



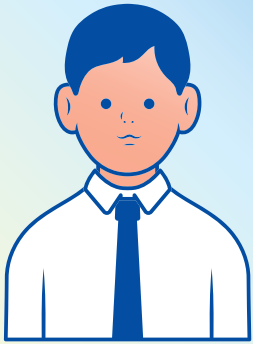
หมวดที่ 3

การดำเนินงาน

ด้านสังคมและชุมชน

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

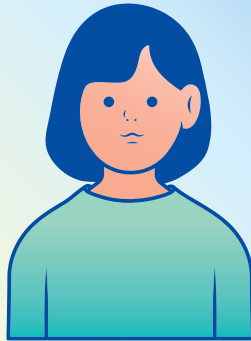
1



การดูแลเอาใจใส่พนักงานและ
การบริหารแรงงานสัมพันธ์



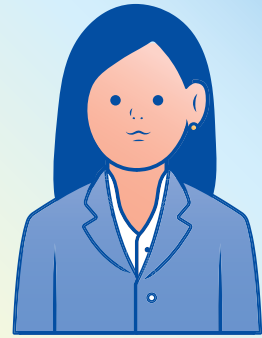
2



การดูแลสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



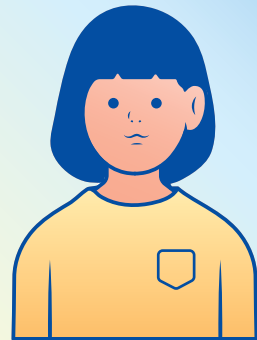
3



การพัฒนาศักยภาพ
ของพนักงาน



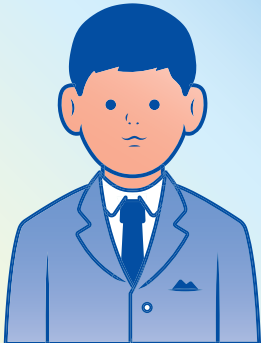
6



การไม่ใช้แรงงานเด็กและ
แรงงานผิดกฎหมาย



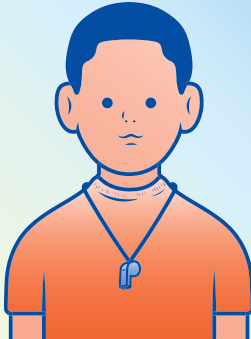
4



ความเท่าเทียมกันและ
การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน



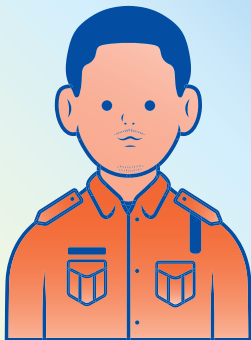
5



การให้สิทธิในการรวมตัว
เป็นสหภาพแรงงาน

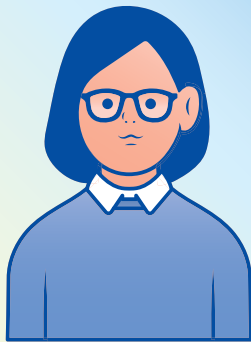


7



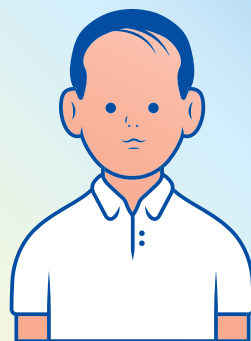
มาตรการรักษา
ความปลอดภัย

8



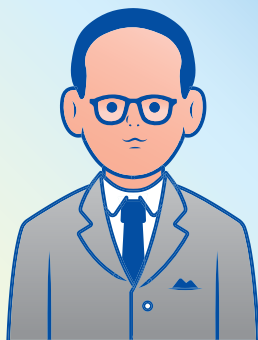
การเคารพสิทธิมนุษยชน
ของพนักงานและผู้ด้วย
โอกาสในสังคม

9



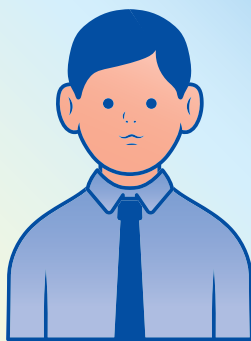
ปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและ
การส่งเสริมคุณค่าและพันธมิตร
ธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสังคม

10



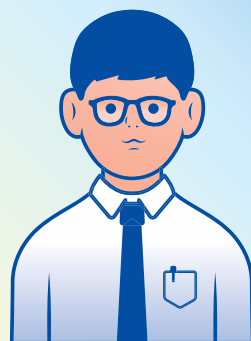
นโยบายการไม่เกี่ยวข้อง
กับการเมือง

11



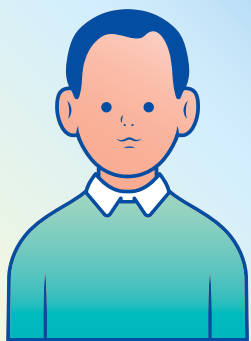
การคุ้มครองความปลอดภัย
ของลูกค้าและผู้ใช้บริการ

