชี ณ สาขาธนาคาร เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือ การยืนยันตัวตนดังกล่าวช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างสะดวก และที่สำคัญคือการทำธุรกรรมมีความปลอดภัยเนื่องจากธนาคารได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บล็อกเชน และระบบการยืนยันตัวตนแบบหลายองค์ประกอบมาใช้สนับสนุนบริการดังกล่าว

### BeMerchant NextGen

บริการระบบชำระเงินผ่าน QR Code และเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยจัดการการขายและการรับชำระเงินให้แก่ร้านค้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค้าขายในห้างสรรพสินค้า ตลาดสด หรือรถเข็น ร้านค้าสามารถรับชำระเงินผ่าน QR Code ได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ เช่น PromptPay บัตรวิซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ ทีพีเอ็น วีแซกเพย์ และอาลีเพย์ สอดรับกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคยุคใหม่และลดความเสี่ยงของการติดเชื้อโควิด-19 จากการสัมผัสเงินสด ในปี 2564 มีร้านค้าที่รับชำระเงินผ่าน BeMerchant NextGen จำนวน 939,701 ร้าน และมีจำนวนธุรกรรมรวมกว่า 7.9 ล้านธุรกรรม

### บริการภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และยกระดับโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของประเทศ ธนาคารได้ให้บริการภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อมีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร ธนาคารจะดำเนินการหักเงินและนำส่งข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้กรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้ประกอบการไม่ต้องจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ไม่ต้องยื่นแบบภาษี และไม่ต้องนำส่งเงินภาษีด้วยตนเองอีกต่อไป ทั้งนี้ ผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินสามารถตรวจสอบหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย ได้ตลอดเวลาที่เว็บไซต์กรมสรรพากร และในกรณีที่ผู้ประกอบการนำส่งภาษีไว้ไม่ครบถ้วนก็สามารถชำระเพิ่มเติมได้ผ่านระบบ e-Tax Payment ในคอร์ปอเรท ไอแคช และ บิซ ไอแบงก์กิ้ง หรือผ่านช่องทางชำระเงินออนไลน์และสาขาของธนาคาร บริการ

หักภาษีดังกล่าวช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการเรื่องภาษีหัก ณ ที่จ่าย ได้อย่างมั่นใจ สะดวก และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและต้นทุนในการประกอบธุรกิจด้วย ณ สิ้นปี 2564 มีลูกค้าธุรกิจสมัครใช้บริการภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์แล้วกว่า 1,100 ราย และมีจำนวนธุรกรรมภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดส่งให้กับกรมสรรพากรแล้วเกือบหนึ่งแสนรายการ

### บัวหลวงไอซ์พพลาย

ธนาคารได้พัฒนาบริการบัวหลวงไอซ์พพลาย เป็นบริการทางการเงินออนไลน์ที่ครบวงจรสำหรับเครือข่ายการค้า โดยผนวกการชำระ/รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการเข้ากับการให้สินเชื่อ เชื่อมโยงเวียนระยะสั้นแบบออนไลน์ ผ่านการนำเอาระบบเทคโนโลยีมาเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยอ้างอิงจากข้อมูลการค้าที่เกิดขึ้นจริงที่นำส่งมาจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ที่ครอบคลุม 2 ด้าน ได้แก่ บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย และบริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้ขาย

บริการบัวหลวงไอซ์พพลายสามารถสร้างประโยชน์ร่วมกันให้แก่ทุกฝ่ายในเครือข่ายธุรกิจ ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ สามารถเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจกับคู่ค้าของตน ลดภาระการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบกระดาษที่มีความไม่คล่องตัว บริการดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้คู่ค้ารายย่อย ซึ่งมักเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี) ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงิน เนื่องจากขาดหลักประกันและมีข้อมูลในการยื่นขอสินเชื่อไม่เพียงพอ ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ดี นอกจากนี้ บริการบัวหลวงไอซ์พพลายยังช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้คล่องตัว และช่วยประหยัดเวลา โดยสามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นตัวช่วยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจมีศักยภาพในการแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน



### คอร์ปอเรท ไอแคช

คอร์ปอเรท ไอแคช คือ บริการทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าธุรกิจ โดยสามารถรองรับการทำธุรกรรมได้หลากหลาย เช่น การเรียกดูข้อมูลรายงานทางบัญชี การโอนเงินให้กับลูกค้าและพนักงาน การแสดงผลรายงานการเคลื่อนไหวทางบัญชี รายการที่ดำเนินการ และธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ของบริษัทภายในกลุ่มธุรกิจ รวมทั้งการรับชำระหนี้ที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ธนาคารให้บริการนี้แก่ลูกค้า 2 กลุ่ม คือ 1. ลูกค้าธุรกิจในประเทศ และ 2. ลูกค้าธุรกิจที่เน้นการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศและมีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพสาขาต่างประเทศ

### Bualuang Business Biz Super Save X3

ธนาคารได้พัฒนาบริการหลากหลายที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ บริการ Bualuang Business Biz Super Save X3 คือ บริการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านมิชไอแบงก์กิ้ง ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเดือน การชำระหนี้ให้แก่ลูกค้า หรือการฝากและสั่งซื้อเช็ค ในรูปแบบเหมาะจ่ายเป็นแพ็คเกจ เหมาะสำหรับบริษัทที่มีการทำธุรกรรมระหว่างบัญชีผู้โอนและบัญชีผู้รับโอนระหว่างธนาคารกรุงเทพด้วยกันทั้งในเขตและข้ามเขตเป็นจำนวนหลายๆ รายการ ช่วยให้เกิดความสะดวก ประหยัด และคุ้มค่า ลูกค้าที่สนใจสามารถติดต่อธนาคารเพื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับธุรกิจตนเองได้

### โครงการ Contour

ธนาคารเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่เข้าร่วมกับธนาคารและองค์กรพันธมิตรชั้นนำระดับโลก เน้นการนำเทคโนโลยี Distributed Ledger Technology หรือ Enterprise Blockchain มายกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศให้เป็นระบบดิจิทัลทั้งกระบวนการ โดยเริ่มให้บริการเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) เป็นบริการแรก ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปฏิวัติรูปแบบบริการ L/C

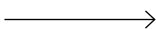
ในมิติใหม่ของการค้าระหว่างประเทศ การทำธุรกรรม L/C ด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน ทำให้ลูกค้าทุกฝ่ายสามารถเห็นข้อมูลพร้อมกันเมื่อมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือมีการทำธุรกรรม ซึ่งช่วยให้ทำรายการได้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการเปิด L/C

มีความโปร่งใส และช่วยลดต้นทุนด้านเอกสารจากการดำเนินงานในรูปแบบเดิม บริการดังกล่าวสอดคล้องกับสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ต้องการความรวดเร็วและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม





# การจัดการด้าน ลูกค้าสัมพันธ์



ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์มาโดยตลอด อย่างไรก็ตามในยุคปัจจุบันมีความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ความสามารถในการทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงประเด็นและทันเวลากลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งเน้นการจัดการความสัมพันธ์แบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การสานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ตลอดจนการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด เพราะลูกค้าคือคนสำคัญของธนาคาร

## การบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

หัวใจของการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการสานต่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ธนาคารได้พัฒนา

ช่องทางบริการที่สนองตอบการใช้ชีวิตประจำวันในยุคดิจิทัลยกระดับความสามารถในการเชื่อมโยงช่องทางบริการให้บริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ และรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า จนเกิดเป็นความผูกพัน เชื่อมั่น และไว้วางใจในธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้านความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น งานวิจัย การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการ ตลอดจนมีการกำหนดกระบวนการและแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการธนาคาร

ธนาคารมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนี้

- 1. การโฟกัสที่ความต้องการของลูกค้า** โดยการนำข้อมูลจากงานวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า และการติดตามประเด็นและความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด
- 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า** บนพื้นฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

**3. การเติมเต็มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า** ในทุกช่องทางบริการธนาคาร เพื่อรองรับพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มต่างๆ ได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมและขยายโอกาสไปสู่ลูกค้าใหม่ ซึ่งธนาคารมีการจัดทำโครงการความร่วมมือและกิจกรรมกับสถาบันการศึกษาหลายแห่ง การออกบูธนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ธนาคารได้นำ Digital Signage มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ภายในสาขาธนาคารทั่วประเทศ ทดแทนป้ายประกาศแบบเดิม ทำให้สามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ รวมถึงสามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้มากขึ้น

ในปี 2564 ธนาคารได้มุ่งส่งเสริมประสบการณ์การเงินยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้วยการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กิ้งให้ตอบโจทยทุกการใช้งาน โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา เช่น การเปิดบัญชี การโอนเงินไปต่างประเทศ การลงทุนในกองทุนรวม การซื้อพันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ เป็นต้น พร้อมทั้งสร้างการรับรู้ข้อมูลโมบายแบงก์กิ้งใหม่ให้แก่ลูกค้า ด้วยการสื่อสารผ่านคลิปวิดีโอในแนวคิด “โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เปลี่ยนไปไม่เหมือนเดิม เข้าใจคุณมากกว่าเดิม” เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคารที่เข้าถึงได้ง่ายและมีความเข้าใจลูกค้ามากขึ้น รวมถึงขยายโอกาสไปยังกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นคนรุ่นใหม่ และธนาคารยังได้ปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการบนหน้าเว็บไซต์



สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

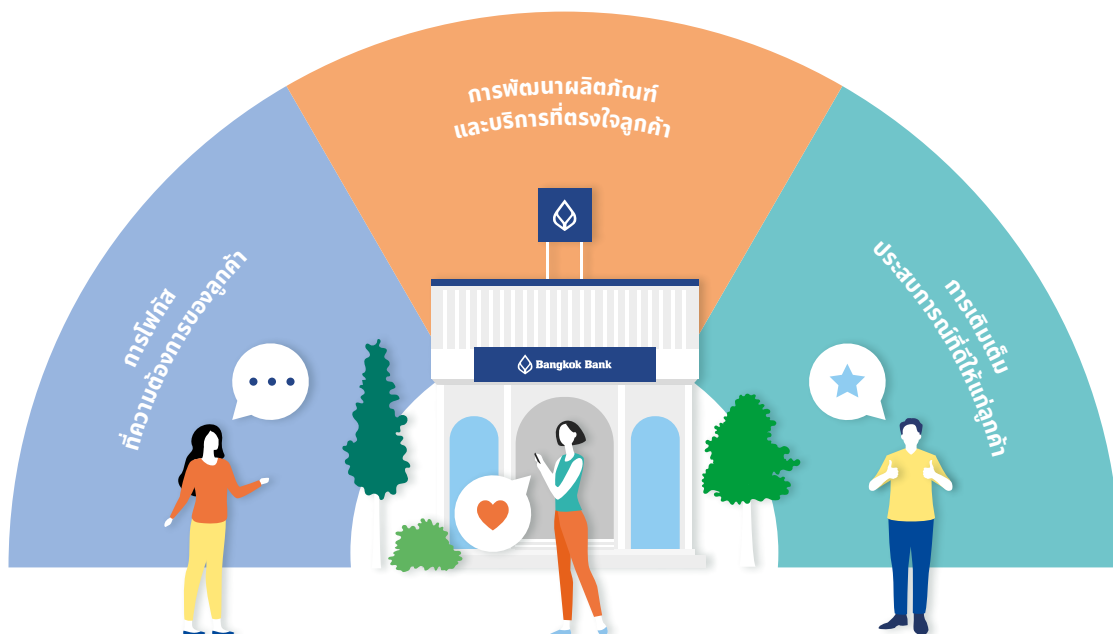
การรับมือกับ ภาวะวิกฤต

การดำเนินงานธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบ

**การให้บริการที่ยึด ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง**

การใส่ใจดูแล พนักงาน

การดำเนินงานธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม



ให้มีดีไซน์ทันสมัย สวยงาม และมีฟีเจอร์การใช้งานที่สะดวกยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดความสนใจจากลูกค้า รวมทั้งได้พัฒนาเว็บฟอร์มต่างๆ ทั้งในหน้าเว็บไซต์และที่เชื่อมโยงกับโมบายแบงก์กิ้ง เช่น แบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุน แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือจากธนาคารสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 เป็นต้น

### การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นหลักการพื้นฐานที่ธนาคารยึดถือมาโดยตลอด เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ ธนาคารได้กำหนดหลักการและ

แนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ธนาคารมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าการให้บริการของพนักงานมีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร และเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร รวมทั้งมีการสื่อสารข้อมูลและอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างแท้จริง ตลอดจนมีความเข้าใจและเคารพสิทธิของลูกค้า จนสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ลูกค้าได้

ในปี 2564 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นจัดอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ตลอดจนกระบวนการขายและดูแลลูกค้าตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารได้เน้นย้ำเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยได้กำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ในการดูแลคุณภาพบริการของสาขาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารวางไว้ ธนาคารได้มอบหมายให้ทีมคุณภาพบริการของธนาคารทำหน้าที่ประเมินและติดตามคุณภาพบริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผนพัฒนาศักยภาพพนักงานและยกระดับคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น การประเมินคุณภาพบริการมีรูปแบบ ดังนี้

- 1. การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง** คือ การประเมินโดยให้ลูกค้าจำลองเข้าใช้บริการจริงในทุกสาขาทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง ในหลายด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการของพนักงานและการรับโทรศัพท์ของสาขา ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของพนักงาน และการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมการขายที่ไม่เหมาะสม ผลการประเมินดังกล่าวจะถูกใช้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดด้านการให้บริการของสาขา ในปี 2564 มีสาขาที่ผ่านเกณฑ์ประเมินคิดเป็นร้อยละ 72.11 ของจำนวนสาขาทั้งหมด
- 2. กิจกรรม Service and Sales Quality Roleplay (SQR)** คือ การทบทวนกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกันโดยใช้บทบาทจำลอง เพื่อให้มั่นใจว่า



กระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร กิจกรรมนี้จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมทุกสาขา ในปี 2564 พบว่า ในกิจกรรมครั้งแรก มีสาขาที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีมากหรือดี ร้อยละ 94 ของจำนวนสาขาทั้งหมด และในกิจกรรมครั้งที่ 2 มีสาขาที่อยู่ในเกณฑ์ดีมากหรือดี ร้อยละ 92.38 ของจำนวนสาขาทั้งหมด

นอกจากการประเมินข้างต้นแล้ว ทีมคุณภาพบริการยังเน้นสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานสาขา ผ่านการสื่อสารข้อมูลความรู้ในรูปแบบออนไลน์ ในช่องทางการสื่อสารของธนาคาร ซึ่งกำหนดให้ทุกวันพุธเป็นวัน Knowledge Day ของพนักงานสาขา โดยทีมคุณภาพบริการจะรวบรวมข้อมูลการประเมินคุณภาพการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนจากลูกค้า มาเป็นเนื้อหาหลักในการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และร่วมกันหาแนวทางป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมแข่งขันตอบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร เพื่อช่วยทบทวนความรู้แก่พนักงาน

### การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ทุกความเห็นของลูกค้าล้วนมีความหมายต่อธนาคาร เพราะเป็นกระจกสะท้อนคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จะไม่สามารถตอบโจทยความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ หากละเลยการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้า ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้ามาโดยตลอด ผ่านการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมทุกช่องทางบริการ เพื่อนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน มาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา

ธนาคารมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการที่สาขาของลูกค้าจำนวนกว่า 75,000 รายต่อปี ครอบคลุมทุกสาขา ซึ่งผลการสำรวจจะถูกสื่อสารไปยังทุกสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขานำข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการร่วมกับพนักงานสาขาต่อไป

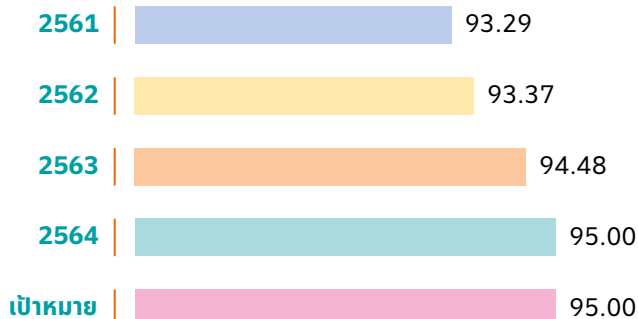
### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการโบายแบงก์กิ้งเป็นประจำทุก 6 เดือน และมีการรับฟังความคิดเห็นเชิงลึกในรูปแบบการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อทำความเข้าใจกับความคาดหวังของ



### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า คะแนนเต็ม 100 คะแนน



### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า คะแนนเต็ม 100 คะแนน





เปิดการใช้งานบัตร เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้ทดสอบการใช้งานร่วมกับลูกค้า ได้แก่ การโอนเงิน การสแกน QR Code เพื่อจ่ายเงิน การเติมเงิน และการจ่ายบิล ซึ่งช่วยให้ธนาคารเข้าใจมุมมอง รูปแบบ และวิธีการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น ทำให้สามารถมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีขึ้นแก่ผู้ใช้งาน

### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบิวหลวงโฟน

ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บิวหลวงโฟน 1333) ทั้งบริการที่ผ่านระบบอัตโนมัติและทำผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ โดยลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจและฝากคำแนะนำหรือคำติชมการให้บริการได้หลังจากจบการใช้บริการ ธนาคารได้นำผลสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นๆ เช่น อัตราการทำรายการไม่สำเร็จ ปริมาณสายลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา บันทึกเสียงสนทนา และผลการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่รายบุคคล เพื่อวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นต่อไป

