

2016年 企業社會責任及 公益活動報告

盤谷銀行 (大眾有限公司)



目錄

- 2 董事長致辭
- 4 本報告之內容
- 14 對利益相關方的重視及其參與
- 23 實踐公司良好治理原則
- 24 參與社區和社會的經濟發展
- 38 照顧員工，健全工作環境
- 50 重視社區與社會
- 60 對產品、客戶及消費者負責
- 68 環保措施的實施
- 78 2017 年的目標及願景



「銀行成為榮獲泰國證券交易所公佈的
『2016年泰國永續投資股』
(Thailand Sustainability
Investment, THSI)
稱號的機構之一。」



董事長致辭

銀行借《銀行年報》報告銀行過去一年經營業務的機會，向各位股東、客戶及關心銀行業務成長的各界民眾，廣泛地披露銀行經營成長的重要資訊。其中內容包含經營業績、經營管理戰略以及企業對社會責任所做的工作。

過去2年中，銀行更加重視企業在社會責任方面的戰略及工作成果的詳細披露，由此將企業社會責任及公益活動報告與企業執行長遠發展戰略的經營成果分離，另行編輯成冊。此次為第三年單獨編輯《企業社會責任及公益活動報告》，經調整後，該報告更符合規範標準。

今年不只是企業界，全國各界都遭遇諸多無法預料的困境，特別是先皇普密蓬大帝駕崩，使泰國子民和世界各國人民無比悲痛。

銀行深刻意識到，皇室是泰國人民的精神凝聚中心，也是世世代代緊密團結泰國人民成為一體的巨大力

量。由此，銀行自成立至今，72年來始終重視對廣大民眾所愛戴的皇室的崇敬與敬仰。

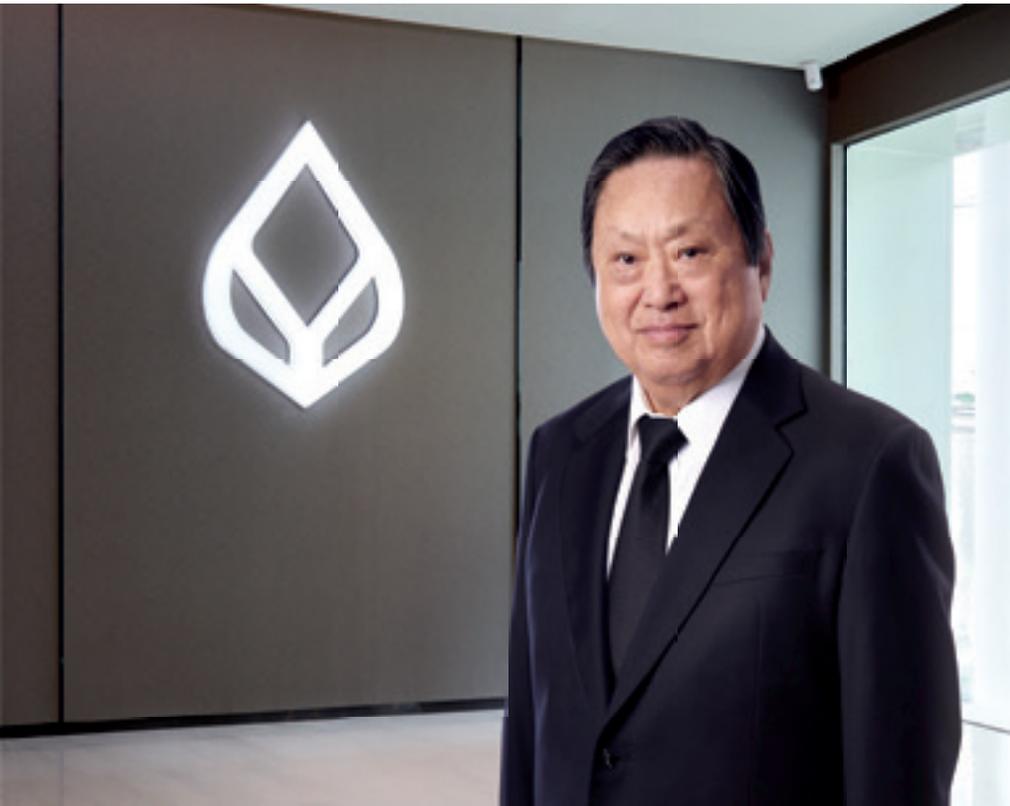
銀行的《2016年企業社會責任及公益活動報告》，從三個方面，彙集符合國際標準的，銀行經營可持續發展的重要活動及成果。其中包括：發展經濟方面，發展自然資源和環境方面及發展社會責任方面。其總體的工作重要成果如下：