12



การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
ทางการเงินเพื่อประโยชน์ต่อ
ลูกค้าและผู้ใช้บริการ

13



การคุ้มครองข้อมูลและความเป็น
ส่วนตัวของลูกค้าและผู้ใช้บริการ

14



การไม่ละเมิดต่อกฎหมายเชิง
เศรษฐกิจและสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยจัดค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต เป็นการตอบแทนแก่พนักงานทุกคนที่ได้ทุ่มเทพลังกาย พลังใจ และพลังความคิดในการทำงานให้กับธนาคาร รวมถึงยังให้การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนาความเจริญเติบโตในสายอาชีพที่ยั่งยืนของพนักงาน โดยเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารมีระบบการบริหารค่าจ้างที่ชัดเจน เริ่มตั้งแต่การกำหนดเงินเดือนขั้นต้นเมื่อเริ่มการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากวุฒิการศึกษา ความรู้ ความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยไม่ขึ้นกับเพศหรือความแตกต่างทางศาสนาของพนักงาน อีกทั้งยังพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าจ้างขั้นต่ำ

ตามกฎหมาย ธนาคารพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีให้แก่พนักงานตามผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวปฏิบัติสำหรับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงกว่าระดับค่าแรงขั้นต่ำของประเทศ ตามที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างครบถ้วนและตรงเวลาตลอดมา โดยธนาคารได้วางแผนการบริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ อาทิ มีการพิจารณาจ่ายเงินโบนัสให้พนักงานในปีที่ผลประกอบการของธนาคารมีกำไรสุทธิ โดยแบ่งจ่ายงวดแรกในเดือนมิถุนายน และ งวดที่สองในเดือนธันวาคมของทุกปี ให้แก่ผู้ที่มีสภาพเป็นพนักงาน ณ วันจ่าย และไม่เป็นผู้กระทำความผิดฐานทุจริต หรือเป็นผู้ที่ได้รับโทษทางวินัยถึงขั้นปลดออก

การดูแลเอาใจใส่พนักงานและการบริหารแรงงานสัมพันธ์

สถิติการลาออกและการจัดรับพนักงานใหม่

ในปี 2560 ธนาคารมีจำนวนพนักงานที่ลาออกร้อยละ 7.4 ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานหญิง 1,379 คน และ พนักงานชาย 447 คน กลุ่มอายุที่มีการลาออกมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 25 – 35 ปี ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

การลาออก

	จำนวนพนักงาน	เพศ		อายุ				
		หญิง	ชาย	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25 ปี			
					25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	45 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
พนักงานประจำ	1,797	1,356	441	504	1,119	100	56	18
ลูกจ้าง	29	23	6	10	17	0	1	1
รวมทั้งหมด	1,826	1,379	447	514	1,136	100	57	19

ในปี 2560 ธนาคารมีการจัดรับร้อยละ 6.1 ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานหญิง 1,088 คน และ พนักงานชาย 434 คน กลุ่มอายุที่มีการจัดรับมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 21-25 ปี

การจัดรับ

	จำนวน พนักงาน	เพศ		อายุ		
		หญิง	ชาย	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
พนักงานประจำ	1,364	995	369	813	372	179
ลูกจ้าง	158	93	65	42	45	71
รวมทั้งหมด	1,522	1,088	434	855	417	250

ผลประโยชน์ที่ธนาคาร จัดให้กับพนักงาน

การส่งเสริมสุขภาพ อนามัย และความเป็นอยู่ที่ดี

ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย บริการเพื่อสนับสนุนการและการดูแลสุขภาพของพนักงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร และที่สมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีบริการทางการแพทย์ให้กับพนักงานทุกคน โดยพนักงานสามารถใช้บริการได้ที่ บริการสุขภาพ อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 4 ถนนสีลม และที่อาคารพระราม 3 ชั้น 2 ถนนพระราม 3 โดยที่สำนักงานใหญ่ ธนาคารได้จัดให้มีแพทย์ทั่วไปและแพทย์เฉพาะทางอยู่ประจำ รวมถึงบริการตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ หากพนักงานไปรับบริการตรวจรักษาที่สถานพยาบาลทั่วไป จะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลและต้นทุนกรรมได้ตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ และพนักงานที่เกษียณอายุจากการทำงานที่มีอายุงานต่อเนื่องตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไปยังสามารถเข้ารับบริการตรวจรักษาที่บริการสุขภาพของธนาคารได้ตลอดชีวิตโดยไม่ต้องเสียค่ายาและค่าธรรมเนียมแพทย์

