



one
FAMILY
one **TEAM**



วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากลตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้



ด้านการเงิน

ให้ผลประกอบการทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ



ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ



ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ



ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง

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



ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า



ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ



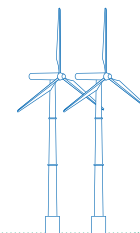
ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ



มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน



สารบัญ



ส่วนที่

1 สารจากคณะกรรมการธนาคาร และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ 6
- เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ 9
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 15
- การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 16
- ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 22
- การระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย 32
- สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2566 36

ส่วนที่

2 การรับมือกับภาวะวิกฤต

- การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต 39

ส่วนที่

3 การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

- การเงินเพื่อความยั่งยืน 45
- การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง 55
- การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม 61
- การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 70

ส่วนที่

4 การให้บริการที่ยึดลูกค้า เป็นศูนย์กลาง

- การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล 81
- การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ 86
- การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 91

ส่วนที่

5 การใส่ใจดูแลพนักงาน

- การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน 99
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 104

ส่วนที่

6 การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การกำกับดูแลกิจการ 111
- จริยธรรมทางธุรกิจ 115

- รางวัลและความภาคภูมิใจ 124
- สถิติผลการดำเนินงาน 126
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI 140
- การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 149



สารจากคณะกรรมการธนาคาร และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน





สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ตลอดปี 2566 เศรษฐกิจไทยฟื้นตัวต่อเนื่องแต่ยังช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้ เนื่องจากเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ธนาคารกรุงเทพจึงเดินหน้าช่วยเหลือผู้ประกอบการทุกขนาดเพื่อให้สามารถแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืน ในขณะที่ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่สามารถฟื้นตัวได้ดี ธุรกิจรายเล็ก บางส่วนยังคงประสบปัญหาและฟื้นตัวได้ไม่เต็มที่ ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” และผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อธนาคาร ได้ให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องแก่ลูกค้าเหล่านี้ภายใต้ ยุทธศาสตร์ **One Family One Team** โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารร่วมประสานงานกันเป็นหนึ่งเดียวดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งสนับสนุนให้สามารถดำเนินธุรกิจได้เต็มศักยภาพ การดำเนินการเหล่านี้สอดคล้องกับเป้าหมายการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด จากลูกค้า โดยการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ เพื่อสร้างสรรค์อนาคตที่ยั่งยืนแก่ทุกฝ่าย

วสินท วสินท
ประธานกรรมการ



ธนาคารมุ่งสนับสนุนให้ประเทศไทยสามารถเติบโตอย่างทั่วถึงและยั่งยืน โดยการดำเนินงานตามกรอบนโยบายด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย 4 แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งประเมินโอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจที่เกิดขึ้น
2. การบริหารและพัฒนาบุคลากร
3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินการตามกรอบนโยบายดังกล่าว จะช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์คุณค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ ธนาคารมีแนวทางการทำธุรกิจที่มุ่งสนับสนุนลูกค้าให้สามารถสร้างผลกำไรที่ยั่งยืน และเผชิญความไม่แน่นอนในอนาคตด้วยความมั่นใจ



ธนาคารมีแนวทางการทำธุรกิจ
ที่มุ่งสนับสนุนลูกค้าให้สามารถ
สร้างผลกำไรที่ยั่งยืน และเผชิญ
ความไม่แน่นอนในอนาคตด้วย
ความมั่นใจ



พร้อมกันนี้ ธนาคารได้กำหนดกรอบการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อเป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ตลอดจนเพื่อยืนยันถึงจุดยืนของธนาคารในการเป็นผู้ให้สินเชื่อที่มีความรับผิดชอบต่อ



เดชา ตานันท์
ประธานกรรมการบริหาร

สังคมไทยยังคงพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มสำคัญไม่ว่าจะเป็น การรวมกลุ่มของประเทศในภูมิภาค การเข้าสู่ยุคดิจิทัล การขยายตัวของเมือง ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งกำลังทวีความสำคัญต่อธุรกิจของธนาคารและลูกค้ามากขึ้นเรื่อย ๆ ธนาคารได้เริ่มดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงานของที่อยู่อาศัยและธุรกิจ การสนับสนุนเงินทุนสำหรับโครงการพลังงานหมุนเวียนและโครงการขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ การสนับสนุนอุตสาหกรรมใหม่ เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า การให้สินเชื่อเพื่อการปรับตัว การจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน การเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร การขยายสินเชื่อไปสู่ผู้ประกอบการรายย่อย การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากการใช้เอกสารมาสู่ระบบดิจิทัล การเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันลูกค้าจากการเงินออนไลน์ และการทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อแก้ปัญหาของชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้แก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับกติกาใหม่ด้าน ESG คู่ขนานไปกับการให้บริการทางการเงิน

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและมีความรับผิดชอบต่อสะท้อนให้เห็นจากรางวัลหลากหลายที่ธนาคารได้รับ เช่น รางวัล Best Bank for Sustainable Finance in Thailand และ รางวัล Outstanding Leadership in ESG-Related Loans for Asia Pacific จากการประกาศรางวัล Sustainable Finance Awards 2023 โดยนิตยสารโกลบอลไฟแนนซ์ รางวัล Best Sustainable Bank in Thailand จากนิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย นอกจากนี้ธนาคารยังได้รับรางวัล Cybersecurity Performance Excellence จำนวน 4 รางวัล จากสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และรางวัล Community Engagement จากสมาคม Senior Citizen Home Safety ในฮ่องกง



**ธนาคารมุ่งมั่นต่อความ
เป็นธนาคารชั้นนำของภูมิภาคอาเซียน
พร้อมยกระดับขีดความสามารถ
ของการเป็นธนาคารดิจิทัลและ
ธนาคารเพื่อสิ่งแวดล้อม**



ธนาคารมุ่งมั่นต่อความ เป็นธนาคารชั้นนำของภูมิภาคอาเซียน พร้อมยกระดับขีดความสามารถของการเป็นธนาคารดิจิทัล และธนาคารเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและความตกลงปารีส ธนาคารจะส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความยั่งยืน โดยขยายการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของธนาคารในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและวางแผนเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ทั้งนี้ ธนาคารจะร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย เพื่อบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศเข้ากับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ รวมทั้งลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับกิจกรรมของลูกค้าในพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร



ชาติศิริ โสภณพิพิธ
กรรมการผู้จัดการใหญ่

“

ธนาคารจะยังคงขับเคลื่อน
การดำเนินงานด้าน ESG อย่าง
ต่อเนื่อง ให้การสนับสนุนด้าน
สวัสดิการและการพัฒนาพนักงาน
พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรม
ด้านธรรมาภิบาลภายในองค์กร

”

สุดท้ายนี้ ธนาคารจะยังคงขับเคลื่อนการดำเนินงานด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง ให้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและการพัฒนาพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้าน ESG ของธนาคารคืบหน้าสอดคล้องกับ แนวโน้มและพลวัตที่เกิดขึ้น ทั้งยังตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารด้วย ตลอด 8 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพได้มีส่วนช่วยให้ประชาชนหลายล้านคนบรรลุเป้าหมายในการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีขึ้น มีบ้านอยู่อาศัย มีความก้าวหน้าทางการเกษตร หรือมีธุรกิจของตนเอง ขณะที่ธนาคารเติบโตจากธนาคารชั้นนำของประเทศสู่ธนาคารชั้นนำในอาเซียน ธนาคารได้มีส่วนช่วยสนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กในประเทศไทยให้เติบโตจนเป็นธุรกิจรายใหญ่ในภูมิภาค พร้อมกับมีส่วนช่วยสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้กับประเทศไทย ธนาคารเชื่อมั่นว่าการเดินหน้าดำเนินธุรกิจบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนจะทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองและสรรค์สร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียได้เป็นอย่างดีต่อจากนี้ไปในอนาคต

(ประเทพ ประประภา)
ประธานกรรมการ

(เดชา ตูลานันท์)
ประธานกรรมการบริหาร

(ชาติศิริ โสภณพิพิธ)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งในปี 2487 เป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดสินทรัพย์รวมใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและธนาคารชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย และมีเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วโลก ได้แก่ กัมพูชา จีน ฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม รวมทั้งมีบริษัทย่อยในต่างประเทศ ประกอบด้วย บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และธนาคารพีที เฟอร์มาตา ทีบีเค

ธนาคารสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำนักธุรกิจ ช่องทางบริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล และจุดบริการตัวแทนธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้เจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่ให้ความสำคัญกับการเป็นพันธมิตรและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและยาวนานกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยการยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาปรับใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร คือ การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง





นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดด้วยแนวคิด One Family One Team เพื่อให้สามารถมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าได้อย่างไร้รอยต่อไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ภายใน 3 องค์ประกอบสำคัญคือ

- **Caring:** เราใส่ใจดูแลกันและกัน ดูแลลูกค้า และชุมชนโดยรวม ทั้งในยามสุขและยามทุกข์ ประดุจดั่งมิตรคู่บ้าน
- **Insightful:** เรามุ่งมั่นพัฒนาความรู้ ความสามารถ และข้อมูลเชิงลึกอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันและกัน และส่งเสริมลูกค้า
- **United:** เราทำงานเป็นทีมเดียวกันและเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้าเพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมาย

ข้อมูลธนาคาร



วันก่อตั้ง
1 ธันวาคม 2487



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500



มูลค่าสินทรัพย์รวม
4,514,484 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้าบุคคล
<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ • ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ • ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ • บริการสำหรับร้านค้ารับบัตร • บริการรับชำระเงิน • บริการเรียกเก็บเงิน • บริการบริหารสภาพคล่อง • บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ • บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจ • บริการด้านหลักทรัพย์ • บริการรวานิชนก • บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บิซ ไอแบงก์กิ้ง และคอร์ปอเรท ไอแคช) บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอเทรด) บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย (บัวหลวง ไอซัพพลาย) บริการออกหนังสือค้ำประกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (บัวหลวง อี-การ์นต์) บริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์ สถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ (บัวหลวง ไอคัสโตดี) และบริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บัวหลวง ไอฟันด์) • ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม ได้แก่ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์และกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝาก e-Savings • ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม พันธบัตรและหุ้นกู้ • ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล • ผลิตภัณฑ์เพื่อความมั่นคง ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเพื่อชำระค่าเช่าบ้าน • ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย ได้แก่ สินเชื่อบ้าน สินเชื่ออเนกประสงค์ที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และทรัพย์สินพร้อมขาย • บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code • บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บัวหลวงโฟน) • บริการธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติ • บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตราสารต่างประเทศ



แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบัน สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีความไม่แน่นอนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วจนเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของธุรกิจ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวและรับมือได้อย่างเหมาะสมและทันต่อที่จะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง นอกจากนี้ ธุรกิจที่ดำเนินงานโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จะมีมุมมองที่กว้างขวางมองเห็นโอกาสและความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม ทำให้สามารถวางกลยุทธ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงด้าน ESG ได้อย่างเหมาะสม

ธนาคารตระหนักดีถึงความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนหรือด้าน ESG ของธนาคาร รวมถึงตระหนักถึงทิศทางนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลที่ต้องการผลักดันให้ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน ในปี 2593 และคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ ในปี 2608 ธนาคารจึงกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนและวางกรอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของธนาคารและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารได้นำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากการประเมินแบบ 2 มิติ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมมาเป็นจุดตั้งต้นในการวางกลยุทธ์ พร้อมทั้งได้ระดมความมุ่งมั่น ตัวชีวิต และเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวของแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นตั้งใจดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร



นโยบายด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนอันประกอบด้วย การดำเนินงาน 4 แนวทาง ดังนี้

1. การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเป็นธรรม การดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัย รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงาน
3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม และการส่งเสริมคุณค่าให้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การสื่อสารและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และการเสริมสร้างศักยภาพของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ



สามารถแสกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความยั่งยืน



โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความชัดเจนเป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายด้านความยั่งยืน ธนาคารกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับปฏิบัติการ ดังนี้

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อม ดูแลติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานในภาพรวม และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่วางแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผ่านการสื่อสาร สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารมุ่งสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยการสื่อสารการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารผ่านช่องทางสื่อสารภายใน รวมทั้งจัดทำหลักสูตรด้านความยั่งยืนสำหรับการเรียนรู้ทางแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน



การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน

การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความคิดริเริ่มด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนมาโดยตลอด ในปี 2566 ธนาคารได้แสดงเจตจำนงในการเข้าร่วมสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายกรุงเทพฯ ว่าด้วยเศรษฐกิจชีวภาพ - เศรษฐกิจหมุนเวียน - เศรษฐกิจสีเขียว ซึ่งได้รับฉันทามติจากการประชุมสุดยอดผู้นำเอเปคที่ประเทศไทยเมื่อปี 2565 โดยการประกาศเป้าหมาย ชะฝั่งกลบเป็นศูนย์ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ภายในปี 2568 นอกจากนี้ธนาคารในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ได้เข้าร่วมจัดทำคู่มือมาตรฐานอุตสาหกรรมว่าด้วยเรื่องการค้าเงินตราต่างประเทศ โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่คาดหวังให้สถาบันการเงินสามารถประเมินโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนของภาคการธนาคารร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของภาคการธนาคารอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมหลังจากที่ได้ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลไว้เมื่อปี 2565

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความคิดริเริ่ม	หน่วยงาน	การดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDG)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The GRI Sustainability Reporting Standards 2021 (GRI Standard)	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชน
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	S&P Global	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Sustainable Banking Guidelines	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการธนาคารที่ยั่งยืน
จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน



การเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนมุ่งสู่เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศและเป้าหมายตามความตกลงปารีส ผ่านการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ รวมถึงการให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการและคณะทำงานของเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการลดก๊าซเรือนกระจก และการเปลี่ยนผ่านไปสู่พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาดต่อหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนภาคส่วนต่าง ๆ ให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้ตามเป้าหมายของประเทศ ผ่านการดำเนินโครงการต่าง ๆ การจัดกิจกรรมความรู้ และการประชาสัมพันธ์ คณะกรรมการและคณะทำงานที่สำคัญ เช่น

- คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะทำงานด้านพลังงาน และคณะทำงานย่อยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)
- คณะกรรมการพลังงานหอการค้าไทย
- คณะกรรมการกำกับดูแลการซื้อขายแลกเปลี่ยนพลังงานสะอาดและคาร์บอนเครดิต
- คณะทำงานด้านความยั่งยืน และคณะทำงาน Transition Plan สมาคมธนาคารไทย

ทั้งนี้ การเข้าร่วมในคณะกรรมการหรือคณะทำงานดังกล่าวของผู้บริหารธนาคารได้รับการอนุมัติจากฝ่ายจัดการ และการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์และกิจกรรมของเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจว่าสอดคล้องกับเป้าหมาย นโยบาย และแนวทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือไม่ รวมทั้งประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิก

ชื่อองค์กร	ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก
สมาคมธนาคารไทย	2501
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	2520
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2532
ชมรมบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2532
ชมรมการค้ากับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย	2547
ชมรมซีเอสอาร์ สมาคมธนาคารไทย	2555

ชื่อองค์กร	ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก
สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)	2558
โครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	2558
The Green Investment Principle (GIP)	2562
ชมรม ESG Network	2564
องค์กรสมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SDC)	2565

ธนาคารให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ ในรูปแบบค่าธรรมเนียมและเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสถาบันการเงิน ภาคธุรกิจ และประเทศ ทั้งนี้ ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนแก่กิจกรรมทางการเมืองและลobbies ในปี 2566 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 47.54 ล้านบาท โดยองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ดังนี้

ชื่อองค์กร	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
สมาคมธนาคารไทย	17.69
หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	3.00
สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย	3.00





เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงสิทธิมนุษยชน รายงานความยั่งยืนฉบับปี 2566 นี้ เผยแพร่ในเดือนมีนาคมปี 2567 จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืน GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) ฉบับปี 2021 ในรูปแบบ In Accordance with the GRI Standards และตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4 ข้อมูลในรายงานครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 จนถึง 31 ธันวาคม 2566



ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ธนาคารยึดถือหลักการรายงานข้อมูลตาม GRI Standards ได้แก่ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. ความสมดุลของเนื้อหา 3. ความชัดเจนของรายงาน 4. การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้ 5. ความเพียงพอและความสมบูรณ์ของข้อมูล 6. การคำนึงถึงผลกระทบต่อบริบทด้านความยั่งยืน 7. การรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และ 8. ข้อมูลในรายงานสามารถถูกตรวจสอบและรับรองได้ เพื่อให้รายงานความยั่งยืนของธนาคารมีคุณภาพสูงรวมทั้งมีเนื้อหาสาระครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทีมงานด้านความยั่งยืนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้ร่วมกันจัดทำเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบในการเปิดเผยรายงานฉบับนี้ต่อสาธารณะ

ธนาคารจัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้รายงานฉบับนี้มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล โดยธนาคารมอบหมายให้บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระจากภายนอก เป็นผู้ทวนสอบและรับรองความสอดคล้องของรายงานความยั่งยืนกับกรอบการรายงานตาม GRI Standards ตลอดจนรับรองการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร เช่น Energy Consumption within the Organization (GRI 302-1), Water Withdrawal (GRI 303-3), Water Discharge (GRI 303-4), Water Consumption (GRI 303-5), Direct (Scope 1) GHG Emissions (GRI 305-1), Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions (GRI 305-2), Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions: Category 1 – Water and Paper Consumption and Category 6 – Business Travel by Air Only (GRI 305-3), Waste Generated (GRI 306-3), Waste Diverted from Disposal (GRI 306-4), Waste Directed to Disposal (GRI 306-5),

Work Related Injuries (Absenteeism Only) (GRI 403-9), Average Hours of Training per Year per Employee (GRI 404-1) และ Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men (GRI 405-2)

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร ที่ได้จากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญ 2 มิติ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคารเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้ ข้อมูลในรายงานความยั่งยืนครอบคลุมการดำเนินงานในประเทศไทยเท่านั้น หากมีข้อมูลส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศหรือกิจการของบริษัทย่อย ธนาคารจะใส่หมายเหตุหรือเขียนข้อความกำกับไว้ให้ชัดเจนที่สุดท้ายนี้ ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานความยั่งยืนฉบับนี้จะให้ข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน

ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่



ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
ที่อยู่: 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500



โทร: 0-2626-4057



Sustainability_team@bangkokbank.com



การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารจัดให้มีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุก 2 ปี ในปี 2566 ธนาคารได้ปรับปรุงการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยนำแนวทางการประเมินประเด็นสำคัญแบบ 2 มิติ มาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับปี 2021 แนวทางดังกล่าวเน้นการประเมินว่ากิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนนั้นมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างไร โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ยังมีการประเมินว่าประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างไร ผลการประเมินทั้ง 2 มิตินี้จะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารต่อไป



กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร



1. การศึกษาทำความเข้าใจบริบทด้านความยั่งยืนขององค์กร

คณะทำงานจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญภายในธนาคารและที่ปรึกษาภายนอก ได้ศึกษาและพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารที่ได้กำหนดขึ้นในปี 2565 ศึกษารวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนของสถาบันการเงินที่มีผลงานด้านความยั่งยืนเป็นที่ยอมรับในระดับโลก รวมทั้งศึกษารวบรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จากมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำลังเป็นที่สนใจในภาคการธนาคาร พร้อมทั้งเชื่อมโยงประเด็นต่างๆ เข้ากับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ก่อนที่จะทำการพิจารณาคัดเลือกและระบุประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคาร



2. การระบุและประเมินผลกระทบ

ในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนที่ได้รับการคัดเลือกแล้ว คณะทำงานจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจะระบุและประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ครอบคลุมถึงผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งที่เกิดขึ้นจริงและที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คณะทำงานได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบ ขอบเขตของผลกระทบ โอกาสที่จะเกิดความสามารถในการเยียวยาหรือฟื้นฟูความเสียหาย รวมถึงผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ คณะทำงานยังระบุและประเมินโอกาสและความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยพิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดและขนาดของผลกระทบด้านการเงินหรือด้านชื่อเสียง







ผลกระทบที่ได้จากการประเมินประเด็นสำคัญ 2 มิติ

* ประเด็นที่มีผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล*	การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้น
การเงินเพื่อความยั่งยืน*	การส่งเสริมความยั่งยืนและสร้างโอกาสทางธุรกิจ ผ่านสินเชื่อสีเขียวและผลิตภัณฑ์การลงทุนด้าน ESG	การพิจารณาให้สินเชื่อและการลงทุนที่ไม่ได้นำประเด็น ESG มาพิจารณาอย่างเพียงพอ
จริยธรรมทางธุรกิจ*	ความโปร่งใสและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม	การไม่ยึดถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรม
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล*	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ	การไม่สามารถดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเพียงพอ
การกำกับดูแลกิจการ*	คณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ มีทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลาย ช่วยส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน	การจัดการด้านกำกับดูแลกิจการที่ไม่เหมาะสมและไม่โปร่งใส
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	กระบวนการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและเส้นทางอาชีพของพนักงาน	กระบวนการสรรหาพนักงานและการพัฒนาทักษะที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลเชิงลบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและความพึงพอใจของพนักงาน
การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	การบูรณาการความเสี่ยงด้าน ESG และด้านภูมิอากาศเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร	การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ไร้ประสิทธิภาพนำมาซึ่งผลเชิงลบต่อเสถียรภาพของระบบการเงินและทำให้ผู้มีส่วนได้เสียต้องเสียประโยชน์
การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม*	โครงการพัฒนาต่าง ๆ ทำให้ชุมชนมีขีดความเป็นอยู่ดีขึ้น	การไม่นำประเด็นด้าน ESG มาใช้ประกอบการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์*	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร อันเกิดจากการวางแผนที่ชัดเจน	การไม่มีแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ชัดเจน และการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน*	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสม	ความไม่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากได้รับสวัสดิการด้านความเป็นอยู่และด้านสุขภาพที่ไม่เพียงพอ
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น	ลูกค้าไม่พึงพอใจเนื่องจากการขาดช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้ง่าย
การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง*	ความรู้ทางการเงินที่เพิ่มขึ้น และการเข้าถึงบริการทางการเงินของเอสเอ็มอีและกลุ่มเปราะบาง	การจำกัดการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชน



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสำคัญ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง
 ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<p>ธนาคารตระหนักว่าผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรเงินทุน สนับสนุนการเติบโต แบ่งรับความเสี่ยง และมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างผลประกอบการทางธุรกิจที่น่าพอใจและยั่งยืนควบคู่กับการยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การลดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ
 ลูกค้า	<p>ธนาคารตระหนักว่าลูกค้ามีส่วนสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมถึงการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุน อีกทั้งเป็นการร่วมสร้างคุณค่าให้กับสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ • จริยธรรมทางธุรกิจ
 พนักงาน	<p>ธนาคารตระหนักว่าพนักงานเป็นหัวใจของการดำเนินงานของธนาคารและเป็นผู้ส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ธนาคารจึงได้จัดสรรค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน • การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ
 คู่ค้า	<p>ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของคู่ค้าในฐานะผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคาร คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ สามารถร่วมมือกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืนได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • จริยธรรมทางธุรกิจ



ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสำคัญ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง
 เจ้าหนี้	<p>ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหนี้ในฐานะผู้สนับสนุนสำคัญทางด้านเงินทุนที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหนี้เข้าใจในศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร และธนาคารสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของเจ้าหนี้ได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ
 สถาบันการเงินอื่น	<p>ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือและทำงานร่วมกับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการทำงานของธนาคารและการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม ธนาคารจึงมุ่งมั่นให้ความร่วมมือและดำเนินการต่างๆ ร่วมกับสถาบันการเงินอื่น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งเพื่อสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจพร้อมสร้างการเติบโตให้แก่ธนาคารและสถาบันการเงินอื่นไปพร้อมกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ
 ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	<p>ธนาคารตระหนักว่าการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเศรษฐกิจ สนับสนุนด้านความรู้ และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านการดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ



3. การจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านความยั่งยืน

คณะทำงานจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญด้านความยั่งยืน และความสำคัญด้านการเงิน จากนั้นคณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ภายในธนาคาร รวมถึงหน่วยงานที่จะนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนไปใช้ประโยชน์ร่วมกันตรวจสอบว่าประเด็นที่ได้คัดเลือกมานั้นมีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง ครอบคลุมประเด็นสำคัญในภาคการธนาคาร และสอดคล้องกับบริบทของธนาคาร ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมของการจัดเรียงลำดับความสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มอบหมายให้หน่วยงานรับรองอิสระภายนอกเป็นผู้ทวนสอบการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล

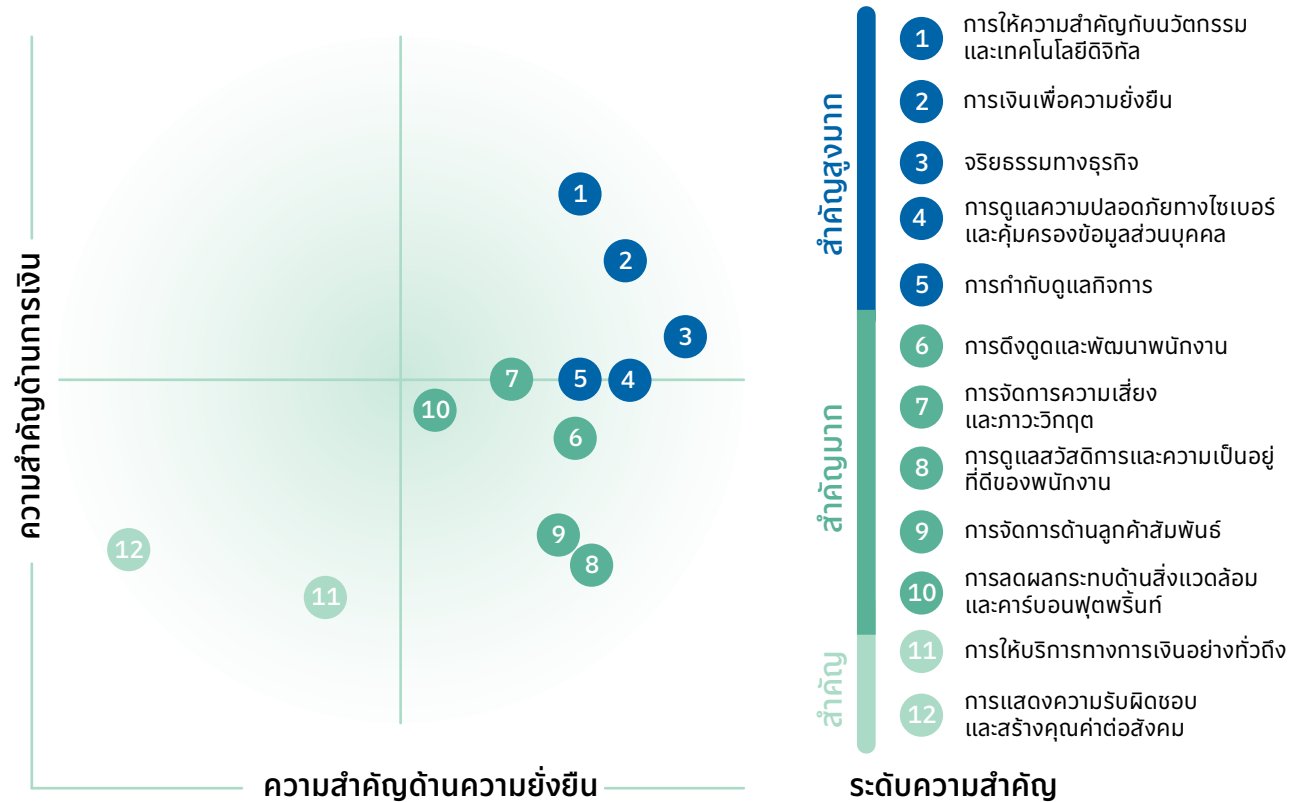


4. การตรวจทานและทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนนำเสนอผลการคัดเลือกประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อฝ่ายจัดการของธนาคารเพื่อให้พิจารณาอนุมัติ จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้พิจารณาเห็นชอบ ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจะถูกนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ผนวกกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างการทำงานด้านความยั่งยืนกับธุรกิจหลักของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนอีกด้วย

ทีมงานด้านความยั่งยืนมีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุก 2 ปี โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร หรือผ่านการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- 1 การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล
- 2 การเงินเพื่อความยั่งยืน
- 3 จริยธรรมทางธุรกิจ
- 4 การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 5 การกำกับดูแลกิจการ
- 6 การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน
- 7 การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- 8 การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 9 การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
- 10 การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์
- 11 การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
- 12 การแสดงความรับผิดชอบต่อและสร้างคุณค่าต่อสังคม




การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2566 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ดังนี้

การเปลี่ยนแปลง	เหตุผล	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (เดิม)	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (2566)
เปลี่ยนชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและสถาบันการเงินอื่น เพิ่มความชัดเจนและช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นได้ง่ายขึ้น 	การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม จรรยาบรรณธุรกิจ	การให้ความสำคัญกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล จริยธรรมทางธุรกิจ
จัดกลุ่มใหม่	<ul style="list-style-type: none"> รวมประเด็นที่มีความคล้ายคลึงกันหรือไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ไว้ด้วยกัน เน้นถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์ระหว่างประเด็นต่าง ๆ ทำให้สามารถมองภาพการดำเนินงานของธนาคารแบบองค์รวมได้ 	การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การพัฒนาชุมชนและสังคม การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเข้าถึงบริการทางการเงิน การให้ความรู้ทางการเงิน การเคารพสิทธิมนุษยชน จรรยาบรรณธุรกิจ	การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การแสดงความรับผิดชอบต่อ และสร้างคุณค่าต่อสังคม การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง จริยธรรมทางธุรกิจ

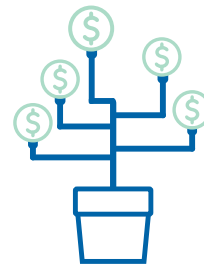


ความมุ่งมั่นและเป้าหมาย ด้านความยั่งยืน

	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การรับมือภาวะวิกฤต	 <p>การจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต</p> <p>บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงด้าน ESG และปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร เพื่อให้สามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตและเติบโตได้อย่างยั่งยืน</p> <p>General Disclosures (GRI 2-12, GRI 2-13)</p>	1. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 19.57 	<ul style="list-style-type: none"> ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
		2. การสร้างเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ในประเด็นความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงสำคัญด้าน ESG
		3. การประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มมิติสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในหลักการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การผนวกปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งเชิงกายภาพและเชิงการเปลี่ยนผ่านเข้าไปในแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การผนวกประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศเข้าไปในกระบวนการประเมินความเสี่ยงของธนาคาร




การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
	 <p>การเงินเพื่อความยั่งยืน</p> <p>บริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ และส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายของความตกลงปารีส</p>	<p>1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อที่คำนึงถึงโอกาสและความเสี่ยงด้าน ESG</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ การจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐานการจัดทำหมวดหมู่กิจกรรมสีเขียว (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1 ตามนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG การจัดการอบรม หัวข้อ “Inside Thailand Taxonomy: Journey to Sustainability” ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> การบูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไปในนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ
	<p>Product Portfolio (GRI G4-FS1, GRI G4-FS2, GRI G4-FS5, GRI G4-FS7, GRI G4-FS8)</p>	<p>2. การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการลงทุนที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส</p>	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนด้านความยั่งยืนหรือ ESG การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้าน ESG รวม 28,366 ล้านบาท การเสนอขายกองทุนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนจำนวน 9 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ 14,732 ล้านบาท การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน 720 ล้านบาท และสินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy 2,000 ล้านบาท การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีน 11 ล้านบาท และสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน 58 ล้านบาท 	<ul style="list-style-type: none"> การนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนด้านความยั่งยืนหรือ ESG การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล






	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ</p> <div data-bbox="219 320 315 416"> </div> <p data-bbox="219 424 434 485">การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง</p> <p data-bbox="219 520 528 743">ส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการ และเอสเอ็มอี ควบคู่กับให้ความรู้ทางการเงินและทักษะความรู้ที่จำเป็นเพื่อพัฒนาขีดความสามารถพร้อมกับการเข้าถึงบริการทางการเงิน</p> <p data-bbox="219 778 465 986">Indirect Economic Impacts (GRI 203-2) Product Portfolio (GRI G4-FS7) Local Communities (GRI G4-FS14) Product and Service Labeling (GRI G4-FS16)</p>	<p data-bbox="568 328 871 416">1. การขยายการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร</p>	<ul data-bbox="916 328 1196 384" style="list-style-type: none"> • การขยายจุดให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร 	<ul data-bbox="1263 328 1733 480" style="list-style-type: none"> • มีตัวแทนธนาคารทั้งหมด 11 ราย • จุดให้บริการตัวแทนธนาคารรวม 204,020 แห่งทั่วประเทศ • การทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารรวมกว่า 9.3 ล้านรายการ 	<ul data-bbox="1787 328 2085 416" style="list-style-type: none"> • การเพิ่มตัวแทนธนาคารเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง 	
	<p data-bbox="568 536 871 592">2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง</p>	<ul data-bbox="916 536 1218 592" style="list-style-type: none"> • การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง 	<ul data-bbox="1263 536 1733 847" style="list-style-type: none"> • การให้บริการเครื่องบิวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา 6,588 เครื่องทั่วประเทศ • การให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปกว่า 37,813 บัญชี (ณ สิ้นปี 2566) • การสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรรวมกว่า 216,963 ล้านบาท • การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs รวม 22,348 ล้านบาท 	<ul data-bbox="1787 536 2085 624" style="list-style-type: none"> • การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการหรือสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง 	
	<p data-bbox="568 903 871 959">3. การส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง</p>	<ul data-bbox="916 903 1218 959" style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง 	<ul data-bbox="1263 903 1733 1054" style="list-style-type: none"> • การจัดโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” ร่วมกับบริษัท โนนูโร แพลตฟอร์ม จำกัด • การสนับสนุนการให้ความรู้ด้านการจัดการหนี้และการสร้างวินัยทางการเงินผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM ให้แก่ลูกค้า 1,570 ราย 	<ul data-bbox="1787 903 2085 959" style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง 	
	<p data-bbox="568 1110 871 1230">4. การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของเกษตรกรและเอสเอ็มอี</p>	<ul data-bbox="916 1110 1196 1166" style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมความรู้ให้แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี 	<ul data-bbox="1263 1110 1733 1262" style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME มีผู้รับชมรวมกว่า 3.43 ล้านราย • การจัดสัมมนา “เพื่อนคู่คิดเกษตรกรก้าวหน้า” 2 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 280 คน 	<ul data-bbox="1787 1110 2085 1166" style="list-style-type: none"> • การส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มเกษตรกรและเอสเอ็มอี 	





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p></p> <p>การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม</p> <p>แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม การสนับสนุนชุมชนให้จัดการกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการสนับสนุนลูกค้าให้ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</p> <p>Indirect Economic Impacts (GRI 203-1) Supplier Environmental Assessment (GRI 308) Local Communities (GRI 413) Supplier Social Assessment (GRI 414)</p>	<p>1. จำนวนชั่วโมงจิตอาสา</p>	<ul style="list-style-type: none"> 40,000 ชั่วโมงต่อปี (*เป้าหมายในช่วงสถานการณ์โควิด-19) 	<ul style="list-style-type: none"> 85,660 ชั่วโมง 4.57 ชั่วโมงต่อ FTE 	<ul style="list-style-type: none"> 70,000 ชั่วโมงต่อปี 	
	<p>2. จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินโครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง มีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 7,235 คน การสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ในการจัดการบริการทางการแพทย์และทันตกรรม มีผู้เข้ารับบริการรวม 7,033 คน การดำเนินโครงการ 80 แชนซีซี 80 ปี ธนาคารกรุงเทพ สามารถนำโลหิตไปช่วยผู้ป่วยได้ประมาณ 55,317 คน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี 	
	<p>3. การสื่อสารจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของลูกค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของลูกค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของลูกค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร 	
	<p>4. การประเมินด้าน ESG ของลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	
	<p>5. จำนวนผลิตภัณฑ์สีเขียวที่จัดซื้อจัดจ้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> 11 ผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> 11 ผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> 11 ผลิตภัณฑ์ 	
	<p>6. การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีลูกค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 คน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดงานสัมมนาลูกค้า “บัวหลวงประสานพลังลูกค้าขับเคลื่อนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด” มีลูกค้าเข้าร่วม 166 คน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้า อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีลูกค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 คน 	



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ</p> <div style="text-align: center;">  <p>การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์</p> <p>เสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงานให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร มุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรสีเขียว</p> <p>Energy 2016 (GRI 302) Water and Effluents 2018 (GRI 303) Emissions 2016 (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5) Waste 2020 (GRI 306)</p> </div>	<p>1. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ 48.48 เทียบกับปีฐาน 2563 • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 3.13 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลงอย่างละร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	<p>2. การลดปริมาณการใช้พลังงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 8.54 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	<p>3. การลดปริมาณการใช้น้ำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 15.94 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	<p>4. การลดปริมาณขยะทั่วไปในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 57.04 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 6 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	<p>5. การเพิ่มสัดส่วนขยะรีไซเคิลในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 8 	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 7 	<ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 8 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	<p>6. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 6 เทียบกับปีฐาน 2562 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 6.78 เทียบกับปีฐาน 2562 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดลงร้อยละ 6 เทียบกับปีฐาน 2562 	
	<p>7. การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดอบรมหลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคารผ่านช่องทางออนไลน์ BBLearn 	<ul style="list-style-type: none"> • การอบรมหลักสูตรด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 17,085 คน 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 	