發展經濟方面 銀行重視各界客戶使用金融產品的便利度，開發多元的金融產品及服務，全面滿足廣大客戶的需求；通過現代科技持續不斷地創新、提升服務品質，使客戶可以更方便、安全地操作金融業務；為客戶節省時間、降低費用，並減少使用能源，降低業務操作過程中的紙張使用；同時為偏遠地區的客戶創造了更多機會，使他們可以使用銀行的產品及服務；提升資訊保密的能力，使客戶放心使用銀行的服務；同時，推動社會弱勢群體，如偏遠地區的弱勢群

體、退休人員及在泰國工作的外籍勞工等使用金融服務的機會。銀行還支持泰國民間向東盟各國拓展業務，如建立「東盟聯絡中心」，通過電視、網絡及其他社交媒體向民眾傳播相關知識等。

此外，銀行還扶持泰國及本區域內的中小型企業，例如為農民和農業加工企業及個人客戶，通過多種適合各種群體的活動，培訓經營財會系列知識，為其開通使用以往無法使用的金融服務渠道。銀行還通過常年開設的各種項目計劃，為客戶及普通民眾提供量身訂制的金融知識培訓課程。如「農業發展計劃」、「磨鑿家庭理財計劃」，以及為鼓勵緬甸業者重視提升自身素質，應對東盟成立後帶來的機遇與挑戰，而在緬甸電視臺播放的電視紀錄片「妙計可施」(Idea Can Do) 節目等。

發展自然資源和環境方面 過往的一年，銀行對全球氣候變遷 (Climate Change) 負起了應有的責任。



銀行獲溫室氣體排放管理機構（公共機構）納入其自願管理溫室氣體排放機構名錄。銀行以總行大廈作為樣板，並陸續擴展到銀行其他辦公大樓。此外，銀行作為泰國第一家和唯一一家銀行，把不再使用的各類電子設備，按國際標準送入處理和再利用系統。2016年銀行集中處理總行大廈、拍喃三辦公樓及翠蒂芙辦公樓的250多噸電子設備，並送入上述有利於自然環境的處理系統進行處理。未來目標將曼谷分行和各府分行納入該項目中。

發展社會責任方面 銀行持續多樣化地為社會和社區投入，如崇敬皇室、維護宗教、保護優秀的藝術和文

化，支持社會公益活動，以及為青少年提供接受教育的機會。特別是對教育方面的投入，銀行從多方面給予支持，從為偏遠地區的學校捐建校舍，為中學及大學學習優秀但缺乏資金的學生提供獎學金，支持青少年學習科技知識和技能，到為青少年傳授經濟與經營知識，使其能夠在實際生活中和建設穩固而持久發展的社會中學以致用。

銀行對各級員工給予足夠的重視。因為員工是銀行和社會的寶貴資源。銀行舉辦了多項活動，用以不斷提升員工的工作技能與能力，以確保其職業生涯的長久穩定。同時，支持員工經常參與銀行的社會公益活動。

其中包括銀行參與的政府「官民共建」計劃，銀行在其中的多項活動發揮著重要的作用，如：「可持續發展教育領袖計劃」（CONNEXT ED）及「設立官民共建團結有限公司」等項目。

銀行成為榮獲泰國證券交易所公佈的「2016年泰國永續投資股」（Thailand Sustainability Investment: THSI）稱號的機構之一。上述公告的目的是為長期投資人，以及有意投資對社會和環境產生積極影響的上市公司的投資人提供資訊。

銀行堅信，2016年全年，以「事業良友，家庭良伴」的理念，而進行的企業對社會責任的各項活動，是協助銀行、利益相關方，以及泰國的經濟系統、社會及環境共同鞏固、穩定與長久發展的有力因素之一。