การให้สิทธิในการลาหยุดงาน

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับพนักงานในการลาป่วย การลากิจ การขอยุติพักก่อนประจำปี การลาเพื่อคลอดบุตร การลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร การลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ การลาอุปสมบท และการลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น ธนาคารยังได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในบางเรื่องให้แก่พนักงานซึ่งสูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด เช่น การลาป่วย ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ลาป่วยได้ 30 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม แต่ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยสูงสุดถึง 90 วันทำการ

เงินกองทุนเพื่อพนักงาน

ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายกองทุนประกันสังคม โดยส่งเงินสมทบในส่วนของนายจ้างครบถ้วนและตรงเวลา และจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พนักงานสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกโดยเลือกนโยบายการลงทุนและบริหารความเสี่ยงของตนเองได้ตามความประสงค์ของพนักงานแต่ละคน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ได้จัดให้มีการลงทุนในลักษณะที่พนักงานสามารถเลือกระดับความเสี่ยงได้ด้วยตนเอง (Employee's Choice) โดยในปี 2560 คณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ได้เพิ่มประเภทสินทรัพย์ที่ลงทุนจาก 4 ประเภทเป็น 6 ประเภท และเพิ่มนโยบายการลงทุนตามระดับความเสี่ยงจาก 5 นโยบาย เป็น 8 นโยบาย เพื่อให้สมาชิกกองทุนฯ สามารถเลือกกองทุนและนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับความต้องการผลตอบแทนเมื่อเกษียณอายุและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้เหมาะสมกับตนเองยิ่งขึ้น โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้งในช่วงเวลาที่กำหนด

เงินกู้

ธนาคารจัดเงินกู้ให้แก่พนักงานตามความประสงค์และความจำเป็น เพื่อแบ่งเบาภาระของพนักงาน โดยครอบคลุมถึงการซื้อที่ดินหรือบ้าน หรือการปลูกสร้างบ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ดัดแปลง หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง การซื้อรถยนต์ ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การซื้อเครื่องใช้จำเป็นสำหรับการครองชีพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของพนักงาน และการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เงินสงเคราะห์

ในกรณีที่พนักงานถึงแก่กรรมหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ในธนาคาร อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ ธนาคารจัดให้มีเงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพ นอกจากนั้นพนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก จนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกเหนือจากเงินสงเคราะห์ที่ได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

สิทธิการลาคลอดบุตร

ธนาคารให้สิทธิพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ลาเพื่อคลอดบุตรได้ก่อนและหลังคลอดรวมกันไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม และไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ขอลา สำหรับพนักงานชาย ธนาคารให้สิทธิลาไปเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรได้ 5 วัน นับแต่วันที่ภรรยาคลอดบุตรแต่ต้องอยู่ภายใน 15 วันแรกนับแต่วันที่ภรรยาคลอดโดยได้รับค่าจ้างเต็ม โดยในปี 2560 มีพนักงานที่ใช้สิทธิลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร มีจำนวน 622 คน เป็นเพศชาย 98 คน และเพศหญิง 524 คน

ในจำนวนพนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตรดังกล่าวข้างต้น ผู้ที่กลับมาปฏิบัติงานตามเดิมและปฏิบัติงานต่อไปอีกอย่างน้อย 12 เดือน มีจำนวน 592 คน เป็นเพศชาย 93 คน และเพศหญิง 499 คน โดยจำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังการลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ของจำนวนผู้ใช้สิทธิลา

จำนวนพนักงาน (คน)

	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร	98	524	622
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตรแล้วกลับมาปฏิบัติงาน	93	499	592
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร แล้วกลับมาปฏิบัติงานต่อไปอย่างน้อย 12 เดือน	93	499	592
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังการลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร (ร้อยละ)	95	95	95

การดูแลสุขภาพแวดล้อม ในการทำงาน

ธนาคารจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีในส่วนของอาคารสถานที่โดยมีระบบและอุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานเป็นสำคัญ

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางปรับปรุงความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อดูแลสุขภาพปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้กับพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดโอกาสให้มีตัวแทนของพนักงานเข้าร่วมอยู่ในคณะกรรมการฯ ดังกล่าวด้วย

คณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำสำนักงานและสาขาที่มีพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป

ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด รวมทั้งสิ้น 37 แห่ง เพื่อดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