ในปี 2564 ธนาคารได้ยกระดับการให้บริการผ่านบิวหลวงโฟน โดยเปิดให้บริการ Telephone Identification Number (TPIN) สำหรับการพิสูจน์ตัวตนโดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ควบคู่กับรหัส TPIN 6 หลักที่ลูกค้าเป็นผู้ตั้ง แทนการใช้หมายเลขบัตรเดบิต และได้เพิ่มเติมบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น บริการขอ Reissue PIN สำหรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง บริการสอบถามเงินโอนช่วยเหลือตามมาตรการของรัฐ บริการสอบถามข้อมูลด้านบัญชีเงินเชื่อ เป็นต้น

### ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2564\*



#### บริการบิวหลวงโฟนโดยภาพรวม

4.79



#### บริการผ่านระบบอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)

4.78

เป้าหมาย

4.50



#### บริการผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Support Representative: CSR)

4.80

เป้าหมาย

4.75

\*คะแนนเต็ม 5 คะแนน

### การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลได้สำรวจการแนะนำบอกต่อ เป็นประจำทุก 6 เดือน ผ่านการสำรวจแบบออนไลน์ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประมาณ 2,000 คน ต่อการสำรวจ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ติดตามความคิดเห็นบนช่องทางสื่อสารออนไลน์ ที่มีต่อทั้งธนาคารและคู่แข่งของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์ในแง่ที่ดีของลูกค้าและคนทั่วไป ซึ่งอาจนำไปสู่การแนะนำบอกต่อ และใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น และในแง่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งอาจนำไปสู่การยุติการใช้บริการของธนาคาร



#### การแนะนำบอกต่อของลูกค้า (ภาพรวม)

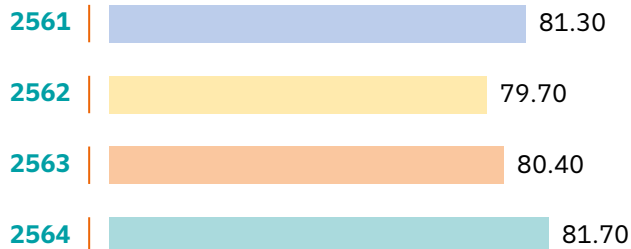
คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า  
คะแนนเต็ม 100 คะแนน





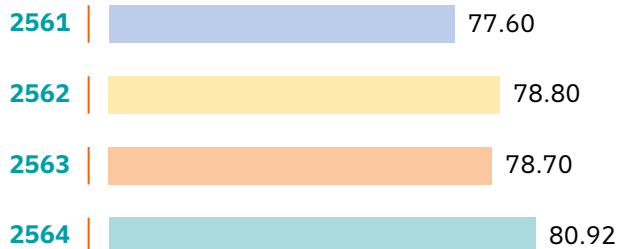
### การแนะนำบอกต่อของลูกค้า (ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง)

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า  
คะแนนเต็ม 100 คะแนน



### การแนะนำบอกต่อของลูกค้า (ช่องทางสาขา)

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า  
คะแนนเต็ม 100 คะแนน



## การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารจัดให้มีช่องทางที่สะดวกและหลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ผ่านทางอีเมล บัญชีโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ธนาคาร และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร เจ้าหน้าที่ที่ดูแลแต่ละช่องทางจะรับเรื่องร้องเรียนไว้ แล้วป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่ออย่างเหมาะสม ซึ่งธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ และในอนาคตธนาคารมีแผนขยายช่องทางการติดต่อด้วยวิธี Web Chat และ Messaging ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง เว็บไซต์ธนาคาร ตลอดจนทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกและรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

ในส่วนของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการให้ บริการของสาขา ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้จัดการสาขา ติดต่อกับลูกค้าเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือยุติข้อร้องเรียนภายใน 2 วันทำการ ตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้ (SLA) ทีมคุณภาพบริการจะทำหน้าที่ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานของสาขา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม และผู้จัดการสาขาต้องนำข้อร้องเรียนไปใช้วางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นรวมถึงหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ในปี 2564 จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการให้ บริการที่สามารถยุติได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็นร้อยละ 89.7 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ส่วนข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถหาข้อยุติจนเป็นที่พอใจของลูกค้าได้ จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

นอกจากความมุ่งมั่นในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการดูแลและคุ้มครองลูกค้า โดยได้กำหนดแนวทางดูแลลูกค้ารายย่อยในกรณีถูกโจรกรรม ลักทรัพย์ และฉ้อโกง จากการใช้บัตรเครดิตหรือเดบิตของธนาคารผ่านช่องทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องบิวหลวงเอทีเอ็ม และเครื่องบิวหลวงฝากถอนอัตโนมัติ หรือช่องทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้

- การจัดเตรียมช่องทางติดต่อเพื่อให้ลูกค้าแจ้งเหตุและระงับการใช้บัตรเครดิตหรือเดบิตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางบิวหลวงโฟน 1333 และเว็บไซต์ธนาคาร
- การติดต่อลูกค้าในกรณีที่เกิดการทุจริต เพื่อให้ลูกค้าสามารถแจ้งระงับการใช้บัตรเครดิตหรือเดบิตได้ และลูกค้าสามารถแจ้งกำหนดวงเงินใช้บัตรต่อวันผ่านระบบบิวหลวงโฟนได้
- การออกบัตรเครดิตหรือเดบิตใหม่ให้ลูกค้า โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมในกรณีที่เกิดการทุจริตใหม่ขึ้นเกิดจากการทุจริต
- การทำ Charge Back รายการที่เกิดการทุจริต เพื่อเรียกเงินคืนจากธนาคารบัญชีปลายทางรับเงิน
- การเยียวยาลูกค้าอย่างเหมาะสมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักถึงภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเครื่องมือ Social Listening Tool มาใช้ติดตาม “เสียง” ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นคำตาม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ควบคู่ไปกับการจัดการเหตุการณ์ รวมถึงการตอบคำตามและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ธนาคารได้จัดตั้งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ติดตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้งาน



นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ในช่องทาง App Store และ Google Play เพื่อตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาของลูกค้าภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด ทั้งนี้ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ธนาคารได้รับจากทุกช่องทาง จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการสื่อสารความไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำเดิมในอนาคต และข้อมูลเหล่านี้ยังถูกนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากขึ้นด้วย

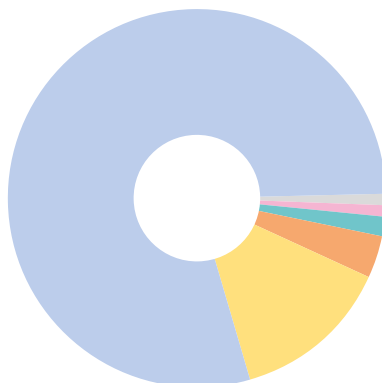
### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



รายงานข้อมูลคุณภาพ  
การให้บริการ และระยะเวลา  
การให้บริการทางการเงิน (SLA)

## ผลการจัดการข้อร้องเรียนในปี 2564

สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน



บิวหลวงโฟ  
**88.0%**



ไปรษณีย์  
**0.2%**



สำนักงานใหญ่และสาขา  
**10.8%**



เว็บไซต์  
**0.1%**

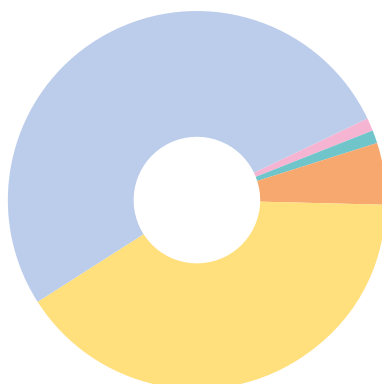


อีเมล  
**0.8%**



เฟซบุ๊ก  
**0.1%**

สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามผลิตภัณฑ์



บริการอิเล็กทรอนิกส์  
**52.7%**



ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ  
**0.3%**



บริการด้านบัตรเครดิต/เดบิต  
**41.1%**



อื่น ๆ  
**0.3%**



ผลิตภัณฑ์เงินฝาก  
**5.6%**





# การดูแลความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูล ของลูกค้า



ในปัจจุบัน ข้อมูลต่างๆ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจ ในภาคการธนาคาร เพราะสามารถนำมาใช้วางกลยุทธ์ธุรกิจ และออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างโอกาสและความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งอย่างไรก็ดี แม้ข้อมูลจะมีประโยชน์อนันต์ แต่ก็อาจมีโทษหนักหน่วงได้เช่นกันหากถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม อาจนำมาซึ่งผลกระทบเชิงลบต่อธนาคารและเจ้าของข้อมูล ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลธุรกิจ เพื่อปกป้องสิทธิและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้มีการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เหมาะสม มีการเสริมสร้างความตระหนักและศักยภาพของ

พนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือและจัดการกับความเสียหายทางไซเบอร์ มีกระบวนการกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลของธนาคารที่เพียงพอและเหมาะสม

## การจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุคดิจิทัลมีความรุนแรงและซับซ้อนกว่าในอดีตมาก และยังมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นในอนาคต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดกรอบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้กำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การให้บริการของธนาคารทั้งระบบ และมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะได้รับการป้องกันแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งเมื่อพบช่องโหว่ ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ISO 27001 และอยู่ระหว่างการดำเนินการขอการรับรองตามมาตรฐาน PCI/DSS

## นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ธนาคารกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 และครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วน

เพื่อให้หน่วยงานภายในธนาคารใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้มีความชัดเจนมากขึ้นในด้านการป้องกันผู้ไม่มีสิทธิเข้าถึงบริการ ซึ่งรวมถึงการใช้งาน Application Programming Interface (API) ด้วย นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มบทบาทความรับผิดชอบของบุคคลภายนอกในการรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉินด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ การละเมิดข้อมูลหรือความเสียหายต่อชื่อเสียงอย่างมีนัยสำคัญที่เกิดขึ้นกับบริการที่ให้แก่ธนาคารด้วย

## โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

เพื่อให้การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

**คณะกรรมการธนาคาร** มีหน้าที่ตรวจสอบและติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปในแนวทางเดียวกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ

**คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่ดูแลและติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

**คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติการของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ



มีความมั่นคงปลอดภัยและเป็นไปในแนวทางเดียวกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ

หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของ Chief Information Security Officer (CISO) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนด พัฒนา และทบทวนโครงสร้าง นโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ
- ประเมินความมั่นคงปลอดภัยและตรวจสอบสถานะการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยผ่านการบริหารจัดการช่องโหว่และภัยคุกคาม ตลอดจนตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร
- เสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

### การติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูล โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการ สำหรับการยกระดับเหตุการณ์และแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มีการติดตามและการจัดการเหตุอย่างทันท่วงที และจำกัดความเสียหายไม่ให้ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ต้องได้รับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ

ในปี 2564 ธนาคารไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า อันเนื่องมาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ อย่างไรก็ตามที่ปรากฏข่าวว่าพบลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและบัตรเดบิตจำนวนหนึ่งประสบปัญหาการทำรายการชำระเงินโดยที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้ทำรายการนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่ามีได้เกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลจากระบบธนาคาร แต่มีสาเหตุสำคัญจากกลุ่มมิจฉาชีพทำการขโมยข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรม

ผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศที่ไม่มีการใช้รหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) ธนาคารได้ระงับการใช้บัตรของลูกค้าที่มีรายการผิดปกติและติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งข้อมูล สำหรับลูกค้าที่ตรวจสอบพบความผิดปกติของรายการธุรกรรมด้วยตนเอง สามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์หรือสาขาของธนาคารเพื่อแจ้งข้อมูลและยืนยันการทำธุรกรรม ทั้งนี้ ธนาคารจะดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและคืนเงินให้กับลูกค้าที่ได้รับความสะดวกเสียหายตามขั้นตอนของธนาคาร

### กระบวนการติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



#### 1. | **หน่วยงานเฝ้าระวัง (Tier 1)**

ทำหน้าที่ดูแลติดตามเหตุการณ์ทางไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบเหตุผิดปกติจะทำการบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องใน Tier 2 รับทราบ



#### 2. | **ผู้ดูแลระบบหรือผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง (Tier 2)**

ทำหน้าที่วิเคราะห์และตรวจสอบความผิดปกติเชิงลึก



#### 3. | **หน่วยงานด้านความปลอดภัย (Tier 3)**

ทำหน้าที่ช่วยตรวจสอบความผิดปกติในกรณีที่มีความซับซ้อน โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูลวิเคราะห์เชิงลึก และทำหน้าที่ร่วมวิเคราะห์เหตุและหาแนวทางในการจัดการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ได้ร่วมกันกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ดังนี้

1. ยกระดับความเข้มข้นในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูง หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ
2. เพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการ ตั้งแต่รายการแรกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โหมบายแบงก์กิ้ง อีเมล หรือ SMS
3. กรณีที่ตรวจสอบพบว่าลูกค้าได้รับผลกระทบจากการทุจริตตามข้างต้นจริง กรณีบัตรเดบิต ลูกค้าจะได้รับการคืนเงินภายใน 5 วันทำการ ส่วนกรณีบัตรเครดิต ธนาคารจะยกเลิกรายการดังกล่าว ลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติและจะไม่มีภาระคิดดอกเบี้ย
4. ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย จะเร่งหารือกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตร เช่น วีซ่า มาสเตอร์การ์ด เพื่อกำหนดให้มีการใช้การยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น OTP กับบัตรเดบิตสำหรับร้านค้าออนไลน์



ทั้งนี้ ธนาคารได้ปฏิบัติตามมาตรการเพิ่มเติมดังกล่าวเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าของธนาคาร

## ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์

การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธนาคารในการเฝ้าระวังและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) และมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (FS-ISAC) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ความร่วมมือเหล่านี้ได้ช่วยยกระดับความสามารถของธนาคารในการตอบสนองต่อสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์

## การทดสอบระบบความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการทดสอบหรือซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ภายในเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ใช้ในการซ้อมทุกปี เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการโจมตีทางไซเบอร์รูปแบบต่างๆ รวมถึงวิธีการตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าว อีกทั้ง ธนาคารได้เข้าร่วมการซักซ้อมกับธนาคารอื่นที่อยู่ภายใต้ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร

อย่างต่อเนื่อง และได้นำผลจากการซักซ้อมดังกล่าวไปปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อสร้างความตระหนักถึงภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบ Phishing ซึ่งเป็นเทคนิคที่ผู้คุกคามนำมาใช้อย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบการโจมตีทางไซเบอร์ผ่านการสร้างสถานการณ์จำลอง โดยการจัดส่ง Phishing Mail ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการทดสอบมาปรับปรุงการสื่อสารสำหรับสร้างความตระหนักและเข้าใจของพนักงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ในปี 2564 ธนาคารได้ซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยใช้เหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ที่ส่งผลให้ข้อมูลรั่วไหล การซอมดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่กระบวนการตรวจสอบและจัดการเหตุการณ์ หากพบว่ามีข้อมูลรั่วไหล การประเมินผลกระทบที่มีต่อเจ้าของข้อมูล และการแจ้งเหตุต่อหน่วยงานกำกับดูแลและเจ้าของข้อมูลตามกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด ผลการซอมดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นต่างๆ ที่ยังมีช่องทางปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ ธนาคารได้นำประเด็นเหล่านั้นมาพิจารณาปรับแนวทางการดำเนินการให้สามารถรับมือเหตุการณ์ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วยิ่งขึ้น หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจริง

## การจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลไว้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร โดยหลักการและแนวปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการแจ้งเตือนในกรณีที่เกิด

เหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร และกำหนดให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ตลอดจนเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารและพนักงานทุกคนเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและแนวทางปฏิบัติของธนาคารได้อย่างถูกต้อง

ธนาคารมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและเป็นขั้นตอน เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบ อีกทั้งมีการทบทวนมาตรการอย่างสม่ำเสมอ โดยหน่วยงานต่างๆ จะต้องดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลในแต่ละด้าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและดูแลข้อมูล และรับผิดชอบในการให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล จำแนกและจัดชั้นความลับของข้อมูล เพื่อกำหนดระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

## นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ธนาคารได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐาน

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



หนังสือแจ้งการคุ้มครอง  
ข้อมูลส่วนบุคคล



คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานรับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งได้เผยแพร่หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่อสาธารณะ ผ่านสาขา เว็บไซต์ และช่องทางการให้บริการธนาคารดิจิทัล เพื่อให้เจ้าของข้อมูลรับทราบถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้ำสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่สาขาหรือหน่วยงานของธนาคารที่ลูกค้ำใช้บริการ

### โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งระบุบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน และได้จัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้สังกัดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อกำหน้าที่ดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตรวจสอบ นำเสนอการปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบริหารจัดการให้ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ให้ทำหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ทั้งการกำหนดนโยบาย กระบวนการทำงาน การควบคุม การบริหารความเสี่ยง การฝึกอบรม และการรายงาน เพื่อให้การบริหารจัดการและการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## การจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หลักการสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



กลยุทธ์และกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ



วิธีปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ

### มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตลอดวงจรชีวิต



การจัดการความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการหรือให้บริการบุคคลภายนอก