陳有漢
董事長

本報告之內容

本報告製作方針

與上年報告的主要區別

2016年，銀行調整了為客戶和普通消費大眾提供金融服務的渠道，使之更符合對銀行經營有著重要影響的當地社區及企業的需要。銀行在曼谷與周邊地區，以及內地各府先後增開了10家分行，關閉了1家內地分行。由此，使銀行的經營網絡由1,157家國內分行和位於全球15個主要經濟體的32家國外分行（包括銀行持股的全資子公司）組成。

不包含在本報告內的內容

本報告作為《銀行年報》的一部份，是報告銀行為經營永續發展而擔負企業社會責任所做的內容。本報告之內容，相對獨立於《2016年銀行年報》中提交的關於其他業務經營部份，如：使命、展望、核心價值、財務報告、業務報告、實踐公司治理原則報告、風險因素與風險管理報告等。



內容範圍的制定及實施辦法

對於製作《企業社會責任及公益活動報告》，銀行依據泰國證券交易所的指導，規定了相關對於銀行經營的長期發展至關重要的內容和範圍，並調整關於相關資訊披露部份的報告方式，使之更符合第四版《永續性報告指南》（GRI-G4）之標準。

本報告所披露的內容，是由銀行參與活動或負責項目的部門提供的。其內容經過部門領導對其重要性和合適度進行審核，並通過銀行董事局審議批准。董事會負責對內容的重要程度進行篩選，並參考銀行外部利益相關方的看法，如來自於股東、客戶、交易夥伴及監管機構的反映或經歷。

本報告涵蓋的時間為銀行的一個財會年度，時間自2016年1月1日到12月31日。按銀行每年報告期的規定，最近一次的報告為2015年報告，時間自2015年1月1日至12月31日。

本報告已通過銀行董事局的審議及批准。

更多關於本報告的內容，敬請聯繫：

盤谷銀行公司秘書

盤谷銀行（大眾有限公司）是隆總行

泰國曼谷挽叻區是隆路門牌333號 郵編10500

或電子郵箱：apichart.ram@bbl.co.th



銀行的經營

重要的影響、風險和機遇

儘管過去一年，國內外經濟受到多個事件的衝擊，世界大國，無論是英國或美國的政治變動，還是中國經濟增速明顯減緩，泰國的企業無可避免地面臨上述情況的影響，但銀行高級管理者謹慎周密地研究並預測上述影響，使過去一年的銀行經營取得了令人滿意的成績。

銀行意識到上述局勢對銀行的經營同時帶進了風險與機遇，使銀行更加重視在公司良好治理框架下的謹慎經營管理，重視將發展永續經營與關注經濟、社會與環境等組成部份相結合的經營方針。這樣的方針將有助於銀行擴大經營與發展社區、社會、重視環境與保護自然齊頭並進。

銀行堅信，各機構和部門所預測的國內生產總值增長趨勢將趨於好轉，政府基建項目的投資，東盟區域的業務成長，這些明顯的增長趨勢，使銀行擴充經營網絡的可能性增加。銀行擁有的風險管理體系，具有對機構內外變化因素保持警惕的措施。對銀行的經營產生重要影響的外部環境和風險包括：世界和國內經濟環境的不穩定；金融技術形式的改變，目的是為建立消費者、服務使用者、客戶及銀行員工網上安全警覺意識和知識技能；以及執行信用風險、市場風險、流動性風險及銀行操作風險等法規的變化。這些

「銀行堅信，各機構和部門所預測的國內生產總值增長趨勢將趨於好轉，政府基建項目的投資，東盟區域的業務成長，為銀行擴充經營網絡提供了機會。」

風險是由內外因素造成的，如銀行以外個人的行為、公共危機、自然災害、不靖事件等對銀行財產造成破壞的因素。

銀行已在《2016年年報》中報告了風險因素和風險管理。

「銀行與擁有發展經濟、社會及環保理念的各機構簽訂盟約或加入相關組織，成為會員。」

與外部機構的合作

源自政府刺激國家經濟發展的創意，通過設立12個由政府、民間、民眾及公民社團組成的小組委員會，促成社會各界的整合。銀行感到非常自豪的是，銀行有機會參與到各個工作小組委員會去，如：發展基層經濟及官民共建小組委員會。銀行參股以社會企業的方式經營的官民共建熱愛團結（泰國）股份有限公司及76個官民共建熱愛團結（府）股份有限公司；為參與基礎教育與培養領袖工作小組委員會的工作，銀行派員工作為青年領袖代表，與學校及地方社區合作，按項目計劃共同發展學校等。