คณะกรรมการในแต่ละแห่งมีสมาชิกอย่างน้อย 5 คน ยกเว้นอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารพระราม 3 มีสมาชิก 11 คนประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ 1 คน กรรมการผู้แทนระดับผู้บังคับบัญชา และกรรมการผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการ ร่วมเป็นคณะกรรมการ มีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี

ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา คณะกรรมการ ได้สรุปสถานะในเรื่อง สุขอนามัยและความปลอดภัย โดยพบว่ามีอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานเกิดขึ้นกับพนักงาน 3 คน เป็นชาย 1 คน หญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ที่ต้องหยุดการทำงาน 7 – 15 วัน โดยไม่มีกรณีการได้รับเชื้อโรคที่สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด ทั้งนี้ ไม่มีผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน

ประเภท	2557	2558	2559	2560
บาดเจ็บจากการทำงาน (ชาย)	1	5	1	1
บาดเจ็บจากการทำงาน (หญิง)	3	1	2	2
จำนวนวันที่หยุดการทำงาน	14 วัน – 4 เดือน	7 วัน – 3 เดือน	10 วัน – 3 เดือน	7 – 15 วัน
โรคที่เกิดจากการทำงาน	0	0	0	0
ผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน	0	0	0	0

อย่างไรก็ตาม พนักงานที่ทำงานให้บริการลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความเสี่ยงที่จะเกิดโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจ เช่น ไข้หวัดใหญ่ ซึ่งธนาคารได้มีโครงการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันให้กับพนักงานปีละครั้ง เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรค

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคาร มีนโยบายการเรียนรู้ที่มุ่งหวังให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างมีเป้าหมายและวัดผลได้โดยเน้นการพัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากรให้สามารถทำงานและมีความก้าวหน้าในองค์กรได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตลอดจนเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมสำหรับแข่งขันทางธุรกิจและสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันได้อย่างทันสถานการณ์

การอบรมและการให้ความรู้แก่พนักงาน



ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมง
การฝึกอบรม
26 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



จำนวนหลักสูตรที่อบรม
127 หลักสูตร



จำนวนรุ่นที่อบรม
671 รุ่น



จำนวนพนักงานที่เข้าอบรม 12,485 คน
คิดเป็น ร้อยละ 50.95 ของจำนวน
พนักงานทั้งหมด



ชาย
3,479 คน



หญิง
9,006 คน



นครหลวง
7,759 คน



ต่างจังหวัด
4,726 คน

ข้อมูล

	2559	2560
ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม ต่อชั่วโมงต่อคนต่อปี	30	26
จำนวนหลักสูตรที่เปิดอบรม	100	127
จำนวนรุ่นที่จัดอบรม	598	671
จำนวนพนักงานที่เข้าอบรม	12,537 (49.1%)	12,485 (50.95%)
ชาย	3,392	3,479
หญิง	9,145	9,006
นครหลวง	7,709	7,759
ต่างจังหวัด	4,828	4,726

ในปี 2560 ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคนต่อปี ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว เนื่องจากมีการทบทวนเนื้อหาหลักสูตรใหม่ให้มีความกระชับมากขึ้น ทำให้ชั่วโมงการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ลดลง เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ จากเดิมอบรม 247.50 ชั่วโมง เหลือ 165 ชั่วโมง โดยจัดให้มีการศึกษาด้วยตัวเองผ่านระบบ e-Learning 30 ชั่วโมง นอกจากนี้ จำนวนพนักงานจัดรับใหม่ในปี 2560 มีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมา ซึ่งหลักสูตรเฉพาะตำแหน่ง เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์เป็นหลักสูตรหลักสำหรับพนักงานเข้าใหม่

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน แก่พนักงาน

ธนาคารกรุงเทพมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การขยายตัว และการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อสร้างความสามารถให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการอันหลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ

โดยธนาคารมีหน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีศักยภาพครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านสินเชื่อ (Credit Skill) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship Skill) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skill) รวมทั้งมุ่งผลักดันให้เกิดการจัดการการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบ 70:20:10 โดยร้อยละ 70 ของการเรียนรู้และพัฒนา มาจากประสบการณ์การทำงาน และการแก้ปัญหาผ่านการลงมือทำ (Experiential Learning) โดยพนักงานได้เรียนรู้และศึกษาจากงานประจำหรือจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ หรือโครงการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ร้อยละ 20 มาจากการได้รับการแบ่งปันความรู้จากบุคคลอื่น ๆ เช่น Coaching & Feedback จากหัวหน้างาน พี่เลี้ยง รวมถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และ ร้อยละ 10 มาจากการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรโดยผสมผสานวิธีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 70:20:10 ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสื่อสารให้ผู้เข้าเข้าใจ บทบาทในการดูแลและพัฒนาทีมงาน และเน้นการพัฒนาผู้บริหารให้สามารถบริหารงาน บริหารทีมสู่เป้าหมายองค์กรได้สำเร็จ ด้วยเนื้อหา เครื่องมือ และวิธีการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ดังตัวอย่างหลักสูตรและโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร ที่สำคัญในปี 2560 มีดังนี้