การจัดทำและเก็บรักษารายการข้อมูลส่วนบุคคล



การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



การดำเนินการเพื่อรองรับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดทำรายงานเพื่อการบริหารจัดการ



## การดำเนินการกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการ ตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางการว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสอดคล้องกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

### ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิด

-  หน่วยงานที่เผชิญเหตุแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อ DPO โดยทันที
-  หน่วยงานที่เผชิญเหตุร่วมกับ DPO พิจารณาผลกระทบที่มีต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล รวมทั้งประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
-  กรณีที่มีผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ ให้ DPO พิจารณาแจ้งเหตุละเมิดต่อทางการภายใน 72 ชั่วโมง หลังจาก DPO ได้รับการยืนยันการเกิดเหตุและแจ้งเหตุต่อเจ้าของข้อมูล
-  หน่วยงานที่เผชิญเหตุเรียนรู้จากเหตุละเมิดที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

กรณีที่ลูกค้าพบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สามารถติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อต่างๆ ของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางอีเมล dpo@bangkokbank.com หรือที่สำนักงานใหญ่ เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 ธนาคารจะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่วางไว้เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หากพบว่าการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง ธนาคารจะดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม ในปี 2564 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น 11 กรณี โดยแบ่งเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร 8 กรณี และการร้องเรียนผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย 3 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว 7 กรณี

### การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

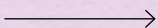
ในฐานะที่เป็นผู้เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารตระหนักดีว่าความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำคัญของการดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ การชักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ การเรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง ทั้งนี้เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด การถูกโจรกรรม การรั่วไหล ตลอดจนการสูญหายของข้อมูล การสร้างความรู้ความเข้าใจดังกล่าวเป็นส่วนประกอบสำคัญของการเสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

ในปี 2564 มีกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- การกำหนดหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม BBLearn เรื่อง การโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้เรื่อง การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจภัยคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนรับทราบนโยบายและข้อปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารมีการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่คณะกรรมการธนาคาร
- การจัดอบรมออนไลน์ในเรื่อง การนำ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ไปปฏิบัติ ให้แก่พนักงานในหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้รับทราบและเข้าใจนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
- การสื่อสารข้อมูลเรื่องการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการ PDPA Awareness Campaign โดยการเผยแพร่ความรู้ผ่านบทความและวิดีโอ รวมถึงจัดทำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้อย่างถูกต้อง
- การสื่อสารข้อมูลความรู้และแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของธนาคาร ได้แก่ เว็บไซต์ เพจ Facebook LINE และยูทูป พร้อมทั้งจัดทำ QR Code เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลความรู้เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้ลูกค้าหรือประชาชนทั่วไปตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ



## การใส่ใจดูแลพนักงาน

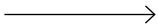


การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน  
ที่มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน  
ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม  
พนักงานสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง  
และเติมเต็มความใฝ่ฝันทั้งในด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน





# การดึงดูดและ พัฒนาพนักงาน



ธนาคารตระหนักดีว่า ทักษะความสามารถของพนักงานคือกุญแจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางความท้าทายสำคัญที่กำลังเผชิญอยู่ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และการแข่งขันในภาคธนาคารที่เข้มข้นมากขึ้น ในการรับมือกับความท้าทายดังกล่าว พนักงานจำเป็นต้องมีกรอบความคิดที่ยืดหยุ่นพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา เข้าใจและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้า และมีโอกาสนำทักษะความรู้ต่างๆ มาใช้ในการทำงานจริง ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนารูปแบบและหลักสูตรการเรียนรู้ให้ทันสมัย หลากหลาย สามารถเข้าถึงโดยสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้เท่าทันต่อทุกการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญที่ลึกซึ้งเฉพาะด้าน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการดึงดูดผู้มีความสามารถให้มาร่วมงานกับธนาคาร ผ่านการพัฒนาปัจจัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การบริหาร

จัดการพนักงานความสามารถสูงอย่างมีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะความสามารถและเพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต เป็นต้น

## การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้แก่พนักงานทุกระดับตามกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัลที่ยั่งยืน พร้อมกันนี้ ธนาคารได้

สนับสนุนการพัฒนารอบความคิด ของพนักงานให้กว้างขึ้น เน้นการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุด และสามารถยืดหยุ่นได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานที่สนใจเพิ่มทักษะด้านต่างๆ สามารถเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลภายในธนาคาร “BBLearn” และช่องทางอื่น ๆ ทางออนไลน์ เช่น การเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริง และ e-Learning ซึ่งสามารถเข้าเรียนผ่านทางมือถือ โน้ตบุ๊ค คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งสามารถทราบผลการประเมินความรู้ได้ทันทีหลังเรียนจบหลักสูตร ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานโดยเฉลี่ยที่ 1,239 บาทต่อคน

## กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัลที่ยั่งยืน

### 1 | ทักษะสำหรับงานที่ขับเคลื่อนธุรกิจในปัจจุบัน



#### Upskill

เน้นการพัฒนาความรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร โดยให้ผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์กรณีศึกษาของธุรกิจ เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนมุมมองข้ามสายงาน รวมทั้งมีการอบรมเพิ่มเติมเรื่องความเสี่ยง ความท้าทายใหม่ กฎหมายและระเบียบปฏิบัติใหม่ในภาคธนาคาร และการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ของธนาคาร



#### Reskill

เน้นการสร้างทักษะใหม่ เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีอื่น ๆ การสร้างกรอบความคิดที่เหมาะสม การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน เพื่อช่วยให้รู้เท่าทันโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงเร็ว และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



## 2 | ทักษะสำหรับงานที่ตอบโจทย์ธุรกิจใหม่และกลยุทธ์ของธนาคารในยุคดิจิทัล



### ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี

เน้นการฝึกคิด วิเคราะห์ข้อมูล และ นำเสนอโครงการเพื่อแก้ปัญหาที่พบในการทำงานจริง พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มผลลัพธ์ของงานโดยอาศัยเทคโนโลยีและทดลองแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการและเครื่องมือใหม่ๆ เช่น โครงการ BBL X Microsoft Tech Adoption Challenge 2021 และโครงการ Data Program Batch#2 เป็นต้น



### ด้านการคิดวิเคราะห์

เน้นการอบรมพนักงานผ่านหลักสูตรการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งพนักงานที่เข้าอบรมจะต้องร่วมกันคิดวิเคราะห์และพัฒนาแผนธุรกิจและแผนงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด



### ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ

เน้นการอบรมหลักสูตร Next-Gen Supervisor และหลักสูตร Coaching to Win Together ซึ่งช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ ผู้อบรมจะต้องสวมบทบาทหัวหน้างานบริหารทีมงาน โดยได้รับความรู้และเทคนิคการดูแลลูกน้องที่มีความแตกต่างและหลากหลายเพื่อให้บริหารงานและความสัมพันธ์ภายในทีมได้สำเร็จตามเป้าหมาย



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม  
รวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย

**64.02** ชั่วโมงต่อคน



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนา  
พนักงานทั้งหมด

**25.43** ล้านบาท

## การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการคัดเลือก ดึงดูด และดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง ตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงระดับผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความต่อเนื่องในการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญ ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานความสามารถสูงจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานและด้านศักยภาพ นอกจากนี้การคัดเลือกจากบุคลากรภายในแล้ว ธนาคารยังมีการสรรหาผู้มีความสามารถสูงจากภายนอกด้วย ผ่านการจัดกิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อสรรหาผู้ที่มีศักยภาพสูงให้มาร่วมงานกับธนาคาร ซึ่งจะพิจารณาจากการมีศักยภาพที่โดดเด่นและการมีคุณสมบัติตรงกับคุณค่าหลักของธนาคาร ได้แก่ การทำงานที่เน้นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การร่วมมือกัน และความสามารถในการจัดการโครงการให้เข้ามาเป็นพนักงานความสามารถสูงของธนาคาร

## 3 | การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การร่วมมือกันและความสามารถในการจัดการโครงการ



เน้นการสื่อสารบนแพลตฟอร์มดิจิทัลภายในธนาคาร เรื่องการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การร่วมมือกัน และความสามารถในการจัดการโครงการ

## 4 | การส่งเสริมสังคมการเรียนรู้แบบที่ไม่มีวันสิ้นสุด



เน้นการสร้างสังคมการเรียนรู้แบบไม่มีที่สิ้นสุดภายใต้แนวคิด “Year of Digital Learning and Practicing” ผ่านการพัฒนาหลักสูตรต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลภายในธนาคารซึ่งไม่จำกัดแค่หลักสูตรที่เกี่ยวกับการทำงานเท่านั้น แต่รวมถึงหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ในด้านอื่นๆของชีวิตด้วยเช่นการฝึกฝนตัวเอง การพัฒนาวิธีคิด การถอดบทเรียนชีวิต





ธนาคารได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาพนักงานความสามารถสูง และแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะที่เหมาะสมกับพนักงานความสามารถสูงแต่ละกลุ่ม และเตรียมพร้อมสำหรับการเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับธนาคาร ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานความสามารถสูงได้แสดงความสามารถของตนผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้แก่พนักงานความสามารถสูงเป็นการสร้างกำลังใจแก่พนักงานในการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้นำระบบวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานมาใช้ในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### การปรับปรุงด้านการจัดหาพนักงานใหม่

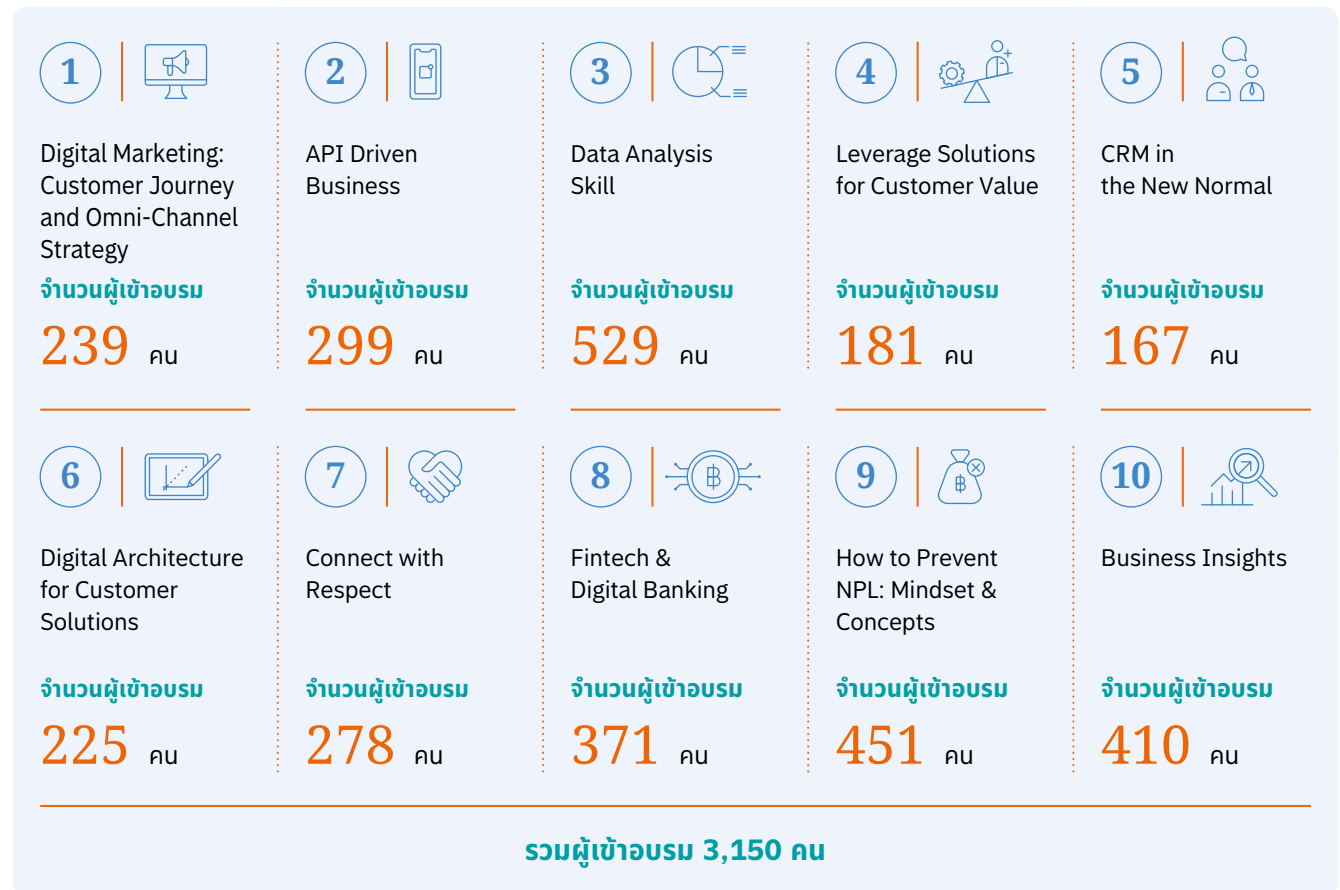
ธนาคารได้ปรับภาพลักษณ์และกระบวนการจัดหาพนักงานใหม่ให้มีความทันสมัยและดึงดูดคนรุ่นใหม่มากขึ้น ภายใต้แนวคิด “Employer of Choice” ผ่านการดำเนินงานหลายด้าน เช่น การปรับภาพลักษณ์ เช่น รูปแบบ และสีสันทันของช่องทางรับสมัครงานทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ การปรับปรุงแพลตฟอร์มการรับสมัครงานทางดิจิทัลให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การทบทวนโครงสร้างผลตอบแทนเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ การส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารมีส่วนร่วมในการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรและร่วมกันสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เพื่อให้สามารถรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้ได้ในระยะยาว ตลอดจนการออกแบบโปรแกรม TECH Internship เพื่อให้คนรุ่นใหม่มีโอกาสทดลองทำงานจริงในด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดผู้มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับธนาคารในอนาคต

### การให้ความรู้และการฝึกอบรมที่สำคัญ

#### L&D Knowledge Day Forum 2021 (Virtual Forum)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้จัดโครงการ L&D Knowledge Day Forum 2021: “Upskill for

Creating Business Value” ขึ้นเพื่อสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะที่เป็นพื้นฐานสำคัญของธุรกิจธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและธนาคารเองได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โครงการดังกล่าวได้จัดขึ้นในรูปแบบการอบรมเสมือนจริง ประกอบด้วยการอบรม 10 หัวข้อดังนี้





### Most-in-demand Skill

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงานในยุคปัจจุบันและอนาคตผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ BBLearn ที่สามารถเลือกเรียนหลักสูตรต่างๆ ได้ตามความสนใจในโครงการ Most-in-demand Skill นี้ ธนาคารได้ร่วมกับสถาบัน

ที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SPACE Chula และ Digital Skill by DEPA พัฒนาหลักสูตรต่างๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการทำงาน ในช่วงท้ายของการอบรมแต่ละหลักสูตรจะมีการทดสอบ ซึ่งพนักงานต้องสอบให้ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ บางหลักสูตรมีการออกใบประกาศนียบัตรรับรอง

ว่าพนักงานได้เข้ารับการอบรมและผ่านเกณฑ์การประเมินผลของหลักสูตร โครงการ Most-in-demand Skill ประกอบด้วยหลักสูตรหลัก 3 หลักสูตร ดังนี้



### Mindset: เปิดความคิด

เพื่อเปิดมุมมองใหม่ในการทำงานและการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ผ่าน 4 หลักสูตรย่อย ดังนี้

- Entrepreneurial Mindset: การเข้าใจมุมมองแบบผู้ประกอบการ
- Design Thinking: ทักษะสำคัญในการพัฒนานวัตกรรม
- Innovation Mindset: การสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ความต้องการลูกค้า
- Customer Centricity: การเข้าใจลูกค้าเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด



### Way of Work: ปรับการทำงาน

เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น คล่องตัว รวดเร็ว และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ผ่าน 4 หลักสูตรย่อย ดังนี้

- Lean Canvas: การลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสั้น
- Agile & Scrum: การทำงานที่ กระชับ ยืดหยุ่น เน้นสร้างผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว และพร้อมปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- Data Informed Design: การใช้ข้อมูลเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงใจลูกค้า
- How to Find Customer Insight with Social Media Data Analytics: การเข้าใจลูกค้าตัดสินใจผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมบนสื่อสังคมออนไลน์



### Toolset: เปลี่ยนเครื่องมือ

เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีใหม่มาเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของตนเองและทีมงาน ผ่าน 5 หลักสูตรย่อย ดังนี้

- Microsoft Power Platform: การสร้างแอปพลิเคชันอย่างง่าย ๆ โดยไม่ต้องเขียน Code
- Microsoft Power BI: เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ และสร้างรายงาน
- Microsoft Excel: เทคนิคที่ช่วยให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและวิเคราะห์ข้อมูลได้โดยไม่ต้องใช้สูตร
- Data Visualization: การนำเสนอข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่ายโดยใช้ภาพนิ่ง
- Digital Marketing: การตลาดยุคดิจิทัล