此外，銀行重視與嚴格執行對社會負責方針的外部機構建立友好的關係。銀行與擁有發展經濟、社會及環保理念的各機構簽訂盟約或加入相關組織，成為會員。這些機構包括：泰國銀行業公會、泰國銀行業公會企業社會責任俱樂部、反貪腐機構（泰國）、泰國未來聯盟、泰國持續發展基金會，以及加強兩國友好關係的機構，如：泰-緬商會、泰-印商會、泰-英商會等。

除加入上述外部商會或機構成為會員外，銀行董事及高級管理人員作為國家級機構的理事成員，參與推動國家與社會永續發展的各方面相關活動。如銀行董事巴澤·詩里迪海軍上將擔任泰國宮殿古蹟保護慈善基金會董事長及愛泰國慈善基金會董事；銀行董事革詩妮·威吞察女士擔任法政大學委員會委員；銀行董事派輦·初觸他翁擔任泰國證券監管委員會辦事處資深委員、泰國公司董事機構促進協會董事、朱拉隆功大學國家發展行政管理碩士學院顧問等職務；銀行董事總裁陳智深擔任電子交易發展辦事處（公共機構）理事及國家科技開發署理事等。

經營總體狀況

盤谷銀行（大眾有限公司）

成立於1944年12月1日

1975年4月25日

於泰國證券交易所上市

公司註冊號：0107536000374

註冊資本：40,000,000,000 銖

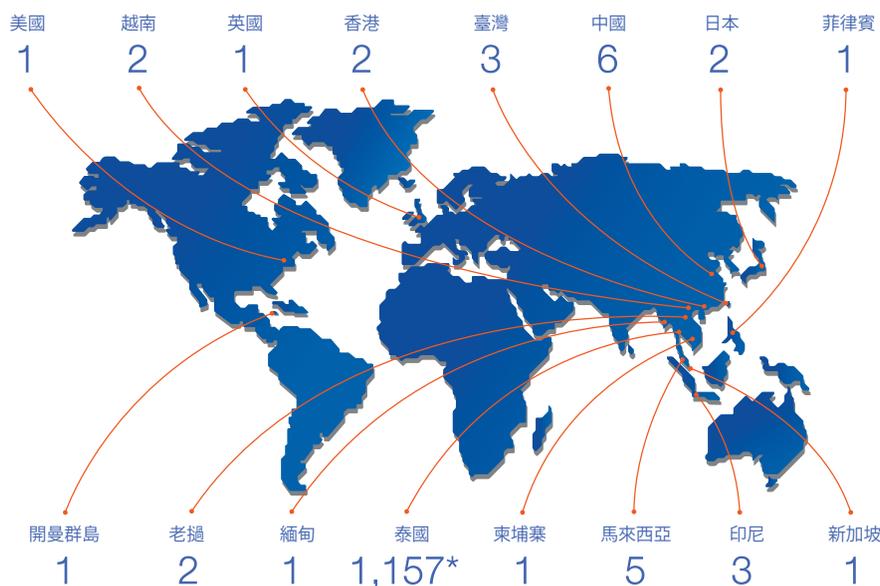
普通股：3,998,345,000 股

優先股：1,655,000 股 每股票面價值 10 銖

實繳資本：19,088,428,940 銖

外國分行
32家

覆蓋
15個重要經濟體



分行數字
* 未包含自助服務設備

銀行是為企業和個人提供金融服務的領先銀行之一，提供現代化的金融產品及服務，分行網絡覆蓋全泰國及世界各主要地區。並通過個人電腦及移動通訊設備提供網上銀行服務，為客戶提供方便的服務，使客戶可以隨時隨地快速操作金融業務。