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษใน

โครงการ Enhanced Language Agility

เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของเศรษฐกิจในยุค 4.0 และตามกลยุทธ์ของธนาคารในเรื่อง Regionalization และ Digitalization ธนาคารได้จัดโครงการ Enhanced Language Agility ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ Mobile Application, Blended Learning และ Private Class อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 มุ่งเพิ่มทักษะของพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธนาคารในระดับนานาชาติ โดยใช้เทคโนโลยีมาขยายช่องทางการเรียนรู้ในโลกยุคดิจิทัล การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ทั้งในรูปแบบห้องเรียน (Classroom) และ e-Learning เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มผู้เรียน และผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

โครงการ Enhanced Language Agility แบ่งการพัฒนาออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (Beginning Level) สำหรับพนักงานทั้งธนาคาร ผ่าน English Application โดยพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกสามารถเข้าเรียนได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ผ่าน Mobile Application เป็นการวางรากฐานภาษาอังกฤษด้านการฟัง การอ่าน และการสื่อสารเบื้องต้น
2. ภาษาอังกฤษระดับกลาง (Intermediate Level) เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบ Blended Learning
3. ภาษาอังกฤษระดับสูง (Advanced Level) เน้น Business English Communication ให้แก่ผู้บริหาร โดยรูปแบบการเรียนรู้เป็นกลุ่มขนาดเล็ก 2-3 คน (Private Class)

ในปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษให้กับสายลูกค้า ธุรกิจ และสายสนับสนุน จำนวน 1,600 คน โดยในปี 2561 จะขยายการพัฒนาไปยังภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และสามารถนำความรู้ภาษาต่างประเทศไปปรับใช้ในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะที่จำเป็น

ในอนาคต (Knowledge Day Forum)

เป็นโครงการที่ธนาคารจัดต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ มุ่งเน้นการสร้างทักษะเพื่อการทำงานในอนาคตให้กับพนักงานของธนาคาร ปลุกฝังค่านิยมในการพัฒนาตนเอง และมีความคล่องตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน อาทิ เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การแข่งขัน ความหลากหลายของภาษาและวัฒนธรรม และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในอนาคตได้

Knowledge Day Forum เน้นการพัฒนาทักษะการทำงานในอนาคต (Future Skill) ใน 3 ด้าน คือ Digital Transformation, Innovative Thinking และ Millennial & Aging Society เป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลง สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และมีนวัตกรรม จุดประกายความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มวิชาชีพ เริ่มต้น หรือ สตาร์ทอัพ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งให้ความรู้เรื่องการวางแผนทางการเงิน การออม ภาษี ที่ตอบโจทย์ลูกค้ายุค Millennial & Aging Society ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็น และจะช่วยให้พนักงานธนาคารสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง เป็นประโยชน์ต่อการบริการลูกค้าและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต ในปี 2560 มีพนักงานสนใจและเข้าอบรมจำนวนกว่า 2,700 คน

หลักสูตรด้านการบริหาร และพัฒนาคน

สำหรับหัวหน้างาน และผู้บริหาร

(People Management and Leadership)

ธนาคารตระหนักดีว่าหัวหน้างานเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาพนักงาน หลักสูตรนี้เน้นการสร้างความสามารถของหัวหน้างานในการดูแลพนักงาน พัฒนาให้เกิดทักษะการสอนงานและดูแลทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้บริหาร ผ่านหลักสูตร BBL People Manager: Managing People for Success, Performance Management System & Coaching and Feedback, BBL Coaching for People Development และ Developing Coaching Capability รวมทั้งมีการปรับแนวคิดและเพิ่มทักษะให้กับกลุ่มที่เลี้ยงที่ได้รับการคัดเลือก ให้เห็นความสำคัญในบทบาทที่ได้รับ และมีเทคนิค ทักษะ สามารถดูแลให้คำแนะนำ และสอนงานเบื้องต้นให้แก่ทีมงานได้ผ่านหลักสูตร Supervisory & Time Management, BBL Mentoring Program ปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาหัวหน้างาน และผู้บริหารเป็นจำนวน 760 คน