### จำนวนผู้เข้าอบรมในหลักสูตร

1,945 คน

### จำนวนผู้เข้าอบรมในหลักสูตร

1,368 คน

### จำนวนผู้เข้าอบรมในหลักสูตร

1,305 คน



### Data Influencer Program Batch #2

ธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ข้อมูลเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ ขยายโอกาสทางธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Data Influencer Program ขึ้นเป็นปีที่ 2 เพื่อเพิ่มทักษะการจัดทำข้อมูล การคิดวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลให้แก่พนักงาน การอบรมนี้เน้นการเรียนรู้ผ่านกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การออกแบบโครงการที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้าอบรม ผู้เข้าอบรมต้องนำเสนอโครงการต่อกรรมการผู้เชี่ยวชาญ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น นำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล ในปี 2564 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 31 คน จาก 9 สายงาน และมีการนำเสนอโครงการทั้งสิ้น 14 โครงการ

### BBL X Microsoft Tech Adoption Challenge 2021

ธนาคารได้จัดให้มีโครงการ BBL X Microsoft Tech Adoption ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้พนักงานค้นคว้า เรียนรู้ และนำเทคโนโลยีใหม่ มาประยุกต์ใช้ในสายงาน ผ่านการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานและการปรึกษาอย่างใกล้ชิดกับผู้ดูแล ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งจากภายในและภายนอกธนาคาร ผู้เข้าร่วมโครงการต้องออกแบบและนำเสนอโครงการที่นำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาและต้นทุนการดำเนินการ และมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้แก่ลูกค้า ในปี 2564 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 107 คน จาก 19 สายงาน และมีการนำเสนอโครงการรวม 18 โครงการ

### The Next Gen Supervisor Program

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในการผลักดันงานของธนาคารในด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ ก็ตาม จึงได้จัดทำหลักสูตร The Next Gen Supervisor Program ขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะสำคัญด้านการบริหารคนและบริหารงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้แก่ผู้นำของทีมงาน ซึ่งรวมถึงความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้นำที่ดี และวิธีการสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงาน หลักสูตรดังกล่าวเน้นการแยกย่อยเนื้อหาและนำเสนอต่อผู้เรียนทีละส่วน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่ายขึ้น และมีความมุ่งมั่นในการเรียนเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ ยังมีอบรมเชิงปฏิบัติการซึ่งเน้นการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์จริงภายในกลุ่ม และมีการให้ผู้เข้าอบรมฝึกแก้ปัญหาและบริหารทีมงานในเหตุการณ์เสมือนจริง ในปี 2564 มีเจ้าหน้าที่ระดับบริหารเข้าอบรม 105 คน

### Coaching to Win Together

ธนาคารสนับสนุนการทำงานร่วมกันของพนักงานต่างวัย ซึ่งอาจมีความแตกต่างด้านทักษะและทัศนคติ จึงจำเป็นต้องปรับตัวเข้าหากันเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้พัฒนาหลักสูตร Coaching to Win Together ขึ้น เพื่อให้หัวหน้างานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน คำนิยามถึงความต้องการของสมาชิกในทีม และยอมรับความแตกต่างของพนักงานต่างวัย นอกจากนี้ หลักสูตรยังให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับความคิดเชิงบวก การรับฟังอย่างเปิดกว้าง การให้กำลังใจ วิธีการโค้ชและให้คำแนะนำ เพื่อให้หัวหน้างานนำไปปรับใช้ในการสร้างความร่วมมือและกระชับความสัมพันธ์ภายในทีม ตลอดจนสร้างความรู้สึกร่วมกันหนึ่งเดียวที่มีเป้าหมายร่วมกัน หลักสูตรนี้เป็นการเรียนรู้แบบห้องเรียนเสมือนจริงผ่าน MS Teams มีการอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม และมีการมอบหมาย

ภารกิจเพื่อสร้างการเรียนรู้ผ่านการทำงานจริง ในปี 2564 มีหัวหน้างานเข้าอบรม 45 คน

### โครงการผู้บริหารทดแทน RM Management Trainee และ ARM/SRO Management Trainee สำหรับสายลูกค้าธุรกิจ รายกลางและรายปลีก

โครงการนี้จัดขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานที่มีศักยภาพก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส สายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก โดยเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ และด้านสินเชื่อ ผ่านการเรียนรู้แบบผสมและการเรียนรู้แบบกลับด้าน\* ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริงร้อยละ 70 การเรียนรู้ด้วยตนเองร้อยละ 20 และการเรียนรู้แนวใหม่ร้อยละ 10 ของเวลาเรียนทั้งหมด ก่อนเริ่มโครงการ ผู้เข้าอบรมจะถูกประเมินศักยภาพเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้วางแผนและกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ซึ่งรวมถึงทักษะที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม ในระหว่างการอบรมจะมีผู้เชี่ยวชาญในสายงานทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ช่วยดูแลให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เข้าอบรมจะถูกมอบหมายภารกิจให้เขียนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรม วิเคราะห์กรณีตัวอย่างทางธุรกิจ และนำเสนอผลงานต่อทีมวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญจากสายงาน ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำ หลังจากจบโครงการแล้วจะมีการประเมินผลพนักงานอีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้สายงานนำไปใช้วางแผนพัฒนาศักยภาพพนักงานในขั้นต่อไป ในปี 2564 มีผู้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว 35 คน

\* การเรียนรู้แบบกลับด้านคือ การจัดการเรียนการสอน โดยให้นักเรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน ส่วนในห้องเรียนเป็นการทำกิจกรรมและการบ้าน



# การดูแลสวัสดิการ และความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน



พนักงานทุกคนมีความสำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่จุดมุ่งหมาย ธนาคารจึงมุ่งมั่นดูแลพนักงานทุกคน โดยการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต ดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และเสริมสร้างทักษะความรู้เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ การดูแลพนักงานด้วยความเอาใจใส่จะส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจ มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ทีมทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนเกิดความผูกพันและต้องการอยู่ร่วมกับธนาคารไปตลอดเส้นทางอาชีพอันเป็นรากฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร\*

\* ข้อมูลด้านสวัสดิการของพนักงานที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมทั้งพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ยกเว้นในกรณีที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ

## ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ธนาคารมีนโยบายกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ของพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศ อายุ เชื้อชาติ และศาสนาของพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทนจะขึ้นกับปัจจัยด้านลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ การปรับค่าตอบแทนจะขึ้นกับตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการโดยรวมของธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในภาคธุรกิจเดียวกันได้ โดยได้เข้าร่วมในการจัดทำรายงานเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานในภาคการธนาคารเป็นประจำทุกปี และได้นำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารให้อยู่ในระดับที่แข่งขันกับคู่แข่งได้ เพื่อสร้างกำลังใจแก่พนักงานและจูงใจให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอ รวมทั้งให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมแก่พนักงาน เช่น บริการด้านสุขภาพ เงินกู้ยืม และความช่วยเหลือแก่พนักงานเกษียณ โดยยึดหลักความเท่าเทียมและครอบคลุม เพื่อช่วยผ่อนคลายความกังวลและแบ่งเบาภาระด้านต่างๆ ของพนักงานและครอบครัว

### เงินช่วยเหลือ

ธนาคารให้สวัสดิการเงินช่วยเหลือแก่พนักงานเพิ่มเติมจากสิทธิขั้นพื้นฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่ชัดเจน พร้อมทั้งประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบ สวัสดิการเงินช่วยเหลือที่สำคัญ มีดังนี้ การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรพนักงานเดือนละ 800 บาท โดยจ่ายให้บุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจ่ายเงินบำรุงขวัญแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ การจ่ายเงินช่วยเหลือแก่พนักงานในสาขาที่เปิดทำการ 6 หรือ 7

วันต่อสัปดาห์ การจ่ายเงินช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในอัตรา 15 เท่าของเงินเดือน การจ่ายเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากหน้าที่เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงานในอัตรา 30 เท่าของเงินเดือน โดยที่บุตรยังคงได้รับเงินสงเคราะห์บุตร เสมือนว่าพนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวยังเป็นพนักงานอยู่

ในปี 2564 ได้เกิดเหตุไฟไหม้โรงงานพลาสติกหมิงตี้ที่จังหวัดสมุทรปราการ ธนาคารสำรวจพบว่า มีพนักงานธนาคารจำนวนหนึ่งได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว จึงได้อนุมัติเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบรายละ 5,000 บาท รวมทั้งได้ให้สวัสดิการสินเชื่อเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวโดยไม่คิดดอกเบี้ย

### สินเชื่อสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการสินเชื่อดอกเบี้ยอัตราพิเศษตามความต้องการและความจำเป็นในการดำรงชีพของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความมั่นคง สินเชื่อดังกล่าวครอบคลุมหลายด้าน เช่น การซื้อที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์ การศึกษาบุตร การรักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัว การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากภายนอกธนาคาร การซื้อเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการครองชีพ การกู้ยืมเพื่อบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น ในปี 2564 อुकภัยจากพายุโซนร้อนเตี้ยนหมู่ในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้สร้างความเสียหายต่อบ้านเรือนและทรัพย์สินของพนักงานในพื้นที่ ธนาคารได้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานดังกล่าว โดยได้อนุมัติสวัสดิการสินเชื่อไม่คิดดอกเบี้ยสำหรับซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้จำเป็น

### กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออมของพนักงาน โดย



ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตั้งแต่ปี 2532 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานธนาคารมีการออมอย่างเพียงพอและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในยามเกษียณ พนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน และธนาคารสมทบเงินกองทุนให้ในอัตราร้อยละ 6.75-8.75 ของเงินเดือน ตามอายุงานของพนักงาน สมาชิกกองทุนฯ สามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยสามารถปรับเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2564 มีพนักงานเข้าร่วมกองทุนฯ ร้อยละ 93 ของพนักงานทั้งหมด

### การส่งเสริมสุขภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

ธนาคารเชื่อมั่นว่าสุขภาพกายและจิตที่ดีของพนักงานจะช่วยเพิ่มผลิตภาพการทำงานและทำให้มีอายุการทำงานยาวนานขึ้น จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและครอบครัว ผ่านการจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอและเหมาะสม ดังนี้ ในกรณีลาป่วย ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยได้สูงสุด 90 วัน ซึ่งมากกว่าจำนวนวันที่กำหนดไว้ในกฎหมาย (สูงสุด 30 วัน) และในกรณีลาคลอด ธนาคารได้จัดสวัสดิการเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นกัน โดยให้สิทธิพนักงานหญิงที่ลาคลอดได้รับค่าจ้างเต็มในช่วงก่อนและหลังคลอดรวมกันสูงสุด 98 วัน ส่วนพนักงานชายสามารถลาไปดูแลภรรยาและบุตร โดยยังรับค่าจ้างเต็มได้สูงสุด 5 วัน แต่ต้องเป็นภายในช่วง 15 วันแรกหลังคลอด

### โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน

ธนาคารจัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับครอบครัวของเพื่อนพนักงานที่

เสียชีวิต โดยธนาคารจะหักเงินเดือนผู้ร่วมโครงการคนละ 10 บาท ต่อเดือน เมื่อมีผู้ร่วมโครงการเสียชีวิต 1 ราย เพื่อนำเงินไปมอบให้แก่ทายาทของผู้ร่วมโครงการที่ถึงแก่กรรม

### สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาคารกรุงเทพ

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ของธนาคารถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานธนาคารมีโอกาสช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการงานศพผู้เสียชีวิตหรือการสงเคราะห์ครอบครัวผู้เสียชีวิต โดยเมื่อมีสมาชิกถึงแก่กรรม ผู้รับเงินสงเคราะห์ที่ถูกระบุไว้ล่วงหน้า จะได้รับเงินสงเคราะห์จากสมาชิกอื่นๆ

### บริการสุขภาพ

ธนาคารจัดบริการสุขภาพต่างๆ แก่พนักงาน ดังนี้

#### บริการสุขภาพ

ธนาคารจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล มาให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาแก่พนักงานธนาคารในวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.30 -17.00 น. ที่บริการสุขภาพ ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และชั้น 2 อาคารสำนักงานพระราม 3

#### บริการตรวจสุขภาพประจำปี

ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน เพื่อประเมินสุขภาพโดยรวมโดยทั่วไปและปัญหาสุขภาพเบื้องต้น ซึ่งจะนำไปสู่การวินิจฉัยและรักษาโรคร้ายแรงต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที การตรวจสุขภาพประจำปีครอบคลุมการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน การทำงานของตับและไต ปีสสาวะ การเอกซเรย์ปอด และการตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบีทุก 3 ปี นอกจากนี้พนักงานชายที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป สามารถรับการตรวจประเมินความเสี่ยงมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงทุกคนได้รับสิทธิ

การตรวจมะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม และภาวะกระดูกพรุน โดยสามารถเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้

### บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่และวัคซีนป้องกันโควิด-19

ธนาคารให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ที่มีการแพร่ระบาดตามฤดูกาลให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2564 มีพนักงานเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารสำนักงานพระราม 3 รวมทั้งสิ้นจำนวน 4,531 คน พนักงานสาขาอื่นสามารถเบิกค่าฉีดวัคซีนได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด ธนาคารเชื่อมั่นว่าการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ จะเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานเองและสังคมส่วนรวม นอกจากนี้ เพื่อดูแลความปลอดภัยให้แก่พนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ธนาคารได้จัดสรรวัคซีนทางเลือกทั้ง 3 เข็ม ให้แก่พนักงานตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด หากพนักงานไม่สะดวกเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่ธนาคารจัดสรรไว้ ก็สามารถเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่สถานพยาบาลอื่นและเบิกค่าฉีดวัคซีนจากธนาคารได้ตามอัตราที่กำหนด

### การจัดการความเครียดและปัญหาสุขภาพจิต

บริการสุขภาพของธนาคารมีจิตแพทย์ออกตรวจสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดแก่พนักงานโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และในกรณีที่พนักงานไปใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตจากสถานพยาบาลภายนอก พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้

### การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### วิธีการทำงานยุคใหม่

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานปรับตัวสู่การทำงานในยุคดิจิทัลมาโดยตลอด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับวิธีการทำงานยุคใหม่ โดยธนาคารได้นำ Office 365



มาช่วยยกระดับการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ One Drive พื้นที่จัดเก็บข้อมูล การใช้ Teams ในการประชุมและติดต่อสื่อสารทั้งภายในทีมงาน และระหว่างทีมงาน และการใช้ Yammer ในการติดตามข่าวสารของธนาคาร เป็นต้น เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารกันจากที่ใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้าน ร้านกาแฟ หรือสถานที่อื่น ๆ อีกทั้งเทคโนโลยีเหล่านี้ยังสามารถใช้งานได้บนทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ หรือแท็บเล็ต นอกจากนี้ ธนาคารได้นำ Power Platform ที่อยู่บน Office 365 มาช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการทำงานภายในธนาคาร และยังเป็นการช่วยลดการใช้กระดาษอีกด้วย

### การทำงานที่ยืดหยุ่น

ทัศนคติและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปของคนในยุคปัจจุบัน ความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำงานจากที่ใดก็ได้ และการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ทำให้คนจำนวนมากจำเป็นต้องทำงานจากที่บ้าน ปัจจัยเหล่านี้ได้เร่งรัดให้การทำงานในรูปแบบเดิมเปลี่ยนไปสู่รูปแบบที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้นทั้งในแง่ของช่วงเวลา และสถานที่ ธนาคารตระหนักถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมทั้งเห็นถึงความจำเป็นในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง จึงได้จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจากที่ใดก็ได้ ธนาคารได้อนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน และสามารถเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ตามที่ใดตกลงกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ธนาคารยังอนุญาตให้พนักงานสามารถแต่งชุดลำลองได้ในทุกวันศุกร์ เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความผ่อนคลายมากขึ้น

### บริการ “ห้องคุณแม่” และสถานที่ออกกำลังกาย

“ห้องคุณแม่” คือ ห้องที่ถูกออกแบบไว้สำหรับการปฏิบัติภารกิจเพื่อลูกน้อยแรกเกิดโดยเฉพาะ ทำให้พนักงานที่เป็นคุณแม่สามารถ

ปฏิบัติภารกิจได้อย่างสะดวกในสถานที่ทำงาน ห้องคุณแม่ถูกจัดแบ่งพื้นที่ปฏิบัติภารกิจด้วยการกั้นม่าน สามารถปรับแสงสว่างได้ตามความต้องการ มีอ่างล้างมือ ตู้แช่น้ำนมแม่ระหว่างวัน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยมีแม่บ้านดูแลทำความสะอาด ตู้แช่น้ำนม และมีประตูเข้าห้องแบบใช้รหัสเฉพาะบุคคล เพื่อความ

ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมการออกกำลังกายของพนักงาน โดยได้จัดสถานที่ออกกำลังกายหลากหลายประเภทไว้ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ สีสลม ภายในอาคารสำนักงานพระราม 3 และที่สมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร

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



## การดูแลพนักงานหลังเกษียณ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของพนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุ เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เคยสร้างคุณประโยชน์และได้ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคเคียงข้างธนาคารมาอย่างยาวนาน ธนาคารจึงจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศพร้อมพิธีประกาศเกียรติคุณและมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่เกษียณอายุในแต่ละปี ตลอดจนให้เงินช่วยเหลือเฉพาะกาลแก่พนักงานที่เกษียณอายุที่มีอายุครบ 60 ปี และได้ทำงานกับธนาคารมานานกว่า 30 ปี คนละ 200,000 บาท เพื่อเป็นกำลังใจแก่พนักงาน และช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ

ธนาคารให้การสนับสนุนชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณของธนาคารได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์และร่วมช่วยเหลือสมาชิกอื่นและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆจากธนาคาร เช่น การรับบริการสุขภาพของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนค่ายาและค่ากายภาพบำบัด เงินช่วยเหลือค่าฌาปนกิจ จำนวน 5,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาตรี ไสภณพนิช ขึ้นเพื่อช่วยเหลืออดีตพนักงานที่เดือดร้อนด้านการเงินหลังจากเกษียณไปแล้ว โดยการให้เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงและถึงแก่กรรม ทุนการศึกษานูตธ เป็นต้น

## อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารมีการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ภายในอาคารสถานที่ทำงาน ดังนี้

### คณะกรรมการความปลอดภัย

ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยง กำหนดเป้าหมาย วางแผนปฏิบัติ และติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยภายในอาคารของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงสำรวจสถานที่ทำงานเพื่อประเมินสิ่งซึ่งอันตราย กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข และติดตามผลของมาตรการ คณะกรรมการฯ ต้องรายงานต่อธนาคารเมื่อมีพนักงานประสบอันตรายจากการทำงาน เจ็บป่วยจากการทำงาน หรือเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการทำงาน คณะกรรมการฯ ต้องจัดประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุมและรายงานการติดตามผลการดำเนินงาน ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการฯ ประจำสาขาหรืออาคารที่มีจำนวนพนักงานรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 35 อาคาร คณะกรรมการฯ โดยทั่วไปมีสมาชิก 5 คน ยกเว้นคณะกรรมการฯ ของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารสำนักงานพระราม 3 ที่มีสมาชิก 11 คน คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยตัวแทนพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร กรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี

### การตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงาน

ธนาคารจัดจ้างผู้รับเหมาและผู้ตรวจสอบภายนอกที่มีความชำนาญเฉพาะทางให้ตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความปลอดภัยของตัวอาคาร อุปกรณ์ประกอบอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานระดับชาติและสากล เช่น Singapore Standard SS 544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings

เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัย ธนาคารได้ดำเนินการต่างๆ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานเป็นประจำ

การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศในสำนักงานและระบบปรับอากาศในอาคารอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและระบบความปลอดภัยของอาคารแก่พนักงานเข้าใหม่ทุกคน พร้อมทั้งได้จัดกิจกรรมความรู้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการซ้อมอพยพหนีไฟและการซ้อมดับเพลิงประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถรับมือกับเหตุเพลิงไหม้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหลีกเลี่ยงความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้

## ความผูกพันของพนักงานในองค์กร

ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินโครงการนำร่องเพื่อสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบางหน่วยงาน และได้เห็นประโยชน์ของการสำรวจดังกล่าวในฐานะเครื่องมือรวบรวมและประเมินความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ในปี 2564 ธนาคารได้วางแผนการสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรกับพนักงานกลุ่มที่มีความสามารถและได้มีการทบทวนแบบสำรวจที่เคยใช้ เพื่อปรับคำถามให้เหมาะสมกับบริบทและครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ มากขึ้น และประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การมีส่วนร่วม ตลอดจนความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน ผลสำรวจที่ได้จะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ให้สามารถเพิ่มและรักษาระดับความผูกพันของพนักงานให้อยู่ในระดับสูง อันจะนำมาซึ่งผลลัพธ์เชิงบวกต่างๆ เช่น การลดอัตราการลาออกของพนักงาน การเพิ่มผลิตภาพของพนักงาน และการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร เป็นต้น



## การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม



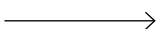
การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร  
ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ  
สนับสนุนให้ลูกค้าปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ  
ควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและ  
ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ







# การกำกับดูแลกิจการ



การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพราะนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแล้ว ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า และพนักงานอีกด้วย ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ผ่านการเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารมีผลประโยชน์ที่ดี และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่สังคมและผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

## นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการพร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการกำกับดูแลกิจการ ระบุหลักการสำคัญเกี่ยวกับ 1. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย 2. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส 3. ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

4. การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และ 5. จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

## โครงสร้างการกำกับดูแล

### คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนพิจารณาอนุมัติกลยุทธ์และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

### คณะกรรมการชด้อย

คณะกรรมการชด้อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อกำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ

ธนาคาร รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการชด้อยของธนาคารประกอบด้วย 5 คณะ ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่างๆ ของธนาคาร และพิจารณาเรื่องอื่นซึ่งต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร
- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ของธนาคาร ให้มีความถูกต้อง สอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล พิจารณารายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของทางการ ตลอดจนพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร
- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการชด้อยต่างๆ และผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพิจารณาค่าตอบแทนสำหรับกรรมการธนาคาร กรรมการชด้อย และผู้บริหารระดับสูง
- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวม



- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ** มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และด้านความยั่งยืน โดยการดูแลให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติ พิจารณาแผนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

### การแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน รวมทั้งแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการกำกับดูแลและการดำเนินงานภายในธนาคาร ฝ่ายจัดการทำหน้าที่ขับเคลื่อนและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่เหมาะสมและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมีขนาดและโครงสร้างที่เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกำหนดให้โครงสร้างคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการธนาคารทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาดำรงตำแหน่ง โดยจะพิจารณาจากกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร ความรู้ และทักษะที่จำเป็นตาม Board Skill Matrix รวมถึงข้อกำหนดของทางการที่เกี่ยวข้อง

### การส่งเสริมความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารเชื่อว่าคณะกรรมการธนาคารที่มีความหลากหลายจะมีมุมมองที่แตกต่าง กว้างขวาง และครอบคลุมทุกมิติที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันนำมาซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพและผลประกอบการที่ดีในระยะยาว ธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการขึ้น ในปี 2564 เพื่อเป็นหลักการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกกรรมการธนาคาร โดยกำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนพิจารณาคูณสมบัติของกรรมการธนาคารที่คำนึงถึงความหลากหลายในด้านต่างๆ เช่น ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ การศึกษา เพศ อายุ และวัฒนธรรม ตลอดจนมีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้าง ขนาด และความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

#### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



นโยบายความหลากหลาย  
ของคณะกรรมการธนาคาร

### ข้อมูลสัดส่วนคณะกรรมการธนาคาร



#### อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 65 ปี

**36.8%** (7 คน)

มากกว่า 65 ปี

**63.2%** (12 คน)



#### เพศ

ชาย

**89.5%** (17 คน)

หญิง

**10.5%** (2 คน)



#### โครงสร้างคณะกรรมการ

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร

**52.6%** (10 คน)

กรรมการอิสระ

**42.1%** (8 คน)

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

**5.3%** (1 คน)



#### จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง

น้อยกว่า 5 ปี

**31.6%** (6 คน)

5-9 ปี

**15.8%** (3 คน)

มากกว่า 9 ปี

**52.6%** (10 คน)

จำนวนระยะเวลาเฉลี่ย  
ในการดำรงตำแหน่งเท่ากับ

**12.58** ปี



ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2564 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้น 19 คน เป็นกรรมการอิสระ 8 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 10 คน คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการที่มีความหลากหลายทางด้านอายุ เพศ การศึกษา ตลอดจนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งในด้านการเงินการธนาคาร การบริหารธุรกิจ การบริหารสถาบัน การศึกษา กฎหมาย นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

### ประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร

#### การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการธนาคารมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยมีการแจ้งกำหนดนัดหมายการประชุมในรอบปีให้กรรมการทุกท่านทราบล่วงหน้า เพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลาของตนเองสำหรับการเข้าร่วมประชุม ธนาคารกำหนดให้กรรมการทุกคนมีหน้าที่เข้าร่วมการประชุมทุกครั้ง หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2564 กรรมการทุกท่านได้เข้าร่วมประชุมตามกำหนดในสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี โดยมีค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการธนาคารเท่ากับร้อยละ 98.41 ของจำนวนการประชุมในรอบปี

#### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้คณะกรรมการมีโอกาสทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไป การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการธนาคารมี 2 รูปแบบ คือ (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งเป็นการประเมินตนเองของกรรมการ

ทั้งแบบรายคณะและรายบุคคล และ (2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการท่านอื่นโดยวิธีการประเมินแบบไขว้ ในขณะที่การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยใช้วิธีการประเมินตนเองแบบรายคณะซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารแล้ว โดยเป็นการประเมินการปฏิบัติงานตามกรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ

#### การพัฒนากรรมการธนาคาร

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการ รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

#### การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านธรรมาภิบาลที่ดี

ธนาคารกำหนดให้กรรมการทุกท่านต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร และสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดและทบทวนแนวทางปฏิบัติที่ดีของการกำกับดูแลกิจการให้มีความเหมาะสม พร้อมทั้งดูแลและติดตามให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ ธนาคารสนับสนุนให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยการเข้ารับการอบรมและเข้าร่วมงานสัมมนาต่างๆ และกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนเรียนรู้เพิ่มเติมในหลักสูตรต่างๆ ที่ช่วยเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน หลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจ หลักสูตรการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูล

ส่วนบุคคล และหลักสูตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร

### การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและโครงสร้างผู้ถือหุ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน โดยการเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเสมอภาคตามที่ระบุไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เช่น สิทธิในการรับเงินปันผล สิทธิในการรับข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ สิทธิในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าจ้าง ตลอดจนสิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนน ซึ่งกำหนดให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิออกเสียง 1 หุ้น ต่อ 1 เสียง ในแต่ละวาระการประชุม ผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุม เสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร และส่งคำถามเกี่ยวกับวาระการประชุมล่วงหน้า ผู้ถือหุ้นของธนาคารประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ธนาคารเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างเงินทุนและผู้ถือหุ้นรายใหญ่ไว้บนเว็บไซต์ธนาคารและแบบ 56-1 One Report และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญและสิทธิของผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสม เท่าเทียม และทันเวลา และธนาคารยังมอบหมายให้หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่ตอบข้อซักถามของนักลงทุนและผู้ถือหุ้นรวมทั้งให้ข้อมูลที่ เป็นปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร

### ติดตามรายละเอียดของข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการเพิ่มเติมที่ แบบ 56-1 One Report ปี 2564



# จรรยาบรรณธุรกิจ



ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อรักษาชื่อเสียงที่สะสมมายาวนาน สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย และลดความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ธนาคารเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงาน นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และได้สื่อสารและจัดอบรมเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

ในด้านการกำกับดูแล ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานด้านกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับของทางการ ตลอดจนนโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร โดยให้ทำงานอย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานด้านธุรกิจของธนาคาร และได้รับการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่างๆ อย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ธนาคารมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การทำผิดกฎหมายหรือการละเมิดของทางการ และการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย หรือระเบียบต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งมีการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดอย่างเหมาะสม การสอบสวนที่เป็นธรรม และการลงโทษทางวินัยตามความรุนแรงของเหตุการณ์

## แนวทางการดำเนินงาน

### จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ธนาคารเชื่อมั่นว่าจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนขององค์กร ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร รวมถึงนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และสนับสนุนให้บริษัทย่อยของธนาคารนำจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท พนักงานของธนาคารรับทราบและผูกพันที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจรวมถึงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของธนาคารตามข้อกำหนดที่ปรากฏในสัญญาจ้าง และได้เข้ารับการอบรมหลักสุตรภาคบังคับเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความตระหนักรู้และความเข้าใจ ตลอดจนมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

### ติดตามข้อมูลเพิ่มเติม



จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ  
และจรรยาบรรณของพนักงาน

## จรรยาบรรณพนักงาน

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและผู้บริหารปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานของธนาคารอย่างเคร่งครัด ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความตระหนักรู้และเข้าใจถึงจรรยาบรรณพนักงาน โดยการสื่อสารและชี้แจงเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงานในวันประชุมพิเศษของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การจัดทำคู่มือพนักงาน และการสื่อความภายในองค์กรเป็นระยะ

### การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยตระหนักว่าสิทธิในการได้รับการอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมไว้ 9 ข้อ ดังนี้

#### 1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีหน้าที่ผลักดันให้การให้บริการอย่างเป็นธรรมกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

#### 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และการจัดกลุ่มลูกค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมทั้งมีความเหมาะสมกับความสามารถในการขายและความเข้าใจของพนักงานระบบงาน ตลอดจนความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การกำหนดเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งรวมถึงสิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม ต้นทุนที่แท้จริง ไม่รวมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และไม่บังคับขายพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง เว้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่ขายพ่วงนั้นมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หลัก



### 3. การจ่ายค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม สำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแล รวมถึงการกำหนด KPI อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขาย หรือให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า

### 4. กระบวนการขาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถทางการเงิน มีระบบและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายและบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลองซึ่งไม่เปิดเผยตัวตน นอกจากนี้ การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมกับลูกค้า และการทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อให้ทราบความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เพียงพอ

### 5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

ธนาคารสื่อสารและจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาสำคัญรวมถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิธีการขายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย สิทธิของลูกค้า และแนวทางการดูแลคุ้มครองลูกค้า เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้อย่างถูกต้อง

### 6. การดูแลคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ธนาคารดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ธนาคารได้ออกแบบพัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย และได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายใต้แนวทางป้องกัน 3 ชั้น

### 7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน และชดเชยเยียวยา ที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน รวดเร็ว และยุติธรรม

### 8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งมีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ และมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายหรือให้บริการ เพื่อดูแลให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

### 9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีระบบปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความประสงค์ของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ธนาคารได้จัดทำคู่มือและรายการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นในการปฏิบัติงาน

### การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งรวมถึงการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินการของธนาคาร การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำความรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของธุรกรรมอย่างเข้มข้นสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารได้พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อในฐานข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเป็นบุคคลต้องห้าม บุคคลกลุ่มเสี่ยงใน Sanction Lists และบุคคลที่มีสถานภาพทางการเมือง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงในด้านการฟอกเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารในการตรวจสอบและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมที่มีความน่าสงสัยหรือมีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าอาศัยธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือสนับสนุนการก่อการร้าย ธนาคารมีระบบจัดการความเสี่ยง รวมทั้งมีการกำกับดูแล

#### ติดตามข้อมูลเพิ่มเติม



นโยบายการป้องกันการฟอกเงิน  
และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน  
แก่การก่อการร้าย



ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางการป้องกัน 3 ชั้น ตลอดจนมีการสื่อสารและอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ

### การต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารให้เป็นปกติวิสัยจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร นโยบายดังกล่าวครอบคลุมแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม การจัดการความเสี่ยง การจัดช่องทางที่ปลอดภัยสำหรับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดการเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายจะถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำคู่มือการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติของพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุกปี และมีการสร้างความตระหนักและความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกระดับ ผ่านการอบรมและสื่อสารภายในองค์กร

### ติดตามข้อมูลเพิ่มเติม



นโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้รับการยอมรับในฐานะสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยมาตั้งแต่ปี 2558 และในปี 2564 นี้ ธนาคารได้รับการต่ออายุ



ในปี 2564 ธนาคารได้รับการต่ออายุรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

รับรองเป็นสมาชิกโครงการฯ ไปอีกเป็นเวลา 3 ปี

### การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

ธนาคารจัดให้มีการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ เพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยงและเหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงจะเป็นผู้ดำเนินการ 3 ชั้นตอนนี้ในการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันประจำปี ผลการประเมินรวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป

ธนาคารจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันภายใต้หลักการป้องกัน 3 ชั้น ในชั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจ และเจ้าหน้าที่กำกับดูแลประจำหน่วยงาน ทำหน้าที่จัดการความเสี่ยงในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน และในชั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระ

### การจัดการเบาะแสและข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อสอบถาม ร้องเรียน หรือให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร ตลอดจนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนต่อธนาคารได้ผ่านทางช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ซึ่งหมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำของธนาคารรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารที่สงสัยว่าเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมายหรือกฏระเบียบของหน่วยงานหรือทางการ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบายหรือระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบการควบคุมภายในที่บกพร่องที่อาจสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคารและธนาคารเอง ดังนี้



## ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

### ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ (หรือสาขาของธนาคาร) : 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

อีเมล : [info@bangkokbank.com](mailto:info@bangkokbank.com)

เว็บไซต์ของธนาคาร : <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>

บิวหลวงโฟน : 1333 หรือ (66) 0-2645-5555

เฟซบุ๊ก (บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ) : <https://th-th.facebook.com/BangkokBankCreditCard/>

### แจ้งเรื่องร้องเรียน

### ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ (หรือสาขาของธนาคาร) : 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

อีเมล : [info@bangkokbank.com](mailto:info@bangkokbank.com)

เว็บไซต์ของธนาคาร : <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>

บิวหลวงโฟน : 1333 หรือ (66) 0-2645-5555

กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8 เพื่อชมเชยแนะนำ หรือร้องเรียน

กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8 เพื่อชมเชยแนะนำ หรือร้องเรียน

### นักลงทุนสัมพันธ์

อีเมล : [ir@bbl.co.th](mailto:ir@bbl.co.th)

## ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลเบาะแส

### คณะกรรมการตรวจสอบ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

### หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

อีเมล : [CC&F@bangkokbank.com](mailto:CC&F@bangkokbank.com)



## การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับแจ้งเบาะแสอย่างเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนที่เหมาะสม มีมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกลงโทษ รวมไปถึงการคุ้มครองไม่ให้เกิดผลทางลบต่อนักงานภายในธนาคารที่เป็นผู้แจ้งเบาะแสโดยสุจริต ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเบาะแส โดยที่ข้อมูลของผู้แจ้งจะถูกเก็บไว้เป็นความลับให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบและมีหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้

## การดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

หน่วยงานกำกับดูแลจะพิจารณาข้อร้องเรียนหรือเบาะแสอย่างรัดกุมและเหมาะสม โดยมีการรวบรวมข้อเท็จจริง กลั่นกรองและประมวลผลข้อมูล หากเป็นกรณีร้ายแรงหรือมีความซับซ้อน อาจนำเสนอต่อสายตรวจสอบและควบคุมเพื่อดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรืออาจตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลสามารถนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองโดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

## การแก้ไข ป้องกัน และรายงานผล

ในกรณีที่พบว่าข้อร้องเรียนหรือเบาะแสมีมูลความจริง หน่วยงานกำกับดูแลจะนำเสนอมาตรการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา โดยนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการตรวจสอบ ธนาคารจะแจ้งและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสมและยุติธรรม และลงโทษผู้กระทำผิดตามระเบียบของธนาคาร

ในปี 2564 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 259 กรณี ได้พิจารณาแล้วเสร็จ 240 กรณี แบ่งเป็นกรณีการปฏิบัติงานบกพร่อง 23 กรณี ระบบบกพร่อง 6 กรณี การไม่ปฏิบัติตาม



หลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม 1 กรณี ส่วนที่เหลืออีก 210 กรณี เกิดจากลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคาร คลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่นๆ เช่น ถูกหลอกลวงจากบุคคลที่สาม ไม่มีกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่พบกรณีการปฏิบัติที่ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ทุกกรณีที่เกิดขึ้นไม่ถือเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร และธนาคารได้ชี้แจงและยุติข้อร้องเรียนกับลูกค้าไปแล้วทุกกรณี

### การอบรมให้ความรู้

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจขององค์กร โดยได้พัฒนาหลักสูตรต่างๆ บนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางออนไลน์ของธนาคาร (BBLearn) เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่างๆ ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง หลักสูตรที่สำคัญมีดังนี้

#### จรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

หลักสูตรออนไลน์ที่ช่วยให้พนักงานตระหนักรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ โดยเน้นหลักการ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2. ความเป็นธรรม การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และ 3. ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงการดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน

#### การใส่ใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม


หลักสูตรออนไลน์ที่สร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ

#### การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

หลักสูตรออนไลน์ที่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ถูกต้องในด้านการป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หลักสูตรนี้มีการประเมินผลการอบรม โดยผู้เข้าอบรมต้องได้คะแนนแต่ละหมวดวิชาไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 และมีคะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 จึงจะผ่านการประเมิน ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ผ่านการอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางธนาคารกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้าอบรมหลักสูตรนี้ และพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมทบทวนความรู้อย่างน้อยทุก 2 ปี

#### การต่อต้านคอร์รัปชัน

หลักสูตรออนไลน์ที่มีเนื้อหาครอบคลุมนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร แนวปฏิบัติที่ดี หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ตลอดจนวิธีการติดต่อแจ้งข้อมูลและเบาะแส มาตรการสนับสนุน และบทลงโทษ

หลักสูตร	พนักงานที่ได้รับ การอบรมจนถึงปี 2564
 <b>จรรยาบรรณ ธุรกิจธนาคาร</b>	<b>100%</b>
 <b>การใส่ใจในการให้บริการ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม</b>	<b>100%</b>
 <b>การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง</b>	<b>100%</b>
<b>• การอบรม พนักงานใหม่</b>	<b>100%</b>
<b>• การอบรมทบทวนความรู้ ให้แก่พนักงานเก่าผ่านระบบ e-Learning</b>	<b>100%</b>
 <b>การต่อต้าน คอร์รัปชัน</b>	<b>100%</b>





# การเคารพสิทธิมนุษยชน



การละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่หลายภาคส่วนให้ความสำคัญ และสนใจติดตามอย่างใกล้ชิด ดังจะเห็นได้จากกระแสการรณรงค์ เรื่องสิทธิมนุษยชนโดยหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม องค์กร ระหว่างประเทศ ตลอดจนภาคธุรกิจ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญ ของการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อความยั่งยืนขององค์กร และตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารอาจมีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้อง กับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงผ่านการดำเนินงานของ ธนาคารหรือทางอ้อมผ่านทางคู่ค้าหรือลูกค้าของธนาคาร อันเป็น เหตุให้เกิดผลกระทบทางลบต่อชื่อเสียงที่ธนาคารสะสมมายาวนาน ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับชุมชนหรือพนักงาน หรือกระทั่ง ความเสียหายทางการเงิน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดูแล ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยการส่งเสริมการเคารพสิทธิ มนุษยชน และปฏิบัติตามหลักการที่สอดคล้องกับกฎหมายใน ประเทศและมาตรฐานสากล เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่าง ประเทศ เป็นต้น

ธนาคารได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของ สหประชาชาติ มาใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

โดยได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และจัดให้มี กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อระบุ และประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจ เกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารรวมทั้งของคู่ค้าและ คู่ค้าของธนาคาร ตลอดจนกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงและ เยียวยาผลกระทบอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อแสดงเจตนาารมณ์ และความมุ่งมั่นของธนาคารในด้านสิทธิมนุษยชน

## การจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

### การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ในการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ธนาคารคำนึงถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ ลูกจ้างรายวัน เป็นต้น การตรวจสอบดังกล่าวครอบคลุมการละเมิด สิทธิมนุษยชนตามที่ระบุไว้ในกฎหมายภายในประเทศ สิทธิขั้นพื้นฐาน ตามมาตรฐานสากล ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร เองและที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าและลูกค้าของธนาคาร ในกรณีนี้พบว่า มาตรการที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารจะพิจารณากำหนดมาตรการเพิ่มเติมหรือ ยกระดับมาตรการที่มีอยู่ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ธนาคารกำหนด ให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดจนการติดตาม และทบทวนมาตรการด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ และได้จัดช่องทาง ร้องเรียนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม\* ในกรณีที่ตรวจสอบและ พิจารณาแล้วพบว่าธนาคารได้ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียจริง และมีความเสียหายเกิดขึ้น ธนาคารจะเยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสม

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีความ รุนแรงในปี 2564 ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน

\* ดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางร้องเรียนได้ที่หัวข้อ “การจัดการเบาะแส และข้อร้องเรียน” ในประเด็นสำคัญเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจ

## กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



นโยบายสิทธิมนุษยชน



กระบวนการตรวจสอบ ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



และการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ธนาคารจึงจำเป็นต้องเลื่อนการจัดทำกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านออกไปจากกำหนดการเดิม โดยในขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการจัดทำกระบวนการดังกล่าวให้แล้วเสร็จ ธนาคารคาดว่าจะสามารถรายงานผลการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านดังกล่าวได้ในปี 2565 โดยจะเผยแพร่ผลรายงานดังกล่าวบนเว็บไซต์ของธนาคาร

### การดูแลด้านสิทธิพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานตามกฎหมายแรงงานและกฎระเบียบภายในโดยเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นด้านการจ้างงาน การทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิทธิของพนักงานในการรวมตัวและเจรจาต่อรอง ตลอดจนสิทธิพื้นฐานอื่นๆ ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุนอกเหนือจากการกระทำผิดหรือการเกษียณอายุ ธนาคารจะปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการเลิกจ้างโดยจะจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด และจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามระเบียบของธนาคารเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

ธนาคารคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามเชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา หรือสีผิว และคำนึงถึงประเด็นอ่อนไหวทางเพศ ไม่ยอมรับการคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทางจิตวิทยา ไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบ ทั้งในการจ้างงานและการทำงาน และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ โดยเฉพาะโอกาสในการได้รับการพัฒนาทักษะความรู้และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังจะเห็นได้จากการที่ธนาคารมีสัดส่วนผู้บริหารหญิงใกล้เคียงกับผู้บริหารชาย และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานหญิงใกล้เคียงกับพนักงานชาย

พนักงานของธนาคารมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานของธนาคารซึ่งมีทั้งหมด 2 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ทั้งสองสหภาพทำการเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพ และเมื่อได้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างกับธนาคารแล้ว ธนาคารก็จะให้ผลประโยชน์ตามข้อตกลงดังกล่าวกับพนักงานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพด้วย ทั้งนี้ในปี 2564 ทั้งสองสหภาพมีสมาชิกรวมกันทั้งสิ้น 10,083 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาสำคัญมาปรึกษาหารือกับธนาคาร เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสหภาพได้รับการตอบสนองจากธนาคารด้วยดี

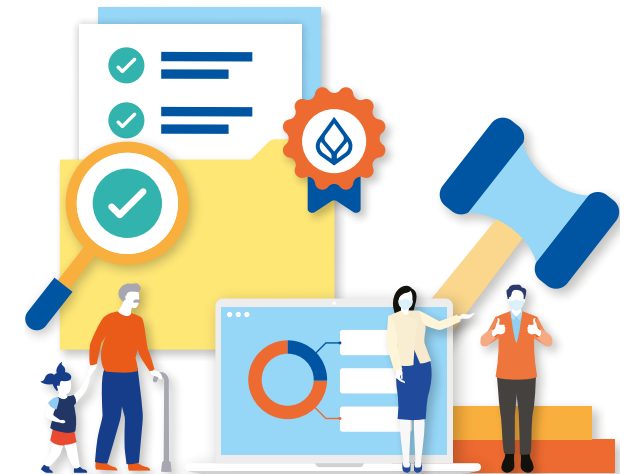
### การจัดการในห่วงโซ่อุปทาน

ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้า ซึ่งระบุแนวปฏิบัติที่ธนาคารคาดหวังให้คู่ค้าของธนาคารทุกรายปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนหลายประเด็น เช่น การเคารพสิทธิแรงงาน สิทธิชุมชน สิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งธนาคารมีการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณเป็นระยะและยินดีให้คำแนะนำคู่ค้าเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าได้อย่างครบถ้วน ธนาคารกำหนดให้การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในประเด็นที่ธนาคารใช้ในการประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประจำปี คู่ค้าจะต้องผ่านเกณฑ์ประเมินตามที่ธนาคารกำหนดไว้จึงจะสามารถเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

(รวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน) ของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญซึ่งยังขาดมาตรการป้องกันบรรเทา และจะกำหนดมาตรการที่เหมาะสมต่อไป

### การจัดการในกระบวนการให้สินเชื่อ

ในส่วนของการจัดการในกระบวนการให้สินเชื่อ ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยประกาศว่าจะไม่สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้แรงงานเด็กและแรงงานทาส ตลอดจนมีกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงการละเมิดสิทธิชุมชนและสิทธิแรงงานของโครงการขนาดใหญ่ ในกรณีที่คาดว่าโครงการอาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรง ลูกค้าน่าจะต้องมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างชัดเจนและเพียงพอ





### การจัดการข้อร้องทุกข์

ธนาคารปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมทั้งไม่สนับสนุนการคุกคามทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นทางเพศหรือทางอื่นใด เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ ธนาคารจัดช่องทางการร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน การเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมในการทำงาน และการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องในสถานที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงการคุกคามทางเพศและการคุกคามในรูปแบบอื่นๆ พนักงานสามารถแจ้งร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านแรงงานสัมพันธ์ สายกรรพยากรบุคคล ซึ่งจะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาว่าเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ หากพบว่าเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสายตรวจสอบและควบคุมเพื่อพิจารณาความผิดและโทษทางวินัย ผู้กระทำผิดจะถูกลงโทษอย่างเหมาะสมกับความร้ายแรงของเหตุการณ์ ตั้งแต่ถูกตักเตือน ลดค่าตอบแทน ไปจนถึงถูกปลดออก และอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ธนาคารจะดูแลให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและจะเยียวยาผู้ถูกกระทำอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ในกรณีนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับบทลงโทษก็สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินัยและอุทธรณ์เพื่อขอให้ตัดสินชี้ขาดได้ ในปี 2564 พบกรณีการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในสถานที่ทำงานทั้งสิ้น 4 กรณี โดยทุกกรณีได้รับการแก้ไขและยุติแล้ว

### การเสริมสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงาน

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเข้าร่วมการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าและพนักงาน การจัดซื้อจัดจ้าง สืบเชื้อ กำกับดูแล และความยั่งยืน ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารได้มีโอกาสเข้าร่วม



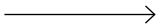
การอบรมสัมมนา ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ธนาคารคาดหวังให้ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนานำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมส่วนรวมต่อไป

### การส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม

ธนาคารส่งเสริมด้านสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกันในสังคม ในปี 2564 ธนาคารให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวน 221 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 25 ล้านบาทให้แก่มูลนิธิและสมาคมต่างๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมไปถึงการสร้างอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพ



# การบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน



ธนาคารตระหนักถึงความคาดหวังของสังคมที่อยากให้ภาคธุรกิจ มีบทบาทมากขึ้นในการดูแลผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจและจากลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งคงตระหนักถึงความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ตลอดจนด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม อันอาจเกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน โดยการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนให้ลูกค้าของธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นธรรม และได้จัดทำจรรยาบรรณของลูกค้าเพื่อแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อลูกค้าในด้าน ESG โดยพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม จรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน

ลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า (ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร) ผู้รับจ้าง (ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่างๆ ของธนาคาร) และผู้ให้บริการภายนอก (ผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้าน บางประเภท) ในปี 2564 ธนาคารมีลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารรวมทั้งสิ้น 3,683 ราย ประกอบด้วยลูกค้าในประเทศ 3,391 ราย และลูกค้าต่างประเทศ 292 ราย (ร้อยละ 7.9 ของจำนวนลูกค้าที่ขึ้นทะเบียน) โดยในจำนวนลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนมีลูกค้ารายใหม่ 43 ราย (ร้อยละ 1.2 ของจำนวนลูกค้าที่ขึ้นทะเบียน) นอกจากนี้ ธนาคารได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับลูกค้ารวมทั้งสิ้น 885 ราย

## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารได้จัดทำ **จรรยาบรรณลูกค้า** เพื่อแสดงความคาดหวังของธนาคารต่อการดำเนินงานของลูกค้าในด้าน ESG ธนาคารมุ่งหวังให้ลูกค้าของธนาคารปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็น การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี เคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

### ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติม



จรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร

## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน



กระบวนการคัดกรองเพื่อคัดเลือกลูกค้าตามหลักเกณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การขึ้นทะเบียนลูกค้าและพิจารณาเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมผ่านคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง



ลูกค้าทุกรายลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร



การตรวจสอบเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน



ร้อยละ **90** ของลูกค้าหลัก ได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร



เพื่อป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร และคู่ค้า ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียอื่น ธนาคารได้สื่อสารจรรยาบรรณ คู่ค้าของธนาคารให้คู่ค้าทุกรายรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของ ธนาคาร และได้ขอความร่วมมือให้คู่ค้าหลักทุกรายลงนามรับทราบ จรรยาบรรณคู่ค้า ธนาคารมีการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ คู่ค้าและพร้อมสนับสนุนให้คู่ค้าสามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้อย่างครบถ้วน ธนาคารมีกระบวนการคัดกรองคู่ค้าที่ครอบคลุม ประเด็น ESG และมีการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญ ต่อธุรกิจของธนาคารเป็นประจำ เพื่อให้คู่ค้าของธนาคารมีมาตรฐาน การดำเนินงานที่ดีในด้าน ESG รวมทั้งมีความเสี่ยงในระดับที่ ธนาคารยอมรับได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการ ขยายแนวร่วมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการเชิญชวนให้ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

นอกเหนือจากการสนับสนุนให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าแล้ว ในส่วนของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ธนาคารได้กำหนด นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป รวมทั้ง ระเบียบบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในด้านหลักเกณฑ์ การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลของธนาคารและ ลูกค้านิติบุคคล ตลอดจนการใช้แรงงาน นโยบายดังกล่าวได้รับการ ทบทวนเป็นประจำทุกปี คณะกรรมการคัดกรองการใช้บริการ จากบุคคลภายนอกทำหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคล ภายนอกให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบดังกล่าว หน่วยงาน ที่จำเป็นต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่นำเสนอ งานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อ คณะกรรมการคัดกรองฯ ดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตาม สัญญาจ้าง ตลอดจนติดตามและประเมินผลผู้ให้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลมีหน้าที่ดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายและข้อบังคับ

ที่เกี่ยวข้องของทางการ หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการป้องกัน 3 ชั้น

### การคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารจัดให้มีการคัดกรองคู่ค้าที่เป็นระบบ ครอบคลุมประเด็น ชัดความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการดำเนินการด้าน ESG ของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายมีความมั่นคงน่าเชื่อถือ มีความ สามารถในการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความ ต้องการของธนาคาร และมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับ จรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร ธนาคารจะเชิญคู่ค้าที่มีศักยภาพ มาพบปะพูดคุยเพื่อแนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร โดยจะมีการสอบถาม ข้อมูลเพื่อประเมินคุณสมบัติของคู่ค้าตามเกณฑ์การประเมินด้าน ศักยภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบ และประเมินผลเพิ่มเติม สำหรับผู้ให้บริการภายนอก คณะกรรมการ คัดกรองการใช้บริการจากคนภายนอกจะเป็นผู้พิจารณาตาม หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกของธนาคาร ในส่วนของการ ประเมินด้าน ESG คู่ค้าต้องทำแบบประเมินตนเอง และต้องผ่าน เกณฑ์ประเมินตามที่ธนาคารกำหนดไว้ก่อนจึงจะได้รับอนุมัติ ขึ้นทะเบียนคู่ค้าและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารต่อไป