以蓮花為標誌的「磨鑾」(Bualuang) 品牌及「事業良友，家庭良伴」的經營理念廣為國內外眾知。



存款
21,781.41
億銖



總資產
29,442.30
億銖



貸款
19,410.93
億銖



負債總額
25,649.85
億銖



上繳稅金
87.10
億銖



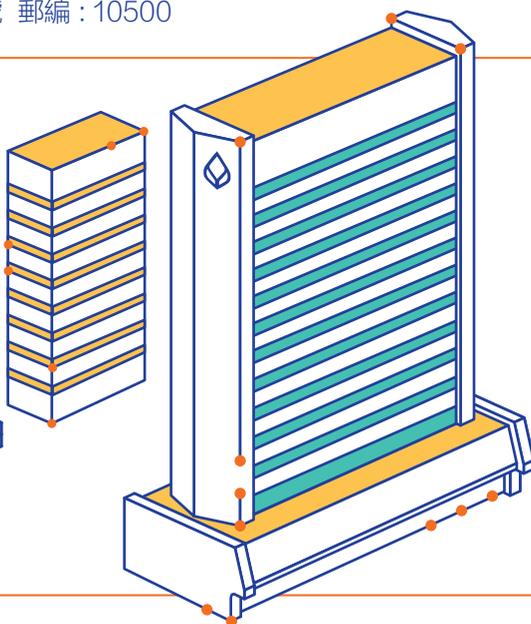
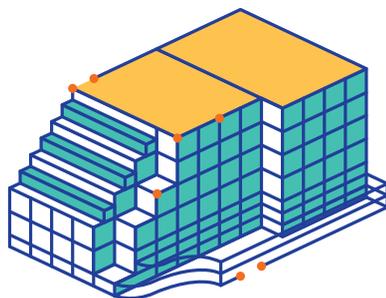
淨利潤
318.15
億銖

截至2016年12月31日的資訊

總行：曼谷挽叻區是隆路 333 號 郵編：10500

總行辦公樓群

員工
8,305 人



14 個操作中心

員工
2,497 人



國內服務



京都

407 個分行
員工人數
5,144 人

39 個業務辦事處
員工人數
792 人

內地各府

750 個分行
員工人數
6,712 人

77 個業務辦事處
員工人數
1,338 人



員工總數
25,512* 人

* 包括外國員工人數

存款客戶基礎

超過
1,700 萬個賬戶



自動存款機
超過
1,200 台



自動提款機
超過
9,300 台

通過網絡及無線移動設備提供
網上銀行服務，為客戶提供方便
的服務，使客戶可以隨時隨地
快速操作金融業務。



供應鏈及採購的管理

銀行從事金融事業，因此，供應鏈包含了資金來源環節及管理資金以產生合理利潤環節（資產與債務）。銀行嚴謹周密地管理銀行資金流動性，改善供應環節。銀行使用多樣的資金來源途徑，如客戶存款、來自國內外貨幣、資本市場的資金、遠期交易與回購市場資金及證券管理資金等。銀行設置高流動性，在需要時隨時可以變現。