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	 <p>การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์และเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของคนทุกรุ่น</p> <p>Indirect Economic Impacts (GRI 203)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ร้อยละของกระบวนการทำงานแบบ Manual ที่เปลี่ยนผ่านเป็นกระบวนการทำงานด้วยระบบดิจิทัล ระยะเวลาที่ลดลงเนื่องจากการนำรูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลและระบบการทำงานอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ จำนวนพันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมมือกันเชื่อมต่อและพัฒนานวัตกรรม เพื่อการขับเคลื่อนระบบนิเวศทางดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 40 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด ระยะเวลาลดลง 45,000 ชั่วโมง 3 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 44 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด ระยะเวลาลดลง 47,817 ชั่วโมง 3 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 50 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด ระยะเวลาลดลง 45,000 ชั่วโมง ปีละ 3 ราย
	 <p>การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า</p> <p>General Disclosures (GRI 2-16, GRI 2-26, GRI 2-29) Product and service Labeling (GRI G4-FS15)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 95 คะแนน คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 80 คะแนน การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานสาขาทั่วประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 95 คะแนน คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 80.72 คะแนน การจัดกิจกรรม SQR¹ ให้กับพนักงานทุกสาขา 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 95 คะแนน คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 85 คะแนน พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า

¹ Service and Sales Quality Roleplay (SQR) คือ กิจกรรมทบทวนกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกัน รวมถึงผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต และสินเชื่อบ้าน โดยใช้บทบาทจำลอง (Roleplay) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</p>	<div data-bbox="226 323 311 411" data-label="Image"></div> <p data-bbox="219 424 524 485">การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p data-bbox="219 520 528 743">ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและพนักงานที่มีศักยภาพเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อบังคับทางการ และความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</p> <p data-bbox="219 778 490 880">General Disclosures (GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25) Customer Privacy (GRI 418-1)</p>	<p data-bbox="566 328 837 389">1. การป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<ul data-bbox="913 328 1200 517" style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซึ่กซัอมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง • อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดของธนาการได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย 	<ul data-bbox="1261 328 1693 453" style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซึ่กซัอมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ จำนวน 2 ครั้ง • อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดของธนาการได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย 	<ul data-bbox="1785 328 2085 549" style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซึ่กซัอมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละครั้ง • อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดของธนาการได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย
	<p data-bbox="566 600 869 660">2. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<ul data-bbox="913 600 1200 692" style="list-style-type: none"> • พนักงานทั้งหมดของธนาการได้รับการอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ 	<ul data-bbox="1261 600 1733 756" style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ผ่านการอบรมเรื่องโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing • ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ผ่านการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ 	<ul data-bbox="1785 600 2085 692" style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกคนได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ประจำปี 	
	<p data-bbox="566 812 864 904">3. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<ul data-bbox="913 812 1200 1064" style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารและพนักงานทั้งหมดได้รับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul data-bbox="1261 812 1733 1000" style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 100 ของผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด ได้รับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ร้อยละ 100 ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul data-bbox="1785 812 2069 1064" style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ได้รับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกคนได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
การใส่ใจดูแลพนักงาน	 <p>การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน</p> <p>สร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่จะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเสริมสร้างทักษะใหม่เพื่อเร่งการเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลของธนาคาร สนับสนุนการพัฒนาเส้นทางอาชีพสำหรับอนาคต พร้อมดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ</p> <p>Training Education (GRI 404)</p>	1. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน	• 37.74 ชั่วโมงต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน
		2. ผลตอบแทนจากการลงทุนในมนุษย์ ²	• 3.50	• 3.87	• 3.50
		3. ร้อยละของตำแหน่งงานว่างที่ถูกเติมเต็มโดยพนักงานภายในธนาคาร	• ร้อยละ: 75	• ร้อยละ: 60	• ร้อยละ: 75
		4. สัดส่วนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในทักษะอนาคต เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาภาวะผู้นำต่อพนักงานทั้งหมด	• ร้อยละ: 35	• ร้อยละ: 48.74	• ร้อยละ: 35
		5. ร้อยละของพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งงานด้าน STEM	• ร้อยละ: 6	• ร้อยละ: 6.4	• ร้อยละ: 6
	 <p>การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน</p> <p>เสริมสร้างการทำงานที่มีความสุขและเอื้อต่อการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน กระชับความสัมพันธ์และความผูกพันกับธนาคาร รวมทั้งรักษาผลิตภาพการทำงานไว้ได้ในระยะยาว</p> <p>Employment (GRI 401) Occupational Health and Safety (GRI 403) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405)</p>	1. อัตราการขาดงานของพนักงาน	• ไม่เกินร้อยละ 1	• ร้อยละ: 1.31	• ไม่เกินร้อยละ 1
		2. สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 53	• ร้อยละ: 55	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 53
		3. สัดส่วนพนักงานหญิงต่อพนักงานทั้งหมด	• ร้อยละ: 65	• ร้อยละ: 66.54	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด
		4. อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน ³	• 0.05	• 0.00	• 0.05
		5. อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน ⁴	• 0.00	• 0.00	• 0.00

² ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ = (รายได้ทั้งหมด - (ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน)) / ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

³ จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด

⁴ จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม</p>	<p> การกำกับดูแลกิจการ</p> <p>การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายในประเทศ และมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนแก่ลูกค้าและสังคม</p> <p>General Disclosures (GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17, GRI 2-18) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405)</p>	<p>1. ผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ” 	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ” 	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ”
	<p> จริยธรรมทางธุรกิจ</p> <p>ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจในระดับสูงสุด รวมถึงเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการปลูกฝังจริยธรรมองค์กร สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงาน และใช้ระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>General Disclosures (GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-30)</p>	<p>1. การอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม</p> <p>2. การรับทราบจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ



การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564-2566
	Anti-corruption (GRI 205) Non-discrimination (GRI 406-1) Product and Service Labeling (GRI G4-FS15)	3. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการตีตีสันบนในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี
		4. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	• การดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี	• ได้ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี	• การดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี
		5. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของคู่ค้าของธนาคาร	• การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของคู่ค้าธนาคาร	• ได้ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของคู่ค้าธนาคาร	• การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของคู่ค้าธนาคาร
		6. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล





การระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารเชื่อว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี นำไปสู่ประโยชน์ร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียมาโดยตลอด เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ ตลอดจนผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งเชิงบวกและลบในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารยึดหลักการตามมาตรฐานสากล AA1000 Account Ability Principles (2018) 4 ประการ ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 2. การพิจารณาประเด็นที่สำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย 3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และ 4. ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งหวังให้กระบวนการมีส่วนร่วมของธนาคารเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเป็นประจำทุกปี

ขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

1. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ความรับผิดชอบต่อ อำนาจโน้มน้าว ความสัมพันธ์ การพึ่งพา และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2. การประเมินระดับผลกระทบจากกิจกรรมของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินและจัดระดับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงด้านสิทธิมนุษยชน

3. การประเมินระดับอำนาจโน้มน้าวของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธนาคาร

การประเมินอำนาจโน้มน้าวของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธนาคาร ครอบคลุมด้านการเงิน การดำเนินงาน กฎระเบียบข้อบังคับ ชื่อเสียง ความเสี่ยง และกลยุทธ์

4. การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ตามระดับของผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินงานของธนาคาร และระดับอำนาจโน้มน้าวที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร ได้แก่ 1. ผลกระทบมาก อำนาจโน้มน้าวมาก 2. ผลกระทบมาก อำนาจโน้มนำน้อย 3. ผลกระทบน้อย อำนาจโน้มน้าวมาก และ 4. ผลกระทบน้อย อำนาจโน้มนำน้อย

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารเข้าใจถึงผลกระทบ ความต้องการ และความคาดหวัง ธนาคารจะนำข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งแสวงหาความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 2. ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) 3. พนักงาน 4. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) 5. เจ้าหนี้ 6. สถาบันการเงินอื่น และ 7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน) ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีประเด็นที่ให้ความสำคัญแตกต่างกัน รวมทั้งมีรูปแบบและช่องทางการมีส่วนร่วมที่หลากหลาย ดังนี้








กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 <p>ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2. การเผยแพร่ One Report และรายงานความยั่งยืนบนเว็บไซต์ของธนาคาร 3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SetLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อออนไลน์ และเว็บไซต์ธนาคาร 4. การประชุมแบบตัวต่อตัว รวม 125 ครั้ง 5. การประชุมแบบกลุ่ม รวม 5 ครั้ง 6. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน รวม 9 ครั้ง 7. การจัดให้มีช่องทางสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างผลประกอบการที่ดียังยั่งยืน และการจ่ายเงินปันผลที่สอดคล้องกับผลประกอบการ 2. การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม 3. การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบด้าน และมีประสิทธิภาพ 4. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม 5. การให้ความรู้ทางการเงิน 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า 7. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีวิสัยทัศน์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทำให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม 3. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และการรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่มั่นคง 4. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น การให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร 5. การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการ 7. การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
 <p>ลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะตลอดทั้งปี 3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน และภัยทางไซเบอร์ เป็นประจำทุกปี 4. การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร 5. การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line Official, Facebook และ X (Twitter) เป็นประจำ 6. การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จุดบริการ เช่น สาขา และสำนักธุรกิจของธนาคาร 7. การรับข้อร้องเรียนผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม 2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการให้ความรู้ทางการเงิน 3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ 4. ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันของธนาคาร 5. การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การปลูกฝังการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการเน้นย้ำการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม 2. การให้ความรู้ทางการเงินด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละช่วงวัย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับมิถิชาชีพและภัยทางการเงินออนไลน์ 3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4. การปรับปรุงโมบายแบงก์กิงธนาคารกรุงเทพให้มีความปลอดภัยมากขึ้น และมีฟังก์ชันที่ตอบโจทย์การใช้งานในชีวิตประจำวันมากขึ้น 5. การเพิ่มช่องทางตัวแทนธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 <p>พนักงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การปฐมนิเทศพนักงานจัดรับใหม่ผ่านระบบออนไลน์ BBLearn 2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศ เพื่อมอบนโยบายประจำปี 3. การประชุมระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพเป็นประจำ การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร และกิจกรรมที่น่าสนใจเป็นประจำ ผ่านช่องทางสื่อสารภายใน เช่น BeCommunity on Viva Engage, BeConnect on SharePoint, อีเมล, Microsoft Teams, BBLearn, การประกาศเสียงตามสาย และดิจิทัล โซเนจ 4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดในช่วงการประเมินผล การปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง 5. การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานปีละ 1 ครั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง 3. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน 4. ความก้าวหน้าบนแผนเส้นทางอาชีพ 5. การมีส่วนร่วมหรือเสนอแนวคิดในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การพัฒนาช่องทางการเรียนรู้แบบออนไลน์ และหลักสูตรหลากหลายที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหัวข้ออบรมได้ตามความสนใจและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา 3. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน การให้บริการรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน 4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น และการวางแผนพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น 5. ธนาคารส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมอบหมายให้ทีมงานด้านความยั่งยืนทำหน้าที่สร้างการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและดำเนินงานด้านความยั่งยืน
 <p>ลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การชี้แจงกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารกับลูกค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ 2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ 3. การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์หรือพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและคุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับการปฏิบัติจากรธนาคารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม 2. การได้รับค่าตอบแทนครบถ้วนและตรงเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำบรรณารักษ์ลูกค้า การมีหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส การกำหนดเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม และการคัดเลือกลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 เจ้าหนี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารโดยตรงและโดยอ้อมผ่านสื่อประเภทต่างๆ 2. การรับฟังข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนผ่านบิวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ 2. การปฏิบัติตามสัญญาและชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา 3. ศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างเคร่งครัด และการชำระหนี้คืนตามกำหนดเวลา 3. การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร
 สถาบันการเงินอื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทยในการประชุมประจำเดือนและการทำงานร่วมกันในชมรมและคณะทำงานด้านต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทย 2. การประชุมประจำเดือนและทำงานร่วมกันภายใต้คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) อันประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2. การสร้างความร่วมมือและภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการเงินเพื่อความยั่งยืน 3. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 4. การร่วมกันแสดงจุดยืนและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 5. การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้ความร่วมมือและการทำงานร่วมกันในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทย 2. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนทรัพยากรอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูลและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 4. การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและโปร่งใส
 ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน 2. การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทย ที่หลากหลายในแต่ละปี 3. การให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และกลุ่มเปราะบางผ่านการจัดสัมมนา การออกบูธในงานต่างๆ และการสื่อสารทางออนไลน์เป็นประจำ 4. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านบิวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 2. การให้ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน การตลาด การจัดการหนี้ มีจอาชีพ และภัยการเงินออนไลน์ เทคโนโลยี และโอกาสทางธุรกิจ 3. การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อความท้าทาย 4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งการพัฒนาช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ 2. การให้ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน การตลาด การจัดการหนี้ มีจอาชีพและภัยการเงินออนไลน์ เทคโนโลยี และโอกาสทางธุรกิจแก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางผ่านการจัดสัมมนา การออกบูธในงานต่างๆ และการสื่อสารทางออนไลน์ 3. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมไทย และสิ่งแวดล้อม อย่างจริงจังและต่อเนื่อง 4. การพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2566

การรับมือกับภาวะวิกฤต



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง
ในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

19.57%



การนำมิติสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศมาไว้ในหลักการบริหารความเสี่ยง
และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร



การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน
วงเงิน **720** ล้านบาท
และสินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy
วงเงิน **2,000** ล้านบาท



การดำเนินโครงการบัวหลวงร่วมชุมชน
แก้ภัยแล้ง มีผู้ได้รับประโยชน์
มากกว่า **2,000**ครัวเรือน
หรือกว่า **7,235** คน
และมีปริมาณน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค
เพิ่มขึ้น **58,000** ลูกบาศก์เมตร



การเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย
ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
28,366 ล้านบาท



การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่าย
การเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok
Bank SME มีผู้รับชมรวมกว่า
3.43
ล้านราย



การได้รับรางวัล
**Best Sustainable Bank in
Thailand** จาก FinanceAsia
Awards 2023 โดยนิตยสาร
FinanceAsia



ธนาคารได้รับการรับรองการชดเชย
การปล่อยคาร์บอนทั้งหมด
ของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม
10,604
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
สาขาของธนาคาร

94.79 คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บิวหลวงโฟน **96.90%**



การได้รับ **4** รางวัล
ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จาก
กิจกรรม “Prime Minister Awards:
Thailand Cybersecurity Excellence
Awards 2023” โดยสำนักงานคณะกรรมการ
การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ



ผู้ใช้งานบริการโมบายแบงก์ที่ธนาคารกรุงเทพ
กว่า **13.40** ล้านราย



การใส่ใจดูแลพนักงาน



ผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด
55%



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน
37.74



พนักงานหญิงที่ดำรงตำแหน่ง
เกี่ยวข้องกับ STEM
47.20 %



ผลตอบแทนจากการลงทุน
ในทุนมนุษย์
3.87



การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม



ผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับ
ดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคม
ส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยอยู่ในระดับ
“ดีเลิศ”



100% ของพนักงานทั้งหมด
ได้รับการอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของ
ธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการ
ฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทาง
การเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยาย
อาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการให้
บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การรับมือกับภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการเพื่อดูแลสุขภาพการเงินของลูกค้า
และธนาคาร พร้อมสร้างความมั่นใจว่าธนาคารสามารถ
ต้านทานหรือฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตและความท้าทายต่างๆ
ได้อย่างรวดเร็ว





การจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต



ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยป้องกันหรือบรรเทาความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ตลอดจนส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ธนาคารจำเป็นต้องบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้านเพื่อให้สามารถรับมือกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และในขณะเดียวกันก็ต้องมองหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ ธนาคารกำหนดแนวทางบริหารความเสี่ยงที่สำคัญแต่ละด้าน จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านต่าง ๆ วิเคราะห์และประเมินปัจจัยความเสี่ยงสำคัญอย่างเป็นระบบ พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง มุ่งสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งได้เริ่มผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



การบริหารความเสี่ยง





หลักการพื้นฐานในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร คือ การบริหารให้ธุรกิจมีผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยั่งยืนและมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ กรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย นโยบายการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายจัดการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารได้วางแนวทางการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านชื่อเสียง และด้านกฎระเบียบและกฎหมาย ทั้งนี้ การพิจารณาความเสี่ยงสำคัญดังกล่าวจะมีการพิจารณาในแง่มุมมองที่เป็นผลมาจากปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งเชิงกายภาพและเชิงการเปลี่ยนผ่านที่มีความสำคัญในบริบทของธนาคารด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจธนาคารในระยะยาว เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและทันการณ์

ธนาคารมีการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงสำคัญของธนาคารอย่างสม่ำเสมอและมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี อีกทั้งยังมีการทบทวนความเหมาะสมของกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 19.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร



กระบวนการบริหารความเสี่ยง

1. การระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อ
อย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
ของธนาคาร 
2. การประเมินความเสี่ยงและกำหนด
มาตรการลดความเสี่ยง 
3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยง
ให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ 
4. การรายงานความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้อง
รับทราบเพื่อให้สามารถบริหารจัดการ
ความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์ 

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนความเหมาะสมของนโยบาย การบริหารความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ พร้อมทั้งมีการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารมีการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น การพัฒนากระบวนการติดตามและรายงาน สถานการณ์มาตรวัดสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าด้านเงินกองทุน และสภาพคล่อง การพัฒนาการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนตามกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ให้ครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญมากขึ้น การทดสอบภาวะวิกฤตที่คำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และในปี 2566 ธนาคารได้เพิ่มมิติสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในหลักการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงในมิติดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และยกระดับการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

การกำกับดูแลความเสี่ยง

เพื่อให้ธนาคารมีกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับกรรมการ ฝ่ายจัดการ สายบริหารความเสี่ยง สายบริหารสินเชื่อ และหน่วยธุรกิจ โดยแต่ละส่วนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และการพิจารณาเรื่องอื่น ๆ โดยได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการในระดับฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านตลาด





คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนควบคุมดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

สายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

สายบริหารสินเชื่อ มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กำกับดูแลและติดตามการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน

หน่วยธุรกิจของธนาคาร ผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้นำแนวป้องกัน 3 ชั้น ที่เป็นอิสระจากกัน มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงมีความรัดกุม รวมถึงมีการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเหมาะสม



แนวป้องกันขั้นแรก

หน่วยงานธุรกิจ และหน่วยงานสนับสนุน

ต้องเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน และมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร



แนวป้องกันขั้นที่สอง

สายบริหารความเสี่ยง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินระดับความเสี่ยงและติดตามความเสี่ยง เพื่อให้มีการควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่ **หน่วยงานกำกับดูแล** มีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของทางการ



แนวป้องกันขั้นที่สาม

สายตรวจสอบและควบคุม

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสอบทาน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ

การจัดการภาวะวิกฤต

เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ อัคคีภัย การก่อการร้าย โรคระบาด เป็นต้น ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจทำให้การดำเนินงานตามปกติต้องหยุดชะงัก และได้กำหนดกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

พร้อมทั้งมีการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารมีการบริหารจัดการด้านเสถียรภาพทางการเงิน โดยการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน การจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง และการจัดทำแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาด้านเงินกองทุนและสภาพคล่อง และยังจัดให้มีการซักซ้อมแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องประจำปี เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจขั้นตอนดำเนินการในแผนและสามารถปฏิบัติได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉิน



ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤตขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการในภาวะวิกฤต พร้อมทั้งได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการฝึกซ้อมทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชกข้อเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในการจัดการเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการรองรับเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งชกข้อการประเมินผลกระทบและการพิจารณาตัดสินใจในภาวะวิกฤตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องหากเกิดภาวะวิกฤต

ธนาคารได้เข้าร่วมทดสอบแผนฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานภายนอกธนาคารอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด บริษัท เซ็นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด หรือศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) เพื่อชกข้อข้อขึ้นตอนปฏิบัติและการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 นับตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารได้มีการทบทวนและพัฒนาแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และแผนบริหารภาวะวิกฤตให้ครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านโรคระบาด โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

ธนาคารมุ่งมั่นปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรเพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักถึงบทบาทในการดูแลรับผิดชอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแลและควบคุมความเสี่ยงตามแนวป้องกัน 3 ชั้น นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหารด้วย





แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงของธนาคาร

การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดวัฒนธรรมความเสี่ยง ธนาคารสนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลความเสี่ยง โดยกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว ในขณะที่ พนักงานทุกคนมีบทบาทหน้าที่ตามแนวป้องกัน 3 ชั้น นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับหลักประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายใน และนโยบายของธนาคาร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงจากพนักงานทุกระดับเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงความเสี่ยง ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ระบบงานและกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เช่น ด้านการเงิน ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางการ เป็นต้น พร้อมทั้งต้องกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การสร้างความรู้ความตระหนักและพัฒนาศักยภาพด้านความเสี่ยง ธนาคารจัดทำหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงสำหรับผู้บริหารและพนักงานผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ พร้อมทั้งกำหนดให้หลักสูตรความเสี่ยงที่สำคัญเป็นหลักสูตรภาคบังคับ ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธนาคารกำหนดให้กรรมการธนาคารเข้าร่วมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารเป็นประจำทุกปี เช่น การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดงานสัมมนาในหัวข้อ “ความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ การลดคาร์บอน และโอกาสทางธุรกิจ” เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566 โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานในสายงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโอกาสและความเสี่ยงด้านภูมิอากาศในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

2023 ONLINE SEMINAR

ศุกร์ 21 กรกฎาคม 2566
13.30-15.00 น.

ความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ การลดคาร์บอน และโอกาสทางธุรกิจ
(CLIMATE RISK, DECARBONIZATION AND BUSINESS OPPORTUNITY)

ชุดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อรับมือกับโอกาส การจัดการความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

วิทยากร

- คุณกุลธิดา วรริตพันธ์**
Project Leader, PwC Thailand
- คุณกุลวิทย์ สุพิสุต**
Subject Matter Expert, PwC Thailand
- คุณณัฐริดา ดันเจริญ**
Subject Matter Expert, PwC Thailand
- Andrew WK Chan**
Subject Matter Expert, PwC Thailand

ประเด็นสำคัญ

- ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีความสำคัญต่อธุรกิจธนาคาร และวิถีการความเสี่ยง
- การกำหนดกลยุทธ์และเป็นมาตรการลดคาร์บอนขององค์กร (Decarbonization)
- โอกาสทางธุรกิจที่ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงผ่านผู้มีส่วนได้เสีย
- การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในภาคการเงิน

ลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนา

สัมมนาออนไลน์ผ่าน MS TEAMS

ติดตามรายละเอียดข้อมูลการบริหารจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมที่ รายงานประจำปี 2566 (แบบ 56-1 One Report)



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ สนับสนุนกิจกรรมที่สร้าง
ความยั่งยืน ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการ
อย่างทั่วถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน





การเงินเพื่อความยั่งยืน



ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญกับการจัดการประเด็นท้าทายด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน การลดลงของขีดความสามารถทางการแข่งขัน อีกทั้งเป็นความท้าทายต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านการสนับสนุนธุรกิจและครัวเรือนให้สามารถปรับตัวและรับมือกับความท้าทายต่างๆ การสนับสนุนธุรกิจให้สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วยการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทย การผนวกประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG เข้าไปในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร พร้อมทั้งการสนับสนุนด้านการเงินแก่กิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสร้างคุณค่าต่อสังคม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ

การยกระดับการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารได้ร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาคการธนาคารไทยอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 ธนาคารได้เข้าร่วมจัดทำคู่มือมาตรฐานอุตสาหกรรมเรื่องการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของสมาคมธนาคารไทยเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการ

ดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งมุ่งหวังให้ธนาคารพาณิชย์บูรณาการโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารได้มีส่วนร่วมกับคณะทำงานขับเคลื่อนการกำหนดนิยามและจัดหมวดหมู่โครงการหรือกิจกรรมในภาคเศรษฐกิจที่ยั่งยืนของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนามาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1 ครอบคลุมภาคพลังงานและภาคการขนส่ง ซึ่งล้วนเป็นภาคที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนสูง และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร ธนาคารได้จัดอบรมหัวข้อ “Inside Thailand Taxonomy: Journey to Sustainability” โดยมีผู้เชี่ยวชาญจาก Climate Bond Initiatives (CBI) มาให้ความรู้ อีกทั้งได้เชิญชวนพนักงานให้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตร Thailand Taxonomy ระยะที่ 1 ของสมาคมธนาคารไทย ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ของธนาคาร

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้ครัวเรือนไทยที่สะสมมานานและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธนาคารจึงให้ความร่วมมือและสนับสนุนมาตรการแก้ปัญหานี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนตามแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทยมาโดยตลอด ซึ่งในปี 2566 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหลักเกณฑ์สำหรับดูแลหนี้ครัวเรือนโดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารจัดการด้านสินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้ ตั้งแต่การพัฒนาและโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การให้สินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ การดูแลช่วยเหลือลูกหนี้ที่เข้าข่ายหนี้เรื้อรังและหนี้เสีย ตลอดจนการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนที่ลูกค้าควรรู้ แม้ว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะเริ่มมีผลบังคับใช้ในปี 2567 แต่ธนาคารได้เริ่มเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้ล่วงหน้า



ธนาคารยังคงเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของพนักงานในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG อย่างต่อเนื่องผ่านการจัดกิจกรรมสัมมนา การอบรมหลักสูตรออนไลน์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร การเผยแพร่ข่าวสารและบทความผ่านช่องทางทางสารภายใน และการสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการอบรมสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก ในปี 2566 ธนาคารได้จัดกิจกรรมสัมมนาหลากหลายหัวข้อ เช่น “การเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน ทางรอดของธุรกิจยุคโลกร้อน” “ตลาดซื้อขายคาร์บอนเครดิตและพลังงานทดแทน โอกาสของธุรกิจยุคโลกร้อน” และ “Carbon footprint, Carbon Credit & Carbon Credit Market กับบทบาทงานสินเชื่อในปัจจุบันและอนาคต” โดยมุ่งหวังให้พนักงานที่เข้าร่วมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนมาโดยตลอด ส่งผลให้ในปี 2566 ธนาคารได้รับรางวัลด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืนถึง 3 รางวัล ประกอบด้วย รางวัล Best Bank for Sustainable Finance in Thailand รางวัล Outstanding Leadership in ESG-related Loans for Asia-Pacific จาก Global Finance’s Sustainable Awards 2023 จัดโดยนิตยสาร Global Finance และรางวัล Best Sustainable Bank in Thailand จาก FinanceAsia Awards 2023 จัดโดยนิตยสาร FinanceAsia



การให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน

ธนาคารได้จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น รวมถึงกำหนดรายการผู้ขอสินเชื่อหรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ พัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อควบคู่ไปกับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดการอบรมเพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ และเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ นอกจากนี้ ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคารผ่านช่องทางทางการติดต่อของธนาคาร



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

กรอบการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG

ธนาคารนำประเด็นด้าน ESG มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมที่ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อ พร้อมทั้งจัดทำ

เครื่องมือประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ทั้งนี้ นโยบายของปัจจัยด้าน ESG ที่ธนาคารนำมาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อโครงการ และสินเชื่อบุคคล ประกอบด้วย

- **ด้านสิ่งแวดล้อม** เช่น การทำลายป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติ และการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ การก่อปัญหามลภาวะทางดิน น้ำ อากาศ เสียง และทะเล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเนื่องมาจากกิจกรรมทางธุรกิจ
- **ด้านสังคม** เช่น การละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม การก่อปัญหาหนี้สินครัวเรือน การละเมิดสิทธิชุมชนและผลกระทบต่อชุมชน ซึ่งรวมถึงชนพื้นเมืองและชนกลุ่มน้อย เช่น การสูญเสียที่ดินทำกิน การโยกย้ายถิ่นฐานโดยไม่สมัครใจ การถูกจำกัดการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและระบบสาธารณสุขไปรษณีย์ ผลกระทบทางลบต่อรายได้ วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิต สุขภาพและความปลอดภัย
- **ด้านธรรมาภิบาล** เช่น การทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และการแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม

สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ

ธนาคารผนวกประเด็นด้าน ESG เข้าไปในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และด้านชื่อเสียงของธนาคาร เริ่มตั้งแต่กระบวนการการทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เช่น การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงการตรวจสอบ

ประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบด้าน ESG ของผู้ขอสินเชื่อ เช่น การทำลายสิ่งแวดล้อม การละเมิดสิทธิมนุษยชน และการทุจริตคอร์รัปชัน ค่าขอสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบภายใต้มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดไว้ ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับโครงการหรือกิจกรรมที่อาจสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง เช่น เหมืองแร่ โรงไฟฟ้า และระบบโครงสร้างพื้นฐาน จึงได้นำหลักการอีควอเตอร์ มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการอย่างรอบด้าน อีกทั้งมีการนำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการมาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

แนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ

1. การจัดประเภทค่าขอสินเชื่อโครงการตามระดับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็น 3 ประเภท ดังนี้
 - **Category A** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับสูง
 - **Category B** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับปานกลาง
 - **Category C** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับต่ำหรือไม่มีผลกระทบ
2. ในกรณีที่ค่าขอสินเชื่อโครงการถูกจัดให้อยู่ใน Category A หรือ Category B จะต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ดังนี้



- **ลูกค้า** ต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ และจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐาน

การบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ประกอบด้วย

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

- **เจ้าหน้าที่ของธนาคาร** ต้องศึกษารายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ รวมทั้งมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม

ธนาคารมีมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าสินเชื่อที่ธนาคารสนับสนุนจะได้รับการจัดการด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้คำขอสินเชื่อโครงการที่เข้าข่ายอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และคำขอสินเชื่อที่ถูกจัดอยู่ใน Category A ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมทำการทบทวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของโครงการ รวมทั้งทบทวนระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการด้วย นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง และหลังจากที่สินเชื่อ

ได้รับการอนุมัติแล้วเจ้าหน้าที่ธนาคารจะติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นประจำในช่วงเวลาทบทวนวงเงินสินเชื่อตลอดระยะเวลาของสินเชื่อโครงการ

ตัวอย่างการสนับสนุนสินเชื่อโครงการ

- **โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศออสเตรเลีย**
ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย กำลังการผลิต 110.9 เมกะวัตต์ เพื่อสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดและการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่และผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ จึงมีการพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าวอย่างละเอียดรอบคอบก่อนการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบ ติดตามและรายงานผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีการทบทวนการดำเนินการเป็นรายปีตามระเบียบของธนาคาร
- **โรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม**
ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม แม้ว่าโรงไฟฟ้าพลังงานลมจะเป็น การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด แต่หากขาดความเชี่ยวชาญและการบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่ดีก็อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้ เช่น มลพิษทางเสียง การบดบังทัศนียภาพ และความสมดุลของระบบนิเวศ ธนาคารจึงกำหนดเงื่อนไขให้โครงการเหล่านี้ต้องจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และต้องกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาด้านเทคนิคและที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อทำหน้าที่ทวนสอบรายงานการประเมินดังกล่าว ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า

- **โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน**
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561 - 2580 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมดำเนินการในระยะแรก (Quick Win) กำลังการผลิต 11 เมกะวัตต์ จำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระยะเวลา 20 ปี โครงการดังกล่าวมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้และมีการติดตั้งระบบจัดการมลพิษที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาด้านเทคนิคและที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อประเมินความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านกฎหมาย พร้อมทั้งติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการอย่างต่อเนื่อง

สินเชื่อบุคคล

ธนาคารได้นำประเด็นด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาสินเชื่อบุคคล โดยในกระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าจะมีการพิจารณาปัจจัยด้าน ESG อย่างรอบคอบ เช่น การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งวัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ และความเสี่ยงของการมีเงินเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ รวมทั้งการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้ามีหนี้สินเกินตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน หลังจากท่อนุมัติสินเชื่อแล้ว ธนาคารมีการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนวงเงินให้สอดคล้องกับความสามารถ



ในการชำระหนี้ มีระบบแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อเกินกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ (ในขอบเขตที่สามารถทำได้ตามกฎหมายการทวงถามหนี้) รวมถึงมีการติดตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ภัยทางธรรมชาติ และโรคระบาด ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อหาแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบต่อไป

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืนให้แก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายด้านภูมิอากาศในความตกลงปารีส

สินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืน

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

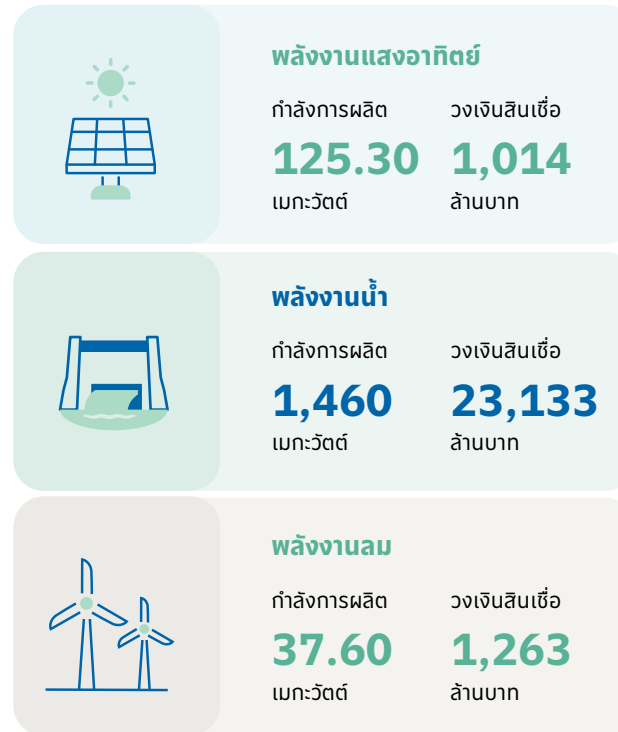
ในปี 2566 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนให้แก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และโครงการ วงเงินสินเชื่อรวมกว่า **41,938** ล้านบาท โดยสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการพลังงานทดแทน ธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- สินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานทดแทน**

ธนาคารส่งเสริมธุรกิจพลังงานทดแทนเพื่อสร้างความมั่นคงด้านพลังงานและบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนด้านการผลิตและการส่งไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานทดแทน

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)



- สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน**

ธนาคารส่งเสริมให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน โดยเฉพาะในมิติสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ในปี 2566 สาขาธนาคารในต่างประเทศได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดใหญ่วงเงินกว่า 7,548 ล้านบาท เพื่อใช้สำหรับการปรับปรุงกิจการหรือดำเนินโครงการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการขยะฝังกลบ และการเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด

ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารได้เข้าร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นในการสนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เป็นวงเงินกว่า 2,480 ล้านบาท เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

- สินเชื่อเพื่อธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า**

ธนาคารสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมยานยนต์จากยานยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายในไปสู่ยานยนต์ไฟฟ้า เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลตลอดจนสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าในภูมิภาคผ่านการให้สินเชื่อแก่ผู้ผลิตและผู้นำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า และสินเชื่อ สนับสนุนการสร้างระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้า เช่น สถานีชาร์จรถไฟฟ้า

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)





กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

ในปี 2566 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนให้แก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยอดวงเงินสินเชื่อรวมกว่า **5,902** ล้านบาท ประกอบด้วยสินเชื่อบัวหลวงกรีนและบัวหลวงกรีน Solar Energy สินเชื่อเพื่อธุรกิจบำบัดและกำจัดของเสีย และสินเชื่อเพื่อธุรกิจที่มีการนำเศษวัสดุกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการปรับตัวภายใต้ พ.ร.ก. สินเชื่อฟื้นฟูของธนาคารแห่งประเทศไทย

- สินเชื่อบัวหลวงกรีนและบัวหลวงกรีน Solar Energy**
ธนาคารส่งเสริมให้เอสเอ็มอีดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว (BCG Economy) ของประเทศ ผ่านการสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ “สินเชื่อบัวหลวงกรีน” สำหรับการลงทุนตามวัตถุประสงค์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ได้แก่
 - การลงทุนด้านพลังงานทดแทน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนพลังงานทดแทนหรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ การลงทุนเพื่อลดการใช้พลังงานภายในธุรกิจ การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
 - การลงทุนด้านการจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่หรือใช้ซ้ำ
 - การลงทุนด้านการผลิตหรือการใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนสารเคมีที่สร้างปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น การทำเกษตรอินทรีย์ การใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ เป็นต้น

โดยรวมถึงการปรับปรุงหรือพัฒนาเครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและรักษาสิ่งแวดล้อม ดังนี้

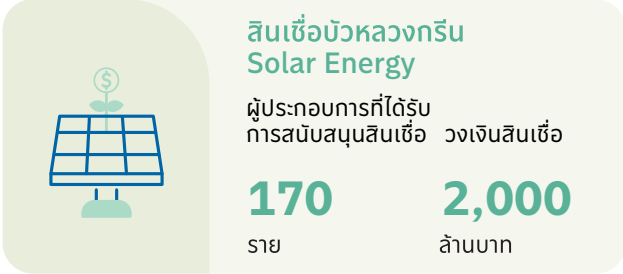
- การลงทุนด้านการเปลี่ยนผ่านพลังงาน และการใช้พลังงานหรือทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การลงทุนเพื่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบการทำงานอัตโนมัติ หรือหุ่นยนต์ และการลงทุนเพื่อการนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษไปสู่ผู้ประกอบการที่ลงทุนติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาในสถานประกอบการภายใต้สินเชื่อ “บัวหลวงกรีน Solar Energy” เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนด้านพลังงานพร้อมลดก๊าซเรือนกระจกในขณะเดียวกัน ในปี 2566 ธนาคารได้มีความร่วมมือกับ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ในการสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy วงเงินกู้สูงสุดร้อยละ 100 พร้อมเงื่อนไขพิเศษ สำหรับผู้ประกอบการสถานบริการ พิกที่ สเตชัน ที่ต้องการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาสถานบริการ



การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนและบัวหลวงกรีน Solar Energy

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
สินเชื่อบัวหลวงกรีน

- สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**
ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจบำบัดและกำจัดของเสีย และสินเชื่อเพื่อธุรกิจที่มีการนำเศษวัสดุกลับมาใช้ใหม่ เช่น การกำจัดน้ำเสีย การบำบัดและการกำจัดของเสียโดยวิธีชีวภาพ การนำของใช้แล้วและนำเศษวัสดุมาผลิตเป็นวัตถุดิบใหม่ เป็นต้น ในปี 2566 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าว วงเงินรวมกว่า 74 ล้านบาท



• **สินเชื่อเพื่อการปรับตัว**

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการปรับตัวภายใต้ พ.ร.ก. สินเชื่อฟื้นฟูของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สามารถลงทุนเพื่อเสริมศักยภาพในการแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืนใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การดำเนินธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมแห่งโลกอนาคต

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการปรับตัว

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)



วงเงินสินเชื่อ **3,108**
ล้านบาท

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ในปี 2566 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนแก่ลูกค้าบุคคลด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ สินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีนและสินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน ยอดวงเงินสินเชื่อรวมกันกว่า **70** ล้านบาท

• **สินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีนและสินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน**

ธนาคารตระหนักถึงความต้องการด้านที่อยู่อาศัยที่ตอบโจทย์การประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงได้เริ่มนำเสนอสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษภายใต้ “สินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีน” มาตั้งแต่ปี 2565 เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงที่อยู่อาศัยโดยใช้เทคโนโลยีพลังงานทดแทนหรือเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน เช่น การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา การใช้พลังงานลมระบาย

ความร้อน การติดตั้งเครื่อง EV Charger เป็นต้น รวมไปถึงการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ในปี 2566 ธนาคารได้นำเสนอสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษภายใต้ “สินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน” สำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยที่ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา ในโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นพันธมิตรกับธนาคาร อีกทั้งธนาคารได้มีความร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) บริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจ จำกัด ในเครือเซ็นทรัล รีเทล และบริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชัน จำกัด (คิวช่าง) จัดแคมเปญพิเศษสำหรับลูกค้าที่สมัครสินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีนตามเงื่อนไขของธนาคาร โดยมอบอัตราดอกเบี้ยพิเศษและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น ฟรีค่าสำรวจและประเมินหลักทรัพย์ ส่วนลดพิเศษในการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ เป็นต้น

**การสนับสนุนสินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีน
และสินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน**

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)



สินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีน

วงเงินสินเชื่อ **11** ล้านบาท



สินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน

วงเงินสินเชื่อ **59** ล้านบาท



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
สินเชื่อบ้านพลังงานผลกรีน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
สินเชื่อบ้านบิวพลังงานผลกรีน







ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนหรือด้าน ESG

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการระดมทุนให้แก่กิจกรรมที่ส่งเสริมความยั่งยืนของภาครัฐและเอกชนผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล และการเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการระดมทุนสีเขียว ในปี 2566 ตลาดทุนไทยมีมูลค่าการออกตราสารหนี้ด้าน ESG รวม 37,366 ล้านบาท ซึ่งธุรกรรมที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายมีมูลค่า **28,366** ล้านบาท หรือร้อยละ 76 ของมูลค่าตราสารหนี้ด้าน ESG ทั้งหมดที่จัดออกในตลาดทุนไทย



การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนหรือด้าน ESG

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)

ตราสารหนี้เพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อม	มาตรฐานอ้างอิง	ผู้ตรวจประเมินและรับรอง	มูลค่า (ล้านบาท)
 <p>หุ้นกู้เพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อมของบริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2566</p> <p>เพื่อการชำระคืนหนี้เดิมที่ใช้ปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถโดยสารไฟฟ้าและเพื่อให้สินเชื่อเช่าซื้อรถโดยสารไฟฟ้า</p>	ICMA-GBP, ACMF-ASEAN, GBS, LMA, LSTA, APLMA-GLP	DNV Business Assurance Australia Pty Ltd.	9,866
 <p>หุ้นกู้เพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อมของบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2566*</p> <p>เพื่อการชำระคืนเงินกู้ยืมสำหรับโครงการเพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่เดิมของบริษัทและบริษัทในเครือ ทั้งนี้ โครงการเพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ และโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม</p>	ICMA-GBP, ACMF-ASEAN, GBS, LMA, LSTA, APLMA-GLP	DNV Business Assurance Australia Pty Ltd.	7,000
 <p>หุ้นกู้เพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อมของบริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2566</p> <p>เพื่อการลงทุนและ/หรือชำระคืนหนี้เดิมในบางส่วนหรือทั้งหมดของโครงการใหม่ และ/หรือโครงการที่มีอยู่เดิมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเป็นการชำระคืนเงินลงทุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเยอรมนี Borkum Riffgrund 2</p>	ICMA-GBP, ACMF-ASEAN, GBS, LMA, APLMA-GLP	DNV Business Assurance Australia Pty Ltd.	8,000
 <p>หุ้นกู้เพื่อธุรกิจสิ่งแวดล้อมของบริษัท ไชยะบุรีฟาวเวอร์ จำกัด ครั้งที่ 1/2566</p> <p>เพื่อการชำระคืนหนี้เดิมของโครงการเขื่อนผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำในประเทศลาว</p>	ICMA-GBP, ACMF-ASEAN, GBS, LMA, LSTA, APLMA-GLP	DNV Business Assurance Australia Pty Ltd.	3,500

หมายเหตุ: *ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการระดมทุนสีเขียว








กองทุนเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือ ทำการพิจารณาคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่มีนโยบายการลงทุนเกี่ยวข้องกับ ESG หรือส่งเสริมความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในปี 2566 ธนาคารได้นำเสนอกองทุนใหม่ คือ กองทุนรวมบัวหลวง ทศพลไทยเพื่อความยั่งยืน (B-TOP-THAIESG) ทำให้ ณ สิ้นปี 2566 ธนาคารมีการเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืนทั้งสิ้น 9 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเท่ากับ **14,732.15** ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้



การเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืน

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)

กองทุน	นโยบายการลงทุน	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (ล้านบาท)
 กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND)	ลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติ และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายนำร้อยละ 40 ของรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุน ไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานพัฒนาสังคม	421.38
 กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) และกองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF)	ลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ CG Scoring ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และสำหรับกองทุน B-THAICG ยังมีการพิจารณาถึงการได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	6,664.26
 กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) และกองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF)	ลงทุนในบริษัททั่วโลกที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการ	6,260.99
 กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)	ลงทุนในหลักทรัพย์หรือตราสารของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า เศรษฐกิจหมุนเวียน การจัดการขยะ อุปกรณ์กักเก็บพลังงาน เป็นต้น	567.96
 กองทุนรวมบัวหลวงทศพลไทยเพื่อความยั่งยืน (B-TOP-THAIESG)	ลงทุนในหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมหรือด้านความยั่งยืน	817.56



การมีส่วนร่วมกับลูกค้าในประเด็นด้าน ESG

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลในประเด็นเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายด้าน ESG ผ่านการออกบูธนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน การจัดงานสัมมนาและการให้ความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ Facebook หรือ YouTube นอกจากนี้ธนาคารยังร่วมมือกับบริษัทในเครือ หน่วยงานพันธมิตร และลูกค้าในการจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมที่สำคัญในปี 2566 ดังนี้

- การจัดงานสัมมนา “SME Transformation: เปลี่ยนผ่านธุรกิจ เต็มโต ยั่งยืน” ในโอกาสครบรอบ 20 ปี ชมรมบัวหลวง เอสเอ็มอี เพื่อเสริมศักยภาพของเอสเอ็มอีให้สามารถรับมือกับความท้าทายและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยได้รับเกียรติจากผู้บริหารธนาคารและองค์กรพันธมิตรมาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในการปรับตัวของเอสเอ็มอีไทยในยุคดิจิทัล และการเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น มาตรการใหม่ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านแรงงานของประเทศคู่ค้า
- การจัดสัมมนาออนไลน์ให้แก่ลูกค้าของสายงานธุรกิจรายกลางและธุรกิจรายปลีกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจยุคใหม่ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้เชิญตัวแทนจากพันธมิตรทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัวหลวงกรีนและบัวหลวงกรีน Solar Energy ให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน ในปี 2566 มีการจัดสัมมนาออนไลน์ 6 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 1,900 คน
- การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการระดมทุน โดยการออกตราสารหนี้ด้าน ESG ให้แก่กลุ่มธุรกิจหลากหลาย เช่น กลุ่มธุรกิจค้าปลีก กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจปิโตรเคมี กลุ่มธุรกิจเคมีภัณฑ์ เป็นต้น

หัวข้อ	จำนวนผู้ร่วมงาน (คน)
1. เพิ่มโอกาสทางธุรกิจด้วย Automation & Robotics สู่ Smart Factory 4.0	359
2. ลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop ครั้งที่ 1	252
3. ลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop ครั้งที่ 2	292
4. จัดการระบบคลังสินค้าด้วย Automatic Warehouse	370
5. PATHWAY TO NET ZERO BUILDING (Green building: อาคารเขียว)	347
6. Digital Transformation เครื่องมือสำหรับธุรกิจร้านอาหารยุคใหม่	282

- การสื่อสารข้อมูลความรู้ด้าน ESG หรือด้านความยั่งยืนให้กับลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิงธนาคารกรุงเทพในรูปแบบสื่อ Snap on Mobile ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2566
- การออกบูธเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปในงานต่าง ๆ



- งาน Sustainability Expo 2023 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ธนาคารออกบูธภายใต้แนวคิด “Creating Value for a Sustainable Future” เพื่อนำเสนอโครงการด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร เช่น โครงการ Bualuang Save the Earth: รักทำกิน อีกทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน อาทิ สินเชื่อบัวหลวงกรีน สินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy สินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีน สินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน และตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน
- งานมหกรรมการเงินกรุงเทพ ครั้งที่ 23 ณ อาคารชาเลนเจอร์ 2-3 อิมแพ็ค เมืองทองธานี ที่จัดขึ้นโดยมีแนวคิดหลักเรื่อง “Green Finance for Green Living การเงินสีเขียวเพื่อชีวิตสีเขียว” เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนและธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการรักษ์โลก ตลอดจน



การเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงินสีเขียว ธนาคารได้ออก
บูธภายใต้แนวคิด “Inspiring Your Future” เพื่อแนะนำ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนต่าง ๆ เช่น สินเชื่อ
บัวหลวงกรีน สินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน สินเชื่อบัวหลวง
พูนผลกรีน กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุน
เปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP Clean Innovation)
 เป็นต้น

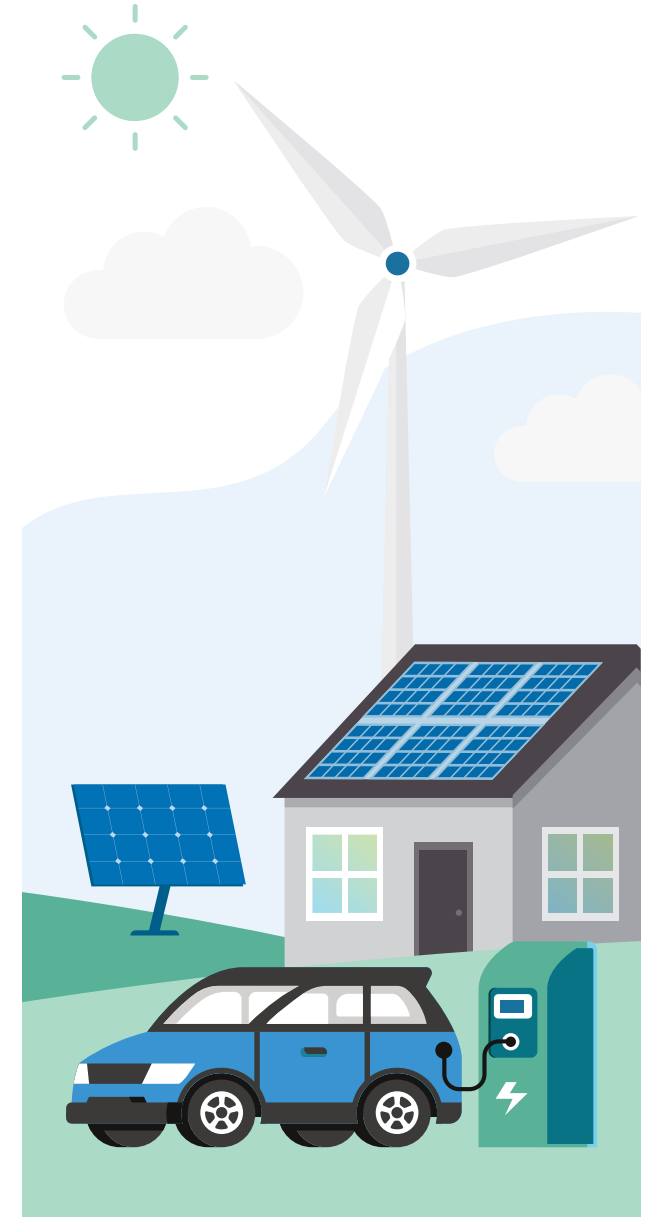
- การออกบูธประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน
ร่วมกับบริษัทพันธมิตร บมจ. พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค



- การเป็นผู้ร่วมสนับสนุนงาน Bloomberg Sustainable
Business Summit 2023 ประเทศสิงคโปร์ ผู้บริหารของ
ธนาคารกรุงเทพ ได้เข้าร่วมเวทีเสวนาหัวข้อ “พลังของ
เทคโนโลยี ข้อมูลและความร่วมมือจะสร้างผลลัพธ์ที่ชัดเจน
อย่างรวดเร็วในเอเชียได้อย่างไร” โดยได้กล่าวถึงการสนับสนุน
ลูกค้าในโครงการพลังงานทดแทนต่าง ๆ ทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศ การทำงานร่วมกับองค์กรธุรกิจต่าง ๆ เพื่อ
เปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ตลอดจนการสนับสนุนด้านสินเชื่อและการระดมทุนผ่าน
ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน



- การสนับสนุนงานสัมมนา Guideline for future renewable
and clean energy Thailand and bankable project
financing จัดโดยสมาคมพลังงานลม (ประเทศไทย) โดย
มีผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากรในหัวข้อ
“Green Bond Origination with Focus on Wind
Power”





การให้บริการทางการเงิน อย่างทั่วถึง



ธนาคารเชื่อมั่นว่าการสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและการมีความรู้ทางการเงินอย่างเพียงพอจะช่วยสร้างผลกระทบทางบวกในเชิงเศรษฐกิจและสังคม สร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่บุคคลและครัวเรือน สร้างโอกาสใหม่ให้แก่ธุรกิจ ลดความเหลื่อมล้ำ นำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน และเมื่อเศรษฐกิจเติบโตได้ดี ธุรกิจของธนาคารก็จะเติบโตตาม อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าของธนาคารด้วย ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยให้ความสำคัญกับการขยายบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากขึ้น พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นรายเล็ก รายใหญ่ หรือกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นให้ปลูกฝังความรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปทุกช่วงวัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมแก้ไขปัญหานี้สืบครัวเรือนอย่างยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง โดยครอบคลุม 3 แนวทาง ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย โดยการส่งเสริมการออม และการจัดการหนี้สิน พร้อมทั้ง ให้ความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง
2. การวางรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ โดยการสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร และการส่งเสริมทักษะความรู้ของเอสเอ็มอีและเกษตรกรให้สามารถพัฒนาศักยภาพและเข้าถึงสินเชื่อได้อย่างยั่งยืน
3. การขยายโอกาสทางการเงินสู่กลุ่มเปราะบาง โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม และการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบที่ เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้โดยสะดวก

ทั้งนี้ ธนาคารส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าว พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตลอดจนถอดบทเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน แก่ลูกค้าบุคคล

การพัฒนาช่องทางบริการ

• บริการตัวแทนธนาคาร

ธนาคารขยายบริการตัวแทนธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ทุกเวลา ไม่ว่าลูกค้าจะอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือในชุมชนนอกเขตเมือง หรือไม่สะดวกไปใช้บริการที่สาขาธนาคารในช่วงเวลาทำการ หรือยังไม่สามารถเข้าถึงบริการในช่องทางดิจิทัลและช่องทางอัตโนมัติของธนาคาร ในปัจจุบันตัวแทนธนาคารประกอบด้วย เซเวน อีเลฟเว่น โลตัส ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเต็ม ทู มินนี่ เอไอเอส เคอรี่ เอ็กซ์เพรส บิ๊กซี ตู้เติมสบายพลัส สบาย เคาน์เตอร์ และตู้เติมดี ทำให้มีจุดบริการกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ณ สิ้นปี 2566 มีจุดบริการตัวแทนธนาคารรวมทั้งสิ้น 204,020 แห่ง และมีการทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารกว่า 9.30 ล้านรายการ



บริการตัวแทนธนาคาร ดังนี้



• บริการรับฝากและถอนเงินสด

โลตัส เซเวน อีเลฟเว่น ไปรษณีย์ไทย สบาย เคาน์เตอร์ ตู้เติมดี



• บริการรับฝากเงิน

บิ๊กซี ตู้บุญเต็ม ตู้เติมสบายพลัส



• บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่ชำระผ่านบัตรเครดิต

เซเวน อีเลฟเว่น โลตัส ทู มินนี่ เอไอเอส



• บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน (Be My ID)

เซเวน อีเลฟเว่น บิ๊กซี เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ตู้บุญเต็ม



- **บัวหลวงเอทีเอ็มและบริการธนาคารอัตโนมัติ**
เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด กระจายอยู่ตามจุดต่างๆ ทั่วประเทศ สะดวกปลอดภัย รองรับบัตรทุกธนาคาร และแสดงข้อมูลได้หลากหลายภาษา ธนาคารยังได้พัฒนาฟังก์ชันพิเศษสำหรับการถอนเงินสดของผู้พิการทางสายตา ผ่านการทำรายการในโหมดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ ซึ่งมีความสะดวกปลอดภัยและตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินสดในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้พิการทางสายตา ในปี 2566 ธนาคารได้ให้บริการเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมทั้งสิ้น 6,588 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัวหลวงโฟน 1333 ธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการสอบถามข้อมูล โอนเงิน ชำระค่าบริการ เติมเงินมือถือ สั่งซื้อสมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต ใช้บริการกองทุน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเองหรือผ่านเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์

- **นโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวงไอแบงก์กึ่ง**

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาแอปพลิเคชันนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบทุกโจทย์ความต้องการและไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม พร้อมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ e-Savings เช็คยอดเงิน โอน ถอน เติมเงิน จ่ายบิล บริหารการลงทุน การสมัครและเปิดใช้งานบัตรเครดิต หรือการยืนยันตัวตนโดยไม่ต้องไปที่สาขา ธนาคารได้ยกระดับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการใช้งานพีเจอาร์ใหม่ ๆ ในอนาคต นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กึ่ง ผ่านทางคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ได้ทุก

ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการโอนเงิน จ่ายเงิน เช็คยอดและรายการเคลื่อนไหวในบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ และบริหารกองทุน ณ สิ้นปี 2566 มีผู้ใช้บริการนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กึ่ง รวมกว่า 13.40 ล้านราย

เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับ
โหมดการทำรายการสำหรับผู้
พิการทางสายตา

6,588 เครื่อง



จุดบริการตัวแทนธนาคาร

204,020 แห่ง

ผู้ใช้บริการธนาคารดิจิทัล
นโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ
และบัวหลวงไอแบงก์กึ่ง มากกว่า

13.40 ล้านราย+



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

- **บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings**

ธนาคารส่งเสริมการออมและการเข้าถึงบริการเงินฝากอย่างทั่วถึง โดยการให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ผ่านการเปิดบัญชีออนไลน์แบบง่าย ๆ ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ด้วยนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต และสามารถทำธุรกรรมได้ทั้งผ่านช่องทางดิจิทัลและสาขา โดย

ไม่ต้องมีสมุดบัญชีคู่ฝาก ลูกค้าใหม่สามารถยืนยันตัวตนได้ผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอื่นภายใต้โครงการ National Digital ID (NDID) หรือผ่าน Mobile ID หรือผ่านจุดบริการ Be My ID ที่สาขาธนาคารและบริการตัวแทนธนาคารซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

- **บริการ Cross-Border QR Payment**

ธนาคารให้บริการรับชำระเงินสดค่าสินค้าและบริการระหว่างประเทศสำหรับลูกค้าบุคคล โดยการสแกนจ่ายด้วย QR Code ผ่านนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันร้านค้าไทยก็สามารถรับเงินผ่าน PromptPay QR จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้โดยสะดวกปลอดภัย ไม่มีค่าธรรมเนียม และสามารถทราบอัตราแลกเปลี่ยนทันทีขณะทำการชำระ พร้อมได้รับ e-Slip เพื่อยืนยันการทำรายการเมื่อทำการชำระเงินสำเร็จ ณ ปัจจุบัน ธนาคารได้เปิดให้บริการดังกล่าวแล้วในประเทศเวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ติมูพูซา และฮ่องกง ช่วยเพิ่มความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจและแรงงานข้ามชาติ ลดความจำเป็นในการถือเงินสดสกุลต่างประเทศ ตลอดจนสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ร้านค้ารายย่อยเป็นจำนวนมาก

สัญลักษณ์สำหรับการสแกนจ่ายที่ประเทศต่าง ๆ



เวียดนาม



อินโดนีเซีย



มาเลเซีย



สิงคโปร์



ฮ่องกง



• บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบางต่าง ๆ โดยได้ให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” แก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ และ ผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี พร้อมทั้งยกเว้นค่าธรรมเนียมการรักษาค่าบัญชี และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ณ สิ้นปี 2566 มีผู้ใช้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานรวม 37,813 บัญชี

• บัญชีเงินฝากสินทรัพย์กวี - บัวหลวงคิดส์

ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากสินทรัพย์กวี-บัวหลวงคิดส์ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี ผู้ปกครองโดยชอบธรรมตามกฎหมายสามารถขอเปิดบัญชีดังกล่าวได้ที่สาขาของธนาคาร โดยบัญชีดังกล่าวมีเงื่อนไขพิเศษคือ หากฝากเงินเป็นประจำจำนวนเท่ากันทุกเดือน เป็นเวลา 2 ปี (ขั้นต่ำเดือนละ 500 บาท) จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน และไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ย ธนาคารหวังว่าบัญชีเงินฝากสินทรัพย์กวี-บัวหลวงคิดส์จะเป็นเครื่องมือที่ผู้ปกครองนำไปใช้ในการสร้างวินัยการออมของบุตรซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต

• สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

ธนาคารตอบโต้ภัยการเข้าถึงสินเชื่อของมนุษย์เงินเดือนหรือผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน โดยให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับพนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ในวงเงินสูงสุด 3-5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท ให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคล

ค้ำประกัน สินเชื่อดังกล่าวมี 2 รูปแบบ ได้แก่ **สินเชื่อบัวหลวงสุขใจ** (สินเชื่อเงินกู้เอกชนประสงค์) ผ่อนชำระเท่ากันทุกงวดระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี ธนาคารโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และ **สินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจ** (สินเชื่อหมุนเวียน) วงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉินและช่วยเสริมสภาพคล่อง เบิกถอนด้วยบัตร Be 1st ผ่อนชำระเพียง 5% ของยอดคงค้าง ณ สิ้นปี 2566 มีผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อทั้งสองรูปแบบรวมแล้วกว่า 2,921 ราย วงเงินสินเชื่อรวมทั้งสิ้นกว่า 240 ล้านบาท

• สินเชื่อข้าราชการบำนาญ

ธนาคารช่วยสานต่อทุกความฝันของข้าราชการที่เกษียณอายุแล้วให้เป็นจริง โดยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อให้แก่กลุ่มข้าราชการบำนาญที่เกษียณอายุและลูกจ้างผู้รับบำเหน็จรายเดือน ซึ่งมีรายรับไม่มากหรือไม่แน่นอนเท่าตอนก่อนเกษียณผ่านบริการสินเชื่อข้าราชการบำนาญ ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกันเงินกู้เพียงแต่ใช้หนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จตกทอดเป็นหลักประกัน ไม่มีค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินยอดบำเหน็จตกทอด ระยะเวลาผ่อนนานสูงสุด 30 ปี ในปี 2566 มีผู้ได้รับสินเชื่อดังกล่าว 9,559 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 1,648.57 ล้านบาท

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร

• สินเชื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อเอสเอ็มอี

ธนาคารเชื่อมั่นในศักยภาพของเอสเอ็มอีไทยมาโดยตลอดและพร้อมสนับสนุนเงินทุนและส่งเสริมทักษะความรู้ต่าง ๆ แก่เอสเอ็มอีเพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของเอสเอ็มอี เช่น สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจ

แพนโซส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน สินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถาบันบริการน้ำมัน ตลอดจนสินเชื่อบัวหลวงเพิ่มทรัพย์ (เงินกู้) และสินเชื่อบัวหลวงพูนทรัพย์ (สินเชื่อหมุนเวียน) สำหรับเอสเอ็มอีที่มีรายการค้าผ่านธนาคาร



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

• โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SME

ธนาคารส่งเสริมให้เอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและเติบโตได้อย่างมั่นคง โดยได้เข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ได้แก่ บสย. SMEs ดีแน่นอน, บสย. SMEs ที่ได้รับหนังสือค้ำประกัน, บสย. SMEs บัญชีเดียว, และ บสย. SMEs นำเข้า-ส่งออก ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ บสย. SMEs สร้างชาติ (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9: PGS9) และต่อเนื่องกับโครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs เข้มแข็ง (PGS ระยะที่ 10) ได้แก่ บสย. SMEs Smart Biz, บสย. SMEs Smart One, บสย. SMEs Smart Green, บสย. SMEs Small Biz และ SMEs Start Up โครงการค้ำประกันสินเชื่อเหล่านี้ล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนแต่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน ณ สิ้นปี 2566 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อจากธนาคารผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อดังกล่าว 371 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 2,183 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ พ.ร.ก. สินเชื่อฟื้นฟู ระยะที่ 1-2 โดยธนาคาร



ได้ให้สินเชื่อกับเอสเอ็มอีโดยใช้แหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งมี บสย. ช่วยค้ำประกันสินเชื่อ ณ สิ้นปี 2566 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อผ่านโครงการดังกล่าว 5,634 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 20,165 ล้านบาท

• โครงการเกษตรก้าวหน้าและการสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรและธุรกิจเกษตร

เกษตรกรและธุรกิจเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อมมักมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ในขณะที่ต้องเผชิญกับความท้าทายมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มผลผลิตการผลิต การสร้างมูลค่าเพิ่ม การตลาด หรือกระทั่งการจัดการด้านพลังงานเพื่อลดต้นทุนการผลิตและลดก๊าซเรือนกระจก ธนาคารได้ส่งเสริมความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพแก่เกษตรกรและธุรกิจเกษตรผ่านการดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารพร้อมสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจเกษตรที่มีศักยภาพ รวมทั้งสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนแก่เกษตรกรเพื่อส่งเสริมการลงทุนให้เกิดการประหยัดพลังงานหรือการใช้พลังงานทดแทน เช่น การติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา และการปรับปรุงหรือติดตั้งเครื่องจักรที่ช่วยลดการใช้ทรัพยากรหรือลดการปล่อยมลพิษ ณ สิ้นปี 2566 ธนาคารมียอดคงค้างสินเชื่อธุรกิจเกษตรทั้งสิ้นกว่า 216,963 ล้านบาท

• โครงการ CPF x BBL เสริมสภาพคล่อง... เคียงข้างคู่ค้า

ธนาคารร่วมกับกลุ่มบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์อาหาร (ซีพีเอฟ) ให้การสนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนอัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่คู่ค้าของซีพีเอฟ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเอสเอ็มอี ผ่านบริการ Supplier Payment and Finance เพื่อสนับสนุนให้เอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย ช่วยเสริมสภาพคล่องทางการเงิน และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ สินเชื่อดังกล่าวให้วงเงินสูงอนุมัติเร็ว ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สามารถเบิกใช้วงเงินได้ง่าย ชำระคืนได้ทุกวัน และสามารถตรวจสอบ

วงเงินสินเชื่อผ่านทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ณ สิ้นปี 2566 มีคู่ค้าใช้บริการรวม 164 ราย และมีวงเงินสินเชื่อรวมกว่า 273 ล้านบาท

การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

• การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

ธนาคารให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านการนำเสนอเกร็ดความรู้และการตีความเรื่องการเงินกับ “Money Tutor” เพื่อสร้างองค์ความรู้และปูทางสู่ความมั่นคงทางการเงิน โดยมีหัวข้อที่น่าสนใจหลากหลาย เช่น การวางแผนทางการเงิน การออมและการลงทุน การวางแผนเกษียณ การหลอกลวงและภัยทางการเงินออนไลน์ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ความรู้ดังกล่าวเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ธนาคาร โหมบายแชนแนลทั้งธนาคารกรุงเทพ Line Official Facebook เพจ Bangkok Bank เพจการเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง หรือบทความและหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตาผ่านแอปพลิเคชัน Read for The Blind นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการทำกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินภายในองค์กรและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ผ่านการสนับสนุนด้านวิชาการผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกร็ดความรู้

• โครงการ 2S (Saving and Service)

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยทำงาน ไปจนถึงวัยเกษียณ ผ่านการดำเนินโครงการ 2S ซึ่งเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน และการแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินการลงทุนที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย ในปี 2566 ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานธนาคารจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ทางการเงินพร้อมกับสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ตลอดจนผู้ปกครองและครู ภายใต้โครงการ 2S for kids พนักงานได้ช่วยกันแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินขั้นพื้นฐานทั้งในรูปแบบออนไลน์และในสถานที่จริงให้แก่โรงเรียน 68 โรงเรียน มีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 7,589 คน ทั้งนี้ ผลพลอยได้จากการจัดกิจกรรมดังกล่าวคือ มีนักเรียน ผู้ปกครอง และครู จำนวนไม่น้อยที่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เช่น โหมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ และบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings

• โครงการ The Stock Master @ University

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน เดินหน้าจัดโครงการ The Stock Master @ University ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อสร้างเสริมความรู้ด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษา รวมทั้งต่อยอดไปสู่การสร้างนักลงทุนที่มีคุณภาพ ผู้ร่วมโครงการจะได้รับความรู้ทั้งด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและด้านการลงทุน ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์จากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญและได้ทดลองซื้อขายหลักทรัพย์แบบจำลองผ่านระบบ Click2Win ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2566 มีการจัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และในสถานที่จริง โดยมีนักศึกษาเข้าร่วม 2,595 คน จาก 6 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการดังกล่าวยังมีการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาสมัครผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารได้

• โครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM

ธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 โดยมีบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางที่เชื่อมโยงลูกหนี้กับธนาคารเจ้าหนี้ทุกราย โครงการดังกล่าวช่วยลูกหนี้รายย่อยที่เป็นหนี้เสียบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (ค้างชำระนานกว่า 120 วัน และมูลค่าหนี้รวมกันไม่เกิน 2 ล้านบาท) ให้สามารถแก้ปัญหานี้พร้อมกับได้เรียนรู้วิธีการวางแผนและสร้างวินัยทางการเงินอย่างเบ็ดเสร็จครบวงจร เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหานี้สินเร็วไวอย่างยั่งยืนในระดับประเทศต่อไป ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน มีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้รวมทั้งสิ้น 4,359 ราย เฉพาะลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการในปี 2566 มี 1,570 ราย

• โครงการปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข

ธนาคารร่วมกับบริษัท โบนัส แพลตฟอร์ม จำกัด (โบนัส) บริษัทเพื่อสังคมที่มีความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหานี้สินและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ดำเนินโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงานบริษัท พร้อมแนะนำการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม บ่มเพาะนิสัยการใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล ปลดล็อกภาระหนี้ที่เกินตัวรวมถึงหนี้นอกระบบ และต่อยอดไปสู่การสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคต ธนาคารและโบนัส ได้รับความไว้วางใจจากบริษัท ขวละออเกษส จำกัด และบริษัท เอ.ไอ. เทคโนโลยี จำกัด ให้เข้าไปดำเนินโครงการ

กับพนักงานที่มีปัญหานี้สินรวมทั้งสิ้น 100 คน โดยมีผู้ที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อในรูปโครงการทำภารกิจพิชิตหนี้ รวม 50 คน ธนาคารจะติดตามผลลัพธ์ของการทำภารกิจพิชิตหนี้อย่างต่อเนื่อง โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและยั่งยืนความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานอื่น ๆ ที่มีปัญหานี้สินเกินตัวลุกขึ้นมาสู้และเอาชนะปัญหาด้วยกัน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม จึงได้ขยายโครงการ “เกษียณมีสุข” ไปสู่กลุ่มผู้พิการทางสายตา โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการออมควบคู่กับการจัดการหนี้แก่กลุ่มผู้พิการทางสายตาของสหกรณ์บริการคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในหัวข้อ “การวางแผนด้านการเงินเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัย การบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ” มีผู้พิการทางสายตาเข้าร่วมอบรมทั้งในสถานที่จริงและทางออนไลน์ รวมทั้งสิ้น 100 คน

• AEC CONNECT

ธนาคารได้จัดตั้ง AEC CONNECT ขึ้น เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้คำแนะนำด้านการค้าและการลงทุนแก่ผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในตลาดอาเซียน ตามแนวคิด “เพื่อนคู่คิด มีตรศูเออีซี” AEC CONNECT ได้จัดงานอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการค้าการลงทุน และการดำเนินธุรกิจภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำหลักสูตรผู้นำธุรกิจแห่งอาเซียน ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเจาะลึกสำหรับธุรกิจไทยโดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน ในปี 2566 AEC CONNECT ยังคงมอบสาระความรู้ด้านเศรษฐกิจและการลงทุนในอาเซียนอย่างต่อเนื่อง ผ่านเว็บไซต์ธนาคารและช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของ AEC Connect เช่น Facebook Fanpage YouTube Blockdit และ Line Official AEC CONNECT ได้จัดการ

สัมมนาผู้บริหารระดับสูงจากธุรกิจชั้นนำในรายการ AEC TAKE-OFF เผยแพร่ผ่านทาง Facebook และ YouTube รวม 4 ครั้ง มีผู้รับชมรวมกว่า 167,000 ครั้ง อีกทั้งยังจัดกิจกรรม AEC Investment Clinic และสัมมนากลุ่มย่อยหลากหลายหัวข้อ อาทิ “เจาะโอกาสทองธุรกิจในกลุ่มพายุศุลกากร” “ธุรกิจที่น่าสนใจในเมียนมาสำหรับนักลงทุนไทย ท่ามกลางความท้าทาย” และ “เกาะติด สปป.ลาว ฝ่ามรสุม ภูความเชื่อมั่น”

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดงานสัมมนาใหญ่ประจำปี “AEC Business Forum 2023” ภายใต้ชื่อ ASEAN Rising: Capture New Growth โดยได้รับเกียรติจากคุณหลิว เสวี่เสียง ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายขายประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัท บิวตี้ ออโต้ อินดัสทรี จำกัด บรรยายพิเศษเกี่ยวกับศักยภาพทิศทาง และโอกาสเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าในตลาดอาเซียน อีกทั้งยังมีผู้บริหารจากบริษัทชั้นนำเข้าร่วมการเสวนาอย่างคับคั่ง อาทิ คุณเดวิด หลี ประธานกรรมการบริหาร บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ดร.ทรงพล ดิจกิจ ประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท สยามไบโอไซเอนซ์ จำกัด ตัวแทนจากอุตสาหกรรมเทคโนโลยีชีวภาพ และ ดร.โรเบิร์ต แยมป์ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท วายซีเอช กรุ๊ป ตัวแทนจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ คุณจอนห์ เรียด ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท PT. Lippo Karawaci Tbk คุณโยฮัน นีเวน ประธานบริษัท Ho Chi Minh City Securities Corporation และคุณทิวก เมง เวย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ บริษัท K2 Strategic Pte. Ltd. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทิวก กรุ๊ป

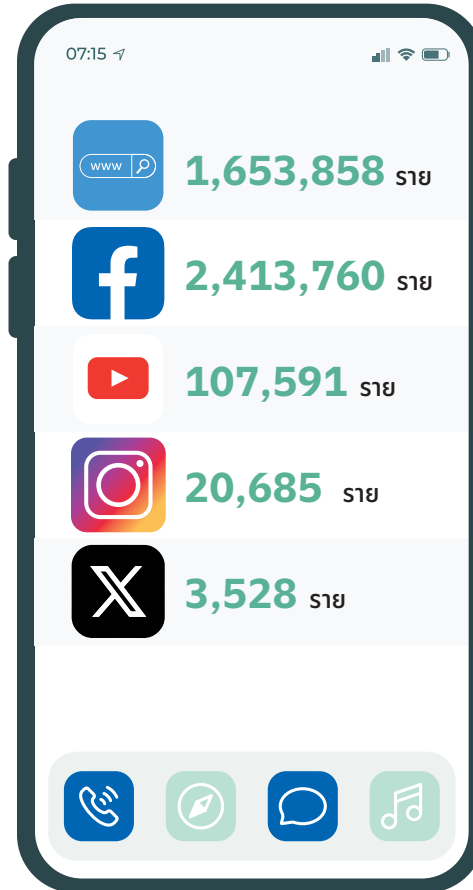


สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ AEC CONNECT



- Bangkok Bank SME เพื่อนักคิดเอสเอ็มอี**
 ธนาคารส่งเสริมความรู้ในทุกมิติที่จำเป็นสำหรับเอสเอ็มอี ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME บนเว็บไซต์ Facebook YouTube Instagram และ X อีกทั้งยังสามารถรับฟังผ่านทาง Spotify SoundCloud และ Podbean เครือข่ายดังกล่าวเผยแพร่ข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ในรูปแบบของบทความ (เช่น SME Series ที่นำเสนอเป็นประจำ เรื่อง Mega Trends & Business Transformation, Family Business และ ESG) บทวิเคราะห์ คลิปวิดีโอ ถ่ายทอดประสบการณ์ของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนการจัดกิจกรรมสัมมนาแบบออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้ Bangkok Bank SME ยังผลิตและเผยแพร่รายการต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น รายการ SME Clinic Exclusive SME Successor Creative SME Fininvest Fininsight SME The Master Talk The Treasury Talk และเพื่อนคู่คิด