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ปรับปรุงแบบประเมินตนเองด้าน ESG ของคู่ค้าให้มีความครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้นในหลายด้าน เช่น การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชน ตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงาน ระหว่างประเทศ การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับโดยมิชอบ ด้วยกฎหมาย การป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารจะนำ

เอกสารหลักฐานสนับสนุนการตอบแบบประเมินตนเอง เช่น นโยบาย หรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ประกอบการพิจารณาให้คะแนนด้วย

### การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ในการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารเน้นการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าที่มีความสำคัญสูง ต่อธนาคาร ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการเป็นมูลค่าสูง คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการดำเนินงานของธนาคาร และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการซึ่งไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้ ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิด และความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้

**ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม:** 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน และ 3. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย

**ความเสี่ยงด้านสังคม:** 1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงาน และ 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

**ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล:** 1. การคอร์รัปชัน 2. การปกป้อง ความเป็นส่วนบุคคล และ 3. การฉ้อโกง

หากพบว่าคู่ค้ารายใดมีความเสี่ยงที่มีความสำคัญในระดับสูง ธนาคารจะกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม เป็นการเฉพาะ และหากพบว่าความเสี่ยงของคู่ค้าโดยรวมอยู่สูงกว่า ระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ธนาคารจะปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น



**ธนาคารนำวิธีการประมูลออนไลน์ (e-Auction) มาใช้ เพื่อสนับสนุนการแข่งขันอย่างเสรี โปร่งใส และเป็นธรรม โดยผู้เข้าร่วมการประมูลทุกรายสามารถทราบสถานะและความคืบหน้าของการประมูลได้โดยเท่าเทียมกัน**



### การติดตามการดำเนินงานของลูกค้า

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างลูกค้าทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของลูกค้า เช่น ความน่าเชื่อถือ คุณภาพ ชัดความสามารถในการผลิตสินค้าหรือให้บริการ และด้าน ESG ตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการพิจารณา กบถกวนทะเบียนลูกค้าในรอบปีถัดไปหรือเมื่อครบสัญญาจ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าของธนาคารสามารถดำเนินงานตามสัญญาจ้างได้อย่างราบรื่นและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### การรับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมของลูกค้าที่ดำเนินการภายใต้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของธนาคารได้ตามรายละเอียดในหัวข้อการจัดการเบาะแส และข้อร้องเรียน หน้า 111

### การจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากการสนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการเลือกจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหลากหลายรายการ เช่น กระดาษถ่ายเอกสารที่มีส่วนผสม

ของเยื่อกระดาษรีไซเคิลหรือกระดาษที่ใช้เยื่อบริสุทธิ์ กระดาษที่ใช้เส้นใยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พงพืชมิกพิมพ์ที่มีใบรับรองว่าผ่านมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เครื่องแบบพนักงานที่ได้จากคูลโหมด เครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดภัย CFC และวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานที่ได้รับมาตรฐานการออกแบบเพื่อความเป็นผู้นำทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม



**เครื่องแบบพนักงานของธนาคารได้จากคูลโหมด โดยมีคุณสมบัติพิเศษในการซับเหงื่อและระบายความร้อนได้ดีสวมใส่แล้วไม่ร้อนอบอ้าว จึงช่วยลดการใช้เครื่องปรับอากาศและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม**



สารจาก  
คณะกรรมการ

การรับมือกับ  
ภาวะวิกฤต

การดำเนินงาน  
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด  
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล  
พนักงาน

การดำเนินงาน  
อย่างมีจริยธรรม

# รางวัลและความภาคภูมิใจ



1. การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในรายงาน The Sustainability Yearbook 2022 จัดทำโดย S&P Global



2. การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2564

3. การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET THSI ประจำปี 2564 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



4. การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2564 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



5. การได้รับผลคะแนนการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2564 เท่ากับ 98 คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน) จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



6. การได้รับรางวัลเกียรติยศ ในฐานะธนาคารที่ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บริโภค ประจำปี 2021 โดยมีคะแนนอันดับ 1 ในหมวดธนาคารและบริการทางการเงิน จากการสำรวจวิจัยในโครงการ 2021 Thailand’s Most Admired Brand and Why We Buy? โดยนิตยสาร BrandAge

7. การได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณที่ให้การสนับสนุนโครงการ “Call Center หมอพร้อม” ของกระทรวงสาธารณสุข จากรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข



# สถิติผลการดำเนินงาน



## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

### ข้อมูลงบการเงินที่สำคัญ (งบการเงินรวม)

หน่วย: ล้านบาท

รายการ	2561	2562	2563	2564
สินทรัพย์	3,116,750	3,216,743	3,822,960	4,333,280
เงินให้สินเชื่อ <sup>1</sup>	2,083,160	2,061,309	2,368,238	2,588,339
เงินรับฝาก	2,326,470	2,370,792	2,810,863	3,156,939
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	71,376	71,071	77,046	82,156
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	50,025	62,675	41,682	52,385
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	55,165	54,963	65,974	67,265
ภาษีเงินได้	8,554	10,219	4,013	6,189
กำไรสุทธิ <sup>2</sup>	35,330	35,816	17,181	26,507

หมายเหตุ:

<sup>1</sup> หักรายได้รอตัดบัญชี

<sup>2</sup> ส่วนที่เป็นของธนาคาร





## ผลการดำเนินงานด้านสังคม

### ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	7,674	15,380	23,054	7,536	15,261	22,797	7,220	14,828	22,048	6,792	13,722	20,514
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด (ร้อยละ)	33.3	66.7	100	33.1	66.9	100	32.7	67.3	100	33.1	66.9	100
<b>ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน</b>												
สำนักงานใหญ่	3,580	5,051	8,631	3,848	6,076	9,924	3,606	5,726	9,332	3,083	4,658	7,741
นครหลวง	1,336	4,812	6,148	1,028	3,732	4,760	1,119	3,769	4,888	1,405	4,209	5,614
ต่างจังหวัด	2,758	5,517	8,275	2,660	5,453	8,113	2,495	5,333	7,828	2,304	4,855	7,159
<b>ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง</b>												
พนักงานจ้าง*	7,583	15,315	22,898	7,452	15,190	22,642	7,115	14,677	21,792	6,691	13,602	20,293
พนักงานสัญญาจ้าง**	91	65	156	84	71	155	105	151	256	101	120	221
<b>ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ</b>												
ไทย			23,002			22,740			21,995			20,462
ญี่ปุ่น			30			32			27			26
อังกฤษ			5			6			7			6
จีน			4			4			4			3
ออสเตรเลีย			3			3			3			3
อื่นๆ			10			12			12			14



รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
<b>ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับและอายุ</b>												
<b>ผู้บริหารทั้งหมด</b>	<b>717</b>	<b>756</b>	<b>1,473</b>	<b>726</b>	<b>784</b>	<b>1,510</b>	<b>733</b>	<b>819</b>	<b>1,552</b>	<b>701</b>	<b>825</b>	<b>1,526</b>
สัดส่วนของผู้บริหารทั้งหมด (ร้อยละ)	48.7	51.3	100	48.1	51.9	100	47.2	52.8	100	45.9	54.1	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	360	300	660	365	313	678	373	344	717	368	393	761
อายุระหว่าง 30–50 ปี	356	456	812	356	471	827	358	475	833	330	431	761
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1	0	1	5	0	5	2	0	2	3	1	4
<b>ผู้บริหารระดับสูง</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>67</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>63</b>
สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด (ร้อยละ)	67.2	32.8	100	65.6	34.4	100	65.7	34.3	100	60.3	39.7	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	38	18	56	39	20	59	40	21	61	36	24	60
อายุระหว่าง 30–50 ปี	5	3	8	3	2	5	4	2	6	2	1	3
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ผู้บริหารระดับกลาง</b>	<b>257</b>	<b>227</b>	<b>484</b>	<b>267</b>	<b>234</b>	<b>501</b>	<b>269</b>	<b>250</b>	<b>519</b>	<b>262</b>	<b>253</b>	<b>515</b>
สัดส่วนของผู้บริหารระดับกลางทั้งหมด (ร้อยละ)	53.1	46.9	100	53.3	46.7	100	51.8	48.2	100	50.9	49.1	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	146	118	264	155	123	278	159	139	298	163	156	319
อายุระหว่าง 30–50 ปี	111	109	220	112	111	223	110	111	221	99	97	196
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ผู้บริหารระดับต้น</b>	<b>417</b>	<b>508</b>	<b>925</b>	<b>417</b>	<b>528</b>	<b>945</b>	<b>420</b>	<b>546</b>	<b>966</b>	<b>401</b>	<b>547</b>	<b>948</b>
สัดส่วนของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด (ร้อยละ)	45.1	54.9	100	44.1	55.9	100	43.5	56.5	100	42.3	57.7	100
อายุ 50 ปีขึ้นไป	176	164	340	171	170	341	174	184	358	169	213	382
อายุระหว่าง 30–50 ปี	240	344	584	241	358	599	244	362	606	229	333	562
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1	0	1	5	0	5	2	0	2	3	1	4



รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงาน	6,866	14,559	21,425	6,726	14,406	21,132	6,382	13,858	20,240	5,990	12,777	18,767
อายุ 50 ปีขึ้นไป	2,303	2,140	4,443	2,314	2,202	4,516	2,303	2,267	4,570	2,341	2,306	4,647
อายุระหว่าง 30-50 ปี	3,094	6,929	10,023	3,057	7,590	10,647	2,984	8,004	10,988	2,851	8,059	10,910
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1,469	5,490	6,959	1,355	4,614	5,969	1,095	3,587	4,682	798	2,412	3,210
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	39	15	54	37	15	52	38	14	52	37	12	49
อายุ 50 ปีขึ้นไป	34	14	48	32	13	45	34	13	47	33	11	44
อายุระหว่าง 30-50 ปี	5	1	6	5	2	7	4	1	5	4	1	5
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ลูกจ้าง (พนักงาน)	52	50	102	47	56	103	67	137	204	64	108	172
อายุ 50 ปีขึ้นไป	8	3	11	9	5	14	12	11	23	11	13	24
อายุระหว่าง 30-50 ปี	15	10	25	14	11	25	18	15	33	21	14	35
อายุต่ำกว่า 30 ปี	29	37	66	24	40	64	37	111	148	32	81	113
สัดส่วนของผู้บริหารหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร (ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร)			48.10			49.60			52.46			53.88

หมายเหตุ : ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ

\* พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา

\*\* ลูกจ้าง หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา



## ข้อมูลพนักงานใหม่

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	546	968	1,514	612	1,319	1,931	340	733	1,073	246	394	640
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด (ร้อยละ)	7.1	6.3	6.6	8.1	8.6	8.5	4.7	4.9	4.9	3.6	2.9	3.1
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดรับพนักงาน (บาท)			19,565			14,705			7,350			12,487
<b>ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน</b>												
สำนักงานใหญ่	415	654	1,069	434	908	1,342	264	503	767	207	314	521
นครหลวง	98	245	343	165	350	515	61	185	246	28	70	98
ต่างจังหวัด	33	69	102	13	61	74	15	45	60	11	10	21
<b>ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ</b>												
ไทย			1,506			1,918			1,056			632
อื่นๆ			8			13			17			8
<b>ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามระดับ</b>												
ผู้บริหารระดับสูง	1	1	2	0	0	0	2	1	3	0	2	2
ผู้บริหารระดับกลาง	7	6	13	14	10	24	7	7	14	3	3	6
ผู้บริหารระดับต้น	21	11	32	16	9	25	11	4	15	15	3	18
พนักงาน	429	840	1,269	497	1,207	1,704	218	540	758	204	340	544
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	28	15	43	28	18	46	25	15	40	3	0	3
ลูกจ้าง (พนักงาน)	60	95	155	57	75	132	77	166	243	21	46	67
<b>ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ</b>												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	35	22	57	38	27	65	39	31	70	5	4	9



รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อายุระหว่าง 30–50 ปี	102	146	248	108	167	275	75	117	192	71	78	149
อายุต่ำกว่า 30 ปี	409	800	1,209	466	1,125	1,591	226	585	811	170	312	482
<b>ข้อมูลการเติมเต็มตำแหน่งว่างภายในองค์กร</b>												
อัตราการทดแทนภายในสำหรับตำแหน่งว่าง			64			61			70			60

### ข้อมูลการฟื้นฟูสภาพของพนักงาน

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานฟื้นฟูสภาพ*	800	1,428	2,228	749	1,425	2,174	645	1,151	1,796	664	1,484	2,148
อัตราพนักงานฟื้นฟูสภาพ (ร้อยละ)	10.4	9.3	9.7	9.9	9.3	9.5	8.9	7.8	8.1	9.8	10.8	10.5
จำนวนพนักงานฟื้นฟูสภาพโดยสมัครใจ**	721	1,360	2,081	641	1,352	1,993	551	1,055	1,606	618	1,432	2,050
อัตราพนักงานฟื้นฟูสภาพโดยสมัครใจ (ร้อยละ)	9.4	8.8	9.0	8.5	8.9	8.7	7.6	7.1	7.3	9.1	10.4	10.0
<b>ข้อมูลพนักงานฟื้นฟูสภาพแยกตามสัญชาติ</b>												
ไทย			2,214			2,159			1,776			2,140
อื่นๆ			14			15			20			8
<b>ข้อมูลพนักงานฟื้นฟูสภาพแยกตามระดับ</b>												
ผู้บริหารระดับสูง	3	2	5	1	0	1	2	0	2	6	1	7
ผู้บริหารระดับกลาง	11	10	21	19	15	34	15	12	27	20	16	36
ผู้บริหารระดับต้น	26	23	49	37	24	61	37	14	51	39	14	53



รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงาน	693	1,290	1,983	598	1,299	1,897	509	1,024	1,533	567	1,375	1,942
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	26	15	41	30	18	48	24	16	40	7	4	11
ลูกจ้าง (พนักงาน)	41	88	129	64	69	133	58	85	143	25	74	99
<b>ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพแยกตามอายุ</b>												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	281	246	527	305	256	561	293	247	540	286	294	580
อายุระหว่าง 30-50 ปี	201	374	575	155	426	581	127	315	442	161	571	732
อายุต่ำกว่า 30 ปี	318	808	1,126	289	743	1,032	225	589	814	217	619	836

หมายเหตุ:

\* พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจและการเลิกจ้างทุกกรณี

\*\* พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน และพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ

### ข้อมูลพนักงานที่ลาออกหรือลาเพื่อดูแลครอบครัวที่คลออดบุตร

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานทั้งหมดที่มีสิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาลูกคลออดบุตร	7,674	15,380	23,054	7,536	15,261	22,797	7,220	14,828	22,048	6,792	13,722	20,514
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาลูกคลออดบุตร	73	547	620	103	604	707	73	355	428	80	78	158
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลรักษาลูกคลออดบุตร	73	541	614	101	580	681	73	355	428	80	78	158
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลรักษาลูกคลออดบุตร โดยยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	72	516	588	101	580	681	73	355	428	80	74	154



รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อัตราการกลับมาของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร (ร้อยละ)	100	98.9	99.0	98.1	96.0	96.3	100	100	100	100	100	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงานที่การลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร (ร้อยละ)	98.6	95.4	95.8	100	100	100	100	100	100	100	94.9	97.5

### ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงาน

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
<b>ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>												
จำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	7,583	15,315	22,898	7,327	14,581	21,908	7,003	14,509	21,512	6,623	13,452	20,075
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการประเมินผล การปฏิบัติงาน (ร้อยละ)			100			100			100			100
<b>ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามระดับ</b>												
ระดับบริหาร (ร้อยละ)			100			100			100			100
ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ)			100			100			100			100
<b>ข้อมูลอัตราส่วนเงินเดือนระหว่างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง</b>												
ผู้บริหารระดับสูง			1 : 0.65			1 : 0.68			1 : 0.69			1 : 0.64
ผู้บริหาร			1 : 0.91			1 : 0.90			1 : 0.90			1 : 0.88
พนักงาน			1 : 0.82			1 : 0.84			1 : 0.84			1 : 0.85

หมายเหตุ: การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินเฉพาะพนักงานทุกระดับเท่านั้น ไม่รวมลูกจ้างทุกประเภท



## ข้อมูลการอบรมของพนักงาน

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	6,138	14,343	20,481	5,933	14,018	19,951	6,953	15,308	22,261	6,766	14,783	21,549
<b>ข้อมูลพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามระดับ</b>												
ผู้บริหารระดับสูง							31	20	51	37	25	62
ผู้บริหารระดับกลาง							261	242	503	275	269	544
ผู้บริหารระดับต้น							393	547	940	409	551	960
พนักงาน							6,268	14,499	20,767	6,045	13,938	19,983
<b>ข้อมูลพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามอายุ</b>												
อายุ 50 ปีขึ้นไป							2,458	2,700	5,158	2,436	2,714	5,150
อายุระหว่าง 30-50 ปี							3,283	8,692	11,975	3,301	8,908	12,209
อายุต่ำกว่า 30 ปี							1,212	3,916	5,128	1,029	3,161	4,190
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมดโดยเฉลี่ย	22.0	35.0	30.5	42.9	61.9	55.6	32.16	42.88	39.37	51.06	70.44	64.02
<b>ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามระดับ</b>												
ผู้บริหารระดับสูง										9.08	12.64	10.52
ผู้บริหารระดับกลาง										31.96	29.56	30.77
ผู้บริหารระดับต้น										40.22	43.70	42.22
พนักงาน										53.14	67.02	62.82
<b>ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามประเภทหลักสูตรการอบรม</b>												
การฝึกอบรมหลักสูตรบังคับ							6.16	7.80	7.26	14.37	15.21	14.93
การฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม							26.00	35.08	32.11	36.69	55.23	49.09





## ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	2561			2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
อัตราการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานต่อชั่วโมง*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.03	0.03
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานที่ต้องมีการหยุดงาน	3	3	6	0	0	0	0	1	1	0	1	1
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่ต้องมีการหยุดงานต่อชั่วโมง*	0.07	0.07	0.14	0	0	0	0	0.03	0.03	0	0.03	0.03
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้	3	3	6	1	1	2	0	1	1	0	1	1
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้ต่อชั่วโมง*	0.07	0.07	0.14	0	0	0.05	0	0.03	0.03	0	0.03	0.03
จำนวนการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงาน (ร้อยละ)	1.52			0.36			0.63			0.61		

หมายเหตุ: \*จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง



## ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2561	2562	2563	2564
<b>การใช้พลังงานในองค์กร<sup>1</sup></b>					
การใช้พลังงานทั้งหมด	กิกะจูล	562,889	560,931	601,592	543,853
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	156,358	155,814	167,109	151,070
ปริมาณการใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูล	24.42	24.61	25.75	25.91
การใช้ไฟฟ้า <sup>2</sup>	กิกะจูล	421,120	417,024	440,680	415,335
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	116,978	115,840	122,411	115,371
การใช้น้ำมัน <sup>3</sup>	กิกะจูล	137,353	139,488	160,912	128,518
	น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	กิกะจูล	909	990	1,469
น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	ลิตร	24,965	27,174	40,329	19,385
	กิกะจูล	4,611	6,492	7,163	7,297
น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	ลิตร	126,598	178,252	196,675	200,366
	กิกะจูล	131,833	132,007	152,280	121,517
	ลิตร	4,328,083	4,333,773	4,850,223	4,113,663
<b>การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ<sup>4</sup></b>					
ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	กิโลเมตร	313,214	6,461,483	829,886	93,430
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22.74	680.51	84.78	9.74
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก<sup>5</sup></b>					
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	12,189	12,312	14,039	11,619
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	68,093	67,430	61,193	57,674
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	80,282	79,742	75,232	69,293



ประเภท	หน่วย	2561	2562	2563	2564
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	0.53	0.54	0.64	0.55
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	2.95	2.96	2.78	2.75
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	3.48	3.50	3.41	3.30
<b>การใช้น้ำประปา<sup>6</sup></b>					
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในทุกพื้นที่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.64	0.62	0.58	0.46
	ลูกบาศก์เมตร	640,738	620,082	578,300	461,668
- น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	40,055
- ปริมาณน้ำประปาที่ใช้เฉลี่ยต่อคน	ลูกบาศก์เมตรต่อคน	27.79	27.20	26.09	21.99
- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดจากการใช้น้ำประปา	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	345.74	334.60	325.12	249.09
ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	512,590	496,066	462,640	369,334
- ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	462,640	369,334
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	32,044
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	32,044
ปริมาณน้ำบริโภคในทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	128,148	124,016	115,660	92,331
- ปริมาณน้ำบริโภคในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	8,011
<b>การนำน้ำทิ้งมาใช้</b>					
การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	45,207	50,109	42,399	23,543
ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร	ร้อยละ	7	8	7.33	5



ประเภท	หน่วย	2561	2562	2563	2564
<b>ขยะที่ถูกกำจัด<sup>7</sup></b>					
ขยะทั้งหมด	เมตริกตัน	871.38	3,841.59	4,559.34	2,753.73
ค่าความเข้มข้นของปริมาณขยะทั้งหมดต่อนักงาน	กิโลกรัมต่อคน	N/A	168.51	206.79	131.19
	เมตริกตันต่อคน	N/A	0.17	0.21	0.13
ขยะอันตรายทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการรีไซเคิล	เมตริกตัน	98.13	34.59	32.14	45.13
ขยะไม่อันตรายทั้งหมดที่ส่งไปกำจัด	เมตริกตัน	773.25	3807	4,527	2,708.6
- ขยะทั่วไปทั้งหมดที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	เมตริกตัน	263.25	3,267	3,961	2,147
- ขยะทั่วไปเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	เมตริกตัน	N/A	N/A	1,148	478.57
- ขยะรีไซเคิลทั้งหมด	เมตริกตัน	N/A	N/A	12.15	19.43
- ขยะรีไซเคิลเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	เมตริกตัน	N/A	N/A	12.15	19.43
- กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	510	540	554	542.5
ขยะทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	608	575	598	607
ขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	263	3,267	3,961	2,147
<b>การใช้กระดาษ A4<sup>8</sup></b>					
การใช้กระดาษ A4	เมตริกตัน	880.12	1,012	1,037	918.3
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ A4	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,003	1,153	1,182	1,046.8



**หมายเหตุ:**

1. ค่าคูณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร
2. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในปี 2563-2564 มีสาเหตุจากการขยายขอบเขตของข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยได้นับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในพื้นที่เช่าและตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคารด้วย การใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆที่ธนาคารใช้งานอยู่
3. ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร ในปี 2563 ปริมาณการใช้น้ำมันสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพิ่มขึ้นเนื่องจากการใช้ไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในอาคารใหญ่บางอาคารเพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า
4. ในปี 2561 ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลการธุรกิจ โดยครอบคลุมเฉพาะการเดินทางของพนักงานบางส่วน ตั้งแต่ปี 2562 ข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมการเดินทางของพนักงานทั้งหมดทั้งองค์กร ในปี 2563-2564 ระยะการเดินทางลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
5. ก๊าซเรือนกระจกประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) มีเทน (CH4) ไนตรัสออกไซด์ (N2O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF6) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC)
  - ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะในการดำเนินงานของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อสารดังกล่าว และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (septic tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า อ้างอิงข้อมูลตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งได้มาจากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ปี 2561-2562 เท่ากับ 0.5821 kgCO<sub>2</sub>e/kWh และปี 2563-2564 เท่ากับ 0.4999 kgCO<sub>2</sub>e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ความยั่งยืนฉบับนี้ ธนาคารได้ปรับการคำนวณข้อมูลของปี 2563 ใหม่ โดยนับรวมปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มทั้งหมด เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2564 ได้ และธนาคารได้เปลี่ยนค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ที่ใช้คำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ในปี 2563 จาก 0.6933 kgCO<sub>2</sub>e/kWh เป็น 0.499 kgCO<sub>2</sub>e/kWh ส่งผลให้ข้อมูลดังกล่าวแตกต่างจากที่แสดงในรายงานความยั่งยืนปี 2563
- 6. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19
- 7. ขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ที่กำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2) ขยะที่มาจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่างๆ ใช้วิธีประมาณการโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และวันทำงานของพนักงาน ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และสังกะสี แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษเช็ด ซึ่งทุกรายการดังกล่าวถูกนำส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเช่นกัน
- 8. ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเปิดกระดาชของธนาคาร ค่าคูณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO<sub>2</sub>e/kg

**ขอบเขตการรายงานข้อมูล**

- **การใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก**  
ข้อมูลปี 2561 ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาธนาคาร แต่ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร ตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร
- **การใช้น้ำประปา**  
ข้อมูลปี 2561 ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ศูนย์สนับสนุน และสาขาธนาคาร แต่ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร ตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- **การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร**  
ข้อมูลปี 2561 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- **ขยะ**  
ข้อมูลปี 2561 ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ตั้งแต่ปี 2562 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด



# ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
<b>GRI 101 Foundation 2016</b>				
GRI 101	Reporting principles	16-20, 30-33		
GRI 101	Using the GRI Standards for sustainability reporting	16, 134-145		
GRI 101	Making claims related to the use of the GRI Standards	16		
<b>GRI 102 General Disclosures 2016</b>				
<b>Organizational Profile</b>				
GRI 102-1	Name of the organization	9		
GRI 102-2	Activities, brands, products, and services	14-15		
GRI 102-3	Location of headquarters	16		
GRI 102-4	Location of operations	15		
GRI 102-5	Ownership and legal form	9		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 102-6	Markets served	14-15		
GRI 102-7	Scale of the organization	14-15, 55, 120		
GRI 102-8	Information on employees and other workers	121-123		
GRI 102-9	Supply chain	116-118		
GRI 102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	116		
GRI 102-11	Precautionary principle or approach	38-39, 89-93		
GRI 102-12	External initiatives	12		
GRI 102-13	Membership of associations	13		
<b>Strategy</b>				
GRI 102-14	Statement from senior decision-maker	6-8		
GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities	10-11	79-81	
<b>Ethics and Integrity</b>				
GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	2-3, 108-112		
GRI 102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	108-112		
<b>Governance</b>				
GRI 102-18	Governance structure	105-106	123	



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 102-19	Delegating authority	105-106	124-125	
GRI 102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	10-11, 18		
GRI 102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	105-106	124-125	
GRI 102-22	Composition of the highest governance body and its committees	105-106	124-125, Attachment 1	
GRI 102-24	Nominating and selecting the highest governance body	106	138	
GRI 102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values, and strategy	6-8, 10-11, 105-106	Attachment 1	
GRI 102-27	Collective knowledge of highest governance body	107	136	
GRI 102-28	Evaluating the highest governance body's performance	107	138	
GRI 102-30	Effectiveness of risk management process	37-39	65-81	
GRI 102-31	Review of economic, environmental, and social topics	107	128	
GRI 102-32	Highest governance body's roles in sustainability reporting	16-18		
<b>Stakeholder Engagement</b>				
GRI 102-40	List of stakeholder groups	30-33		
GRI 102-41	Collective bargaining agreements	114		





GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 102-42	Identifying and selecting stakeholders	30-33		
GRI 102-43	Approach to stakeholder engagement	30-33, 85-87		
GRI 102-44	Key topics and concerns raised	30-33		
<b>Reporting Practice</b>				
GRI 102-45	Entities included in the consolidated financial statements		156	
GRI 102-46	Defining report content and topic boundaries	16-18		
GRI 102-47	List of material topics	17-20		
GRI 102-48	Restatements of information	133		
GRI 102-49	Changes in reporting	17-18		
GRI 102-50	Reporting period	16		
GRI 102-51	Date of most recent report	16		
GRI 102-52	Reporting cycle	16		
GRI 102-53	Contact point for questions regarding the report	16		
GRI 102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	16		
GRI 102-55	GRI content index	134-145		
GRI 102-56	External assurance	16, 146		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
<b>Material Topics</b>				
<b>GRI 203: Indirect Economic Impact 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	23, 25, 59-67, 77-82		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 203-1	Infrastructure investments and services supported	59-67, 77-82		
GRI 203-2	Significant indirect economic impacts	57, 77-82		
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	28, 108-112		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	112		
GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	111-112		
<b>GRI 302: Energy 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	24, 68-75		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 302-1	Energy consumption within the organization	73, 130		
GRI 302-3	Energy intensity	73, 130		
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	24, 68-75		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 303-1	Interactions with water as a shared resource	74		
GRI 303-2	Management of water discharge-related impacts	74		
GRI 303-3	Water withdrawal			
GRI 303-4	Water discharge	74, 131		
GRI 303-5	Water consumption			
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	24, 68-75		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	72, 130-131		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	72, 130-131		
GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	74, 130-131		
<b>GRI 306: Waste 2020</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	24, 68-75		
GRI 103-2	The management approach and its components	24, 68-75		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	74-75		
GRI 306-2	Management of significant waste-related impacts			
GRI 306-3	Waste generated			
GRI 306-4	Waste diverted from disposal	74-75, 132		
GRI 306-5	Waste directed to disposal			
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	29, 116-118		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria			
		116-117		
GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken (Number of suppliers assessed for environmental impacts)			
<b>GRI 401: Employment 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	27, 100-103		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	124-126		
GRI 401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	100-103		
GRI 401-3	Parental leave	101, 126-127		
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	27, 100-103		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 403-5	Worker training on occupational health and safety	103		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 403-9	Work-related injuries (absenteeism rate only)	129		
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	27, 95-99		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	96, 128		
GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	95-99		
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	27, 29, 100-103, 113-115		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees	121-123		
GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	127		
<b>GRI 412: Human Rights Assessment 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	29, 113-115		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
GRI 103-2	The management approach and its components	29, 113-115		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	113-115		
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	29, 116-118		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria			
GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken (Number of suppliers assessed for social impacts)	116-117		
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	28, 108-112		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	108-112		



GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	26, 89-93		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach	26, 89-93		
GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	90, 93		
<b>Specific Standard Disclosures for the Financial Services Sector</b>				
<b>GRI G4: Product Portfolio</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	22-23, 45-58		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	45		
FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	46-47		
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	47-48		
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose (Financial inclusion)	51-52, 61		





GRI Standard	Disclosure	Page		(Omission / Comment)
		Sustainability Report	56-1 One Report	
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business to each business line broken down by purpose	49-52		
<b>GRI G4: Local Communities</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	22-23, 53-58		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	53-55		
<b>GRI G4: Product and Service Labeling</b>				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary			
GRI 103-2	The management approach and its components	22-23, 53-58, 83-88		
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	84-85		
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	56-58		



# การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



## LRQA Independent Assurance Statement Relating to Bangkok Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2021 (1<sup>st</sup> January 2021 – 31<sup>st</sup> December 2021)

This Assurance Statement has been prepared for Bangkok Bank Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

### Terms of engagement

LRQA was commissioned by Bangkok Bank Public Company Limited (BBL) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2021 ("the report") using AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement, and the assurance criteria below<sup>1</sup>. A moderate level of assurance and materiality of the professional judgment of the verifier has been used for assuring the report. The one exception is the direct and indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Our assurance engagement covered BBL's operations and activities in Thailand only and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of BBL's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles (2018):
  - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
  - GRI Standards (2016) and core option, and
  - GRI Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
  - GRI 302-1: Energy consumption within the organization
  - GRI 303-3: Water withdrawal
  - GRI 303-4: Water discharge
  - GRI 303-5: Water consumption
  - GRI 305-1: Direct GHG emissions (Scope 1)<sup>2</sup>
  - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (Scope 2)
  - GRI 305-3: Other Indirect GHG emissions (Scope 3, Category 6 – business travel by Air only)
  - GRI 306-3: Waste generated
  - GRI 306-4: Waste diverted from disposal
  - GRI 306-5: Waste directed to disposal
  - GRI 404-1: Average hours of training per year per employee
  - GRI 403-9 Work-related injuries (absenteeism rate only)
  - Initiatives to enhance financial inclusions (FS7)

Our assurance engagement excluded the data and information of BBL's operations and activities outside Thailand, as well as suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to BBL. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BBL's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of BBL.

### LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach the direct and indirect GHG emissions data in the report are materially correct and nothing has come to our attention that would cause us to believe that BBL has not:

- met the requirements above
- disclosed reliable performance data and information for the selected environmental and social indicators
- covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a combined level of assurance.

Note: The extent of evidence gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate level assurance engagements focus on aggregated data whilst high levels of assurance check source data from sites.

<sup>1</sup> <https://www.globalreporting.org>  
<sup>2</sup> GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



### LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing BBL's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing BBL's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We did this by benchmarking reports written by BBL and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BBL makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing BBL's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions, and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Sampling of evidence presented at BBL's head office in Bangkok to confirm the reliability of the selected environmental and social indicators. The extent of evidence sampled for the selected indicators reflected the level of assurance applied.

### Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from BBL's stakeholder engagement process. BBL has open dialogue with all of its stakeholders, though the frequency of engagement with trade unions would benefit from more regular scheduling.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning BBL's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that BBL has established extensive criteria for determining which issue/aspect is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Responsiveness: BBL has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation with environmental and social performance. For example: BBL has certified and registered as a Carbon Neutral Organization its Head Office building.
- Impact: BBL should further address key quantitative impacts regarding GHG scope 3 (Corporate Value Chain Accounting) and occupational, health and safety as well as other material issues, in future reports.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, we believe that BBL's future reports should disclose cooling consumptions from branch operations.

### LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only work undertaken by LRQA for BBL and as such does not compromise our independence or impartiality.

*Kamiga S.*

LRQA Lead Verifier  
Kamiga Sukkeaw

Date: 28 February 2022

On behalf of LRQA (Thailand) Limited  
22<sup>nd</sup> Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road  
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND

LRQA reference: BGK00000708

LRQA Group Limited its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA Group limited assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA Group limited 2022.

ขอความร่วมมือจากท่านร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนปี 2564  
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยสแกน QR Code ด้านล่าง



ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง  
ต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการปรับปรุงรายงานความยั่งยืน  
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**รายงานเล่มนี้ผลิตจากวัสดุหลักที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งได้แก่ กระดาษป่าปลูก  
และหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถ้วยเหลือง**



**ธนาคารกรุงเทพ**

**ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

**สำนักงานใหญ่**      333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก  
กรุงเทพฯ 10500

**บิวหลวงโฟน**      1333



[www.bangkokbank.com](http://www.bangkokbank.com)