銀行管理供應鏈流動風險，目的是為保證現今及未來的債務與或有債務的支付。同時可以管理資本在市場情況許可的情況下產生利益，以持續執行供應環節。

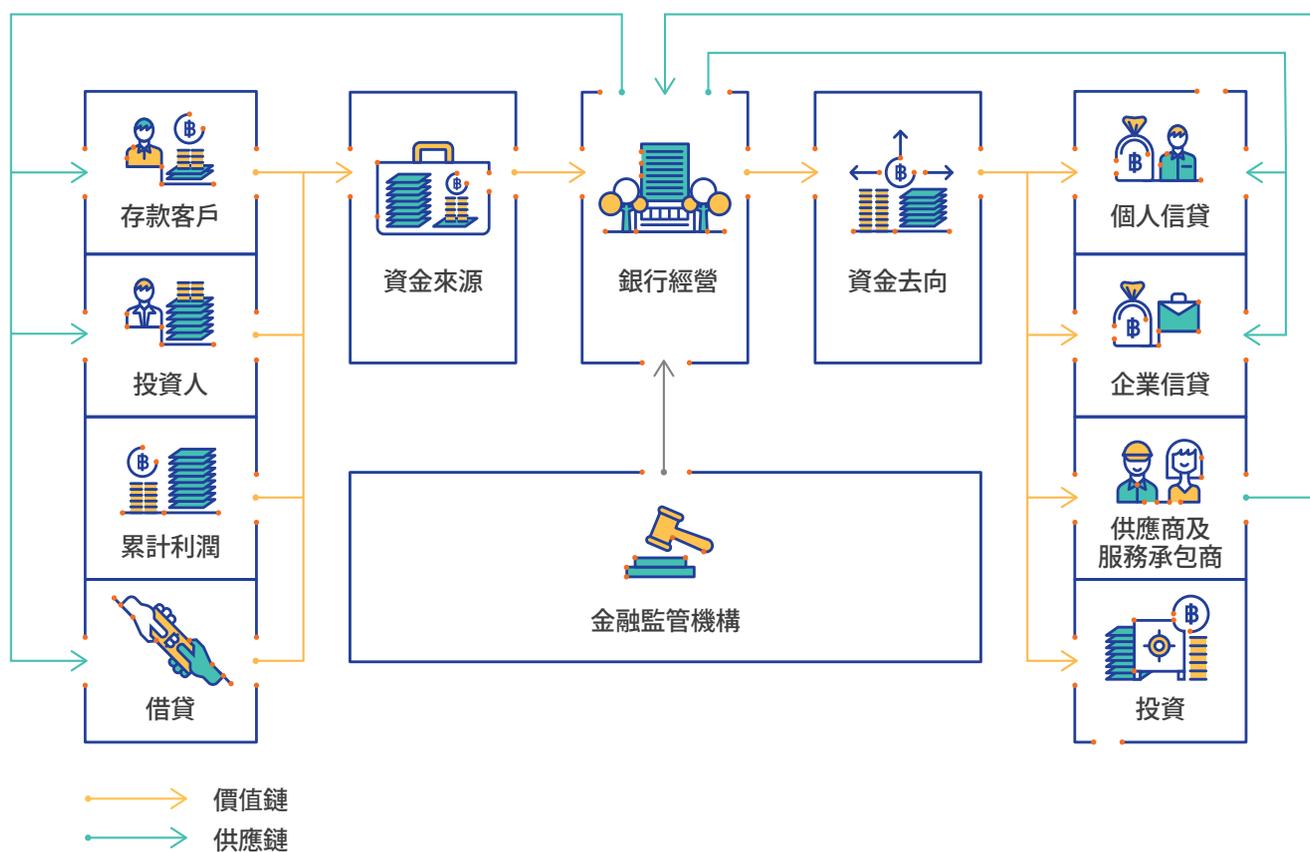
在支持銀行供應環節上的業務操作上，包括採購部經理執行銀行工作時，作為賣方，受雇傭方或作為某一方面的承包方，與客戶或者與接受銀行服務的另一方，雙方簽訂商業合約。供應合約中所規定的條件，銀行考慮到對社會負責及永續發展的原則，特別是賠償損失責任、勞工條款、尊重人權、保護環境，乃至依法執行相關法律法規等。如：外包服務時，銀行將考慮將人權問題加入合約內容，銀行僅考慮與符合泰國國家銀行規定的公司合作，接受其提供的服務，也包括提供後續服務者。

在銀行採購環節上，銀行制定了系統而嚴謹的實施政策與原則，方便檢查各程序的工作。制定了參與商品報價之供應商甄選評估標準；擁有透明的價格審議流程。

銀行重視對社會及環境的照顧，審核並使用環境友好型產品及生產商。在過往的經營中，銀行作為長期支持並保護環境的機構之一，獲得由金佰利（泰國）股份有限公司主辦的「減少使用，尊重明天」計劃（Reduce Today Respect Tomorrow）之嘉獎。此外，銀行還更多使用環保辦公設備。