โครงการผู้บริหารทดแทน

โครงการเพื่อเตรียมความพร้อม พัฒนาและสร้างผู้บริหารสำหรับสายลูกค้าบุคคลและสายลูกค้าธุรกิจ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วของธนาคาร หลักสูตรนี้เน้นการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงสู่การเป็นผู้บริหาร โดยใช้การพัฒนาในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การมอบหมายงาน (Project Based Learning) และการฝึกภาคปฏิบัติ (On-the-Job Training) เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และภาวะผู้นำ เตรียมให้พร้อมสู่การเป็นผู้บริหารสาขาและสำนักธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2560 มีการพัฒนาผู้บริหารทดแทนรวม 6 รุ่น เป็นจำนวน 156 คน

หลักสูตรเสริมสร้างความสามารถ

ในการขยายธุรกิจ (Professional

Business Development)

ธนาคารจัดการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ เพื่อพัฒนามุมมองทางธุรกิจ ความสามารถในการขยายธุรกิจของธนาคาร มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า พัฒนาความสามารถในการเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจให้แก่ลูกค้า และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารแบบครบวงจรด้วยหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่ Integrated Product for Total Solution, Consultative Selling และ Business Negotiation มีรูปแบบการเรียนรู้ในแบบ Workshop กระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงจากการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนมีการติดตามผลการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง โดยในปี 2560 ได้จัดอบรมทั้งสิ้น 15 รุ่นเป็นจำนวน 360 คน

นอกจากนี้ บริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ยังได้ร่วมกับสายลูกค้าบุคคล จัดทำบทเรียนออนไลน์สอนการใช้งานแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชัน Financial Calculator, Smart Plan และ Investment Portfolio เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการนำเสนอบริการวางแผนทางการเงินและการลงทุนต่อลูกค้า ให้แก่พนักงานและผู้จัดการสาขาที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ โดยให้เรียนรู้ผ่านคอมพิวเตอร์สาขา แบบ Self Learning

พนักงานทุกคนจะได้รับการประเมินผลงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งงาน และค่าตอบแทนการทำงาน โดยให้พนักงานประเมินตนเอง หลังจากนั้นหัวหน้างานจะประเมินพนักงาน และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพนักงาน แล้วสรุปให้ผู้บริหารสายงานพิจารณาผลประเมินก่อนที่จะนำเสนอให้กับสายทรัพยากรบุคคล

ความเท่าเทียมกัน และการไม่เลือกปฏิบัติ ในการจ้างงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากร ซึ่งมีคุณภาพและเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างความสำเร็จและเจริญเติบโตให้แก่องค์กรโดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่อง เพศ อายุ สัญชาติ ตลอดจนไม่มีนโยบายใช้แรงงานเด็ก ทั้งนี้ ธนาคารให้โอกาสในการสมัครเข้าทำงานโดยเน้นความเชี่ยวชาญและศักยภาพในตัวบุคคลเป็นหลัก เพื่อเชิญชวนให้บุคคลทั่วไปได้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร อีกทั้งยังเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับพนักงานหญิง ดังนี้

ในจำนวนพนักงานทั้งหมด ร้อยละ 66.64 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารทั้งหมด ร้อยละ 51.50 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารชั้นต้นทั้งหมด ร้อยละ 52.30 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด (ห่างจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ 2 ระดับชั้น) ร้อยละ 34.40 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารในตำแหน่งที่สร้างรายได้ให้องค์กร เช่น งานขาย เป็นต้น (ไม่รวมงานสนับสนุน เช่น ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมาย ฯลฯ) ร้อยละ 48.50 เป็นเพศหญิง

ธนาคารมีผู้บริหารที่มีสัญชาติไทยในสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 96.7 ของเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป

ในปี 2560 ค่าตอบแทนรวมระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง เมื่อคิดรวมผลประโยชน์และสวัสดิการที่นอกเหนือจากเงินเดือนปกติ เช่น โบนัส และเงินตอบแทนพิเศษอื่น ๆ มีอัตราส่วนประมาณ 1.35

ในปีที่ผ่านมา ไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องความเท่าเทียม และการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานดังกล่าว

การให้สิทธิในการรวมตัว เป็นสหภาพแรงงาน

ในปัจจุบันธนาคารมีสหภาพแรงงาน 3 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ สหภาพพนักงานธนาคารกรุงเทพ และ สหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยสามารถสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานได้โดยไม่มีการปิดกั้น

ในปี 2560 มีพนักงานและผู้บังคับบัญชาร่วมเป็นสมาชิกสหภาพ จำนวนกว่า 10,000 คน เพื่อเป็นตัวแทนด้านแรงงานสัมพันธ์ให้กับพนักงานทั้งหมดของธนาคาร