- มหกรรมการเงิน และเทศกาลการเงิน-การลงทุน**
 ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายของธนาคาร พร้อมทั้งให้ความรู้และคำแนะนำด้านการเงินการลงทุนแก่ลูกค้าและประชาชนในทุกภาคอย่างเท่าเทียม ธนาคารได้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินการลงทุนที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง อันประกอบด้วยงานมหกรรมการเงิน ซึ่งจัดขึ้น 7 ครั้ง ใน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร 2 ครั้ง สงขลา นครราชสีมา ระยอง อุตรดิตถ์ และเชียงใหม่ และงานเทศกาลการเงินการลงทุน กรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 14 ทุกงานล้วนมีประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ในงานมีผู้เชี่ยวชาญจากธนาคารและบริษัทพันธมิตรดูแลให้ความรู้และคำแนะนำด้านการออม การลงทุน ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารที่ตอบโจทย์ลูกค้ายุคดิจิทัล ในปี 2566 มีผู้ร่วมงานมหกรรมการเงินการลงทุนทั้งสิ้นกว่า 117,000 คน และมียอดการทำธุรกรรมรวมกว่า 11,900 ล้านบาท



สามารถสแกน QR Code
 เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
 Bangkok Bank SME





การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างคุณค่าต่อสังคม



การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคมนั้น นอกจากจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียด้วย ธนาคารมุ่งมั่นสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการทำกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นกิจกรรมของธนาคารและเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับคู่ค้าหรือพันธมิตร โดยมุ่งหวังให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม จนถึงศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ในปี 2566 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความท้าทายสำคัญ 3 ด้านอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเข้าสู่สังคมอายุยืน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารสืบสานกิจกรรมเดิม พร้อมทั้งริเริ่มกิจกรรมใหม่ที่เป็นประโยชน์ โดยมุ่งหวังว่ากิจกรรมเหล่านี้จะมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ไม่มากนักน้อย

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นหลักการและกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคาร พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแลการจัดกิจกรรมพัฒนาสังคมของธนาคาร รวมทั้ง

มีหน้าที่กำหนดทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามหน่วยงานอื่น ๆ ก็สามารถริเริ่มกิจกรรมพัฒนาสังคมของตนเองได้ตามที่เห็นสมควรเช่นกัน โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกิจกรรมจะเป็นผู้จัดการและติดตามดูแลการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ธนาคารสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนร่วมเป็นจิตอาสาในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ของธนาคารตามความถนัดและความสนใจของพนักงาน



หมายเหตุ: *มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าเฉลี่ยของค่าตอบแทนต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคม โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความท้าทายในปัจจุบัน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงหน่วยงานพันธมิตรและกลยุทธ์ทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมที่ธนาคารสนับสนุนจะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกที่เป็นรูปธรรม ตลอดจนมีประโยชน์ต่อธนาคาร พนักงานที่เข้าร่วมและพันธมิตร กิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคารแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม 2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์ 3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี 5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และ 6. การทำนุบำรุงศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

การสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์และโครงการบวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง

ธนาคารสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสานต่อพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาพรต บรมนาถบพิตร ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างยั่งยืน สามารถรับมือกับปัญหาอุทกภัยและภัยแล้งได้ ธนาคารได้ร่วมกับมูลนิธิบวหลวงและมูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ ดำเนินโครงการบวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้งต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ในปีนี้โครงการได้เสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการน้ำของชุมชน ผ่านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างและปรับปรุงฝาย สระ อ่างเก็บน้ำระบบสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ระบบประปาภูเขา และระบบกรองน้ำดื่ม ให้แก่ 7 ชุมชน ใน 7 จังหวัด ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรมกว่า 1,000 ไร่ มีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 2,000 คน และมีปริมาณน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้น 58,000 ลูกบาศก์เมตร

โครงการผู้กำกับน้อย ชีชีน 2

ธนาคารดำเนินโครงการ Young Director Award - ผู้กำกับน้อย เป็นปีที่ 2 โดยเชิญชวนให้นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจการผลิตคอนเทนต์มาร่วมกันสร้างสรรคภาพยนตร์สั้นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและสนับสนุนสินค้าท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างขึ้น ตลอดจนเสริมความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจชุมชน โดยเฉพาะใน 8 จังหวัดเมืองรอง ได้แก่ ลำพูน พะเยา ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ ชัยนาท จันทบุรี นครศรีธรรมราช และตรัง ซึ่งล้วนแต่มีเอกลักษณ์โดดเด่นด้านวัฒนธรรม แต่ยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักมากนัก ในขณะเดียวกันโครงการยังเป็นโอกาสอันดีสำหรับกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่จะได้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้วิธีการผลิตภาพยนตร์



ครบทุกกระบวนการจากสุดยอดวิทยาการและผู้ทำกับมือทองอันจะเป็นประโยชน์ต่อการก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมภาพยนตร์ในอนาคต

โครงการร่วมบริจาควิลาแซร์ เพื่อมอบให้แก่ผู้พิการที่ขาดทุนทรัพย์

ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนสถานีวิทย์ จส.100 ดำเนินโครงการร่วมบริจาควิลาแซร์ เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้พิการที่ขาดทุนทรัพย์มาตั้งแต่ปี 2562 โครงการนี้ได้ส่งมอบวิลาแซร์ไปแล้วรวมกว่า 3,860 คัน ผ่านเครือข่ายของสาธารณสุขจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัด กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงประชาชนทั่วไป ทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อช่วยเหลือผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวร่างกายและขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถทำกิจวัตรประจำวันและกิจกรรมนอกสถานที่ได้สะดวกมากขึ้น

2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตที่สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการแพทย์

ธนาคารพร้อมด้วยลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและบัตรเดบิตบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาริบัติ ธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม คีรราช ธนาคารกรุงเทพ และบัตรบีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท คีรราช ร่วมสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ในโรงพยาบาลผ่านการบริจาคเงินค่าธรรมเนียมผู้ถือบัตรรายปี นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถบริจาคเงินผ่านการแลกคะแนนสะสม โดยธนาคารนอกจากจะสมทบเพิ่มให้เท่ากับยอดเงินบริจาคของลูกค้าแล้วยังสมทบเพิ่มเติมให้อีกร้อยละ 0.2 ของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรด้วย ณ สิ้นปี 2566 มีผู้ถือบัตรเครดิตและบัตรเดบิตดังกล่าวรวมแล้วกว่า 1.1 ล้านราย และมียอดบริจาคทั้งสิ้นกว่า 500 ล้านบาท

หน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่

ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่ในการให้บริการทางการแพทย์และทันตกรรมโดยไม่คิดค่ารักษาบริการแก่ประชาชนที่ด้อยโอกาสในชนบทและถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ ครอบคลุมการตรวจรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทางบางโรค การอุดฟัน การถอนฟัน การผ่าฟันคุด การขูดหินปูน การเคลือบฟลูออไรด์ การเคลือบหลุมร่องฟัน และการใส่ฟันปลอม ในปี 2566 มีการออกหน่วยเคลื่อนที่รวม 4 ครั้ง ทั้งจังหวัดจันทบุรี มุกดาหาร สุโขทัย และน่าน มีประชาชนเข้ารับบริการรวม 7,033 คน และมีผู้บริหารและพนักงานธนาคารร่วมเป็นจิตอาสาช่วยงาน 73 คน

ปี 2566



ประชาชนเข้ารับบริการ
7,033 คน



ออกหน่วยเคลื่อนที่
4 ครั้ง

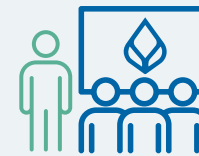


พนักงานร่วมเป็นจิตอาสา
73 คน

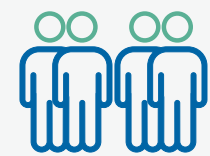
โครงการ 80 แสนชีซี 80 ปีธนาคารกรุงเทพ

เนื่องในโอกาสครบรอบ 80 ปีของการก่อตั้งธนาคาร ที่จะมาถึงในวันที่ 1 ธันวาคม 2567 นี้ ธนาคารจึงได้เชิญชวนลูกค้า ประชาชน และพนักงานธนาคารทั่วประเทศ ร่วมกันบริจาคโลหิตให้แก่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยมีเป้าหมาย 80 แสน ซีซี (8 ล้าน ซีซี) นอกจากนี้ ธนาคารยังมอบถุงกระดาษ รัศมีโลกที่ได้จากโครงการ Bualuang Save the Earth ชูชีวิตกระดาษใช้แล้ว เพื่อให้ประชาชนที่เข้าร่วมบริจาคโลหิตนำไปใช้บรรจุยาและเวชภัณฑ์ พร้อมทั้งมอบเงินจำนวน 100,000 บาท เพื่อร่วมจัดทำเสื้อยืดที่ระลึก มอบให้กับผู้บริจาคโลหิต เนื่องในโอกาส “วันผู้บริจาคโลหิตโลก ประจำปี 2566”

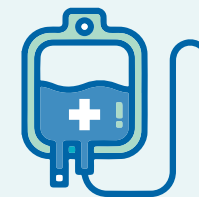
การบริจาคโลหิต



เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงาน
2,429 คน
2,429 ยูนิต
971,600 ซีซี



ลูกค้าและประชาชนทั่วไป
16,010 คน
16,010 ยูนิต
6,404,000 ซีซี



ปี 2566
ช่วยผู้ป่วย
55,317 คน



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยืด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

การศึกษาที่มีคุณภาพจะช่วยให้ประเทศสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยเน้นการสนับสนุนให้โรงเรียนเข้าใจการเชื่อมโยงฐานทุนในชุมชนตนเองให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การมีส่วนร่วม “สร้างคุณค่า” ร่วมพัฒนาการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

โครงการคอนเน็กซ์อีดี



240 โรงเรียนใน 54 จังหวัด



School Partner



100 คนจาก 98 สาขา
จาก 50 จังหวัด

โครงการบวหลวงทอการศู



8 โรงเรียนนำร่อง

การศึกษายาน
สมรรถนะ

จ.อุดรธานี



โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา



2 โรงเรียนใน 2 จังหวัด



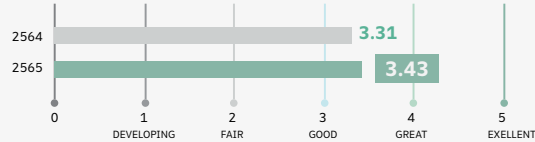
การสร้างนวัตกรรม
การบริหารสถานศึกษา
ให้เป็นแหล่งเรียนรู้
ตลอดชีวิต

จ.นครสวรรค์ / จ.ตรัง

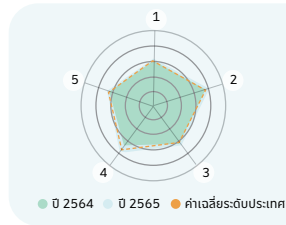
โครงการคอนเน็กซ์อีดี

ธนาคารเดินทางสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง โดยมอบหมายให้ผู้จัดการสาขา 100 คน จาก 98 สาขาใน 50 จังหวัด ปฏิบัติหน้าที่ School Partner ทำงานเชื่อมโยงกับ 240 โรงเรียน และชุมชนโดยรอบโรงเรียนใน 54 จังหวัด เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่

ผลการจัดระดับคุณภาพโรงเรียน



หมายเหตุ: การประเมินคุณภาพโรงเรียนทุกสิ้นปีการศึกษา



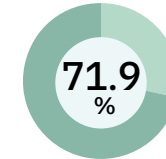
KPIs 5 ด้าน	2564	2565
1. ด้านผู้เรียน	3.20	3.28
2. ด้านการมีส่วนร่วม	3.80	4.02
3. ด้านผู้สอนและผู้บริหารสถานศึกษา	3.24	3.31
4. ด้านหลักสูตรและการสอน	3.38	3.87
5. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.34	3.30

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนโครงการและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในมิติต่าง ๆ ดังนี้

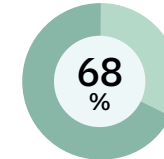
โครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

ธนาคารร่วมสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชนให้กับโรงเรียนวัดตโปทาราม จังหวัดชลบุรี เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับวิธีเรียนเปลี่ยนวิธีรู้ โดยใช้ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการจัดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างโรงเรียนและชุมชน

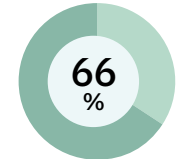
ผลการประเมินทักษะผู้เรียนหลังใช้ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ครบหนึ่งภาคเรียน (ประเมินโดยครูผู้สอน 8 กลุ่มสาระวิชา)



มีทักษะด้าน
การสื่อสาร



มีทักษะและพัฒนา
ด้านความเป็นผู้นำ



มีทักษะการทำงาน
ร่วมกับผู้อื่น





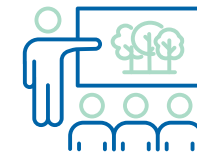
โครงการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษา

ในปี 2566 ธนาคารสานต่อการสนับสนุนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ Notebook for Education โดยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้สนใจร่วมบริจาคคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษาให้กับ 8 โรงเรียน ใน 8 จังหวัด เพื่อเพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลให้กับเด็กและเยาวชนกว่า 2,170 คน และครู 169 คน



โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ธนาคารร่วมมือกับ “โครงการโรงเรียนไทยสู่ความเป็นเลิศ” ภายใต้การสนับสนุนของมูลนิธิชิน ไสภณพนิช จัดอบรมหลักสูตรการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาศักยภาพของโรงเรียนขนาดเล็กที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลและขาดแคลนครูผู้สอนในจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งสนับสนุนเงินอุดหนุนจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กและอุปกรณ์เสริมสภาพแวดล้อมภายในชั้นเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้มากขึ้น



โครงการบัณฑิตก่อนการครู

ธนาคารสานต่อ “โครงการบัณฑิตก่อนการครู” ภายใต้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการสนับสนุนหลักสูตรอบรมเสริมทักษะการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางการศึกษาฐานสมรรถนะ พร้อมทั้งสนับสนุนทีมวิจัยลงพื้นที่เสริมสร้างการพัฒนาวิเทศการเรียนรู้ภายใต้บริบทชุมชนให้กับ 8 โรงเรียน นำร่องในจังหวัดอุดรธานี นอกจากนี้ เนื่องในโอกาสที่ดำเนิน “โครงการบัณฑิตก่อนการครู” ครบตามกรอบการพัฒนา 3 ปี (ปี 2563 - 2566) ธนาคารได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดงาน “เบื้องแจ้งการศึกษาอุดรบ้านเฮา” เพื่อแสดงผลงานการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนนำร่องทั้ง 8 โรงเรียน ตลอดจนเสริมพลังให้โรงเรียนนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากโครงการไปขยายผลต่อไป



1. เป้าหมายระดมทุนทั้งสิ้น

3,498,970.00 บาท คิดเป็น 100%



2. ยอดที่ระดมทุนได้ ณ วันที่ 14 ธ.ค. 2566

2,156,517.70 บาท คิดเป็น 62%



3. ยอดที่รอการระดมทุน

1,342,452.30 บาท คิดเป็น 38%





โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการศึกษาในบริบทของชุมชน จึงได้ดำเนินงานพัฒนาโรงเรียนภายใต้ “โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา” ในโรงเรียนวัดนิเวศธรรมาราม จังหวัดนครสวรรค์ และโรงเรียนบ้านบางหมาก จังหวัดตรัง เพื่อมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชนในการจัดการศึกษาโดยใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ ซึ่งนอกจากจะสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่โรงเรียนแล้ว ยังช่วยให้เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่เกิดความรักและภาคภูมิใจในองค์ความรู้ อาชีพ และวัฒนธรรมในท้องถิ่นของตนอีกด้วย



ทุนการศึกษาระบบธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารมีความตั้งใจที่จะส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาในระดับปริญญาโท (ภาคภาษาอังกฤษ) ทั้งในสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศในหลากหลายสาขาวิชา ได้แก่ เทคโนโลยีดิจิทัล ความยั่งยืน การบริหารธุรกิจ การเงิน และอื่น ๆ เช่น เศรษฐศาสตร์ การตลาดดิจิทัล และนิติศาสตร์ ในปี 2566 มีผู้ได้รับทุนทั้งหมด 9 คน รวมมูลค่าทุนการศึกษากว่า 32 ล้านบาท นับจนถึงปัจจุบันธนาคารได้มอบทุนการศึกษาไปแล้ว 191 ทุน รวมมูลค่ากว่า 326 ล้านบาท หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้วผู้ที่ได้รับทุนทั้งหมดได้กลับมาร่วมงานกับธนาคาร โดยร้อยละ 28 ของผู้ที่ได้รับทุนได้เติบโตก้าวหน้าจนกลายเป็นผู้บริหารธนาคาร

วิทยาศาสตร์เพื่ออนาคต

ธนาคารร่วมกับสมาคมเคมีแห่งประเทศไทยสนับสนุนโครงการอบรมครูวิทยาศาสตร์ภายใต้เครือข่ายการฝึกอบรมเคมีแบบย่อส่วน (BBL-CST Small Scale Chemistry) พร้อมทั้งฝึกอบรมครูที่จะทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ต่อไป

ยังครูท่านอื่นๆ (Train-the-trainers) ในทวีปเอเชีย มาตั้งแต่ปี 2560 โครงการดังกล่าวฝึกอบรมเทคนิคการสอนวิชาเคมีแบบย่อส่วนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนทั้งในห้องเรียนและห้องแล็บเคมี อีกทั้งส่งเสริมให้นักเรียนสนใจศึกษาค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์ต่อไปในอนาคต มีครูเคมีจากโรงเรียนในประเทศไทย กัมพูชา อินโดนีเซีย เมียนมา เนปาล ฟิลิปปินส์ ศรีลังกา และเวียดนาม เข้าร่วมอบรมไปแล้วทั้งสิ้นกว่า 1,700 คน

4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี

โครงการเกษตรก้าวหน้า

คำตามว่า “ธนาคารกรุงเทพในฐานะเพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน จะมีส่วนช่วยให้ภาคการเกษตรที่เป็นภาคส่วนสำคัญของประเทศก้าวหน้าขึ้นได้อย่างไร” ได้นำมาสู่การริเริ่มโครงการเกษตรก้าวหน้าในปี 2542 เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของภาคการเกษตร ตั้งแต่วันแรกจนถึงปัจจุบัน โครงการเกษตรก้าวหน้าได้สนับสนุนภาคการเกษตรในหลากหลายมิติ

ตั้งแต่การสนับสนุนความรู้เพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร การสนับสนุนเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกันจนถึงการสนับสนุนด้านการตลาดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลาย เช่น กิจกรรมสนทนาเทคโนโลยี กิจกรรมการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรก้าวหน้าระดับชาติ และกิจกรรมเพื่อนคู่คิด เกษตรก้าวหน้า ในปีพ.ศ. 2566 ธนาคารได้จัดเสวนาเพื่อนคู่คิด เกษตรก้าวหน้า 2 ครั้ง โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญและเกษตรกรผู้มากประสบการณ์มาร่วมเสวนาออนไลน์ในหัวข้อ “ปุ๋ยแพงแก้อย่างไร เรียนรู้ได้จากชาวนามืออาชีพ” และ “การป้องกันวิกฤต ผลผลิตลดหายของมันสำปะหลัง” มีผู้เข้าร่วมงานรวมกว่า 280 คน นอกจากนี้ผู้บริหารธนาคารและทีมงานเกษตรก้าวหน้าได้ไปเยี่ยมเยียนเกษตรกรก้าวหน้าที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ เพื่อสรรหาตัวอย่างความสำเร็จและนำประสบการณ์ความรู้ต่าง ๆ เผยแพร่ต่อไปในวงกว้าง

ธนาคารได้กลับมาจัดงานวันเกษตรก้าวหน้าประจำทุกปี ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม หลังจากห่างหายไปในช่วงสถานการณ์โควิด งานประจำปี 2566 จัดขึ้นภายใต้แนวคิด “เทคโนโลยีนำสมัย การจัดการเหมาะสม สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” เปิดโอกาสให้เกษตรกรโดยเฉพาะรายเล็กได้นำสินค้ามาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคด้วยตนเอง มีการออกธำนำจำหน่ายสินค้าคุณภาพจากทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 56 ร้านค้า ทั้งสินค้าเกษตรนวัตกรรม สินค้าเกษตรชุมชน และสินค้าเกษตรปลอดภัยต่อสุขภาพ มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 2,000 คน รวมยอดขายสินค้ากว่า 3 ล้านบาท ในงานดังกล่าวมีการจัดสัมมนา “เกษตรก้าวหน้า 2566” เพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น สภาพภูมิอากาศ เทคโนโลยี ระเบียบการค้าโลก และพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยมีหลากหลายหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น “ทิศทางเกษตรไทยในยุคดิจิทัลและเทคโนโลยี” “ดาวเทียม THEOS-2 กับการพัฒนา



ภาคการเกษตร” “การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำรับภัยแล้ง” “ภาคเกษตรไทยกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” นอกจากนี้ ยังมีการจัดเวทีเสวนากับ 3 สุดยอดเกษตรกรก้าวหน้า ปี 2566 ได้แก่ นายสุวิทย์ ไตรโชค กรรมการผู้จัดการ บริษัท นาวิต้าฟู้ดส์ จำกัด นายสุนทร ศรีทวี กรรมการผู้จัดการ บริษัท บลู ริเวอร์ โปรดักส์ จำกัด และ นายฐิติพงษ์ จงหมายลักษณ์ กรรมการบริษัท บริษัท เชียงใหม่เฟรช โปรดักส์ จำกัด มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนาดังกล่าวกว่า 100 คน

ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและสร้างเครือข่ายความร่วมมือของเอสเอ็มอี โดยได้สนับสนุนการจัดตั้งชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี ที่มีอายุกว่า 20 ปี พร้อมทั้งได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมของชมรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน การจับคู่ทางธุรกิจ ตลอดจนการสนับสนุนพื้นที่บริเวณหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ให้เอสเอ็มอีที่เป็นสมาชิกของชมรมได้นำสินค้ามาจำหน่ายให้พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ในปี 2566 ธนาคารได้เปิดพื้นที่ให้ชาวบัวหลวงเอสเอ็มอีอีกว่า 85 ราย ได้นำเสนอสินค้าและสร้างโอกาสต่อยอดธุรกิจในงาน “บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ ครั้งที่ 14 @ Bangkok Bank” ในงานมีสินค้าอุปโภคบริโภค ของแต่งบ้าน อาหารสด อาหารแปรรูป ให้เลือกซื้ออย่างจุใจ พร้อมทั้งมีการจัดสัมมนา “Digital Transformation for SME” เพื่อเสริมแกร่งเอสเอ็มอีในยุคดิจิทัล ตอกย้ำถึงการเป็น “เพื่อนคู่คิด” ที่อยู่เคียงข้างเอสเอ็มอีในทุกสถานการณ์ มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน รวมยอดขายกว่า 8 ล้านบาท

ในปี 2566 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกตลอดจนเอสเอ็มอีอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก โดยเฉพาะการจัดสัมมนาเพิ่มทักษะความรู้ในหัวข้อ

ที่กำลังเป็นที่สนใจของเอสเอ็มอี เช่น “สินเชื่อเพื่อการปรับตัว Transformation Loan” “อพลัสกิลบัญชี เปลี่ยนชีวิต SMEs” “การบริหารจัดการน้ำกับแนวทาง BCG” “การบริหารการเงินและต้นทุน: หลักสูตรบัวหลวง รุ่นที่ 66” “การปรับตัวเรื่องระบบบัญชีในยุคดิจิทัล สำหรับ SME ในปีปัจจุบัน” “Digital Transformation for SME” “วิเคราะห์เจาะลึกเศรษฐกิจ ปี 2566 SME จะปรับตัวอย่างไร” “เหลี่ยมหลังแลหน้า เศรษฐกิจไทยจะปรับตัวอย่างไร” “การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน” “Digital Marketing โอกาสหรืออุปสรรคของ SME” และสัมมนาพิเศษ ครบรอบ 20 ปี บัวหลวงเอสเอ็มอี “SMEs Transformation เด็บโตยั่งยืน” การจัดสัมมนาทุกครั้งได้รับการตอบรับจากสมาชิกและผู้สนใจเป็นอย่างดี มีผู้เข้าร่วมรวมทั้งสิ้นกว่า 2,000 คน

รายการเพื่อนคู่คิด

ธนาคารผลิตและเผยแพร่สารคดีสั้นทางโทรทัศน์ ชื่อรายการ “เพื่อนคู่คิด” มานานกว่า 3 ทศวรรษ เพื่อส่งเสริมภาคธุรกิจ เอส เอ็ม อี ให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง รายการดังกล่าวนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของเอสเอ็มอีที่มีความโดดเด่นให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างขึ้น เปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีสามารถขยายตลาดและสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ ธนาคารมุ่งหวังว่าสาระความรู้และเรื่องราวความสำเร็จในการพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรมของเอสเอ็มอีที่นำเสนอผ่านรายการจะช่วยจุดประกายความคิดให้เอสเอ็มอีรายอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้หรือพัฒนาต่อยอดให้ดีขึ้นเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธุรกิจอย่างยั่งยืน รายการเพื่อนคู่คิดออกอากาศทุกวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ ทางช่อง 3 HD หมายเลข 33 เวลา 08.22 น.



5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ธนาคารก่อตั้งศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพขึ้นในปี 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น ดนตรีไทย นาฏศิลป์ ศิลปะการแสดง และการละเล่นพื้นบ้าน ตลอดจนระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพได้จัดกิจกรรมที่น่าสนใจอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมสังคีตสาธิต การประกวดดนตรีไทย ประลองเพลง ประเลงมโหรี และโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” รวมทั้งได้เผยแพร่ศิลปะการแสดงอันทรงคุณค่าผ่านทาง Facebook Page และ YouTube ในชื่อ “ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ” ในปี 2566 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดการประกวดดนตรีไทยระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลงประเลงมโหรี” ซึ่งด้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ครั้งที่ 35 พ.ศ. 2566 โดยมีเยาวชนให้ความสนใจเข้าร่วมประกวดเป็นจำนวนมาก





6. การทำนุบำรุงศาสนา

กิจกรรมทอดผ้าพระกฐินพระราชทาน

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณให้น้อมอัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงหมุนเวียนไปทั่วทุกภูมิภาค รวมถึงวัดไทยในต่างประเทศต่อเนื่องเป็นปีที่ 57 ในปี 2566 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวาย ณ วัดแก้วพิจิตรพระอารามหลวง จังหวัดปราจีนบุรี โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และประชาชนผู้มีจิตกุศลได้ร่วมทำบุญกฐินพระราชทานเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 14,445,339.50 บาท เพื่อบูรณปฏิสังขรณ์พระอุโบสถ เสนาสนะ และบำรุงพระอาราม

กิจกรรมถวายเครื่องสักการะเนื่องในเทศกาลเข้าพรรษา

การบำรุงรักษาวัฒนธรรมและกิจกรรมทางพุทธศาสนาให้คงอยู่สืบไปเป็นหนึ่งในภารกิจหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการถวายสักการะพระเถระผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษา ซึ่งถือเป็นประเพณีปฏิบัติประจำปีของธนาคาร ในปี 2566 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพร อมฺพโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม พร้อมทั้งกรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 20 รูป และที่ปรึกษา มหาเถรสมาคมและพระเถระผู้ใหญ่ 5 รูป รวมทั้งสิ้น 25 รูป จำพรรษา ณ 22 พระอาราม

พิธีฉลองเปรียญธรรม 9 ประโยค

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดพิธีฉลองมุทิตาสักการะให้แก่พระภิกษุสามเณรผู้สำเร็จปริญญาบัณฑิตระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค ต่อเนื่องเป็นปีที่ 50 โดยมีพระพรหมโมลี เจ้าอาวาสวัดปากน้ำ ธรรมเนียมการมหาเถรสมาคม แม่กองบาลีสนามหลวง เป็นประธานฝ่ายสงฆ์และนายสิงห์ ตังทนต์สวัสดิ์ กรรมการ

ธนาคาร เป็นประธานฝ่ายฆราวาส มีพระภิกษุสามเณรสอบเปรียญธรรม 9 ประโยค ได้รวมทั้งสิ้น 60 รูป แบ่งเป็นพระภิกษุ 50 รูป และสามเณร 10 รูป



การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการบริหารจัดการด้านห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลป้องกันความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันอาจเกิดจากการดำเนินงานของลูกค้า ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณของลูกค้า เพื่อแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อลูกค้าในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และสิทธิชุมชน พร้อมทั้งสื่อสารและสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ระบุในจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน การส่งเสริมการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG ให้แก่ลูกค้าของธนาคาร เพื่อร่วมกันกับลูกค้าในการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีคุณค่าต่อสังคม

“ลูกค้า” ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. ลูกค้า คือ ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยดำเนินการผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร 2. ผู้รับจ้าง คือ ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่างๆ ของธนาคาร และ 3. ผู้ให้บริการภายนอก

คือ ผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้านบางประเภท ในปี 2566 ธนาคารมีลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารทั้งสิ้น 2,713 ราย ประกอบด้วยลูกค้าในประเทศ 2,317 ราย และลูกค้าต่างประเทศ 396 ราย โดยในจำนวนลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนมีลูกค้ารายใหม่ 64 ราย และธนาคารได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับลูกค้ารวม 1,130 ราย

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน



กระบวนการคัดกรองเพื่อคัดเลือกลูกค้าตามหลักเกณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การขึ้นทะเบียนลูกค้าและพิจารณาเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมผ่านคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง



ลูกค้าทุกรายลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร



การตรวจสอบเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน



การบริหารจัดการด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ประกอบด้วย การคัดกรองคู่ค้ารายใหม่ โดยการนำประเด็นสำคัญด้าน ESG มาประกอบการพิจารณา การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคารเป็นประจำควบคู่กับการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าทุกรายรับทราบ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าและพร้อมสนับสนุนให้คู่ค้าทุกรายสามารถปฏิบัติตามได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารยกระดับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ โดยเชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกงานทั่วไป ครอบคลุมหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูล ตลอดจนการใช้แรงงานธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอกทำหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว หน่วยงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่นำเสนองานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อคณะกรรมการกลั่นกรอง ดูแลการปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ตลอดจนติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า ตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร โดยธนาคารจะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการพิจารณาบทลงโทษเขียนคู่ค้าในรอบปีถัดไปหรือเมื่อครบสัญญาจ้าง

ธนาคารได้นำหลักการการป้องกันสามชั้นมาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร หน่วยงานกำกับดูแลมีหน้าที่ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมของคู่ค้าที่ดำเนินการภายใต้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ดูรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางารรับเรื่องร้องเรียนได้จากหัวข้อการจัดการเบาะแสและข้อร้องเรียน หน้า 121)



การจัดงานสัมมนาคู่ค้า ประจำปี 2566

ธนาคารมุ่งมั่นสนับสนุนความรู้เพื่อให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด ในปีนี้ ธนาคารได้จัดงานสัมมนาออนไลน์ “บิวหลวงประสานพลังคู่ค้า ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด” เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ และการรับมือการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน อีกทั้งยังได้เชิญชวนให้คู่ค้าเลือกใช้พลังงานสะอาดด้วยงานสัมมนาดังกล่าวมีคู่ค้าและพนักงานธนาคารเข้าร่วม **278** ราย

เชิญชวนรับชมสัมมนาออนไลน์
**บิวหลวงประสานพลังคู่ค้า
ขับเคลื่อนธุรกิจด้วย
พลังงานสะอาด**

วันพุธที่ 26 ตุลาคม 2566
เวลา 9.30 - 12.00 น.

สนับสนุนโดย
ผ่าน Microsoft Teams

รายละเอียดการลงทะเบียน
09.30 - 09.45 น. เปิดลงทะเบียน
09.45 - 10.00 น. สัมมนาโดย นายสุรพงษ์ นาคะระกูล ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
10.00 - 11.30 น. งานสัมมนาเชิงปฏิบัติการ Net Zero Transition

-สาระพิเศษที่จะได้รับในกิจกรรมนี้ประกอบด้วย
-สาระพิเศษที่จะได้รับในกิจกรรมนี้ประกอบด้วย
-สาระพิเศษที่จะได้รับในกิจกรรมนี้ประกอบด้วย

Associate Director: Net Zero Transition Services
(SCB Building and Living Core Consulting Co., Ltd.)

Head of Building Performance & Management
(SCB Nestor Living Co., Ltd.)

Product Owner - Solar Roof
(SCB Solar and Home Energy Co., Ltd.)