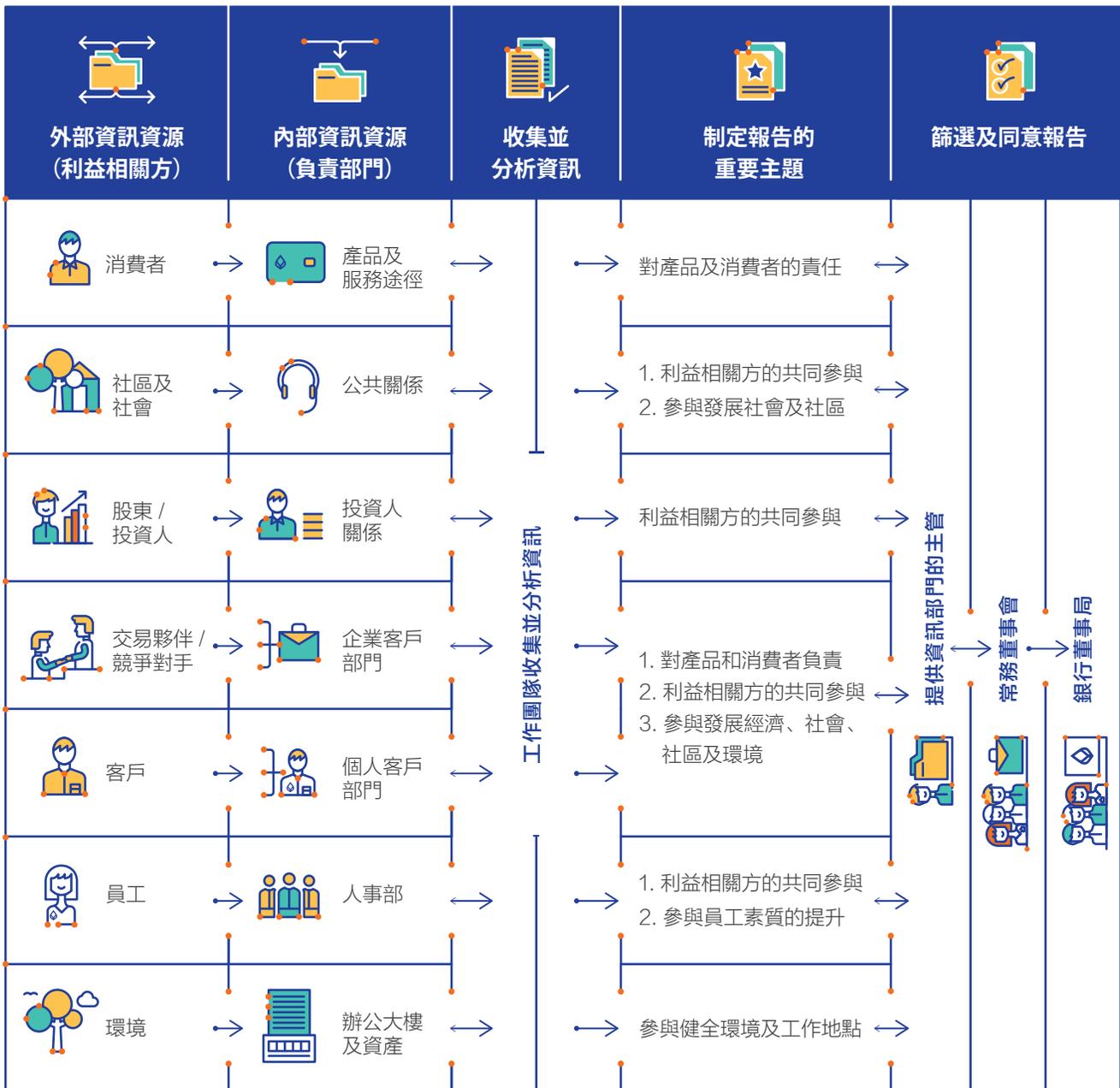
依據上述措施，過去一年裏，銀行的採購環節與其他業務環節，未發現對社會造成負面影響的事件發生，未對銀行經營產生重大衝擊。