การไม่ใช้แรงงานเด็ก และแรงงานผิดกฎหมาย

ธนาคารไม่มีการจ้างแรงงานเด็กที่ต่ำกว่าอายุ 18 ปี และไม่มีการใช้แรงงานบังคับหรือแรงงานเกณฑ์ ธนาคารกำหนดคุณสมบัติในการจัดรับพนักงานใหม่ต้องเป็นบุคคลที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าในระดับปริญญาตรีสำหรับทุกตำแหน่งงานทั่วประเทศ โดยมีการทำสัญญาจ้างกับพนักงานทุกรายที่จัดรับ

มาตรการการรักษาความปลอดภัย

ธนาคารจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยส่วนรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า พนักงาน และเจ้าหน้าที่บริหาร ตลอดเวลาทำการในสำนักงานและในสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของอาคาร สถานที่ และทรัพย์สิน

พนักงานรักษาความปลอดภัยของธนาคารจะประสานงานกับสถานีตำรวจในท้องที่ เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสร้างความคุ้นเคยในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องความปลอดภัยและการดูแลชุมชนโดยทั่วไป

พนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นลูกจ้างของธนาคารมีทั้งหมด 38 คน ทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 โดยเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วย การใช้วิทยุสื่อสาร การใช้อาวุธ การต่อสู้ป้องกันตัว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจราจร การตรวจการณ์ และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นลูกจ้างผู้รับเหมาประจำ (Outsource) มีทั้งหมด 656 คน ทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชนโดยตรง แต่อบรมในหัวข้อคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อพัฒนาทางด้านความคิด จิตใจ สติสัมปชัญญะในการทำงาน

การเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ธนาคารนำกฎหมายแรงงาน รวมถึงระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย มาใช้เป็นแนวปฏิบัติเบื้องต้นต่อพนักงาน และยังมีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ดูแลและส่งเสริมชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงานบนพื้นฐานของความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน อันส่งผลต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนเคารพสิทธิมนุษยชน โดยไม่มีการจ้างงานหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีการกีดกันในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา แต่อย่างใด

ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยการดำเนินกิจการอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจมีต่อสิทธิของพนักงาน ชุมชน สังคม และผู้เกี่ยวข้อง โดยดูแลและระมัดระวังไม่ให้เกิดการดำเนินกิจการของธนาคารก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีส่วนร่วมในการทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

ธนาคารได้เผยแพร่แนวปฏิบัติดังกล่าว ต่อพนักงานของธนาคาร ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร อีกทั้งพนักงานยังสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ภายในธนาคาร BBL Connect

ด้วยสภาพแวดล้อมด้านสังคมและการทำงานในประเทศไทยที่ไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งแยกชนชั้น การกีดกันระหว่างเพศ และชนกลุ่มน้อยในระดับรุนแรง ทำให้ในปีที่ผ่านมา ธุรกิจของธนาคารไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร

แนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนของธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ซึ่งให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท นอกจากนี้ บริษัทที่ให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขาสำนักงานธุรกิจ และสถานประกอบการของธนาคาร ที่จะต้องหมุนเวียนเข้ารับการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

ปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและการส่งเสริมคุณค่า และพันธมิตรธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสังคม

โครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED)

ภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐ

ธนาคารและบริษัทชั้นนำของประเทศรวม 12 บริษัทเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อนโครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED: Leadership Program for Sustainable Education) ภายใต้แผนงานการขับเคลื่อนโครงการ “สานพลังประชารัฐ” ของคณะทำงานด้านการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ (E5) เพื่อผลักดันการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้นำองค์กร และส่งเสริมการพัฒนาการศึกษาไทยอย่างยั่งยืน ผ่านกลไกการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยมีผู้นำรุ่นใหม่ หรือ School Partner ซึ่งผ่านการอบรมอย่างเข้มข้น ลงพื้นที่ปฏิบัติงานร่วมกับสถานศึกษาและชุมชนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยภาคเอกชนให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาโรงเรียน

การดำเนินโครงการในปี 2560 ธนาคารได้รับเป็นเจ้าภาพพัฒนาโรงเรียนจำนวน 207 แห่งใน 42 จังหวัดทั่วประเทศ โดยส่งอาสาสมัคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารระดับผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส และเจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโสจากสาขา ในจังหวัดต่าง ๆ ที่ร่วมโครงการ ไปทำหน้าที่ School Partner จำนวนรวมทั้งสิ้น 80 คน กระจายกันเข้าไปทำงานร่วมกับผู้อำนวยการโรงเรียน คณะครู นักเรียน และชุมชน เพื่อสอบถามและศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาโรงเรียน โดย School Partner จากธนาคาร ได้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อำนวยการโรงเรียนในการจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียน จำนวนรวม 750 โครงการ เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากธนาคาร ซึ่งธนาคารได้อนุมัติงบประมาณให้แผนการพัฒนาทุกโครงการ และได้เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่มกราคมปี 2560 เป็นต้นมา แผนการพัฒนาของโรงเรียนทั้ง 750 โครงการ จำแนกตามประเภทโครงการได้ 5 ประเภท ดังนี้