11.30-12.00 น. งดรับลงทะเบียนและรับชมสัมมนา

สมัครเข้าร่วมงาน

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ทีมงานด้านความยั่งยืน
02-626-4057

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

ร้อยละ 100
ของคู่ค้าหลักได้รับการสื่อสารความและ
ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้า
ของธนาคาร

ร้อยละ 100
ของคู่ค้าได้ผ่านเกณฑ์การประเมิน
ของคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาลของธนาคาร



กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารเคารพสิทธิคู่ค้าและปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ธนาคารมีแนวทางการคัดกรองคู่ค้าที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วน เช่น ความสามารถในการผลิตสินค้าและให้บริการ คุณภาพของสินค้าและบริการ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือ ตลอดจนการดำเนินการด้าน ESG ของคู่ค้า คู่ค้าทุกรายทั้งรายใหม่และรายเดิมจะต้องทำแบบประเมินตนเองด้าน ESG ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ เช่น การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ การป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น คู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์ประเมินตามที่ธนาคารกำหนดไว้ก่อน จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้ หลังจากนี้ผ่านการคัดกรองคู่ค้าแล้วธนาคารอาจเชิญคู่ค้ามานำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ พร้อมทั้งรับทราบแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร ธนาคารอาจมีการประเมินคุณสมบัติของคู่ค้าตามเกณฑ์การประเมินด้านศักยภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือเพิ่มเติม รวมทั้งอาจมีการเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบและประเมินผลเพิ่มเติมตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารได้นำวิธีการประมูลออนไลน์ (e-Auction) มาใช้ในการจัดซื้อเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่โปร่งใสและเป็นธรรม

การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าเป็นประจำ โดยเน้นไปที่กลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการคิดเป็นมูลค่าสูง คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้ ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสในการเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้ **ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม** ประกอบด้วย 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน และ 3. การจัดการของเสียและวัตถุดิบอันตราย **ความเสี่ยงด้านสังคม** ประกอบด้วย 1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงานและ 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน **ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล** ประกอบด้วย 1. การคอร์รัปชัน 2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ 3. การทุจริต ในกรณีที่พบว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับได้ ธนาคารจะพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงเพิ่มเติมหรือที่เข้มข้นกว่าเดิม ในปี 2566 ความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้ายังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อีกทั้งความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจของคู่ค้าไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือคาร์บอนต่ำ โดยได้ทำการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหลากหลายรายการ เช่น กระดาษถ่ายเอกสารที่ใช้เยื่อกระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบบฟอร์มที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล ผงหมึกพิมพ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เครื่องแบบพนักงานที่ได้รับฉลากคาร์บอนต่ำ เครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดสาร CFC ของที่ระลึกที่ผลิตโดยการอัดรีดพลาสติก วัสดุและเฟอร์นิเจอร์สำนักงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล





การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และคาร์บอนฟุตพริ้นท์



ด้วยตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่ส่งผลกระทบต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ตลอดจนการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงยกระดับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนหน่วยงานพันธมิตรในการดำเนินโครงการที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบข้าง ธนาคารเชื่อว่าการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ เป็นความรับผิดชอบต่อทุกคนและทุกองค์กร จึงได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของพนักงานทุกคน นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารโดยตรง การจัดการขยะอย่างครบวงจร ไปจนถึงการสร้างความรู้ความตระหนักและการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ธนาคารมุ่งหวังว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชนนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของประเทศ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ผ่อนคลายลงมาก กิจกรรมทางธุรกิจได้กลับคืนสู่ภาวะปกติ รวมถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมเหล่านั้น แม้จะเผชิญความท้าทายแต่ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคาร ซึ่งอ้างอิงจากการตั้งเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ที่ควบคุมไม่ให้อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับช่วงก่อนการ



ปฏิวัติอุตสาหกรรม (Science-based Target Setting - Absolute Contraction Approach) ควบคู่กับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2608

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารมุ่งมั่นจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานแล้ว

ธนาคารได้นำมาตรฐานสากล ISO 14001:2015 มาปรับใช้ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมการวางแผน การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนการพัฒนาเครื่องมือจัดการข้อมูลด้านการใช้พลังงาน ทรัพยากร และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่าง ๆ ของธนาคาร



กรอบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

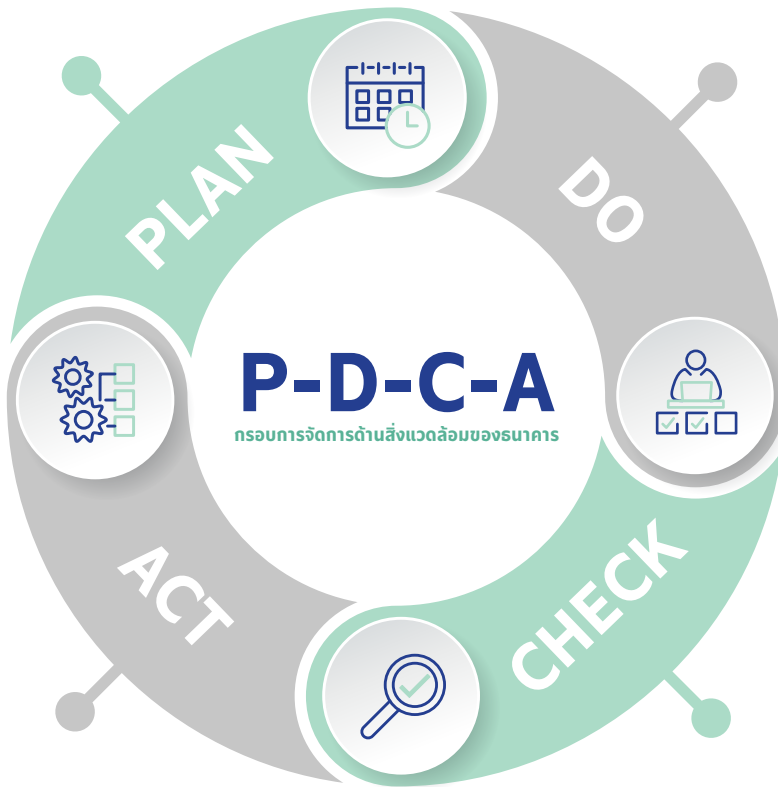
ระบบ EMS ของธนาคาร ถูกออกแบบให้มีการทำงานเป็นวงจร
P-D-C-A โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวางแผน (PLAN)

- การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

การปรับปรุงแก้ไข (ACT)

- การทบทวนการดำเนินงานโดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน



การปฏิบัติ (DO)

- การดำเนินการและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและจัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

การติดตามตรวจสอบ (CHECK)

- การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมินความสอดคล้องข้อกำหนด



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของคณะทำงานต่าง ๆ ประกอบด้วย

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน มีหน้าที่ดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานของอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานในอาคาร ควบคุมให้สอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายของธนาคารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งควบคุมดูแลให้การจัดการพลังงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ธนาคารมีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานประจำอาคารควบคุม 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารสาขาพระราม 9 อาคารสาขาศรีราชา และอาคารสาขาหัวลำโพง

คณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก มีหน้าที่เก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการชดเชยคาร์บอน

หมายเหตุ: สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001



การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานภายใต้ “โครงการ Bualuang Save the Earth” ซึ่งประกอบด้วยโครงการย่อยและกิจกรรมหลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เช่น การลดการใช้พลังงาน การลดการใช้ทรัพยากร การลดขยะ การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในโครงการต่างๆ ของธนาคาร ควบคู่กับการสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อสร้างความตระหนักรู้และจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้แก่ชุมชนและประชาชนทั่วไป

1. การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร

โครงการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ

ธนาคารดำเนินโครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนานกว่า 20 ปี ในอาคารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเลือกใช้เครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพพลังงานสูงและใช้สารทำความเย็นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับโอโซนในชั้นบรรยากาศ ในปี 2566 ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม 34 เครื่อง และในอาคารสำนักธุรกิจและสาขาของธนาคารรวม 53 เครื่อง

โครงการปรับปรุงระบบแสงสว่าง

ธนาคารทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ในอาคารต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เป็นหลอด LED มาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 ได้เปลี่ยนหลอดไฟฟ้ารวมกว่า 3,674 หลอด ซึ่งคาดว่าจะช่วยประหยัดไฟฟ้าได้ 76,809 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 38.40 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ธนาคารทยอยปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร โดยเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีเซนเซอร์อัจฉริยะสามารถเปิดปิดน้ำและไฟเฉพาะเวลาที่มีการใช้งาน รวมทั้งเลือกใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำและไฟฟ้า ทั้งนี้คาดว่าจะอุปกรณ์ใหม่ดังกล่าวจะช่วยลดการใช้ทรัพยากรได้กว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับอุปกรณ์เดิม

โครงการปรับปรุงอุปกรณ์ควบคุมเครื่องปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม

ธนาคารติดตั้งอุปกรณ์ Motorized Valve ในระบบปรับอากาศ (ซิลเลอร์) ของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อควบคุมการทำงานและการเปิดปิดของซิลเลอร์โดยอัตโนมัติให้เหมาะสมกับการใช้งานในอาคาร ส่งผลให้ระบบปรับอากาศมีประสิทธิภาพพลังงานเพิ่มขึ้น ซึ่งคาดว่าจะสามารถลดการใช้พลังงานลงได้มากกว่าร้อยละ 6 และสามารถช่วยลดการใช้พลังงานลงได้ 841,702 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี

2. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดปริมาณขยะทั่วไปที่จะถูกนำไปฝังกลบให้เหลือน้อยที่สุดเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ภายใต้โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ (Reduce Reuse Recycle Plus) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในการบริหารจัดการขยะแบบครบวงจร ตั้งแต่การลดปริมาณการเกิดขยะ การคัดแยกขยะในชีวิตประจำวัน และการนำมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่ ธนาคารได้ดำเนินโครงการนำร่องในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร พร้อมทั้งรณรงค์และให้ความรู้เกี่ยวกับการลดและคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีอย่างต่อเนื่อง โดยขยะแต่ละประเภทจะถูกคัดแยกและเก็บรวบรวมอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปจัดการอย่างเหมาะสมต่อไป





ธนาคารเปิดตัวสมาชิก **Bualuang Green Team รุ่นที่ 1** กลุ่มพนักงานอาสาสมัครที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เติบโตพร้อมมุ่งสู่การเป็นองค์กรสีเขียวที่ยั่งยืน



ปี 2566 ธนาคารคัดแยกกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและรวบรวมส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษทั้งสิ้น **495.69** ตัน (* เพิ่มขึ้นจากปี 2565 เนื่องจากในปี 2565 ธนาคารอยู่ระหว่างการจัดจ้างผู้ให้บริการรายใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างที่รอการนำส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลในปี 2566)



โครงการ Bualuang Save the Earth: ชุมชีวิตกระดาษใช้แล้ว มอบถุงกระดาษรักษ์โลก **3,200** ใบ ผลิตจากกระบวนการรีไซเคิล ปฏิทินเก่าและกระดาษใช้แล้วที่รวบรวมจากพนักงานทั่วประเทศ ให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สำหรับนำไปบรรจุยาและเวชภัณฑ์ให้แก่ประชาชนที่บริจาคโลหิต



นอกจากนี้ ธนาคารได้แสดงเจตจำนงในการเข้าร่วมสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายกรุงเทพฯ ว่าด้วยเศรษฐกิจชีวภาพ - เศรษฐกิจหมุนเวียน - เศรษฐกิจสีเขียว (Bangkok Goals on BCG Economy) ซึ่งได้รับจันทามติจากการประชุมสุดยอดผู้นำเอเปคที่ประเทศไทยเมื่อปี 2565 โดยธนาคารประกาศเป้าหมายระยะฝั่งกลบเป็นศูนย์ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ภายในปี 2568



ผู้บริหารในเครือบริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายพรมภายใต้แบรนด์ รอยัลไทย และคาร์เพกอินเตอร์ เข้าพบ ดร.กอบศักดิ์ ภูตระกูล กรรมการรองผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อมอบใบประกาศรับรองว่าธนาคารเลือกใช้ผลิตภัณฑ์พรมแผ่น EcoSoft® ที่ผลิตโดยใช้ขวดพลาสติกรีไซเคิลกว่า **56,250** ใบ



โครงการลดการใช้กระดาษ

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นลดการใช้กระดาษ ผ่านการยกระดับกระบวนการทำงานของพนักงานสู่ความเป็นดิจิทัลภายใต้แนวคิด Digital Way of Work และ Digital Workplace โดยเน้นการเปลี่ยนวิธีการส่งต่อข้อมูลและเอกสารจากรูปแบบกระดาษมาเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่กับการตั้งค่าเริ่มต้นของเครื่องพิมพ์ เอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานคัดแยกกระดาษใช้แล้ว เพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

กระดาษ A4 ที่ใช้ในธนาคาร ปี 2566



868.57

เมตริกตัน

ปริมาณ / FTE = 0.05 เมตริกตัน

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก

990.17

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



ลดลงจากปี 2563

16.21%



หมายเหตุ: ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเปิดกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

การให้บริการรถตู้รับส่งพนักงาน

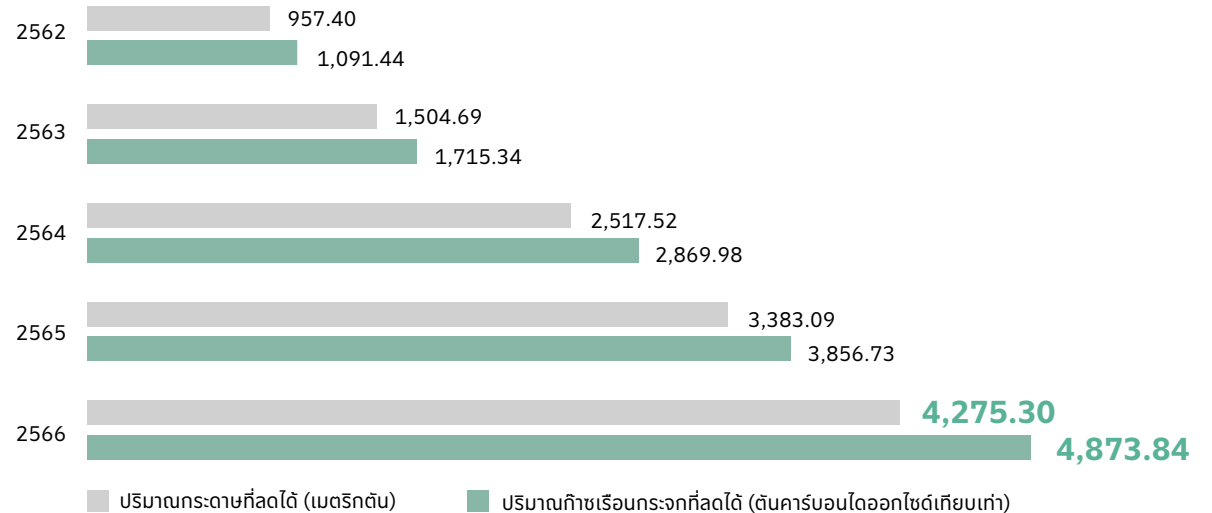
ธนาคารส่งเสริมการลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากการเดินทางของพนักงาน โดยให้บริการรถตู้รับส่งพนักงานระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี อาคารสาขาพระราม 9 และสโมสรบางนา เพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยยานพาหนะส่วนบุคคล



ในปี 2566 ธนาคารทยอยเปลี่ยนรถยนต์ประจำสาขา จำนวน 243 คัน จากรถที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายในมาเป็นรถที่ใช้เครื่องยนต์และระบบขับเคลื่อนไฟฟ้า เพื่อช่วยประหยัดน้ำมันและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งและการลดก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาระบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง ทั้งโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบาย ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งช่วยลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่เกิดจากการผลิตเอกสารธุรกรรมและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา



หมายเหตุ: ประเภทของบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่นำมาใช้คำนวณปริมาณกระดาษที่ลดได้ ได้แก่ การโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิล การชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg



3. การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

หลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร และหลักสูตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักและเข้าใจการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน จึงได้จัดทำหลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคารและหลักสูตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน ภายใต้โครงการบิวหลวงรักษ์พลังงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ BBLearn ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ เช่น กฎหมายและข้อกำหนดด้านการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน บทกำหนดโทษพลังงานสะอาด หน้าที่ของอาคารควบคุม แหล่งพลังงานในประเทศ วิธีประหยัดพลังงานในที่ทำงาน รายละเอียดค่าไฟฟ้า การดำเนินการด้านการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร และการประเมินการจัดการพลังงานเบื้องต้น



หลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร

มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 16,263 คน



หลักสูตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน

มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 822 คน

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566

หลักสูตรการคัดแยกขยะในธนาคาร

ด้วยตระหนักถึงปัญหาปริมาณขยะจำนวนมากที่เกิดขึ้นในแต่ละวันในประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของคนจำนวนมาก ธนาคารจึงมีการปลูกฝังความสำคัญของการจัดการขยะอย่างถูกต้องตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางให้แก่พนักงาน โดยการจัดทำหลักสูตรการคัดแยกขยะในธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ BBLearn เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งเห็นประโยชน์ของการคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะฝังกลบ และการรีไซเคิล ณ สิ้นปี 2566 มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 336 คน

การอบรมเรื่องการคัดแยกขยะและการรีไซเคิล

ธนาคารจัดกิจกรรมความรู้เรื่องการคัดแยกขยะและรีไซเคิล โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากโครงการส่งเสริมความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ PET บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน)



มาแบ่งปันความรู้กับชาว Bualuang Green Team รุ่นที่ 1 จำนวน 31 คน พร้อมผู้แทนแม่บ้านกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่อีก 10 คน จากบริษัท กรุงเทพเซอร์วิซ จำกัด และบริษัท เจนนิต้า คลีนนิ่ง เซอร์วิส จำกัด เพื่อเสริมความรู้สำหรับการขับเคลื่อนการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีในธนาคาร เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2566 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม



ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การเสนอไอเดียรักษ์โลกหัวข้อ “ปัญหาจากขยะ และวิธีแก้ไข” และการประกวดการแต่งกายธีมรักษ์โลกจากวัสดุเหลือใช้

4. การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน



โครงการ Bualuang Save the Earth: รักษ์ทำใจ

ด้วยความตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาขยะทะเลที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของสัตว์น้ำและชุมชนจำนวนมาก ธนาคารจึงร่วมลงนามในบันทึกแสดงเจตจำนงด้วยความ



ร่วมมือในการจัดการขยะทะเลโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
ในบริเวณปากแม่น้ำ ร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
และสมาคมบริษัทจดทะเบียน ภายใต้ความร่วมมือดังกล่าว
ธนาคารได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ร่วมรับผิดชอบในการ
จัดการขยะปากแม่น้ำท่าจีน โดยจะเริ่มดำเนินงานร่วมกับ
ชุมชน หน่วยงานรัฐ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในพื้นที่นำร่อง
บริเวณคลองหลวงสหกรณ์และคลองพิทยาลงกรณ์ ตำบล
โคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็น
พื้นที่แรก



5. การชดเชยคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม

ธนาคารมุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน
โดยการเข้าร่วมโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอนของ
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) อย่างต่อ
เนื่อง ในปี 2566 ธนาคารได้รับการรับรองในการชดเชยการ
ปล่อยคาร์บอนทั้งหมดของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม จากการ
ซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการผลิตพลังงานความร้อนจาก
ชีวมวล ขนาด 133.6 เมกะวัตต์ โดยมีตรผล ไบโอ-พาวเวอร์
ภูเขียว (ส่วนที่ 2) จำนวนทั้งสิ้น 10,604 ตันคาร์บอนได-
ออกไซด์เทียบเท่า การชดเชยคาร์บอนดังกล่าวยังเป็นการ
ส่งเสริมการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจและการซื้อขาย
คาร์บอนเครดิตในประเทศไทยด้วย

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร รวมถึงข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ให้ดีขึ้น
อย่างต่อเนื่องเพื่อลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล พร้อมทั้งเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารได้จัด
ให้มีการทวนสอบข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร รวมถึงข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ โดยผู้ทวนสอบจาก
หน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เพื่อให้การรายงานข้อมูลดังกล่าวมีความ
น่าเชื่อถือมากขึ้น (ตามรายละเอียดในหน้า 149)

คาร์บอนฟุตพริ้นท์

ธนาคารประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 (เฉพาะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลการธุรกิจ การใช้น้ำ
และการใช้กระดาษ A4) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารตามมาตรฐานการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการ
ก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO14064-1 อ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากค่ามาตรฐานของ
คณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
ในปี 2566 การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สาเหตุหลักมาจากการคลี่คลาย
ของสถานการณ์โควิด-19 ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติ

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก (GHG) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566	ปริมาณต่อ FTE ³
 ขอบเขตที่ 1 ¹	12,986	20,844.94	1.12
 ขอบเขตที่ 2 ²	56,604	59,278.56	3.19

หมายเหตุ: 1 ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1. ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้า
สำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2. ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการ
จากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3. ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซ
เรือนกระจก สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
2 ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้า
นครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งาน
อยู่ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการ
ก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนเมษายน ปี 2563
3 FTE (Full Time Employee Equipment) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2566



การใช้พลังงาน

การใช้พลังงานทั้งหมด¹



เป้าหมายปี 2566

556,472 กิโลจูล

154,576 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ผลการดำเนินงานปี 2566

550,222.57² กิโลจูล / FTE³ = 29.59

152,839.60 เมกะวัตต์-ชั่วโมง



หมายเหตุ: 1 จำนวนโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน นอกจากนี้ การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิงและน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า
2 การลดการใช้พลังงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สาเหตุหลักมาจากสถานการณ์โควิด-19 ได้คลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปรกติมากขึ้น
3 FTE (Full Time Employee Equivalent) คือจำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2566

การใช้พลังงาน ผลการดำเนินงานปี 2566



ไฟฟ้า

118,580.84

เมกะวัตต์-ชั่วโมง¹



น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง

19,055.92

ลิตร



น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ

263,521.44

ลิตร²



น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ

3,767,415.30

ลิตร²

หมายเหตุ: 1 ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร และการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่
2 ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร



การจัดการน้ำใช้

ธนาคารใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกลบออกจากระบบบำบัดของธนาคารจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียง นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 และนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพแล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่ดังกล่าวมีปริมาณ 12,856 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 3 ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร นอกจากนี้ ในปี 2566 ธนาคารได้สำรวจปริมาณการใช้น้ำของธนาคารในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง พบว่า ร้อยละ 19.20 ของการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคารเกิดขึ้นในจังหวัดที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์น้ำในพื้นที่ดังกล่าวอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างทัน่วงที



เป้าหมายปี 2566



น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด¹

549,385

ลูกบาศก์เมตร

ผลการดำเนินงานปี 2566



น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด

487,553

ลูกบาศก์เมตร

/ FTE² = 26.22



น้ำทิ้ง

390,043

ลูกบาศก์เมตร



น้ำบริโภค

97,511

ลูกบาศก์เมตร



น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่

12,856

ลูกบาศก์เมตร

หมายเหตุ: ¹ ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

² FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2566

การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

ระยะการเดินทางโดยเครื่องบิน
ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ



เป้าหมายปี 2566

6,073,794

กิโลเมตร

ผลการดำเนินงานปี 2566

6,201,192

กิโลเมตร

ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้น



639.68

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

634.40

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ: ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มขึ้นเนื่องจากการดำเนินธุรกิจได้กลับสู่ภาวะปกติ การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562



การจัดการขยะ

ธนาคารมีการคัดแยกและจัดการขยะแต่ละประเภท ดังนี้

1. ขยะไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ ได้แก่ ขยะทั่วไปและขยะเปียก เช่น บรรจุก้นที่ใส่อาหาร เศษอาหาร เศษผักและผลไม้ กระดาษเช็ดมือ และกระดาษชำระในห้องน้ำ
2. ขยะไม่อันตรายที่นำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก กล่องอาหารพลาสติก ขวดแก้ว เศษกระดาษ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งกระดาษ
3. ขยะอันตรายที่นำไปจัดการอย่างถูกวิธี ได้แก่ 1) ขยะอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารมีการสำรวจการใช้งานของอุปกรณ์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ โดยหากพบที่มีการเสื่อมสภาพ โดยที่ไม่อาจซ่อมแซมได้ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งาน ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้นำไปจัดการอย่างถูกวิธี และนำชิ้นส่วนต่างๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ 2) ขยะอันตรายอื่น ๆ เช่น หลอดไฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์ ธนาคารทำการคัดแยกและเก็บรวบรวมก่อนติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการตามวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม



ประเภทขยะ (เมตริกตัน)

	ขยะทั้งหมด
	ขยะทั่วไป ¹
	ขยะรีไซเคิล ²
	ขยะอิเล็กทรอนิกส์
	ขยะอันตราย
	กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

2,888.03 / FTE = 0.16
2,333.94
34.76
23.42
0.22
495.69



ขยะในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (เมตริกตัน)

	ขยะทั้งหมด
	ขยะทั่วไป
	ขยะรีไซเคิล
	ขยะอันตราย

เป้าหมาย ปี 2566

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

สัดส่วน

1,120.55	528.03	100%
1,078.91	493.05	93%
34.76	7%	
0.22	0%	

หมายเหตุ: 1) ข้อมูลขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา ธนาคารซึ่งนำหมักขยะกลุ่มนี้ด้วยตัวเอง และ 2) ขยะทั่วไปจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ ธนาคารประมาณการนำหมักขยะโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน
2) ข้อมูลขยะรีไซเคิลครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ข้อมูลที่รายงานในหมวดนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และสิ่งกระดาษ แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษเช็ด ซึ่งทั้งหมดถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลแยกต่างหาก



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การให้บริการ ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่
ตอบโจทย์ ส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ปลอดภัยและไร้รอยต่อ
ตลอดจนสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า





นวัตกรรมและการปรับตัว สู่ความเป็นดิจิทัล



นวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อวิถีชีวิตและพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าในปัจจุบัน ความต้องการใช้บริการทางการเงินที่มีความสะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดจนความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ของลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การพัฒนาศักยภาพในการปรับใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้ธนาคารมีขีดความสามารถทางการแข่งขันเพิ่มขึ้น สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วไร้รอยต่อ ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลพร้อมทั้งมุ่งมั่นส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า และเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่ก้าวไปข้างหน้าพร้อมกับลูกค้าในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการทางการเงินธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่มาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และวิธีการป้องกันภัยให้แก่ลูกค้า พนักงาน และบุคคลทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ



การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสายเทคโนโลยี ฝ่ายนวัตกรรม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงหน่วยงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ และหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ โดยสายเทคโนโลยีมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในขณะที่ฝ่ายนวัตกรรมเป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีหน้าที่วิจัยพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่มีศักยภาพในการนำมาประยุกต์ใช้กับธนาคาร เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเป็นตัวเร่งและสนับสนุนให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมในองค์กรและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งบริษัท บิวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมลงทุนในเครือธนาคารกรุงเทพ เพื่อทำหน้าที่ลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพสูง

และสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจร่วมกับธนาคาร ในปี 2566 บริษัท บิวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ได้เข้าไปลงทุนในบริษัท เอส เทลลิเจนซ์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและระบบอัตโนมัติ และเป็นผู้บุกเบิกการให้บริการโซลูชันวิเคราะห์ข้อมูลในประเทศไทย การลงทุนดังกล่าวเป็นโอกาสที่จะช่วยเสริมศักยภาพในการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับความปลอดภัย ตลอดจนนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อต่อยอดไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าของธนาคาร

การวางรากฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแนวคิด การทำงานในยุคดิจิทัล

ธนาคารตระหนักดีว่าในยุคดิจิทัล การทำงานในรูปแบบเดิมจะไม่เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถรักษาขีดความสามารถทางการแข่งขันไว้ได้อย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ดำเนินการวางรากฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลพร้อมทั้งนำแนวคิดการทำงานในยุคดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ดังนี้

- การปรับปรุงระบบงานหลัก รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการและชุดข้อมูลของธนาคารให้มีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร นำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ เช่น การทำงานที่มีความคล่องตัว การลดลำดับขั้นตอนการทำงาน การส่งเสริมให้พนักงานได้ทดลองและเรียนรู้ และการนำพนักงานจากหลากหลายสายงานมาทำงานเป็นทีมเดียวกันเพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ได้อย่างรวดเร็วขึ้น



- การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้เพื่อทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และหาแนวทางการตอบสนองที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- การสร้างระบบนิเวศดิจิทัลและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อใช้ในการรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ และการมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีให้แก่ลูกค้า
- การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ภายในสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากคน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่าย เช่น Robotic Process Automation (RPA) Optical Character Recognition (OCR) Cognitive Machine Reading (CMR) Artificial Intelligence (AI) บล็อกเชน Cloud Computing และ Microsoft Power Platform
- การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาประยุกต์ใช้ในการประเมินพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม รวมถึงช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า
- การปรับเปลี่ยนระบบงานด้านการจ่ายเงินทางดิจิทัล ให้ทันสมัย เพื่อรองรับสังคมแบบไร้เงินสดที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด



การวางรากฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแนวคิดการทำงานในยุคดิจิทัล





การยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารได้จัดตั้งสายปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคต หรือ Ops of the Future ขึ้น เพื่อช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสายงานธุรกิจ ปรับเปลี่ยนการทำงานของสายปฏิบัติการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ตลอดจนสนับสนุนให้ธนาคารสามารถมุ่งสู่ความเป็นเลิศในงานปฏิบัติการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การบริการที่เป็นเลิศ 2. ระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นเลิศ 3. การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ 4. บุคลากรที่เป็นเลิศ และ 5. การควบคุมที่เป็นเลิศ โดยในปี 2566 สายปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคตได้ปรับระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดและระยะเวลาของกระบวนการด้านสินเชื่อ รวมถึงช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดโครงการ Tech Adoption Challenge 2023 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลพร้อมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในองค์กร ทั้งนี้ หากนำผลงานทั้งหมดที่ได้นำเสนอในโครงการมาขยายผลสู่การปฏิบัติจริง คาดว่าจะสามารถช่วยให้ธนาคารลดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างผู้พัฒนาจากภายนอกได้กว่า 14 ล้านบาทต่อปี ลดเวลาทำงานได้กว่า 30,000 ชั่วโมงต่อปี ลดการใช้กระดาษได้กว่า 1.45 ล้านแผ่นต่อปี ซึ่งเทียบเท่าการตัดต้นไม้ 123,061 ต้น หรือลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกกว่า 15,991 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

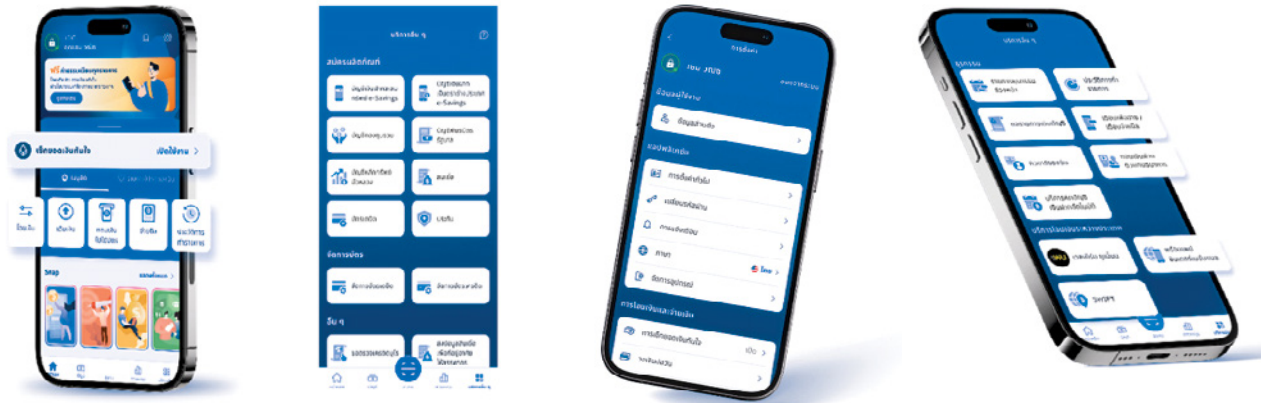
ธนาคารกำหนดกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาความต้องการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของลูกค้า การออกแบบและกำหนดรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลและด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของทางการ การจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ การทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการกับกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่ม รวมถึงการรวบรวม

ความคิดเห็นและประสบการณ์หลังการทดลองใช้ของลูกค้า การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่อจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ไปจนถึงการนำผลิตภัณฑ์และบริการออกสู่ตลาดหรือเปิดให้ใช้งานอย่างเป็นทางการ

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ

นโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารได้พัฒนาบริการนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนดีไซน์ใหม่พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและฟังก์ชันต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การจัดเรียงปุ่มกดต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำธุรกรรมด้วยการถือโทรศัพท์มือถือเดียว การปรับเมนูที่ใช้บ่อยไว้ใกล้ตำแหน่งนิ้วโป้งหรืออยู่ในตำแหน่งที่กดใช้ได้ง่ายยิ่งขึ้น การจัดเรียงเนื้อหาตามรูปแบบการอ่านที่ง่ายขึ้น การเปลี่ยนตำแหน่งของแบนเนอร์สติกโปรโมชันไว้ด้านบนเพื่อไม่ให้อุปสรรคขัดขวางการมองเห็นของธนาคาร บริการนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพมีฟีเจอร์เด่น ดังนี้



- บริการเปิดบัญชีเงินฝาก e-Savings ออนไลน์ บัญชีกองทุนรวม บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ บัญชีพินบัตรเครดิต และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ
- บริการเปิดบัญชีพินบัตรเครดิตรัฐบาล สำหรับลูกค้า e-Savings ที่ผ่านการยืนยันตัวตนแบบดิจิทัล หรือ แพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID)
- บริการขอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง
- บริการสมัครบัตรเครดิต และบัตรเดบิต Co-brand พร้อมเชื่อมต่อข้อมูลคะแนนสะสมมาแสดงบนนโยบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพได้ทันที
- บริการผ่อนชำระ 0% สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตรายใหม่ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



- บริการแจ้งเตือนก่อนบัตรเดบิตหมดอายุ และการขอออกบัตรเดบิตใหม่ หรือกรณีบัตรหาย บัตรชำรุด
- บริการการล็อกและปลดล็อกการโอนเงิน เติมเงิน และจ่ายเงินบนแอปพลิเคชัน ซึ่งลูกค้าผู้ใช้งานสามารถทำการล็อกบัญชีเพื่อป้องกันไม่ให้มีการโอนเงิน เติมเงิน และจ่ายเงินจากบัญชีได้ และสามารถปลดล็อกได้โดยการยืนยันตัวตนผ่านการสแกนใบหน้า
- บริการเปลี่ยนวงเงินต่อวัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมในแต่ละวันให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองมากที่สุด

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566)



จำนวนผู้ใช้งานบริการ
โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ

13.40 ล้านราย



จำนวนธุรกรรมบนบริการ
โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ

2,041 ล้านรายการ



มูลค่าธุรกรรมบนบริการ
โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ

6.10 ล้านล้านบาท

Cross-Border QR Payment

ธนาคารให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยการสแกน QR Code ของร้านค้าในต่างประเทศผ่านโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยธนาคารจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทที่ผูกไว้กับโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะที่ทำรายการ ผู้ใช้บริการจะได้รับ e-Slip ยืนยันการทำรายการทันทีเมื่อทำรายการชำระเงินสำเร็จในทางกลับกันร้านค้าในประเทศไทยก็สามารถรับเงินจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผ่านการสแกน PromptPay QR Code ได้ทันที ทั้งนี้ บริการดังกล่าวได้เปิดให้บริการแล้วในประเทศเวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ฮ่องกง และกัมพูชา

BeMerchant NextGen

BeMerchant NextGen เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยรับชำระเงินผ่าน QR Code พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติการรับเงินให้แก่ร้านค้าต่าง ๆ เหมาะสำหรับร้านค้ารายย่อย ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าแผงลอย ร้านค้าในตลาดสด หรือร้านค้าบนแอปพลิเคชันดังกล่าวรองรับการรับชำระเงินผ่าน QR Code ได้หลากหลายโดยไม่มีการกำหนดยอดเงินขั้นต่ำ ไม่ว่าจะเป็น QR Code PromptPay (ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม) QR Code ของแอปพลิเคชันที่ผูกบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เช่น วีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ ทีพีเอ็น ตลอดจน QR Code ของวีแชทเพย์ และอาลีเพย์ สอดรับกับพฤติกรรมใช้จ่ายของผู้บริโภคยุคใหม่และช่วยสนับสนุนการเป็นสังคมไร้เงินสด ในปี 2566 มีร้านค้า BeMerchant NextGen จำนวน 1,097,942 ร้าน และมีจำนวนธุรกรรมรวมกว่า 53.33 ล้านธุรกรรม

dStatement

ธนาคารให้บริการรับส่งข้อมูลรายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากระหว่างธนาคารในรูปแบบดิจิทัล หรือ dStatement ผ่านโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการใช้ข้อมูลรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝาก เป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การสมัครขอสินเชื่อ

โดยธนาคารสามารถส่งข้อมูลไปยังธนาคารอีกแห่งหนึ่งได้โดยตรงตามคำสั่งหรือคำยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนขจัดปัญหาเอกสารสูญหาย และลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงมีระบบการรักษาความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากลที่ใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID)

บริการ PromptBiz

PromptBiz เป็นแพลตฟอร์มที่สนับสนุนการทำธุรกรรมทางการค้า การชำระเงิน และการเข้าถึงบริการสินเชื่อแบบดิจิทัลของธุรกิจได้อย่างครบวงจร ประกอบด้วย 2 บริการหลัก ได้แก่ 1. บริการรับ-ส่งเอกสารการค้าและการชำระเงินในรูปแบบดิจิทัล และ 2. บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยผู้ขอสินเชื่อสามารถใช้ข้อมูลธุรกรรมการค้าและการชำระเงินในระบบ PromptBiz ประกอบการขอสินเชื่อได้ บริการ PromptBiz ช่วยลดภาระและข้อผิดพลาดในการตรวจสอบหรือติดตามเอกสาร ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เช่น ค่ากระดาษ ค่าจัดเก็บเอกสาร และค่าขนส่ง ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมการค้าและการชำระ และยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจเนื่องจากธนาคารสามารถนำข้อมูลประวัติการค้าและการชำระเงินของผู้ใช้ PromptBiz มาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

บริการคอร์ปอเรท โอแคช

คอร์ปอเรท โอแคช เป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ถึงขนาดกลาง ซึ่งรองรับการทำธุรกรรมได้อย่างหลากหลายและครบถ้วน อาทิ 1. การโอนเงินระหว่างบัญชีตามคำสั่งเป็นครั้ง ๆ หรือแบบอัตโนมัติในระหว่างวัน 2. การส่งคำสั่งชำระเงินแบบกำหนดเวลาล่วงหน้าและยกเลิกรายการชำระเงินเมื่อต้องการได้ด้วยตนเอง 3. การกำหนดสิทธิต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบแต่ละท่านเพื่อเรียกดูข้อมูล ทำรายการชำระเงิน และอนุมัติรายการ 4. การจัดทำรายงานธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน หนังสือ



รับรองการหัก ณ ที่จ่าย 5. การจัดทำรายงานกระแสเงินสด เพื่อวางแผนบริหารเงินของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ 6. การรวบรวมและแสดงผลรายงานการเคลื่อนไหวทางบัญชี รายการที่ดำเนินการและธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ของบริษัทภายในกลุ่ม และ 7. การชำระเงินแก่คู่ค้าหรือรับเงินจากลูกค้าทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้ คอร์ปอเรท ไอแคช ยังใช้เทคโนโลยีที่มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลและใช้การพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยความมั่นใจ

บิซ ไอแบงก์กิ้ง

บิซ ไอแบงก์กิ้ง เป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดย่อม ที่มาพร้อมกับฟังก์ชันการจัดการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น การตรวจสอบรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี การโอนเงินทั้งในและต่างประเทศ การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การชำระเงินเข้าบัญชีคู่ค้า การชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระเงินสมทบประกันสังคม บริการกองทุนรวม เป็นต้น อีกทั้งยังมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานในระดับสากลและใช้การพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ

บริการ iTrade

iTrade เป็นระบบบริการออนไลน์สำหรับธุรกิจส่งออกและนำเข้า ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้ธุรกิจสามารถจัดการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศได้อย่างครบวงจร สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยในระยะเริ่มแรก ธนาคารได้เปิดให้บริการด้าน Documentary Trade เช่น บริการเลตเตอร์ออฟเครดิตไปแล้ว ในระยะถัดไปธนาคารมีแผนจะเปิดให้บริการ iTrade ระบบใหม่อย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศได้ครบทุกประเภทธุรกรรมบนระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล การใช้งานบนระบบและการอนุมัติรายการจะใช้การพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมได้อย่างปลอดภัยบน iTrade



บริการบัวหลวงไอซ์พพลาย

บัวหลวงไอซ์พพลาย เป็นบริการทางการเงินออนไลน์ครบวงจรสำหรับเครือข่ายการค้า ที่ผนวกการชำระ/รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการเข้ากับการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นแบบออนไลน์ ด้วยการนำเอาระบบเทคโนโลยีมาเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายและสะดวกขึ้น อ้างอิงข้อมูลธุรกรรมการค้าที่เกิดขึ้นในเครือข่ายการค้า ซึ่งครอบคลุมถึง 2 ด้าน ได้แก่ บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย และบริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้ขาย ซึ่งช่วยทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ทุกฝ่ายในเครือข่ายธุรกิจ โดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจกับคู่ค้าและลดภาระการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบกระดาษที่มีความไม่คล่องตัว นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมให้คู่ค้ารายย่อยซึ่งมักเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ดี ช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน บัวหลวงไอซ์พพลายมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และใช้การพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมให้แก่ผู้ใช้งาน

บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการออกหนังสือค้ำประกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับเทคโนโลยีบล็อกเชน ครอบคลุมหนังสือค้ำประกันมากถึง 9 ประเภท ผู้ใช้บริการสามารถขออหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่คู่ค้าได้ด้วยตัวเองทางออนไลน์ สามารถดูรายงานสถานะหนังสือค้ำประกันได้ตลอดเวลา และสามารถรับการแจ้งเตือนการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์และแจ้งเตือนวันครบกำหนดอายุหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอีเมล บริการดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ ลดภาระการจัดเก็บหนังสือค้ำประกัน อีกทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการนำส่งหนังสือค้ำประกันให้แก่คู่ค้า





การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์



เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการทางการเงินเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบกับคนรุ่นใหม่ที่มีทัศนคติและรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อนได้ก้าวเข้ามามีบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ธนาคารจึงศึกษาความต้องการความคาดหวัง พร้อมรับฟัง “เสียง” ของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มพร้อมทั้งส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เพื่อให้สามารถสืบสานความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างราบรื่น

การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าให้ยาวนาน โดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ธนาคารศึกษาวิจัยข้อมูลเชิงลึกด้านความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ตรวจสอบความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ดีขึ้น อีกทั้ง ธนาคารพร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับลูกค้า ทั้งหมดนี้ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีจนเกิดเป็นความประทับใจ และนำมาซึ่งความผูกพันระหว่างลูกค้าและธนาคารในที่สุด

แนวปฏิบัติในการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์



1. การโฟกัสที่ความต้องการของลูกค้า โดยการนำข้อมูลจากงานวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามประเด็นและความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ มาวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า



2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า บนพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



3. การเติมเต็มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในทุกช่องทางบริการ รองรับพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางบริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าหลากหลายช่องทาง รวมถึงการออกบูธเพื่อนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้า พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้าให้คำแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารด้วย

ในปี 2566 ธนาคารยังคงมุ่งหน้าส่งมอบประสบการณ์ด้านบริการทางการเงินแบบดิจิทัลที่ใช้งานสะดวกและปลอดภัยสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ดังนี้

- การขยายบริการชำระเงินข้ามพรมแดนผ่าน QR Code ในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศ โดยธนาคารได้เปิดให้บริการชำระเงินระหว่างประเทศไทยกับฮ่องกงเพิ่มเติม ทำให้ในปัจจุบันการให้บริการดังกล่าวครอบคลุมประเทศเวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ติมพูชา และฮ่องกง



- การปรับปรุงประสิทธิภาพและฟังก์ชันการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังจัดกิจกรรมผ่าน Reward Platform ภายใต้ชื่อแคมเปญ “รับล่า รับแลก” โดยลูกค้าสามารถร่วมสนุกเพื่อรับของกำนัลต่าง ๆ ได้
- การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การแต่งตั้ง บมจ. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ บมจ. สบาย เทคโนโลยี และ บจ. โซ สมาร์ท เทคโนโลยี เป็นตัวแทนธนาคารรายใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมฝากเงิน ถอนเงิน และยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน การพัฒนาความร่วมมือกับ บมจ. อีออน ธนสินทรัพย์ให้ผู้ที่ถือบัตรกดเงินสดและบัตรเครดิต AEON สามารถถอนเงินสดแบบไม่ใช้บัตรผ่านแอปพลิเคชัน AEON Thai Mobile ที่เครื่องบิวหลวงเอทีเอ็ม ความร่วมมือกับ บจ. เทนเซ็นต์ (ประเทศไทย) ผู้ให้บริการเกม PUBG MOBILE ในการสนับสนุนการแข่งขันอีสปอร์ต “PUBG MOBILE Pro League Thailand 2023” พร้อมทั้งแจกไอเทมสุดพิเศษในเกมสำหรับลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้งานโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เป็นครั้งแรก

- การเปิดให้บริการยืนยันตัวตน (Be My ID) ผ่านเครื่องบิวหลวงเอทีเอ็มเพื่อเพิ่มช่องทางการเลือกในการยืนยันตัวตน นอกเหนือจากการยืนยันที่สาขาธนาคารหรือตัวแทนธนาคาร
- การพัฒนาเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้ 1. การพัฒนาแพลตฟอร์มในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการพร้อมปรับดีไซน์หน้าโฮมเพจของเว็บไซต์ให้ทันสมัยสวยงาม และใช้งานง่าย 2. การพัฒนาระบบและเว็บฟอร์ม เช่น ระบบ e-AGM สำหรับการสำรองที่นั่งเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เว็บฟอร์มสำหรับลูกค้าที่สนใจสมัครสินเชื่อ แบบประเมินการตระหนักรู้ต่อกิจกรรมทุกจุด ตามมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยและ 3. การพัฒนาฟังก์ชันการขอดอนความยินยอมการใช้คุกกี้บนเว็บไซต์ธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การเปิดตัวบริการ e-Coupon สำหรับลูกค้าธุรกิจที่สมัครบริการ SMEs Package ทั้ง Bualuang Business Biz Super Save และ Bualuang Business Trade Super Save ที่สามารถใช้ปกป้องสิทธิประโยชน์ผ่านบัตรสมาชิกเสมือนจริงผ่านแอปพลิเคชัน Privilege - Transaction Banking ของธนาคาร ทำให้ลูกค้าสามารถบริหารและควบคุมการใช้คูปองได้อย่างง่ายดาย
- การเปิดตัวบัตรเครดิตและบัตรเดบิต Bangkok Bank M Visa ภายใต้แนวคิด “THE LEGEMDARY ตำนานนักช้อปยุคใหม่” โดยความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงเทพ และเดอะมอลล์ กรุ๊ป ซึ่งมอบสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตร เช่น ส่วนลดพิเศษ บริการที่จอดรถพิเศษ ห้องรับรองพิเศษ คะแนนสะสม M Point เป็นต้น นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกสมัครได้ทั้งบัตรชิปการ์ดและบัตรดิจิทัลที่ใช้ผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพเพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล



การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

ด้วยการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดทำคู่มือด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งสื่อสารและจัดอบรมให้แก่พนักงานเป็นระยะ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการตรวจสอบการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมของธนาคารและสอดคล้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ตลอดจนมีความเข้าใจความต้องการและเคสพิสัยของลูกค้า ตลอดจนฝึกฝนในการปฏิบัติงาน และยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารกำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการดูแลลูกค้า เช่น หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรการให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นต้น รวมถึงเข้ารับการอบรมหลักสูตรเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน



ธนาคารได้มอบหมายให้ทีมคุณภาพบริการทำหน้าที่ประเมินและติดตามคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

- **การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง** เพื่อประเมินสาขาทั่วประเทศในด้านการให้บริการ ความพร้อมของสถานที่ และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในปี 2566 มีการประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลองทั้งหมด 3 ครั้ง
- **กิจกรรม Service and Sales Quality Roleplay (SQR)** เพื่อให้ความรู้และประเมินพนักงานในทุกสาขาทั่วประเทศในด้านกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน ประกัน ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต และสินเชื่อบ้าน โดยใช้บทบาทจำลองเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ทีมคุณภาพบริการจะรวบรวมข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนจากลูกค้า และสื่อสารไปยังพนักงานสาขาในวัน Knowledge Day ประจำสัปดาห์ และในการประชุมประจำเดือนกับผู้จัดการสาขาเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการหรือหาแนวทางป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ นอกจากนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโดดเด่น ทีมคุณภาพบริการได้จัดให้มีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่นประจำปีในระดับเขตและระดับภาค อีกทั้งยังมีการมอบรางวัล Quality Sales Quality Service ประจำปี ให้แก่สาขาที่มีผลงานด้านการขายและการให้บริการดีเด่น เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้สาขาอื่น ๆ เรียนรู้และปฏิบัติตาม

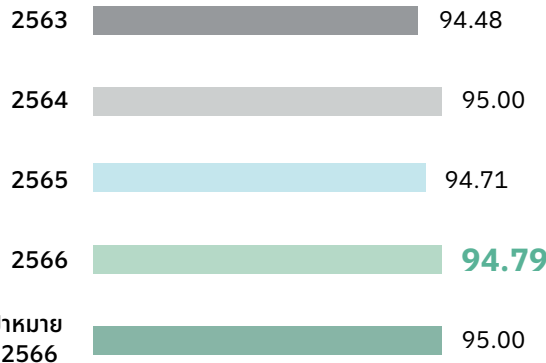
การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ทุกความคิดเห็นของลูกค้ามีความสำคัญต่อธนาคาร เพราะช่วยให้ธนาคารเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้ามาโดยตลอด ผ่านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการที่สาขาของลูกค้าจำนวนไม่น้อยกว่า 75,000 รายต่อปี ครอบคลุมทุกสาขา โดยผลการประเมินและความคิดเห็นที่ได้รับจะถูกสื่อสารไปยังสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขานำข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกับพนักงานในสาขา ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกแจ้งไปยังผู้จัดการสาขาโดยทันที เพื่อให้ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารต่อไป



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพในรูปแบบการสำรวจออนไลน์เป็นประจำทุก 6 เดือน และการสำรวจความคิดเห็นเชิงลึกในรูปแบบการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อรับทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งของธนาคาร โดยความคิดเห็นที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาฟีเจอร์ของโมบายแบงก์กึ่งให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



2566



เป้าหมาย ปี 2566

ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพได้บ่งชี้ว่า ลูกค้าต้องการบริการที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย ธนาคารจึงได้มีการปรับปรุงโมบายแบงก์กึ่งให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนเมนูที่ลูกค้าใช้งานบ่อยให้มาอยู่ในตำแหน่งที่กดใช้งานง่าย การปรับตำแหน่งของแบนเนอร์สิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ ไว้ด้านบนเพื่อไม่ให้ลูกค้าพลาดข่าวสารจากธนาคาร เป็นต้น การปรับปรุงดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพโดยอาศัยความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นพื้นฐาน



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัวหลวงไฟฟ
ลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจและฝากคำแนะนำ
หรือคำติชมการให้บริการได้ภายหลังจากจบการใช้บริการบัวหลวงไฟฟ
1333 ทั้งบริการที่ทำผ่านระบบอัตโนมัติและทำผ่านเจ้าหน้าที่
ศูนย์บริการ ธนาคารจะนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วม
กับข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราการทำรายการไม่สำเร็จ ปริมาณสาย
ลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา บันทึกเสียงสนทนา และการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่รายบุคคล เพื่อวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการ
ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมฟังก์ชันใหม่

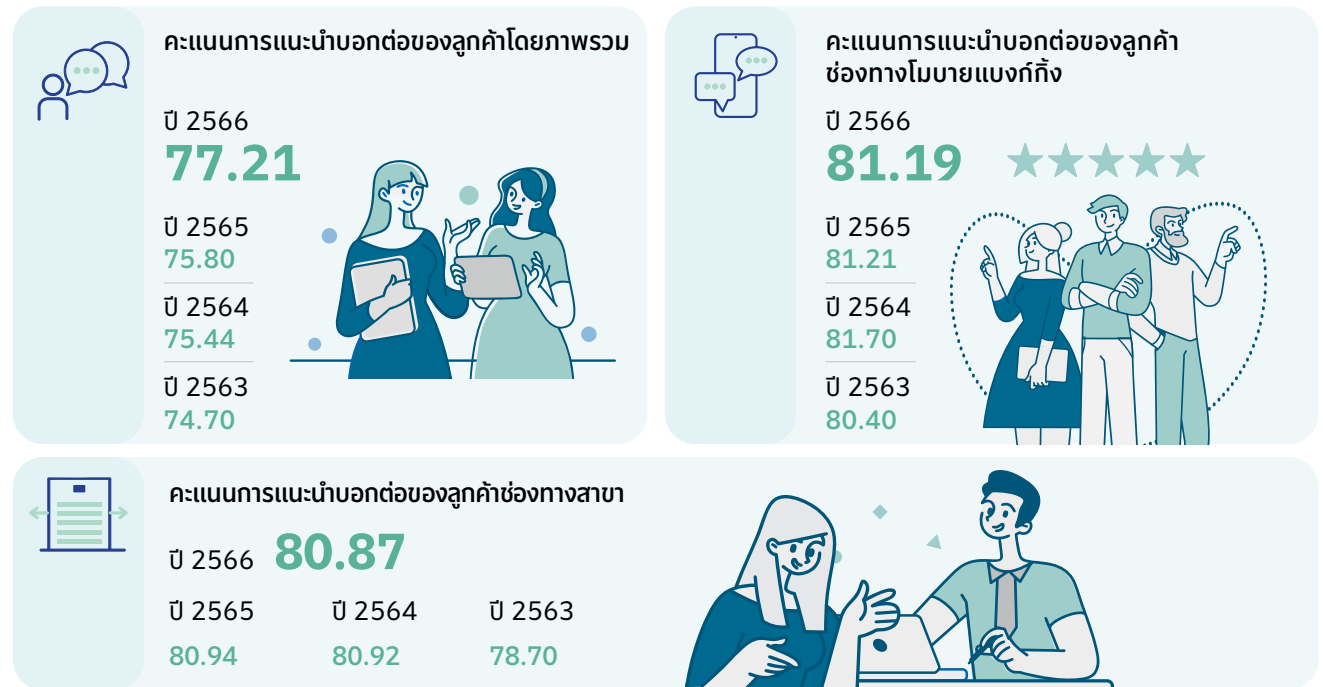
ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2566



การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
เป็นประจำทุก 6 เดือน ในรูปแบบการสำรวจทางออนไลน์ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประมาณ 2,000 คน ต่อการสำรวจ 1 ครั้ง นอกจากนี้
นี้ ธนาคารยังมีการติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารและธนาคารคู่แข่งบนช่องทางสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของ
ลูกค้าและบุคคลทั่วไป ทั้งในแง่ดีที่นำไปสู่การแนะนำบอกต่อการใช้บริการธนาคารมากขึ้น และในแง่ลบที่ควรปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปสู่
การยุติการใช้บริการของธนาคาร

ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)




การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ธนาคาร บัวหลวงไฟฟ
สำนักงานใหญ่ และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร โดยแต่ละช่องทางจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน
เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการค้นหาความจริง แก้ไขปัญหา และเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม ธนาคารได้กำหนด
แนวทางปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งระยะเวลาการให้บริการทางการเงินอย่างชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีความเป็น



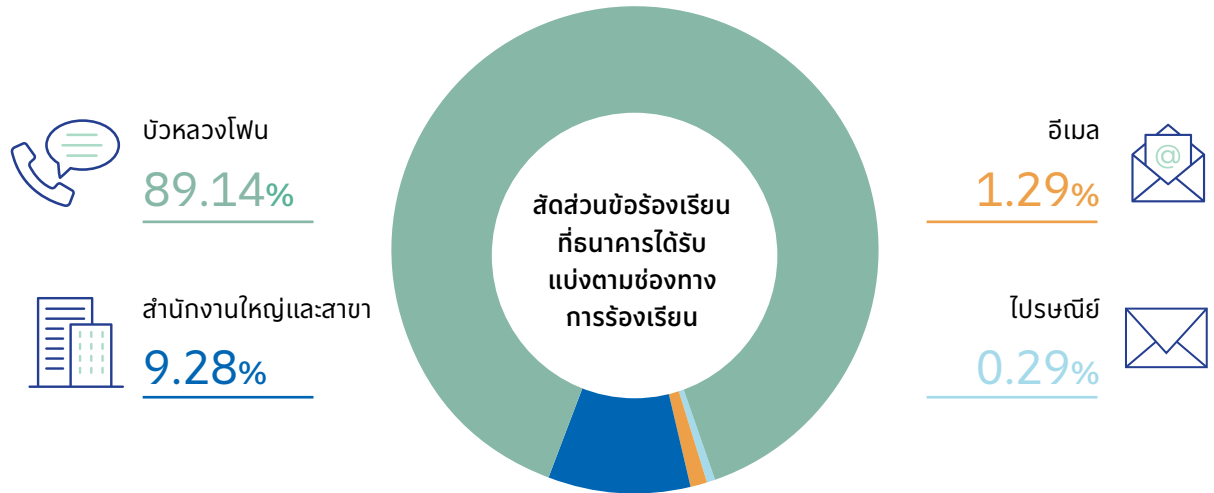
ระบบระเบียบ อีกทั้งมีการเปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการรายไตรมาสบนเว็บไซต์ธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเครื่องมือ Social Listening Tool มาใช้ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมทั้งได้จัดตั้งทีมงานติดตามความคิดเห็นของลูกค้า ในช่องทาง App Store และ Google Play ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารกรุงเทพ เพื่อตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปัญหาได้อย่างทันก่วงที



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (SLA) และรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

สำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานสาขา ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้จัดการสาขาต้องได้รับการแจ้งเตือนถึงข้อร้องเรียนโดยทันที และต้องติดต่อลูกค้ากลับเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือยุติข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 2 วันทำการ ทีมคุณภาพบริการจะติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการของสาขา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในปี 2566 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการของพนักงานสาขาที่ธนาคารสามารถยุติได้ตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้คิดเป็น ร้อยละ 93 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ส่วนข้อร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติจนเป็นที่พอใจของลูกค้าจะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับจากทุกช่องทางจะถูกสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง และจะถูกรวบรวมมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำในอนาคต ตลอดจนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้นต่อไป

ข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้าในปี 2566





การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลของภาคธนาคารส่งผลให้ข้อมูลกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่ามาก ปริมาณข้อมูลและความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลกลายเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยให้ธนาคารเข้าใจลูกค้ามากขึ้น สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลก็ทำให้ความมั่นคงทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกลายเป็นภารกิจสำคัญของธนาคารในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจัดให้มีการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีมาตรฐาน กระบวนการกำกับดูแลข้อมูลที่รัดกุม มาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงของการรั่วไหล ถูกโจรกรรม หรือสูญหายของข้อมูล รวมทั้งเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล อันจะนำมาซึ่งผลกระทบเชิงลบต่อทั้งเจ้าของข้อมูลและธนาคาร

การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์

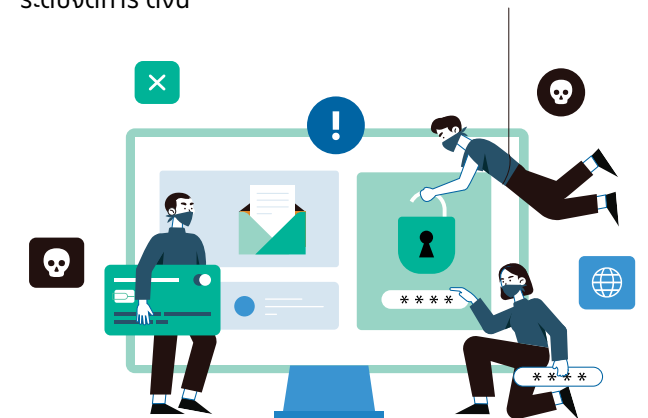
ธนาคารกำหนดให้ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอันรวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประเด็นความเสี่ยงหลักที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างรัดกุม พร้อมทั้งกำหนดกรอบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล นอกจากนี้ธนาคารได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในการให้บริการธนาคารทั้งระบบและมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ

ความมุ่งมั่นตั้งใจในการดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลจากกิจกรรม “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2023” ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ จำนวน 4 รางวัล ได้แก่ 1. รางวัล Cybersecurity Performance Excellence Awards 2023 หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ 2. รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023 หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ด้านการเงินการธนาคาร 3. รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023 หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านความร่วมมือความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และ 4. รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023 หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านการพัฒนาศักยภาพ



การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

เพื่อให้การจัดการด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามนโยบายและหลักการที่ธนาคารวางไว้ ธนาคารได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับจัดการ ดังนี้





คณะกรรมการธนาคาร

มีหน้าที่ดูแลติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร



คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

มีหน้าที่ดูแลติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติการของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการปฏิบัติงานทางธุรกิจ



หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ (CISO) ดังนี้

- กำหนด พัฒนา และทบทวนโครงสร้าง นโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ
- ประเมินความมั่นคงปลอดภัยและตรวจสอบสถานการณ์ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยผ่านการบริหารจัดการช่องโหว่และภัยคุกคาม รวมทั้งตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัย
- เสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในองค์กร

นโยบายและมาตรการดูแลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27002 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของนโยบายเป็นประจำทุกปี เพื่อให้นโยบายครอบคลุมถึงเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ ในปี 2566 ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยเพิ่มเติมประเด็นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้งาน และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคาม นอกจากนี้ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐานสากลของระบบการให้บริการทางการเงิน ISO/IEC 27001 : 2013 สำหรับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงิน (BAHTNET) และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพและการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS) และกำลังอยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรชำระเงิน (PCI/DSS)

เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ตอบรับกับการทำงานรูปแบบใหม่ที่สามารถทำงานที่ใดก็ได้ ธนาคารได้กำหนดระเบียบการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ การเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก และการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร และยังได้ติดตั้งระบบความปลอดภัยให้แก่อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของธนาคารทั้งหมด เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีการตรวจจับมัลแวร์บนอุปกรณ์อย่าง



สม่ำเสมอ ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรั่วไหลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น DarkWeb, GitHub, Pastebin พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแจ้งเตือนเจ้าของข้อมูลเพื่อให้เกิดการดำเนินการป้องกันเชิงรุก

การติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเฝ้าระวังเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่อาจกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการยกระดับเหตุการณ์และแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มีการติดตามและจัดการเหตุได้อย่างทันที่่วงที่ก่อนที่ความเสียหายจะลุกลาม นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ ในปี 2566 ธนาคารจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น Secure Software Development, Threat hunting, PCI Professional Training รวมทั้งส่งพนักงานเข้าร่วมการแข่งขันด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในเวทีระดับสากลและระดับภาคการธนาคาร เพื่อพัฒนาการวิเคราะห์เชิงเทคนิคในสถานการณ์จำลอง



กระบวนการติดตามเหตุการณ์ ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



Tier 1 - หน่วยงานเฝ้าระวัง

มีหน้าที่ดูแลติดตามเหตุการณ์ทางไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบเหตุผิดปกติให้ทำบันทึกเหตุการณ์และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องใน Tier 2 รับทราบ



Tier 2 - ผู้ดูแลระบบหรือผู้ที่รับผิดชอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง

มีหน้าที่วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุผิดปกติเชิงลึก



Tier 3 - หน่วยงานด้านความปลอดภัย

มีหน้าที่ช่วยตรวจสอบเหตุผิดปกติในกรณีที่มีความซับซ้อน พร้อมทั้งวิเคราะห์เหตุและหาแนวทางการจัดการร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานที่พบเหตุการณ์ต้องสงสัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถรายงานเหตุการณ์ผ่านหน่วยงาน Service Desk ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ ในปี 2566 ธนาคารไม่พบกรณีการละเมิดความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศหรือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

การยกระดับความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีการทดสอบและซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ใช้ในการซ้อมทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมการซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทาง

ไซเบอร์กับธนาคารอื่นที่อยู่ภายใต้ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) อย่างต่อเนื่อง โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการซักซ้อมดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในปี 2566 ธนาคารจัดซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จำนวน 2 ครั้ง แบ่งออกเป็น การซักซ้อมสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการภายนอกและมีผลกระทบต่อการใช้งานบริการของธนาคาร และการซักซ้อมในระดับภาคการธนาคารเกี่ยวกับเหตุการณ์การโจมตีระบบจัดเก็บข้อมูลอ่อนไหวที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้รับการปกป้องเป็นอย่างดี และสามารถป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ธนาคารจัดให้มีการตรวจสอบกระบวนการจัดการด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีละ 2 ครั้ง โดยหน่วยงานรับรองอิสระภายนอก การตรวจสอบดังกล่าวครอบคลุมการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการควบคุมเฉพาะระบบงาน ในขณะเดียวกัน ธนาคารกำหนดกระบวนการจัดการช่องโหว่ พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานที่สำคัญและการทดสอบเจาะระบบ จากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการสร้างสถานการณ์จำลอง โดยการจัดส่ง Phishing Email ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทดสอบการตอบสนองของผู้ได้รับอีเมล และนำผลการทดสอบดังกล่าวมาใช้ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสังเกตและรับมือกับ Phishing Email ในปี 2566 ธนาคารได้มีการทดสอบจัดส่ง Phishing Email ที่มีหัวข้อและเนื้อหาแตกต่างกันตลอดทั้งปี พบว่ามีพนักงานที่ถูกหลอกลวงน้อยลง และมีการรายงานการพบหรือสงสัยว่าเป็น Phishing Email มากขึ้น

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (FS-ISAC) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถของภาคการธนาคารในการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2566 ธนาคารได้เข้าร่วมหารือถึงแนวทางป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการหลอกลวงผ่านแพลตฟอร์ม Facebook และ Google พร้อมทั้งได้ร่วมพัฒนากระบวนการแจ้งเหตุไปยัง Facebook เพื่อเสริมศักยภาพในการจัดการกับเพจปลอมของ Facebook และได้ทำการศึกษา Safe Browsing ร่วมกับ Google

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกฎหมายและกฎเกณฑ์อื่น ๆ ของทางการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและดูแลข้อมูลให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล จำแนกและจัดชั้นความลับของข้อมูล และกำหนดระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบ ธนาคารได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร พร้อมทั้งมอบหมายให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยงซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การระบุความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการความเสี่ยงไปจนถึงการควบคุมความเสี่ยง ธนาคารมีการควบคุมความเสี่ยงตามแนวป้องกัน 3 ชั้น โดยจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยสายตรวจสอบและควบคุม ซึ่งทำหน้าที่เป็นอิสระจากหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รัดกุม สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายและแนวทางปฏิบัติของธนาคาร ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สังกัดหน่วยงานกำกับดูแล และได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อทำหน้าที่ดูแลงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นำเสนอแนวทางการปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร



เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบายและมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมีผลบังคับใช้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจของธนาคาร รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการภายนอก พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง พนักงานทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอาจส่งผลให้ถูกลงโทษทางวินัยจนถึงถูกเลิกจ้าง รวมทั้งอาจมีความผิดทางอาญาหรือมีโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง


ธนาคารได้เผยแพร่หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ สาขา และช่องทางการให้บริการธนาคารดิจิทัล เพื่อให้เจ้าของข้อมูลรับทราบถึงการคุ้มครองข้อมูลและสิทธิของเจ้าของข้อมูลสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลได้ที่สาขาหรือช่องทางบริการอื่น ๆ ของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร




สามารถแสกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

 dpo@bangkokbank.com

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

ธนาคารได้จัดทำหนังสือขอและให้ความยินยอมสำหรับแจ้งรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เจ้าของข้อมูลพิจารณาให้ความยินยอมก่อนหรือในขณะที่ทำการประมวลผลข้อมูล โดยที่ ให้ความยินยอมดังกล่าวจะไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการให้บริการของธนาคาร อีกทั้ง ธนาคารมีการติดตามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น การตลาด การวิเคราะห์วิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ซึ่งการใช้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและเป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีสัดส่วนลูกค้าที่ให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นคิดเป็นร้อยละ 65 ของลูกค้าทั้งหมด



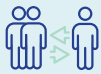
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หลักการสำคัญของการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



กลยุทธ์และกระบวนการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ
ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง

หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บ
รวบรวม ใช้ และเปิดเผย



วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม
ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



บุคคลหรือหน่วยงานที่อาจได้รับการ
เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและ
ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล



สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของ
ข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการความยินยอมของเจ้าของ
ข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากการ
ใช้บริการหรือให้บริการบุคคลภายนอก



การจัดทำและเก็บรักษารายการข้อมูล
ส่วนบุคคล



การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ
ข้อมูลส่วนบุคคล



การตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดข้อมูล
ส่วนบุคคล



การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



การดำเนินการเพื่อรองรับการใช้สิทธิ
ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นระบบระเบียบ ธนาคารกำหนด
แนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการดำเนินการเพื่อตอบสนอง
ต่อเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของ
ทางการและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร
พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
ซึ่งครอบคลุมรายละเอียดสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานที่เผชิญ
เหตุใช้รายงานต่อผู้รับผิดชอบของหน่วยงานและจัดส่งให้
DPO ต่อไป

ในกรณีที่พบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่อง
ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร หรือติดต่อ
เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล โดยธนาคารจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและ
เป็นธรรม หากพบว่ามีกรณีจริง ธนาคารจะดำเนินการกับ
ผู้กระทำผิดตามบทลงโทษที่กำหนดไว้ และเยียวยาผู้เสียหายอย่าง
เหมาะสม ในปี 2566 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการละเมิด
ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น 12 กรณี ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
ของธนาคาร 11 กรณี และผ่านหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ
1 กรณี ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนแล้ว
9 กรณี โดยไม่พบกรณีการละเมิดที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมี
นัยสำคัญ





ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



การสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคง ปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของทุกคนในองค์กร เป็นพื้นฐานสำคัญของวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงได้มีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

- กำหนดให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมอบรมหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี
- กำหนดให้หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตร ความตระหนักรู้เกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing และหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นหลักสูตรภาคบังคับ สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคน
- กำหนดให้พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ารับ การอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ เรื่องการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดโครงการ PDPA Awareness Campaign เพื่อสร้าง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ภายใต้อ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผ่านชุดข้อมูลความรู้ในรูปแบบบทความ จดหมายข่าว อินโฟกราฟฟิค และวีดิทัศน์ พร้อมทั้งเปิดช่องทางสำหรับ ส่งคำถามถึง DPO



- สื่อสารความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง เช่น “เตือนภัยเมลฟิชชิ่งในรูปแบบ QR Code” “ความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์สำคัญอย่างไร?” “Bing Chat Enterprise ใช้งานอย่างไรให้ปลอดภัย” เป็นต้น



- พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ธนาคารเพิ่มหลักสูตรใหม่ในแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ของธนาคาร ได้แก่ “การสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISMS” และ “Bangkok Bank Security Roundup 2022-2023” นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรม Knowledge Day Forum 2023 หัวข้อ “CISO GPT” เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับการรับมือกับภัยทางไซเบอร์รูปแบบใหม่

- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับธนาคารพีทีเอฟเออร์มาตา ทีบีเค ซึ่งเป็นเครือข่ายของธนาคารในประเทศอินโดนีเซีย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทยและอินโดนีเซีย โครงสร้างการทำกับดูแลและกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร และการเสริมสร้างความตระหนักในการป้องกันและตอบสนองต่อประเด็นปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การใส่ใจดูแลพนักงาน

การสร้างสรรคที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมเพื่อให้เป็นที่ทำงานที่เอื้อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะต่อเนื่องพร้อมเติมเต็มความใฝ่ฝันทั้งด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว





การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน



การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตลอดจนความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปจากอดีต ล้วนแต่เป็นโอกาสและความท้าทายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับตัวโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และระสนิยมของลูกค้าในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การปรับตัวดังกล่าวจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากบุคลากรที่มีทักษะความรู้ในจำนวนมากเพียงพอ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานสมัยใหม่ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานควบคู่กับการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ ผ่านการจัดโครงการอบรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง การกำหนดเส้นทางอาชีพ การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และการกำหนดผลตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะความสามารถและผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างมั่นคง เป็นกำลังสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและขับเคลื่อนธนาคารไปสู่จุดหมายต่อไป

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับปัจจุบันและอนาคต พัฒนาการผู้นำและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความท้าทาย และความไม่แน่นอนในโลกธุรกิจ ในปี 2566 ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการ

ดำเนินธุรกิจของธนาคาร และด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเน้นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต อันเป็นพื้นฐานในการสร้างพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลให้กับลูกค้า ชุมชน และสังคม อันเป็นรากฐานของธนาคารในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการพัฒนาทักษะของธนาคาร

การพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. ทักษะด้านสินเชื่อ

เพื่อพัฒนาพนักงานสินเชื่อให้มีความเชี่ยวชาญด้านสินเชื่อ และด้านการเงิน ทั้งในส่วนของหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการพัฒนาเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง



2. ทักษะด้านการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสินเชื่อและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ผ่านการปลูกฝังแนวคิดเชิงธุรกิจ ที่เน้นทักษะสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการขายที่สามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ
2. ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เน้นประโยชน์ซึ่งลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายหรือการช่วยให้ธุรกิจของลูกค้าประสบความสำเร็จ
3. ด้านธุรกิจที่เน้นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกค้าได้อย่างเชี่ยวชาญและช่วยให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตได้อย่างยั่งยืน



3. ทักษะด้านภาวะผู้นำ

เพื่อเสริมสร้างทักษะผู้นำควบคู่ไปกับทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคตให้พนักงานสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยเน้นสิ่งสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความสามารถในการสื่อสาร 2. การสำนึกในความถูกต้อง 3. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ 4. การทำงานเป็นทีม และ 5. การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ





ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต

ธนาคารส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยการนำเสนอหลักสูตรที่หลากหลาย ครอบคลุมเรื่องการทำงาน การฝึกฝนตนเอง การพัฒนาวิสัยทัศน์วิเคราะห์ ทักษะที่จำเป็นเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ และทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ ผ่านรูปแบบการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น การเรียนบนแพลตฟอร์มดิจิทัล BBLearn การเรียนในห้องเรียนเสมือนจริง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้การทำโครงการจริงเป็นฐาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกธนาคารในการออกแบบหลักสูตรและแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และความคิดเชิงตรรกะที่สามารถตอบโจทย์ธุรกิจของธนาคาร เน้นการเรียนรู้จากการลงมือทำงานจริงและการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม แนวทางดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้แล้วในบางโครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ทั้งนี้ ในปี 2566 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในที่ทำงาน รวมถึงสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่ผู้บริหารหญิงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงได้สนับสนุนให้ผู้บริหารหญิงเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น ด้วยความเชื่อมั่นว่าแนวคิดและมุมมองของผู้หญิงจะช่วยสร้างความหลากหลาย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และช่วยให้บริษัทสามารถเติบโตไปยังทิศทางใหม่ ๆ ได้

การดึงดูดพนักงาน

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนรุ่นใหม่พร้อมทั้งดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถให้มาร่วมงานกับธนาคาร ธนาคารได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- การปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงการให้ผู้สมัครงานสามารถทำแบบทดสอบทางออนไลน์ได้

- การปรับภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสื่อสารบรรยากาศการทำงานในธนาคารและวัฒนธรรมองค์กร
- การร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรม Career Explorer/ Career Roadshow ให้แก่นักศึกษากลุ่มเป้าหมายที่กำลังศึกษาอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นความสนใจให้มาทำงานในภาคการเงินการธนาคาร
- การจัดโครงการ Referral Program เพื่อแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้เขามาร่วมงานกับธนาคาร โดยเน้นตำแหน่งงานที่ตลาดต้องการสูงและเป็นตำแหน่งที่สำคัญเฉพาะ
- การเปิดรับนักศึกษาฝึกงานที่กำลังศึกษาอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศภายใต้โครงการ “Bangkok Bank Student Internship Program” โดยการฝึกงานจะเน้นการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบการเรียนรู้แบบเชิงรุก และเรียนรู้โดยใช้การทำโครงการจริงเป็นฐาน
- การให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศแก่พนักงานและบุคคลภายนอกที่มีความสามารถ



การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก พัฒนา และดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูงตั้งแต่ระดับพนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานและให้เกิดความต่อเนื่องของการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญ พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานความสามารถสูงจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพ พร้อมทั้งมีคุณลักษณะตรงกับคุณค่าหลักของธนาคาร โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นเพศใด ธนาคารได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาและแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อพัฒนาทักษะที่เหมาะสมให้กับพนักงานความสามารถสูงแต่ละกลุ่ม มีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานความสามารถสูงเพื่อให้เป็นผู้บริหารแห่งอนาคตที่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีเวทีให้พนักงานความสามารถสูงแสดงศักยภาพของตน นอกจากนี้ธนาคารยังคอยดูแลค่าตอบแทนของพนักงานความสามารถสูงให้สามารถแข่งขันกับตลาดได้ ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดแนวทางและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงานประจำปีทั้งในระดับบุคคล และระดับทีม ผลการประเมินที่ได้นอกจากจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนแล้ว ยังถูกนำไปใช้ในการติดตามและกำหนดแนวทางการพัฒนาการทำงาน of พนักงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำงานภายในทีม ข้ามทีม หรือข้ามหน่วยงาน ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้งสำหรับพนักงาน และปีละ 1 ครั้งสำหรับพนักงานระดับผู้บริหาร ธนาคารมีการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะ โดยล่าสุดได้มีการนำการประเมินรูปแบบใหม่มาใช้กับบางหน่วยงาน เช่น

การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา และการฝึกสอนและรับคำติชม เป็นต้น ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ถึงปัญหาในการทำงานตลอดจนแนวทางการพัฒนาพนักงานและการสนับสนุนที่จำเป็นต่าง ๆ

กิจกรรมการให้ความรู้และการฝึกอบรมที่สำคัญ

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดโครงการฝึกอบรมและเปิดเวทีให้พนักงานแสดงความสามารถ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในปัจจุบัน ดังนี้

ความยั่งยืน

ธนาคารยึดถือการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และการให้สินเชื่อยังมีความรับผิดชอบต่อ จึงให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ไปปรับใช้ในการทำงานจริง การให้ความรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. การอบรมทั่วทั้งองค์กร

ธนาคารได้จัด ESG Forum ต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อเปิดมุมมองใหม่และให้ความรู้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนลูกค้าและลูกค้าธนาคารซึ่งมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีหัวข้อดังนี้ 1. การเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานและทางรอดของธุรกิจในยุคโลกรวน 2. ลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop 3. ตลาดซื้อขายคาร์บอนเครดิตและพลังงานทดแทน โอกาสของธุรกิจยุคโลกรวน 4. Carbon Footprint, Carbon Credit and Carbon Credit Market กับบทบาทงานสินเชื่อในปัจจุบันและอนาคต 5. ความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ การลดคาร์บอน และโอกาสทางธุรกิจ 6. Pathway to Net Zero Building 7. Inside Thailand Taxonomy: Journey to Sustainability 8. บัวหลวงประสานพลังคุณค่า ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด

2. การอบรมกลุ่ม BU Champion

ธนาคารได้จัดอบรมเกี่ยวกับการเงินเพื่อความยั่งยืนให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 46 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญประจำสายงานที่สามารถให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ผู้ร่วมโครงการได้รับการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ได้เข้าเรียนหลักสูตรอบรมด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนที่จัดขึ้นโดย ASFI Academy ได้เข้าเยี่ยมชมโรงงานผลิตแบตเตอรี่ลิเทียมไอออนเพื่อเปิดมุมมองด้านธุรกิจที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ รวมทั้งได้เข้าร่วมใน Sharing Session เพื่อรับฟังข้อมูลและแลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืนของธนาคารในเรื่องผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนและแนวโน้มของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

โครงการ Coaching Culture

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างคนรุ่นใหม่ที่สามารถเป็นผู้นำทีมและทำการโค้ช เพื่อดึงศักยภาพของลูกทีมออกมาให้มากที่สุด รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ ส่งเสริมการทำงานที่คล่องตัว และสามารถแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ธนาคารได้จัดโครงการ Coaching Culture ขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดการโค้ชในกลุ่มพนักงานจนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร ในโครงการมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ที่เป็นโค้ช โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้โค้ชที่ดี การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกฝนผ่านการทำงานจริง และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การโค้ช ในปี 2566 มีพนักงานระดับหัวหน้างานเข้าร่วมโครงการ จำนวน 57 คน



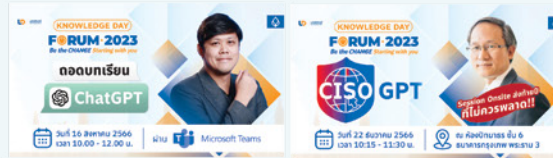
โครงการผู้บริหารทดแทน RM Management Trainee และ ARM/SRO Management Trainee สำหรับสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

ธนาคารได้จัดโครงการผู้บริหารทดแทนฯ มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ในสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก โครงการดังกล่าวเน้นการพัฒนาทักษะสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ 2. ด้านความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ และ 3. ด้านสินเชื่อ โดยอาศัยการเรียนรู้แบบผสมผสาน ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริงร้อยละ 70 การเรียนด้วยตนเองร้อยละ 20 และการเรียนแนวใหม่ร้อยละ 10 ของเวลาเรียนทั้งหมด ผู้ร่วมโครงการทุกคนจะได้รับการประเมินศักยภาพก่อนการเรียน เพื่อนำผลไปใช้กำหนดแผนและเป้าหมายการพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละคน และหลังจากที่จบโครงการแล้ว ทุกคนจะได้รับการประเมินศักยภาพอีกครั้งเพื่อให้สายงานที่เกี่ยวข้องนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาพนักงานต่อไป ในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ จำนวน 25 คน

โครงการ Knowledge Day 2023

ธนาคารได้จัดโครงการ Knowledge Day เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ความรู้และเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคปัจจุบัน รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองและปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สามารถมองเห็นและสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจให้แก่ธนาคารได้ ในปี 2566 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างยั่งยืนภายใต้แนวคิด “Be the Change: Starting with You” ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หลักสูตรการอบรมในโครงการ Knowledge Day 2023



Technology Change

- ถอดบทเรียน Chat GPT
- CISO GPT



Data Change

- Start with Data Culture: หัวใจสำคัญในการสร้าง Data Culture
- Start with Your Data: Data Thinking
- Turn Insight into Action with Data Marketing



Action to Change

- Starting with Passion: สร้าง Awareness และแนวทางในการพัฒนาตัวเอง
- Resilient Vaccine: Review and Learn by Used Cases



Sustainability Change

- ตลาดซื้อขายคาร์บอนเครดิตและพลังงานทดแทน: โอกาสของธุรกิจในยุคโลกรวน
- ความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ การลดคาร์บอน และโอกาสทางธุรกิจ
- Pathway to Net Zero Building

พนักงานเข้ารับการอบรมรวม
ทั้งหมด 2,627 คน



โครงการ Tech Adoption Challenge Season 3

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดโครงการ Tech Adoption Challenge ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ในรูปแบบของการเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ โครงการจริง ภายใต้แนวคิด Be the Change Starting with You โครงการดังกล่าวมุ่งส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี พร้อมทั้งสามารถออกแบบความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โครงการมุ่งหวังให้เกิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่กล้าคิดกล้าลงมือทำโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นองค์กรอัจฉริยะ ในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ ทั้งสิ้น 176 คน แบ่งออกเป็น 43 ทีม ความคิดริเริ่มจากทั้ง 43 ทีม สามารถช่วยให้ธนาคารลดค่าใช้จ่ายในการจ้าง Vendor เพื่อพัฒนาโซลูชันได้ 14 ล้านบาทต่อปี ลดเวลาทำงานจากเดิมกว่า 53,000 ชั่วโมงต่อปี ให้เหลือ 20,606 ชั่วโมงต่อปี และลดการใช้กระดาษได้กว่า 1.45 ล้านแผ่นต่อปี ซึ่งช่วยประหยัดเงินได้ 650,000 บาทต่อปี ลดการตัดต้นไม้ 123,061 ต้น ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกกว่า 15,991 ตันคาร์บอนไดออกไซด์



Tech Adoption Challenge Season 3



43 ทีม 176 คน จาก 15 สายงาน



ลดชั่วโมงทำงาน 60%

ให้เหลือ 20,606 ชั่วโมงการทำงาน/ปี



ลดจำนวนกระดาษ 1.45 ล้านแผ่น/ปี

ลดการตัดต้นไม้ 123,061 ต้น

ลดค่าใช้จ่ายการจ้างพัฒนาโซลูชันได้

14 ล้านบาท/ปี





การดูแลสวัสดิการ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ
รวมทั้งขวัญกำลังใจของพนักงานเป็นพื้นฐาน ธนาคารจึงให้
ความสำคัญกับการดูแลพนักงานด้วยความเอาใจใส่ จัดสรร
ค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ดูแลด้าน
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้สอดคล้อง
ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและ
สุขภาพจิตที่ดี มีความรักและผูกพันกับธนาคาร สามารถทำงาน
ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถส่งผลให้ธนาคารเติบโตและ
มีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงข้าม การละเลย
ไม่เอาใจใส่ ไม่ให้สวัสดิการที่เป็นธรรม ไม่ดูแลด้านความปลอดภัย
อย่างเหมาะสม อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ลดลง อัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น อัตราการเจ็บป่วย
และการบาดเจ็บจากการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีต้นทุน
ในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น ขีดความสามารถทางการแข่งขันลดลง
และไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในที่สุด

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์¹

ธนาคารให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์แก่พนักงาน²
อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐาน
ของความแตกต่างทางเพศ อายุ ศาสนา และเชื้อชาติของพนักงาน
การพิจารณาค่าหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
คำนึงถึงมาตรฐานการดำรงชีพของพนักงาน และต้องสามารถ
แข่งขันได้กับธนาคารพาณิชย์ชั้นนำอื่น ๆ ธนาคารมีการทบทวน
การกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี
มีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และสามารถสร้าง
คุณค่าร่วมกับองค์กรในระยะยาว

ค่าตอบแทน

ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและ
ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาจากผลการ
ปฏิบัติงาน ทักษะ ประสบการณ์ ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ
ของพนักงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถและ
สร้างผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สวัสดิการเงินกู้

เพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน รวมทั้งช่วย
ผ่อนคลายความกังวลและแบ่งเบาภาระด้านต่าง ๆ ของพนักงาน
และครอบครัว ธนาคารจึงได้จัดสวัสดิการเงินกู้อัตราดอกเบี้ย
พิเศษพร้อมเงื่อนไขการผ่อนชำระที่ยืดหยุ่นให้แก่พนักงาน

สวัสดิการเงินกู้ดังกล่าวครอบคลุมเงินกู้เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย
การซ่อมแซม ต่อเติม และปรับปรุงที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์หรือ
รถจักรยานยนต์ การศึกษาบุตร การรักษาพยาบาลของสมาชิก
ครอบครัว การใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพ การศึกษาต่อ
ระดับปริญญาโท และการชำระหนี้ที่ยืมจากบุคคลภายนอก ทั้งนี้
การอนุมัติเงินกู้ดังกล่าวจะพิจารณาถึงหนี้สินที่มีอยู่และความ
สามารถในการชำระเงินกู้ของพนักงานด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด
ปัญหานี้สินล้นพ้นตัว

สิทธิประโยชน์

ธนาคารจัดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน ครอบคลุมทั้งสิทธิ
ประโยชน์ที่นายจ้างต้องจัดให้แก่ลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และ
สิทธิประโยชน์ที่ธนาคารให้เพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อ
แสดงความห่วงใยและดูแลให้พนักงานสามารถดำรงชีพได้
ตามฐานะอุปโภคบริโภค มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ



หมายเหตุ: ¹ ข้อมูลค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของพนักงานที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ครอบคลุมทั้งพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร
ยกเว้นในกรณีที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ

² พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำหรือผู้ที่ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดระยะเวลา ลูกจ้าง หรือผู้ที่ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบมีกำหนด
ระยะเวลาจะได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงาน ยกเว้นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินเกษียณอายุ สวัสดิการเงินกู้ เงินสงเคราะห์บุตร และการทำงานที่ยืดหยุ่น



เงินสงเคราะห์ และเงินช่วยเหลือ

เงินช่วยเหลือค่าลดบุตรตาม
อัตราที่ธนาคารกำหนด

เงินสงเคราะห์บุตรพนักงานตาม
อัตราที่ธนาคารกำหนด เพื่อช่วย
แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยง
ดูบุตร และส่งเสริมการเลี้ยงดูบุตร
อย่างมีคุณภาพ โดยจ่ายให้บุตร 3
คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติ
ภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี

เงินสงเคราะห์ให้ครอบครัวของ
พนักงานที่เสียชีวิต เจ็บป่วยหรือ
ประสบเหตุจนไม่สามารถปฏิบัติงาน
ได้

เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้านให้แก่
พนักงานที่ได้รับคำสั่งให้โยก
ย้ายไปประจำหน่วยงานหรือสาขา
ต่างจังหวัด ตามหลักเกณฑ์ และ
เงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด



กองทุน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อส่งเสริม
การออมเงินและสร้างความมั่นคง
หลังเกษียณให้แก่พนักงาน

กองทุนเงินทดแทน

กองทุนประกันสังคม

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาคาร
กรุงเทพ



การลาทิจ

สิทธิในการลาเพื่อไปปฏิบัติกิจธุระ
จำเป็น เช่น ติดต่อหน่วยงานราชการ
เข้าร่วมพิธีทางศาสนาที่สำคัญ
ลาเพื่อไปดูแลสมาชิกในครอบครัว
ที่เจ็บป่วย เป็นต้น พนักงานสามารถ
ลาได้ไม่เกิน 15 วัน โดยได้รับ
ค่าจ้างเต็ม (กฎหมายกำหนดให้ลา
โดยได้รับค่าจ้างเต็มได้ไม่เกิน 3
วัน) การลาต้องได้รับอนุมัติจาก
ผู้บังคับบัญชาเป็นการล่วงหน้า



การลาป่วย

สิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างเต็ม
สูงสุด 90 วัน (กฎหมายกำหนดไว้
สูงสุด 30 วัน)



การลาคลด

สิทธิลาคลดโดยได้รับค่าจ้าง
เต็มสูงสุด 98 วัน (สูงกว่าสิทธิ
ที่กฎหมายกำหนด) และหลังใช้
สิทธิลาคลดแล้ว พนักงานหญิง
จะได้สิทธิในการกลับมาทำงานใน
ตำแหน่งเดิมหรือตำแหน่งที่ได้รับ
ค่าตอบแทนไม่น้อยกว่าเดิม

พนักงานหญิงมีสิทธิลาคลดโดย
ได้รับค่าจ้างมากกว่าที่กฎหมาย
กำหนดและพนักงานชายสามารถ
ลาไปดูแลภรรยาและบุตรได้โดย
ได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 5 วัน (สูงกว่า
สิทธิที่กฎหมายกำหนด)



ห้องคุณแม่

สำหรับพนักงานที่มีบุตรแรกเกิด
ให้สามารถปฏิบัติภารกิจคุณแม่³ได้
อย่างสะดวก ในห้องมีอ่างล้างมือ
และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
ครบครัน พร้อมทั้งตู้แช่น้ำนมซึ่งมี
แม่บ้านดูแลทำความสะอาดทุก
สุดสัปดาห์ ประตูเข้าห้องเป็นระบบ
แบบใช้รหัสเฉพาะบุคคลเพื่อความ
ปลอดภัยและเป็นส่วนตัวของผู้
ใช้บริการ



สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ

สถานที่ออกกำลังกาย

ประกันชีวิตกลุ่ม

การรักษาพยาบาลและการตรวจ
สุขภาพประจำปี

การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นทั้งในแง่ของเวลาและสถานที่
กำลังได้รับความสนใจจากพนักงานในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น
เรื่อย ๆ ธนาคารตระหนักถึงความต้องการทำงานในรูปแบบที่
เปลี่ยนแปลงไป จึงได้จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน
ให้สามารถรองรับการทำงานรูปแบบใหม่ อีกทั้งยังนำเทคโนโลยี
ระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนเครื่องมือ
ต่าง ๆ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับการทำงาน
ให้มีความปลอดภัยและเป็นระบบมากขึ้น เช่น การใช้ Microsoft
Teams ในการประชุมและติดต่อสื่อสารภายในทีมและกับทีมอื่น
และการใช้ One Drive ในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งระบบเหล่านี้สามารถ
ใช้งานได้บนทุกอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ
หรือแท็บเล็ต นอกจากนี้ พนักงานมีความยืดหยุ่นในช่วงเวลาการ
เข้าออกงานได้ หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา และในบาง
ตำแหน่งงาน เช่น ที่ปรึกษา บุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยบริการ
สุขภาพของธนาคาร ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถปฏิบัติ
งานแบบพาร์ทไทม์ได้ ธนาคารยังอนุญาตให้พนักงานแต่งชุด
ลำลองได้ในวันศุกร์เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความ
ผ่อนคลายมากขึ้น

บริการสุขภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพพนักงาน
โดยจัดให้มีหน่วยบริการสุขภาพเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลและ
ให้บริการด้านสุขภาพแก่พนักงานแบบครบวงจร



หมายเหตุ: ³ธนาคารให้สิทธิในการหยุดพักเพื่อการปฏิบัติภารกิจ โดยไม่ต้องว่าเป็นการขาดชั่วโมงการทำงาน



บริการด้านการตรวจรักษาและการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

• การรักษาพยาบาลภายในธนาคาร

การจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล มาให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายที่บริการสุขภาพ ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และที่ชั้น 2 อาคารสำนักงานพระราม 3

• บริการตรวจสุขภาพประจำปี

การจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน ซึ่งครอบคลุม การตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน ระบบการทำงานของตับและไต การตรวจไฟฟ้าคลื่นหัวใจ การเอกซเรย์ปอด และการตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบี ทุก 3 ปี นอกจากนี้ พนักงานชายที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป สามารถรับการตรวจประเมินความเสี่ยงมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงสามารถรับการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก (ไม่จำกัดอายุ) และมะเร็งเต้านม (อายุ 48 ปีขึ้นไป หรือมีสิ่งบ่งชี้ความเสี่ยง) โดยสามารถเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

• บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคใช้หวัดใหญ่ชนิด 4 สายพันธุ์

การจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคใช้หวัดใหญ่ที่มีการแพร่ระบาดตามฤดูกาลให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2566 มีพนักงานเข้ารับบริการฉีดวัคซีนที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารสำนักงานพระราม 3 รวมทั้งสิ้น 6,801 คน พนักงานสาขาอื่นสามารถเบิกค่าฉีดวัคซีนได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

• การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม

พนักงานที่เข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลภายนอก หรือเข้ารับบริการด้านทันตกรรมสามารถเบิกค่าตรวจและค่ายาได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

• การออกหนังสือส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

พนักงานสามารถขอหนังสือส่งตัวผู้ป่วยกับบริการสุขภาพเพื่อเข้ารับการรักษาผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลได้ ธนาคารจะเป็นผู้จ่ายค่ารักษาให้แก่โรงพยาบาลโดยตรง โดยที่พนักงานไม่ต้องสำรองจ่ายไปก่อน

บริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียด

บริการสุขภาพของธนาคารมีจิตแพทย์ออกตรวจสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและแนะนำการจัดการความเครียดแก่พนักงานโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และในกรณีที่พนักงานไปใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตจากสถานพยาบาลภายนอก พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ เพื่อยกระดับการดูแลสุขภาพจิตของพนักงาน บริการสุขภาพได้ให้บริการ “iSTRONG Mental Health” ซึ่งเป็นบริการให้คำปรึกษาและพูดคุยปัญหาสุขภาพจิต โดยมีนักจิตวิทยาและนักจิตบำบัดที่มากประสบการณ์มารับฟังปัญหา ให้กำลังใจ และร่วมหาแนวทางการแก้ไขหรือทางออกที่ดีที่สุดให้แก่พนักงาน บริการดังกล่าวถือเป็นพื้นที่ปลอดภัยในการดูแลรักษาสุขภาพจิตของพนักงาน โดยข้อมูลการปรึกษาพูดคุยจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยหรือรายงานต่อธนาคาร

บริการ iSTRONG Mental Health มีดังนี้



บริการปรึกษานักจิตวิทยาผ่านทางโทรศัพท์หรือวิดีโอคอล

พนักงานสามารถนัดหมายพูดคุยได้ทุกเรื่อง ให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด



บริการปรึกษานักจิตวิทยาผ่านไลน์แชท

ช่องทางแชทพูดคุยเบื้องต้น หากพนักงานยังไม่สะดวกโทรปรึกษา



แบบประเมินสุขภาพใจออนไลน์

แบบประเมินสุขภาพใจเบื้องต้น ใช้เวลาประเมินเพียง 3-5 นาที เพื่อช่วยพนักงานตัดสินใจว่า ควรจะรับคำปรึกษาหรือไม่



สายด่วนฉุกเฉิน 24/7

โทรปรึกษานักจิตวิทยาในกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง เช่น เกิดเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง



แหล่งเรียนรู้ด้วยตัวเอง

ศูนย์ให้ความรู้ด้านสุขภาพใจผ่านบทความภาพ Podcast วิดีโอคลิป และสัมมนาสุขภาพใจออนไลน์ฟรีทุกเดือน



การเผยแพร่ความรู้และจัดอบรมด้านสุขภาพ

บริการสุขภาพจัดทำบทความให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บ โรคระบาดตามฤดูกาล และคำแนะนำในการปฏิบัติตัว เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงโรคภัยไข้เจ็บ และเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร รวมทั้งมีการจัดบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญจากสถานพยาบาลภายนอก เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง นอกจากนี้ บริการสุขภาพยังจัดอบรมเชิงปฏิบัติการประจำปีเกี่ยวกับ “การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ AED” เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การใช้เครื่องมือช่วยชีวิต และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้แนวคิดที่ว่าความปลอดภัย มิใช่เป็นเพียงกฎหมายหรือข้อบังคับที่จะต้องปฏิบัติตาม แต่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อทุกคนที่ต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานของธนาคาร ลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคารและสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคารประกอบด้วยคณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคารต่าง ๆ

• คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากหลายหน่วยงาน เช่น กำกับดูแล สายทรัพยากรบุคคล บริการสุขภาพ ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน บริหารแรงงานสัมพันธ์ และทีมงานด้านความยั่งยืน คณะทำงานฯ มีหน้าที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งดูแลการทำงานของคณะกรรมการ

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ในอาคารต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด คณะทำงานฯ มีการประชุมเป็นประจำทุกไตรมาสและรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลรับผิดชอบรับทราบทุกครั้ง

• คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคาร มีหน้าที่ขับเคลื่อนการส่งเสริมความปลอดภัยในอาคารต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบเมื่อเกิดกรณีพนักงานบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือพบสิ่งบ่งชี้ความเสี่ยงอันตรายจากการทำงาน



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหน้าที่คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อระบุความเสี่ยงและสิ่งชี้บ่งอันตรายที่สำคัญ จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงและสิ่งชี้บ่งอันตราย กำหนดมาตรการควบคุมหรือลดความเสี่ยงที่เหมาะสม กำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณที่ตั้งไว้ ตลอดจนติดตามผลของมาตรการ



ควบคุมและลดความเสี่ยง รวมทั้งความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานเป็นประจำ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงานต่าง ๆ การออกแบบให้มีห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศในอาคารอย่างสม่ำเสมอ และการกำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยรวมถึงการจัดสถานที่ทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้านอัคคีภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดจ้างผู้รับเหมาและผู้ตรวจสอบภายนอกที่มีความชำนาญเฉพาะทางให้ตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานภายในอาคารเป็นประจำทุกปี ซึ่งรวมถึงการตรวจความปลอดภัยของตัวอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในประเทศ ตลอดจนมาตรฐานสากล เช่น Singapore Standard SS 544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings



สามารถสแกน QR Code



เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงานของธนาคาร

การดำเนินงานเพื่อเตรียมการและตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ธนาคารได้จัดทำแผนปฏิบัติการและจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีแผนการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปีในพื้นที่อาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถต่อชีวิตและทรัพย์สินที่อาจเกิดขึ้นได้

ด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ผ่อนคลายลงเป็นอย่างมาก ธนาคารจึงได้ปรับมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้ ยกเลิกมาตรการสำหรับกลุ่มพนักงานที่สัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยโควิด-19 (Tier 1) ในขณะที่ยังกำหนดให้พนักงานผู้ป่วยโควิด-19 (Tier 0) พักรักษาตัวจนครบกำหนด 5 วัน หรือตามระยะเวลาที่แพทย์กำหนด และยังคงทำความสะอาดและฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งยังติดตั้งเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์ล้างมืออัตโนมัติในพื้นที่ต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากนี้ หน่วยบริการสุขภาพตระหนักถึงการระบาดของโรคทางเดินหายใจ โดยเฉพาะโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ต่าง ๆ จึงขอความร่วมมือจากพนักงานทุกท่านให้สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่เข้ารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการป้องกันโรคติดต่อทางเดินหายใจที่โรงพยาบาลและสถานบริการทางการแพทย์ยังคงถือปฏิบัติอยู่

การให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภายในอาคารเบื้องต้นให้แก่พนักงานใหม่ทุกคน เช่น การใช้อุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละชนิด ขั้นตอนการอพยพหนีไฟ และช่องทางในการรับแจ้งเหตุไฟไหม้ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของธนาคาร รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยของธนาคาร

การเตรียมความพร้อมให้พนักงานก่อนเกษียณและการดูแลพนักงานหลังเกษียณ

การเตรียมความพร้อมให้พนักงานก่อนเกษียณ

การเตรียมความพร้อมทางการเงินเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตหลังเกษียณอย่างมีความสุข ธนาคารจึงได้จัดการบรรยายให้ความรู้แก่พนักงานที่ใกล้จะเกษียณอย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมประเด็นที่เป็นประโยชน์ เช่น การวางแผนจัดการเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเลือกนโยบายการลงทุน การคงเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การรับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสิทธิประโยชน์ทางภาษีของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับผู้เกษียณ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดงานปัจฉิมนิเทศให้แก่ผู้ที่เกษียณอายุในปี 2566 เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงาน พร้อมทั้งให้ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการชีวิตหลังเกษียณ เช่น การเกษียณอย่างไรให้มีความสุข การจัดการชีวิตเพื่อไม่ให้เกิดความกังวล สิทธิการรักษาพยาบาลของธนาคาร การใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ สวัสดิการจากหน่วยงานภาครัฐ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณ เป็นต้น

การดูแลพนักงานหลังเกษียณ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของพนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุ เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เคยสร้างคุณประโยชน์และได้ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคเคียงข้างธนาคารมาอย่างยาวนาน ธนาคารจึงจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศประจำปีพร้อมพิธีประกาศเกียรติคุณ

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ปี 2566	จำนวนชั่วโมงอบรมทั้งหมด
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร สำหรับพนักงานระดับบริหารของธนาคาร	720
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร	720
หลักสูตรอบรมการดับเพลิงขั้นต้น	720



และมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่เกษียณอายุ พร้อมเงินช่วยเหลือเฉพาะกาลให้แก่พนักงานเกษียณอายุที่มีอายุครบ 60 ปี ณ 31 ธันวาคม 2566 (เฉพาะที่เข้าทำงานในธนาคารก่อนวันที่ 1 มกราคม 2532) คนละ 200,000 บาท นอกจากนี้ พนักงานเกษียณอายุที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี สามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลและรับยาที่บริการสุขภาพของธนาคารได้ เพื่อเป็นกำลังใจแก่พนักงานและช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ

ธนาคารให้การสนับสนุนชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณของธนาคารได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานปีใหม่งานวันสงกรานต์ (ทำบุญให้กับสมาชิกผู้ล่วงลับ) และงานกฐินพระราชทาน และร่วมช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร รวมถึงสิทธิการรักษาพยาบาลและรับยาที่บริการสุขภาพของธนาคาร เงินช่วยเหลือค่าพาหนะเดินทาง จำนวน 5,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาติรี โสภณพนิชขึ้นเพื่อช่วยเหลืออดีตพนักงานที่มีความเดือดร้อนทางการเงินหลังจากเกษียณไปแล้ว โดยการให้เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงหรือถึงแก่กรรม และการให้ทุนการศึกษาบุตร

การจ้างพนักงานที่เกษียณแล้ว

ธนาคารจัดโครงการ “60 YOUNG WOW อยู่ด้วยกันยาว ๆ กับ BBL” เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เกษียณแล้ว แต่ยังมีไฟในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และต้องการสร้างคุณค่าให้กับตนเองและธนาคาร สามารถกลับเข้าไปปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างรายปีของธนาคารในตำแหน่ง Call Center และเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ ซึ่งจะได้อำนาจและสวัสดิการตามที่ระบุในสัญญาจ้างของแต่ละตำแหน่ง



การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน

ในปี 2566 ธนาคารได้ทำการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานด้านการพิจารณาให้สินเชื่อและเทคโนโลยีของธนาคาร โดยตั้งเป้าหมายระดับความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานนี้ไว้ที่ร้อยละ 70 จากการสำรวจพบว่าระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 59 แบ่งเป็นพนักงานชาย

ร้อยละ 40 และพนักงานหญิงร้อยละ 60 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งนี้ แบบสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับโอกาสในการเรียนรู้ จุดประสงค์หรือแรงบันดาลใจในการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน ความสุขในการทำงาน และผลตอบแทน ธนาคารจะนำผลสำรวจที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม

การดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม ปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทาง การควบคุมคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ





การกำกับดูแลกิจการที่ดี



การดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียภายใต้กระแสความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ผ่านการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับความเสี่ยงและฉกฉวยโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น มีผลประโยชน์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และสามารถสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่สังคมและธนาคาร

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

เนื่องจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการพร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ครอบคลุมหลักการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติ

ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และหลักเกณฑ์ของทางการ รวมทั้งทำหน้าที่ติดตามและทบทวนการปฏิบัติตามหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร



สามารถแทน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การพิจารณาอนุมัติกลยุทธ์และแผนธุรกิจของธนาคาร และการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการชุดย่อย

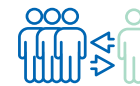
คณะกรรมการชุดย่อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อทำหน้าที่เสนอความเห็น ติดตามและกำกับการดำเนินงานของธนาคาร ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้คณะกรรมการธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารประกอบด้วย 5 คณะ ดังนี้



- **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาอนุมัติ การให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และพิจารณาเรื่องอื่น ซึ่งกำหนดให้ต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามกฎหมาย หรือข้อบังคับของธนาคาร



- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ของธนาคารให้มีความถูกต้อง สอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของทางการ ตลอดจนพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร



- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ และผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมสำหรับกรรมการธนาคาร กรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูง



- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร



- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ** มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน โดยการดูแลให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติ การพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และการให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน รวมทั้งแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการกำกับดูแลและการดำเนินงานภายในธนาคาร ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ขับเคลื่อนและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายกลยุทธ์ และเป้าหมายที่ได้รับการอนุมัติ โดยคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ตลอดจนการบริหารทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการยังมีหน้าที่ดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารกำหนดโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบของคณะกรรมการให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคารและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ธนาคารกำหนดให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการธนาคารทั้งหมด และกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีหน้าที่คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยการคัดเลือกจะพิจารณาจากคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในสาขาวิชาชีพเฉพาะที่ธนาคารต้องการโดยใช้ตารางทักษะการทำงานรวมถึงพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร และพิจารณาคุณสมบัติตามข้อกำหนดของทางการที่เกี่ยวข้อง ธนาคารจะเสนอชื่อบุคคลที่ผ่านการพิจารณาแล้วต่อธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความเห็นชอบก่อนจะเสนอขออนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ



ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

(ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2566)



เพศ

ชาย	หญิง
90%	10%
(18 คน)	(2 คน)



อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 65 ปี	มากกว่า 65 ปี
40%	60%
(8 คน)	(12 คน)



โครงสร้างคณะกรรมการ

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	กรรมการอิสระ	กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร
60%	35%	5%
(12 คน)	(7 คน)	(1 คน)



จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง

น้อยกว่า 5 ปี	5 - 9 ปี	มากกว่า 9 ปี	ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำรงตำแหน่ง
45%	20%	35%	10.49 ปี
(9 คน)	(4 คน)	(7 คน)	

การส่งเสริมความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารตระหนักดีว่าคณะกรรมการที่มีความหลากหลายจะทำให้มีมุมมองที่แตกต่าง กว้างขวาง และครอบคลุมทุกมิติที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันจะนำมาซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพและผลประโยชน์ที่ดี ธนาคารจึงกำหนดนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการเพื่อเป็นหลักในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกกรรมการธนาคาร โดยกำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการธนาคาร โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ การศึกษา เพศ อายุ และวัฒนธรรม ตลอดจนมีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้าง ขนาด และความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร

ประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร

การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารกำหนดให้กรรมการทุกท่านมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ โดยจะต้องเข้าประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปีอันเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน พร้อมกำหนดนัดหมายการประชุมรอบปีไว้ล่วงหน้า เพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลาเข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพรียง และในการประชุมแต่ละครั้ง เลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบให้แก่กรรมการล่วงหน้าก่อนการประชุม เว้นแต่วาระที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ในปี 2566 มีจำนวนการประชุมคณะกรรมการทั้งสิ้น 12 ครั้ง กรรมการทุกท่านเข้าร่วมการประชุมมากกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการธนาคารเท่ากับร้อยละ 97.92 ของจำนวนการประชุมในรอบปี

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้กรรมการทุกท่านมีโอกาสทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา และนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธนาคาร การประเมิน



ผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมี 2 วิธี คือ 1. การประเมินตนเองของกรรมการธนาคารทั้งคณะและรายบุคคล และ 2. การประเมินกรรมการท่านอื่นโดยใช้วิธีประเมินแบบไขว้ โดยทั้ง 2 วิธีใช้แบบประเมินที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่จัดส่งและรวบรวมแบบประเมิน พร้อมทั้งนำเสนอให้แก่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อประมวลและสรุปผลการประเมิน และรายงานผลให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ

การพัฒนากรรมการธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้กรรมการทุกท่านพัฒนาทักษะความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการ เช่น หลักสูตร Director Certification Program และหลักสูตร Director Accreditation Program ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อีกทั้งยังสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคาร



การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยใช้แบบประเมินที่จัดทำขึ้นตามแนวทางของแบบประเมิน CEO ที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หัวข้อหลักในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ความเป็นผู้นำ การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ การวางแผนและผลปฏิบัติงานทางการเงิน ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ เป็นต้น ทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้แจ้งผลการประเมินให้ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่รับทราบ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่พิจารณากำหนดและนำเสนอค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ รองผู้จัดการใหญ่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ไปจนถึงประธานกรรมการบริหาร เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณา การกำหนดค่าตอบแทนจะเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละท่าน เช่น ตัวชี้วัดด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร อัตรากำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ การเติบโตของรายได้ การเติบโตของสินเชื่อ คุณภาพของสินทรัพย์ ความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารค่าใช้จ่าย ตลอดจนตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินและบริษัทชั้นนำอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นโดยรวม

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านธรรมาภิบาลที่ดี

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มีความเข้าใจและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการของธนาคารอย่างเคร่งครัดจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ในการสร้างสรรควัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ธนาคารมุ่งเน้นการสื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ดีไปสู่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน และสนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทั้งองค์กรเรียนรู้หลักสูตรต่างๆ ที่ช่วยเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจ หลักสูตรการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องของธนาคารสะท้อนให้เห็นได้จากการได้รับผลการสำรวจตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2566 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยในระดับ “ดีเลิศ”



จริยธรรมทางธุรกิจ



การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจด้วยในทางตรงข้าม การดำเนินธุรกิจที่เบี่ยงเบนจากหลักจริยธรรม ไม่เคารพสิทธิมนุษยชน และไร้ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากจะส่งผลทางลบต่อความความไว้วางใจที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธุรกิจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อรายรับของธุรกิจด้วย ธนาคารได้ยึดถือแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมมาโดยตลอด พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ การนำหลักการสากลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน การปฏิบัติตามกฎหมายด้านการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพการทำลายล้างสูงอย่างเคร่งครัด การยึดมั่นในการให้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า และการสร้างกระบวนการแจ้งเบาะแสและการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ของทางการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งหมดนี้เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไว้วางใจสูงสุด



จรรยาบรรณของธุรกิจและพนักงาน

ธนาคารกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารขึ้นเพื่อเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอันเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และใช้เป็นแนวทางให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทุกคนได้ลงนามรับทราบและมีพันธะผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาจ้าง นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงานทุกระดับ ตลอดจนธนาคารกำหนดให้พนักงานที่มีสิทธิได้รับโบนัสจะต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับโทษทางวินัยถึงขั้นปลดออกหรือเป็นผู้กระทำความผิดฐานทุจริต ในกรณีที่พนักงานอยู่ในระหว่างการสอบสวนความผิด พนักงานจะถูกระงับการจ่ายโบนัสชั่วคราวจนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ หากสอบสวนแล้วพบว่าพนักงานมิได้กระทำความผิดก็จะมีสิทธิได้รับโบนัสตามปกติ นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้และ

ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมโดยการจัดอบรมหลักสูตรภาคบังคับเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจให้แก่พนักงานทุกระดับ

นอกจากจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจแล้ว ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณพนักงานของธนาคารขึ้นพร้อมทั้งส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานผ่านการแนะนำเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงานในวันปฐมฤกษ์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การสื่อสารภายในธนาคารเป็นระยะ และการจัดทำคู่มือปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานเพื่อให้เกิดความชัดเจน



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณพนักงาน



การเคารพสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจยังคงเป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคประชาสังคม หรือภาคธุรกิจเอง เนื่องจากยังพบว่ามีกรณีละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบางธุรกิจเกิดขึ้นเป็นระยะ สร้างความเสียหายต่อผู้ถูกละเมิด และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้ละเมิดเองและภาคธุรกิจโดยรวม ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน เพราะนอกจากจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจของธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งโดยตรงและทางอ้อมแล้ว ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและขยายโอกาสทางธุรกิจของธนาคารอีกด้วย ธนาคารปฏิบัติตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศ และมาตรฐานสากล เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ พร้อมทั้งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ มาใช้ในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร โดยได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบ

ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารเอง ตลอดจนกิจกรรมของคู่ค้าและลูกค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร และเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบที่เหมาะสม

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงกลุ่มเปราะบางเช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ลูกจ้างรายวัน ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ ผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ เป็นต้น การประเมินเริ่มจากระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ การประเมินระดับความเสี่ยง การออกแบบมาตรการลดความเสี่ยง ไปจนถึงการกำหนดแนวทางการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นประจำทุก 3 ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญอันสมควรแก่การทบทวน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างเท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



สามารถสแกน QR Code

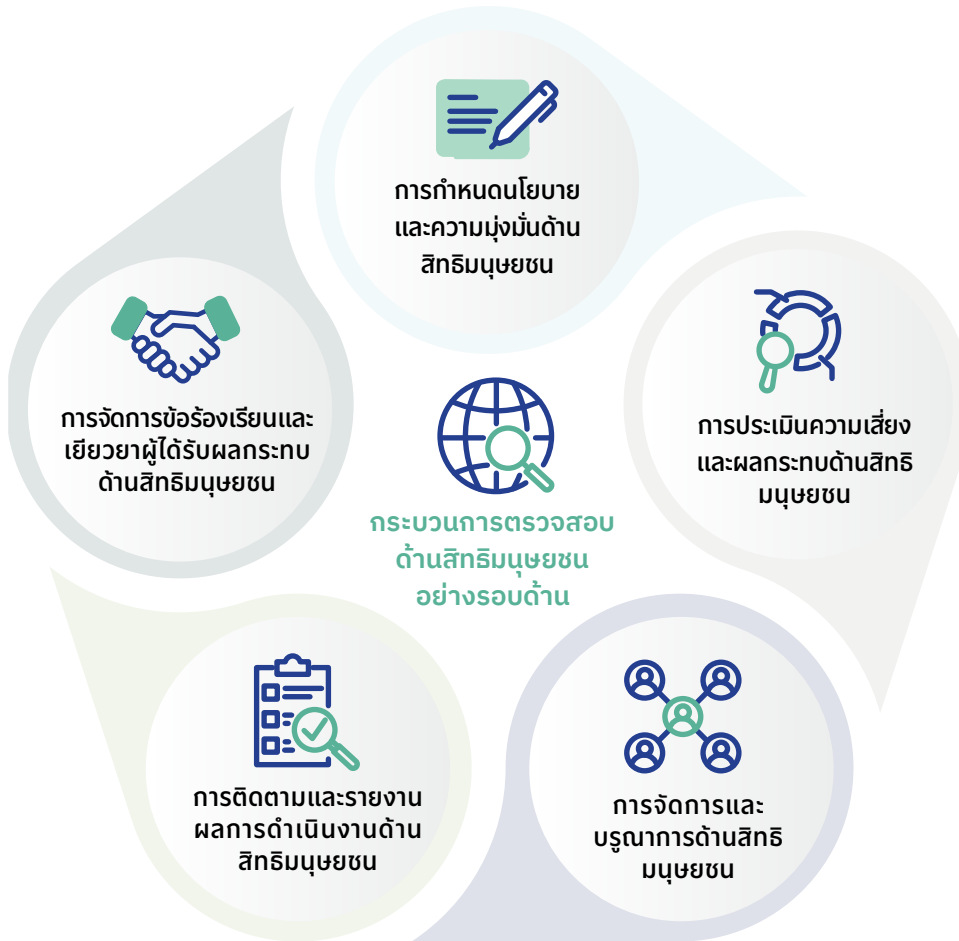
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชน



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน





การเคารพสิทธิพนักงาน

ธนาคารเคารพสิทธิของพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา สีดวง เพศ เพศสภาพ หรือเหตุอื่นใด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลสุขภาพแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยเคร่งครัด ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุอื่นที่นอกเหนือจากการกระทำความผิดหรือการเกะเขินอายุ ธนาคารจะจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร

ในปี 2566 ธนาคารได้ประกาศนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของธนาคารในการไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในทุกรูปแบบ นโยบายดังกล่าวจะเป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติและการคุกคามภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามทางกายภาพ วาจา หรือทางเพศก็ตาม รวมทั้งเป็นแนวปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีการเลือกปฏิบัติหรือการคุกคามขึ้น พร้อมกันนี้ ธนาคารได้เริ่มจัดอบรมออนไลน์เรื่องสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกคน

ธนาคารเคารพสิทธิในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองของพนักงาน พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและมีสิทธิที่จะรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม



สภาพแรงงานของธนาคารมีทั้งหมด 2 สภาพ ได้แก่ สภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพและสภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ทั้งสองสภาพไม่ได้เจรจาต่อรองเฉพาะเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ของสมาชิกสภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ของพนักงานโดยรวมด้วย นอกจากนี้ ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาที่สำคัญมาปรึกษาหารือกับธนาคารเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งมีส่วนช่วยให้ข้อเรียกร้องและข้อเสนอนี้ต่าง ๆ ของสภาพมักจะได้รับการตอบสนองจากธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด ในปี 2566 ทั้งสองสภาพมีสมาชิกรวมกันทั้งสิ้น 9,121 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ของพนักงานทั้งหมด

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารกำหนดนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร นโยบายดังกล่าวยังครอบคลุมถึงการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน และช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนด้วย ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมและสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หากทราบว่า มีพนักงานที่อาจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัย ในกรณีที่พบว่ามีความผิดจริง ธนาคารจะมีบทลงโทษตั้งแต่การตักเตือนด้วยวาจาไปจนถึงการปลดออกจากงานหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย

ธนาคารได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2558 (ล่าสุดได้รับการต่ออายุการรับรองในปี 2564) นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เชิญชวนให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของธนาคารในการร่วมสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของภาคเอกชน



การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิผลและเหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงจะเป็นผู้ดูแลการประเมินความเสี่ยงและการกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี ผลการประเมินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป
4. การควบคุม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลักการป้องกัน 3 ชั้น โดยในขั้นแรก หน่วยงานธุรกิจมีหน้าที่จัดการความเสี่ยงในหน่วยงานของตน ในขั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแล มีหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน และในขั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุม มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระ และรายงานต่อผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

ในปี 2566 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และธนาคารไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการลอบบี้หรือการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมือง ทั้งทางตรงและทางอ้อม



การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งรวมถึงการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งเพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารถูกใช้เป็นช่องทางหรือเป็นเครื่องมือเพื่อกระทำการดังกล่าว ธนาคารกำหนดให้การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจลูกค้าและการกำหนดความเข้มข้นในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า โดยในกรณีลูกค้าที่มีระดับความเสี่ยงสูง รวมถึงผู้ที่เป็บุคคลที่มีสถานะภาพทางการเมืองธนาคารได้กำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเข้มข้น พร้อมทั้งติดตามความเคลื่อนไหวทางบัญชีในระดับที่มากกว่าปกติ ธนาคารได้พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อในฐานข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนดบุคคลต้องห้าม และบุคคลกลุ่มเสี่ยงสูงตามที่ทางการกำหนดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารในการตรวจสอบและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าและยังได้พัฒนาระบบตรวจทานบัญชีและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมที่มีความน่าสงสัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงินหรือสนับสนุนการก่อการร้าย นอกจากนี้ธนาคารยังมีการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางการป้องกัน 3 ชั้น มีการสื่อสารและอบรมแก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นระยะเวลา 10 ปีทั้งหมดนี้เพื่อให้ความมั่นใจว่าการดำเนินงานด้านการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของธนาคารจะมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของทางการ



สามารถสแกน QR Code

เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยตระหนักดีว่าการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมนั้นเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า และเป็นหัวใจของการให้บริการที่มีคุณภาพ ธนาคารจึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดังนี้



1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร มีหน้าที่ผลักดันให้การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และการจัดกลุ่มลูกค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงมีความเหมาะสมกับความสามารถในการขายและความเข้าใจของพนักงาน ระบบงาน และความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพ ทั้งนี้การกำหนดเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงสิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและต้นทุนที่แท้จริงต้องไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และต้องไม่บังคับขายพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง เว้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่ขายพ่วงนั้นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หลักเป็นสำคัญ

3. การจ่ายค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษของพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขายหรือให้คำแนะนำที่ขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า

4. กระบวนการขาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถทางการเงิน มีระบบตรวจสอบคุณภาพการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์ตรวจสอบคุณภาพบริการและการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลอง



5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

ธนาคารสื่อสารและจัดอบรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิธีการขาย โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย สิทธิของลูกค้า และแนวทางการดูแลคุ้มครองลูกค้า

6. การดูแลคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ธนาคารดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน และชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ การปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ และมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายหรือให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีระบบปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือปฏิบัติ และรายการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นในการปฏิบัติงาน

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) กลุ่มผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือยังไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และกลุ่มผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการมองเห็น ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบางเป็นการเฉพาะ โดยการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องใช้

ความระมัดระวังเป็นพิเศษ พนักงานต้องทำความรู้จักลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยง ความสามารถทางการเงิน และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า การอธิบายรายละเอียด ความเสี่ยงเงื่อนไข สิทธิ และข้อยกเว้นต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์และบริการต้องคำนึงถึงความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เน้นย้ำในจุดที่สำคัญ และต้องมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย หากลูกค้ามีข้อสงสัยให้พนักงานอธิบายจนมั่นใจว่าลูกค้าปราศจากข้อสงสัย ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญและเพียงพอต่อการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล นอกจากนี้ พนักงานต้องใช้เวลาแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางในการทำความเข้าใจและต้องไม่เร่งรัดให้ลูกค้าตัดสินใจ

การส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมศักยภาพของผู้พิการทุกสภาพ และการลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสมาโดยตลอด ในปี 2566 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้พิการทุกสภาพทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 191 คน รวมเป็นเงินกว่า 22,866,520 บาท ผ่านทางมูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้พิการทุกสภาพ

การจัดการเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนของธนาคาร ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน การกระทำของธนาคาร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต การทำผิดกฎหมาย หรือการกระทำความผิดของหน่วยงานทางการค้า การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการควบคุมภายในที่บกพร่องตามแนวทางและช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังนี้

การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับแจ้งเบาะแสอย่างเสมอภาคและโปร่งใส ให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนที่เหมาะสม มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้ถูกละเมิดหรือถูกกลั่นแกล้ง รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น ธนาคารจะไม่ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนโดยสุจริต รวมทั้งผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล กำหนำที่พิจารณาเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบและยุติธรรม และกำกับดูแลให้กระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงมีความโปร่งใสและเป็นธรรม กรณีที่เรื่องแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีความซับซ้อน หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล อาจนำเสนอเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการตรวจสอบตามความจำเป็นและเหมาะสม

การกำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล กำหนำที่กำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนของธนาคาร ตั้งแต่การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจนกระทั่งดำเนินการเป็นที่ยุติ การแจ้งและรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกำกับดูแลให้ธนาคารมีมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและมีการลงโทษทางวินัยต่อผู้กระทำผิด โดยมีบทลงโทษตั้งแต่การทำหนังสือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การลดค่าจ้าง ไปจนถึงการให้ออกจากงาน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือ
ข้อร้องเรียน

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จดหมายส่งถึงสำนักงานใหญ่
(หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร) 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

อีเมล info@bangkokbank.com

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

บิวท์โฟน 1333 หรือ (66) 0-2645-555
กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่
แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำ หรือร้องเรียน
กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่
แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำ หรือร้องเรียน

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

อีเมล ir@bangkokbank.com

โทรศัพท์ 0-2626-4982

ช่องทางรับเรื่องแจ้งเบาะแส

จดหมาย ส่งถึง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงาน
ข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500

อีเมล ส่งถึง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงาน
ข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล
Whistleblowing@bangkokbank.com

ช่องทางรับข้อร้องเรียน



จดหมาย

ส่งถึง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้า
และคดีทุจริตกำกับดูแล
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500
(หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร)



อีเมล

ส่งถึง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้า
และคดีทุจริตกำกับดูแล
CC&F@bangkokbank.com
หรือ info@bangkokbank.com



บิวท์โฟน

1333



เว็บไซต์ของธนาคาร

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

หรือ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือทุกสาขาของธนาคาร

ในปี 2566 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 245 กรณี โดยได้พิจารณาแล้วเสร็จและยุติเรื่องแล้ว 227 กรณี แบ่งเป็นกรณีที่เกิดจากระบบปฏิบัติงานบกพร่อง 7 กรณี เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดและล่าช้าของพนักงาน 20 กรณี การปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่ตรงตามการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม 1 กรณี การทุจริตของพนักงาน 3 กรณี ที่เหลืออีก 196 กรณี เกิดจากการที่ลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่น ๆ เช่น ถูกหลอกลวงจากบุคคลที่สามและการปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตและชำระสินค้าและบริการ

การจัดการข้อร้องทุกข์ของพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม การถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมในการทำงาน และการถูกข่มขู่หรือถูกคุกคามจากการทำงานในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือทางเพศ พนักงานสามารถแจ้งต่อพนักงาน

ผู้กระทำการดังกล่าวให้หยุดการกระทำนั้น ๆ โดยทันที หากผู้กระทำยังคงกระทำการนั้น ๆ ต่อไป พนักงานสามารถรายงานต่อหรือปรึกษาหัวหน้างาน เพื่อหากทางแก้ไขหรือบรรเทาปัญหา และหากยังไม่สามารถแก้ไขหรือบรรเทาปัญหานั้นเป็นที่พอใจได้ พนักงานสามารถแจ้งร้องทุกข์เป็นสายลักษณะอักษรผ่านแรงงานสัมพันธ์สายกริพยากรบุคคล ซึ่งจะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาว่าเป็นการปฏิบัติที่เป็นธรรมหรือไม่ หากพบว่าเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือมีการข่มขู่คุกคาม อันเป็นการผิดระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือผิดกฎหมาย คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสายตรวจสอบและควบคุม และต้นสังกัดเพื่อพิจารณาความผิดและโทษทางวินัย ซึ่งมีตั้งแต่การตักเตือน การลดค่าตอบแทน ไปจนถึงการให้ออกจากงาน รวมถึงอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารจะให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มีการรักษาความลับและคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ และจะมีการดูแลช่วยเหลือผู้ถูกระทำอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ในปี 2566 มีกรณีร้องทุกข์เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม 3 กรณี ซึ่ง 1 กรณี เกิดจากการที่พนักงานเข้าใจคลาดเคลื่อน และอีก 2 กรณี ได้รับการแก้ไขและยุติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยพนักงานผู้เสียหายได้รับการดูแลจากธนาคารให้ได้รับผลประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด และพนักงานผู้กระทำความผิดได้ถูกตักเตือน ทั้งนี้ ไม่ปรากฏกรณีการถูกข่มขู่หรือคุกคามจากพนักงาน



ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน





การจัดอบรม

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องผ่านการจัดอบรมหลักสูตรที่สำคัญ ดังนี้

หลักสูตร	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับ การอบรมจนถึงปี 2566
จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร	100
สิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม	0.68
การต่อต้านคอร์รัปชัน	100
การป้องกันการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง	
<ul style="list-style-type: none"> • การอบรมพนักงานใหม่ • การอบรมทบทวนความรู้ให้แก่พนักงานเก่าผ่านระบบ e-Learning 	<p>100</p> <p>100</p>
การใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	100





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม



รางวัลและความภาคภูมิใจ

Bangkok Bank Public Company Limited
Bank

Sustainability Yearbook Member

S&P Global Corporate Sustainability
Assessment (CSA) Score 2023

S&P Global CSA Score 2023: 69/100

Score date: February 7, 2024

The S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score is the S&P Global ESG Score without the inclusion of any modelling approaches. Position and scores are industry specific and reflect exclusion screening criteria. Learn more at <https://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/methodology/>

S&P Global



01 การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิก
The Sustainability Yearbook
จัดทำโดย S&P Global



FTSE4Good

02 การได้รับผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2566 ในระดับ “AA” (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง BBB) และการได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET ESG ประจำปี 2566 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

04 การได้รับผลคะแนนการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นในระดับ “ดีเยี่ยม” ประจำปี 2566 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

06 การได้รับคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มดัชนี FTSE4Good โดย FTSE Russell



03 การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2566 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

05 การได้รับรางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2566 โดยสถาบันไทยพัฒน์

07 การได้รับการจัดอันดับ MSCI ESG Ratings ที่ระดับ “BBB” (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง CCC) โดย MSCI



สถิติผลการดำเนินงาน

มิติสังคม

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	7,220	14,828	22,048	6,792	13,722	20,514	6,408	12,683	19,091	6,258	12,447	18,705
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด	%	32.7	67.3	100	33.1	66.9	100	33.6	66.4	100	33	67	100
ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	3,606	5,726	9,332	3,083	4,658	7,741	3,084	4,698	7,782	3,122	4,807	7,929
นครหลวง	คน	1,119	3,769	4,888	1,405	4,209	5,614	1,267	3,700	4,967	1,252	3,563	4,815
ต่างจังหวัด	คน	2,495	5,333	7,828	2,304	4,855	7,159	2,057	4,285	6,342	1,884	4,077	5,961
ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง													
พนักงานประจำ	คน	7,115	14,677	21,792	6,691	13,602	20,293	6,297	12,572	18,869	6,147	12,310	18,457
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	105	151	256	101	120	221	111	111	222	111	137	248
ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน			21,995			20,462			19,041			18,650
ญี่ปุ่น	คน			27			26			28			30
อังกฤษ	คน			7			6			6			6
จีน	คน			4			3			3			3
ออสเตรเลีย	คน			3			3			2			2
อื่นๆ	คน			12			14			11			14



รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	2,722	2,635	5,357	2,753	2,723	5,476	2,658	2,685	5,343	2,527	2,677	5,204
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	3,364	8,495	11,859	3,206	8,505	11,711	3,039	8,238	11,277	2,907	8,019	10,926
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	1,134	3,698	4,832	833	2,494	3,327	711	1,760	2,471	824	1,751	2,575
ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับ													
ผู้บริหารทั้งหมด	คน	733	819	1,552	701	825	1,526	693	826	1,519	691	845	1,536
สัดส่วนของผู้บริหารทั้งหมด	%	47.2	52.8	100	45.9	54.1	100	45.6	54.4	100	45	55	100
ไทย	คน							661	822	1,483	656	841	1,497
ญี่ปุ่น	คน							26	0	26	28	0	28
อังกฤษ	คน							2	0	2	2	0	2
จีน	คน							0	3	3	0	3	3
ออสเตรเลีย	คน							0	0	0	0	0	0
อื่นๆ	คน							4	1	5	5	1	6
ผู้บริหารระดับสูง	คน	44	23	67	38	25	63	35	25	60	39	23	62
สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด	%	65.7	34.3	100	60.3	39.7	100	58.3	41.7	100	63	37	100
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	269	250	519	262	253	515	250	260	510	240	273	513
สัดส่วนของผู้บริหารระดับกลางทั้งหมด	%	51.8	48.2	100	50.9	49.1	100	49.0	51.0	100	47	53	100



รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับต้น	คน	420	546	966	401	547	948	408	541	949	412	549	961
สัดส่วนของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด	%	43.5	56.5	100	42.3	57.7	100	43.0	57.0	100	43	57	100
พนักงาน	คน	6,382	13,858	20,240	5,990	12,777	18,767	5,604	11,746	17,350	5,456	11,465	16,921
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	38	14	52	37	12	49	39	8	47	33	11	44
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	67	137	204	64	108	172	72	103	175	78	126	204
สัดส่วนของผู้บริหารหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่องค์กร	% ของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร			52.5			53.9			53.7			45.9
สัดส่วนของพนักงานหญิงที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM	% ของพนักงานทั้งหมดที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM			49.0			47.9			47.4			47.2

หมายเหตุ: ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา



ข้อมูลพนักงานใหม่

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	340	733	1,073	246	394	640	447	701	1,148	571	967	1,538
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด	%	4.7	4.9	4.9	3.6	2.9	3.1	7.0	5.5	6.0	9.1	7.8	8.2
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ในการจัดรับพนักงาน	บาท/คน	7,350			12,487			5,185			6,175		
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	264	503	767	207	314	521	353	504	857	401	619	1,020
นครหลวง	คน	61	185	246	28	70	98	79	159	238	143	243	386
ต่างจังหวัด	คน	15	45	60	11	10	21	15	38	53	27	105	132
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	1,056			632			1,139			1,529		
อื่นๆ	คน	17			8			9			9		
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	2	1	3	0	2	2	0	0	0	2	0	2
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	7	7	14	3	3	6	5	4	9	3	5	8
ผู้บริหารระดับต้น	คน	11	4	15	15	3	18	13	6	19	11	11	22
พนักงาน	คน	218	540	758	204	340	544	384	607	991	511	843	1,354
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	25	15	40	3	0	3	8	0	8	3	6	9
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	77	166	243	21	46	67	37	84	121	41	102	143



รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	39	31	70	5	4	9	11	9	20	9	10	19
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	75	117	192	71	78	149	115	174	289	112	159	271
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	226	585	811	170	312	482	321	518	839	450	798	1,248
ข้อมูลการเติมเต็มตำแหน่งว่างภายในองค์กร													
อัตราการทดแทนภายในสำหรับ ตำแหน่งว่าง	%			70			60			51			60

ข้อมูลการฟื้นสภาพของพนักงาน

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานฟื้นสภาพ	คน	645	1,151	1,796	664	1,484	2,148	822	1,721	2,543	712	1,191	1,903
อัตราพนักงานฟื้นสภาพ	%	8.9	7.8	8.1	9.8	10.8	10.5	12.8	13.6	13.3	11.4	9.6	10.2
จำนวนพนักงานฟื้นสภาพ โดยสมัครใจ	คน	551	1,055	1,606	618	1,432	2,050	778	1,658	2,436	657	1,142	1,799
อัตราพนักงานฟื้นสภาพ โดยสมัครใจ	%	7.6	7.1	7.3	9.1	10.4	10.0	12.1	13.1	12.8	10.5	9.2	9.6
ข้อมูลพนักงานฟื้นสภาพแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน		1,776			2,140			2,534			1,898	
อื่นๆ	คน		20			8			9			5	



รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานพันสภาพแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	2	0	2	6	1	7	4	1	5	0	3	3
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	15	12	27	20	16	36	18	14	32	22	9	31
ผู้บริหารระดับต้น	คน	37	14	51	39	14	53	33	34	67	20	28	48
พนักงาน	คน	509	1,024	1,533	567	1,375	1,942	728	1,580	2,308	626	1,072	1,698
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	24	16	40	7	4	11	10	4	14	9	3	12
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	58	85	143	25	74	99	29	88	117	35	76	111
ข้อมูลพนักงานพันสภาพแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	293	247	540	286	294	580	312	305	617	292	213	505
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	127	315	442	161	571	732	260	828	1,088	215	583	798
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	225	589	814	217	619	836	250	588	838	205	395	600

หมายเหตุ: พนักงานที่พันสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจและการเลิกจ้างทุกกรณี พนักงานที่พันสภาพการเป็นพนักงานโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน และพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ



ข้อมูลพนักงานที่ลาออกหรือลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอดบุตร

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร	คน	73	355	428	80	78	158	59	139	198	65	139	204
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงาน หลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร	คน	73	355	428	80	78	158	59	138	197	65	139	204
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงาน หลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร โดยยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	คน	73	355	428	80	74	154	59	138	197	60	128	188
อัตราการกลับมาของพนักงาน ที่ใช้สิทธิการลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร	%	100	100	100	100	100	100	100	99.3	99.5	100	100	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน ที่การลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลรักษาคลอดบุตร	%	100	100	100	100	94.9	97.5	100	100	100	92	92	92



ข้อมูลอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง

รายละเอียด	หน่วย	2563	2564	2565	2566
ข้อมูลเฉพาะเงินเดือน					
ผู้บริหารระดับสูง		1 : 0.69	1 : 0.64	1 : 0.61	1 : 0.59
ผู้บริหาร	สัดส่วน ชายต่อหญิง	1 : 0.90	1 : 0.88	1 : 0.89	1 : 0.90
พนักงาน		1 : 0.84	1 : 0.85	1 : 0.90	1 : 0.89
ข้อมูลเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ					
ผู้บริหารระดับสูง			1 : 0.64	1 : 0.61	1 : 0.58
ผู้บริหาร	สัดส่วน ชายต่อหญิง		1 : 0.69	1 : 0.89	1 : 0.90
พนักงาน			N/A	1 : 0.88	1 : 0.89

หมายเหตุ: ค่าตอบแทนอื่น ๆ หมายถึง เงินโบนัส เงินโบนัสพิเศษ โดยไม่นับรวมเงินที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ เช่น ค่าคลอดบุตร ค่าสงเคราะห์บุตร



ข้อมูลการอบรมของพนักงาน

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมดโดยเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	32.16	42.88	39.37	51.06	70.44	64.02	30.31	40.70	37.21	33.29	39.98	37.74
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง/คน	6.11	7.05	6.48	9.08	12.64	10.52	7.41	9.59	8.38	7.23	66.17	25.05
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมง/คน	19.56	18.43	19.02	31.96	29.56	30.77	21.69	22.36	22.02	26.77	34.52	30.85
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมง/คน	29.05	28.13	28.51	40.22	43.70	42.22	29.80	32.99	31.60	41.98	35.58	38.34
พนักงาน	ชั่วโมง/คน	34.38	42.47	40.03	53.14	67.02	62.82	29.68	36.91	34.69	33.67	38.11	36.74
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	ชั่วโมง/คน	23.74	32.23	28.18	44.11	56.26	50.51	18.42	25.79	22.33	20.39	23.77	22.22
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	ชั่วโมง/คน	36.23	43.13	41.24	58.11	72.79	68.82	35.60	41.15	39.69	38.51	39.18	39.01
อายุต่ำกว่า 30 ปี	ชั่วโมง/คน	45.30	44.40	44.61	46.18	52.33	50.82	35.67	31.30	32.56	49.73	51.42	50.88
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามประเภทหลักสูตรการอบรม													
การฝึกอบรมหลักสูตรบังคับ	ชั่วโมง/คน	6.16	7.80	7.26	14.37	15.21	14.93	7.95	8.39	8.25	7.15	7.08	7.10
การฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม	ชั่วโมง/คน	26.00	35.08	32.11	36.69	55.23	49.09	22.21	32.16	28.82	26.46	31.26	29.72
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน	บาท/คน	2,344			1,239			3,480			4,339		



ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	หน่วย	2563			2564			2565			2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการบาดเจ็บ	วัน				0	48	48	0	17	17	0	0	0
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน					0	1.27	1.27	0	0.49	0.49	0.00	0.00	0.00
จำนวนคนที่บาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้	คน	0	1	1	0	1	1	1	2	3	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้		0	0.03	0.03	0	0.03	0.03	0.03	0.05	0.08	0.00	0.00	0.00
จำนวนคนที่เสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดงาน	%			0.63			0.61			1.66			1.31

หมายเหตุ: อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน = จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด
 อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน = จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด
 อัตราการขาดงาน = (จำนวนวันขาดงาน / จำนวนวันทำงานทั้งหมด) x 100
 จำนวนวันขาดงาน ประกอบด้วย จำนวนวันที่พนักงานลาป่วย ลาป่วยจากอุบัติเหตุในหน้าที่ และการลาระหว่างวัน
 จำนวนวันทำงานทั้งหมด ประกอบด้วย จำนวนวันทำงานหักลบกับจำนวนวันลาที่ได้รับตามสิทธิ ได้แก่ ลาหยุดพักผ่อนประจำปี ลาเพื่อคลอดบุตร ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร ลาอุปสมบท และลาเพื่อทำหมัน



มิติสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2563	2564	2565	2566
การใช้พลังงานในองค์กร¹					
การใช้พลังงานทั้งหมด	กิกะจูล	601,592	543,853.66	588,998.95	550,222.57
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	167,109	151,070	163,610.82	152,839.60
ปริมาณการใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูล	25.75	25.91	30.47	29.59
การใช้ไฟฟ้า²					
	กิกะจูล	440,680	415,335.41	436,641.69	426,891.03
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	122,411	115,371	121,289.36	118,580.84
ค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า³					
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	10,403	9,823	8,140.58	6,807.18
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	5,200	4,910	4,069.47	3,402.91
การใช้น้ำมัน⁴					
	กิกะจูล	160,912	128,518.25	152,357.26	123,331.53
น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	กิกะจูล	1,469	706	154.77	694.01
	ลิตร	40,329	19,385	4,249.71	19,055.92
น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะทุกประเภท ในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	7,163	7,297	10,280.53	9,163.29
	ลิตร	196,675	200,366	292,399.16	263,521.44
น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะทุกประเภท ในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	152,280	121,517	141,921.96	113,474.23
	ลิตร	4,850,223	4,113,663	4,684,617.09	3,767,415.30
การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลการธุรกิจ⁵					
ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลการธุรกิจ	กิโลเมตร	829,886	93,430	1,972,307	6,201,192
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน ด้วยเหตุผลการธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	84.78	9.74	247.36	634.40



ประเภท	หน่วย	2563	2564	2565	2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก⁶					
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	14,039	11,619	21,771.02	20,844.94
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	61,193	57,674	60,632.55	59,278.56
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	75,232	69,293	82,403.57	80,123.50
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	0.64	0.55	1.11	1.12
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	2.78	2.75	3.14	3.19
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	3.41	3.30	4.25	4.31
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,592	1,306	1,512.28	1,940.06
การใช้น้ำประปา⁷					
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.58	0.46	0.50	0.49
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	578,300	461,668	501,555	487,553
- น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	40,055	48,816	93,621
ปริมาณน้ำประปาที่ใช้เฉลี่ยต่อคน	ลูกบาศก์เมตรต่อคน	26.09	21.99	25.95	26.22
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำประปา	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	325.12	249.09	334.66	315.49
ปริมาณน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	462,640	369,334	401,244	390,043
ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	462,640	369,334	401,244	390,043
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	32,044	39,052	74,897
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	N/A	32,044	39,052	74,897
ปริมาณน้ำบริโภค	ลูกบาศก์เมตร	115,660	92,334	100,311	97,511
- ปริมาณน้ำบริโภคในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	8,011	9,763	18,724



ประเภท	หน่วย	2563	2564	2565	2566
การนำน้ำทิ้งมาใช้					
การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	42,399	23,543	11,393	12,856
คิดเป็นร้อยละของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร	ร้อยละ	7.33	5	2	3
ขยะที่ถูกกำจัด⁸					
ขยะทั้งหมด	เมตริกตัน	4,559.34	2,753.74	3,003.95	2,888.03
ค่าความเข้มข้นของปริมาณขยะทั้งหมดต่อพนักงาน	กิโลกรัมต่อคน	206.79	131.19	155.42	155.33
	เมตริกตันต่อคน	0.21	0.13	0.16	0.16
	เมตริกตัน	32.14	45.14	19.63	23.64
ขยะอันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	32.14	45.13	19.37	23.42
ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการรีไซเคิล	เมตริกตัน	32.14	45.13	19.37	23.42
- ขยะอันตรายที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (หลอดไฟ ถ่านไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์)	เมตริกตัน	N/A	0.010	0.26	0.222
ขยะไม่อันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	4,527	2,708.60	2,984.30	2,864.40
- ขยะทั่วไปทั้งหมดที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	เมตริกตัน	3,961	2,147	2,599.07	2,333.94
- ขยะทั่วไปเฉพาะกลุ่ม 5 อาคารสำนักงานใหญ่	เมตริกตัน	1,148	478.57	607.44	493.05
- ขยะรีไซเคิลทั้งหมด	เมตริกตัน	12.15	19.43	32.28	34.76
- ขยะรีไซเคิลเฉพาะกลุ่ม 5 อาคารสำนักงานใหญ่	เมตริกตัน	12.15	19.43	32.28	34.76
- กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ⁹	เมตริกตัน	554	542.5	352.97	495.69
ขยะทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	598	607	405	554
ขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	3,961	2,147	2,599	2,334
การใช้กระดาษ A4¹⁰					
การใช้กระดาษ A4	เมตริกตัน	1,037	918.3	816.02	868.57
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ A4	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,182	1,046.8	930.26	990.17



หมายเหตุ:

- คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า
- ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในปี 2563-2565 มีสาเหตุจากการขยายขอบเขตของข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยได้นับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในพื้นที่เช่าและตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคารด้วย และการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่
- ข้อมูลค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่ามาจากการประมาณค่าที่ผู้ของระบบเครื่องปรับอากาศโดยอาศัยข้อมูลพื้นที่ใช้สอยของสาขาในพื้นที่เช่าและค่าการทำความเย็นที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ จำนวนวันและระยะเวลาในการเปิดทำการของสาขาธนาคาร
- ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร ในปี 2563 ปริมาณการใช้น้ำมันสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการใช้ไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในอาคารใหญ่ของอาคารเพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า และในปี 2565-2566 ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ดีเซลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติ
- ข้อมูลครอบคลุมการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจของพนักงานทั้งหมด ในปี 2563-2564 การเดินทางลดลง เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565-2566 ปริมาณการเดินทางเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย ทำให้การดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น ซึ่งการคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
- ก๊าซเรือนกระจกประกอบด้วยคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC)
 - ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า ตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัด ซึ่งได้จากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปี 2563-2566 เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนมกราคม ปี 2560 และเดือนเมษายน ปี 2563 ตามลำดับ
- ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำลดลง เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น
 - ข้อมูลขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2) ขยะทั่วไปจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศและศูนย์สนับสนุนต่างๆ ซึ่งประมาณน้ำหนักโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และสังกะดาช แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษเช็ด ซึ่งถูกนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลที่แยกต่างหากจากรายการข้างต้น
 - ข้อมูลจากการนำส่งกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้นเยื่อกระดาษ ในปี 2565 ปริมาณลดลงจากปี 2564 เนื่องจากธนาคารอยู่ระหว่างการจ้างผู้ให้บริการใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างรอการนำส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล
 - ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเปิดกระดาษของธนาคารคำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- การใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก**
ข้อมูลตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร
- การใช้น้ำประปา**
ข้อมูลตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร**
ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- ขยะ**
ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด



ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

Statement of use	Bangkok Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period [from January 1 to December 31, 2023].
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard	G4 Financial Services Sector Supplement Guidelines Integrated reporting

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
General disclosures						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	12-18	9-10			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting		15			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point		15			
	2-4 Restatements of information		16-21			
	2-5 External assurance		149			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	12-18,20-31,53-62	10			
	2-7 Employees		126-130			
	2-8 Workers who are not employees		67			
	2-9 Governance structure and composition	127-131	111-113			
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	121-122	112			
	2-11 Chair of the highest governance body	122,132	112			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts		6-8,11-12, 16-20,40-43			
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts		40-41,111-112			
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting		16-20			
	2-15 Conflicts of interest	148				
	2-16 Communication of critical concerns		89-90,120-121			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	144	114			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	145	113-114			
	2-19 Remuneration policies	138				
	2-20 Process to determine remuneration	138				
	2-21 Annual total compensation ratio			2-21-a, 2-21-b and 2-21-c	Confidentiality constraints	
	2-22 Statement on sustainable development strategy		6-8			
	2-23 Policy commitments		94-95, 115-119			
	2-24 Embedding policy commitments		94-95, 115-119			
	2-25 Processes to remediate negative impacts		95-97, 120-123			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns		87-90, 120-121			
	2-27 Compliance with laws and regulations		121			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-28 Membership associations		14			
	2-29 Approach to stakeholder engagement		32-35,88-89			
	2-30 Collective bargaining agreements		118			
Material topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics		16-21			
	3-2 List of material topics	85	20			
Risk and Crisis Management						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics (Risk management)		22,39-43			
Sustainable Finance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		23,45-54			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product Portfolio 2013	FS1 Policies with specific environmental and social components applied to business line		46			
	FS2 Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line		46-48			
	FS5 Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities		53-54			
	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		48-52			
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose		48-52			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Inclusive Finance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		24,55-60			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		55-58			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product Portfolio 2013	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		55-58			
GRI Financial Services Sector Supplement – Local Communities 2013	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		56			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS16 Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary		58-60			
Social Responsibility and Value Creation						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		25,61-69			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported		61-62			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		69			
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken		67-69			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		61			
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities		61-67			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		69			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		67-69			
Environmental and Carbon Footprint						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		26,70-79			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		77,136			
	302-2 Energy consumption outside of the organization		78,136			
	302-3 Energy intensity		77,136			
	302-4 Reduction of energy consumption		72-74			
	302-5 Reduction in energy requirements of products and services		74			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource		78-137,138			
	303-2 Management of water discharge related impacts		78			
	303-3 Water withdrawal		78-137,138			
	303-4 Water discharge		78-137,138			
	303-5 Water consumption		78-137,138			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		76,137			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		76,137			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		74,78,136-138			
	305-4 GHG emissions intensity		76,137			
	305-5 Reduction of GHG emissions		72,74,76			
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts		79			
	306-2 Management of significant waste-related impacts		79			
	306-3 Waste generated		79,138			
	306-4 Waste diverted from disposal		79,138			
	306-5 Waste directed to disposal		79,138			
Innovation and Digitalization						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		27,81-25			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported		81,83-85			
	203-2 Significant indirect economic impacts		83-84			
Customer Relations						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics (Customer satisfaction performance)		27,86-90			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS15 Policies for the fair design and sale of financial products and services		87-88			
Cybersecurity and Data Privacy Protection						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		28,91-97			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		93,95			
Talent Attraction and Development						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		29,99-103			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		134			
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		99-103			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		101			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Employee Welfare and Wellbeing						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		29,104-109			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		129-131			
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees		104-105			
	401-3 Parental leave		105			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system		107-108			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		107-108			
	403-3 Occupational health services		107-108			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		107-108			
	403-5 Worker training on occupational health and safety		108			
	403-6 Promotion of worker health		105-106			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impact directly linked by business relationships		107-108			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system		107-108			
	403-9 Work-related injuries (Absentee rate)		135			
	403-10 Work-related ill health		135			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		126-128			
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		133			
Corporate Governance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		30,111-114			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		112-113			
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		133			
Business Ethics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		30,115-123			
GRI 205: Anti- corruption 2016	205-1 Operation assessed for risks related to corruption		118			
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		123			
	205-3 Confirmed incidents of corruption and action taken		118,120-121			
GRI 406: Non- discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective action taken		121			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS15 Policies for the fair design and sale of financial products and services		119-120			



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bangkok Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2023 (1st January 2023 – 31st December 2023)

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 2023 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using AccountAbility's AA1000AS v3 for type 2 assurance. Note: The exception is for both direct and energy 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 only in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of BBL's adherence to AccountAbility's AA1000 Principles (2018):
 - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards 2021, and
 - GRI 3-1: Process to determine material topics.
- 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)²
 - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (Scope 2)²
 - GRI 305-3: Other indirect GHG emissions (Scope 3, Category 1 – water and paper consumptions, Category 6 – business travel by air only)²
 - 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)
 - GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men.

Our assurance engagement excluded the data and information of BBL's operations and activities outside Thailand, as well as those of 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 responsible is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information in 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 under the responsibility of BBL.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, 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 as no errors or omissions were detected, and that the direct and energy indirect GHG emissions data disclosed in the report are materially correct.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, with the exception of direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate assurance engagement is less than for a high assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites which occurs during a high assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.

¹ <https://www.globalreporting.org>

² GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out using AccountAbility's AA1000AS v3 and our verification procedure. The following though 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 key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Verifying data and information remotely via ICT application by sampling evidence to confirm the reliability of the selected indicators.

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 its stakeholders.
- 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 is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Impact: BBL has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in 7.5 relation to GHG emissions. For example: BBL has announced its target of 7.5% reduction in GHG emissions Scope 1 and Scope 2 from the base year of 2020. However, we believe that BBL's future reports should also address financed emissions which are the most relevant category of Scope 3 emissions for financial institutions, i.e. they are the emissions linked to the investment and lending activities of financial institutions (Category 15 in the GHG Protocols list of Scope 3 (Corporate Value Chain Accounting)).
- Responsiveness: BBL has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to reporting performance of the GRI disclosures associated with the key materiality topic.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. It is specifically noted that BBL has collected comprehensive data for GHG emissions relevant to Scope 1 and Scope 2.

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 are then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only works undertaken by LRQA for Bangkok Bank Public Company Limited and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 6 March 2024

Kamiga S.

Kamiga Sukkeaw
LRQA Lead Verifier

On behalf of LRQA (Thailand) Ltd.
No. 252/123, Muang Thai - Phatra Complex Tower B,
26th Floor, Unit 252/123 (C), Ratchadaphisek Road,
Huaykwang Sub-district, Huaykwang District,
Bangkok, 10310 Thailand

LRQA reference: BGK0000111

LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as "LRQA". LRQA 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 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, 2024.

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานและการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืนปี 2566 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยสแกน QR Code ด้านล่าง



สแกน QR Code

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการปรับปรุงรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

บิวหลวงโฟน 1333 หรือ +66 2645 5555



www.bangkokbank.com