- พัฒนาทักษะวิชาชีพธุรกิจ 31%
- ส่งเสริมการเรียนรู้การสอนด้านวิชาการ 25%
- พัฒนาทักษะวิชาชีพเกษตรกรรม 21%
- พัฒนาทักษะด้านดนตรีและกีฬา 15%
- อื่น ๆ 8%



การดำเนินโครงการทุกโครงการดังกล่าว มีความก้าวหน้าอย่างน่าพอใจ โดยนักเรียนมีโอกาสได้เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในเรื่องที่สนใจ ผู้อำนวยการและครูได้เรียนรู้การบริหารโครงการร่วมกับภาคเอกชน ชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการพร้อมทั้งเรียนรู้แนวคิดและเทคนิคใหม่ ๆ ไปด้วย และอาสาสมัคร School Partner ของธนาคาร ได้มีโอกาสนำความรู้ประสบการณ์และสายสัมพันธ์จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเข้าไปถ่ายทอดให้แก่เยาวชนและผู้บริหารการศึกษาในโรงเรียนต่าง ๆ ทำให้การพัฒนาโรงเรียนทั้ง 207 แห่ง มีส่วนสร้างเด็กเก่ง จำนวน 58,016 คน และสร้างครูมืออาชีพ จำนวน 2,677 คน ให้ได้มาตรฐานตามที่ภาครัฐกำหนดไว้ การร่วมดำเนินโครงการ CONNEXT ED สะท้อนถึงเจตนารมณ์ของธนาคารในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาความยั่งยืนให้แก่ระบบการศึกษาพื้นฐานของโรงเรียนทั่วประเทศ

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมของธนาคาร ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน การดูแลชุมชนและสังคมดังกล่าว ธนาคารไม่ได้มุ่งหวังประโยชน์ในทางการเมืองทั้งต่อธนาคารและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียใด ๆ

การคุ้มครอง ความปลอดภัย ของลูกค้าและผู้ใช้บริการ

ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมหลักจริยธรรม และจรรยาบรรณธุรกิจ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับการใช้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการของธนาคาร โดยแสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคให้ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านช่องทางการติดต่อกับสาขารณชนทั่วไป เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร และยังปิดประกาศข้อมูลดังกล่าวไว้ ณ สาขาธนาคารทุกแห่งด้วย เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตามขั้นตอนในการกำกับดูแลที่ได้มาตรฐาน และข้อกำหนดของทางการก่อนนำเสนอต่อลูกค้า เพื่อดูแลการออกผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันการเงิน ทั้งในด้านกฎหมาย ด้านการกำกับดูแล ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการตรวจสอบ และด้านผลกระทบต่อสังคม เป็นต้น

ธนาคารได้จัดทำเอกสารรายละเอียดข้อมูล (Fact Sheet) สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารนำเสนอลูกค้าในปัจจุบัน เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ลูกค้าได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับตนได้

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ สาขาของธนาคาร บัณฑิตวงโฟน 1333 เป็นต้น ธนาคารมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า และติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบผล



การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อประโยชน์ต่อลูกค้า และผู้ให้บริการ

สำหรับการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อเนื้อหาและข้อความประชาสัมพันธ์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่จะนำเสนอต่อตลาด และได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการก่อนการเผยแพร่โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาข้อความให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่สื่อสารคลุมเครือ หรือมีเนื้อหาโฆษณาเกินจริง ซึ่งอาจมีผลกระทบทำให้ลูกค้าเกิดการเข้าใจผิดและทำให้เกิดความเสียหายได้ รวมถึงขนาดของตัวอักษรที่ต้องมีขนาดที่ไม่เล็กเกินไป ผู้บริโภคโดยทั่วไปสามารถมองเห็นได้ง่าย รวมถึงการชี้แจงข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคด้วย

การคุ้มครองข้อมูลและ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และผู้ให้บริการ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้ร่วมทำธุรกรรมกับธนาคาร ธนาคารให้สิทธิผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น กรณีที่ลูกค้าต้องการตรวจสอบความถูกต้องหรือยืนยันยอดเงินในบัญชีก็สามารถทำได้โดยตรงที่สาขาหรือสำนักธุรกิจของธนาคารในเวลาทำการ หรือ ติดต่อธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดเตรียมให้ เช่น บัญชีโทรศัพท์ 1333 เว็บไซต์ www.bangkokbank.com หรือ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต บัญชีไอแบงก์กิ้ง