▼ 業務經營中的價值鏈和供應鏈



本報告之重點

製作企業社會責任及公益活動報告的流程總圖

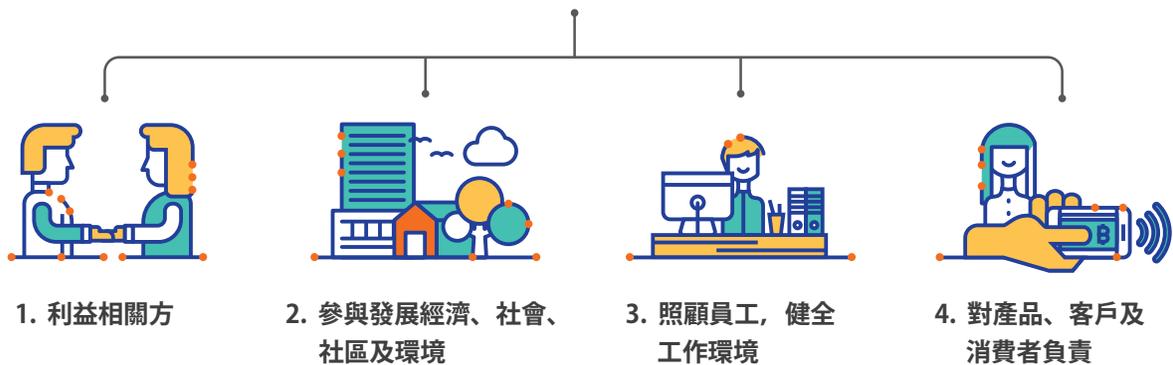


在準備2016年企業社會責任及公益活動報告的內容時，銀行篩選了銀行認為應向利益相關方，及對銀行經營中企業社會責任感興趣者披露的最重要的企業社會責任，開始於設立收集與分析資訊委員會。其主要職責是協調與利益相關方有關的銀行內外各部門。如：公共關係部，作為協調中心，聯絡銀行與各外部相關機構，並作為帶頭者，提出銀行與外部機構或個人共同參與的相關企業社會責任和永續發展的活動建議。同時，收集內部各業務與支持部門的

意見，並請上述部門提出部門級的，能夠反映對企業社會責任及永續發展的活動，以便分析篩選出重要的主題，並分別提交給部門主管及銀行董事局，徵求其對每年按所指定的計劃和戰略，通過本報告向公眾公佈的重要主題的批准。

本報告內容的製作，銀行依據一貫恪守的「事業良友，家庭良伴」的經營方針，按企業社會責任對經營和社會負責的重要程度分為4個方面，其中包括：

本報告之重要主題



對於這四方面的報告，是在2015年報告基礎上增加的部份。其宗旨是報告銀行所進行的，表達銀行重視企業社會責任活動的擴大成果的重要內容。

良好公司治理、風險管理及財務報表在《2016年銀行年報》分別報告。

對利益相關方的重視及其參與

▼ 利益相關方參與的概述

利益相關方	溝通渠道	滿足需求的策略
 <p>股東與投資人</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 銀行年報 • 投資人關係活動 • 通過服務電話總機或銀行網站 • 直接聯繫公司秘書 	<ul style="list-style-type: none"> • 以良好公司治理原則照管股東利益
 <p>金融服務客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 直接的互動關係 • 金融知識培訓及諮詢活動建立的關係 • 登門拜訪 • 客戶需求和滿意度調查分析 • 通過服務電話總機 1333 或銀行網站 • 通過分行和業務辦事處 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供高品質、高標準的金融產品及服務 • 使用現代化技術 • 聘用具有豐富學識與經驗的人才 • 拓展分行及業務辦事處網絡 • 以高度的責任心服務客戶 • 對客戶資訊保密
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓員工時 • 工作執行結果評估時 • 舉辦員工參與的各種活動 • 內部溝通聯繫 • 通過網絡系統或聽取建議 • 通過部門領導 • 通過工會委員會 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定經營中的員工職業道德執行準則 • 照顧並援助員工的生活，並奠定穩定的生活基礎 • 制定具吸引力的報酬和福利 • 工作安全管理 • 持續提升員工潛力
 <p>供應鏈中的交易夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加強交易夥伴關係的活動 • 互相拜訪或會面 • 通過服務電話總機或銀行網站 • 通過相關部門 	<ul style="list-style-type: none"> • 按交易條件和合約執行 • 考慮到公平競爭原則 • 按一般所接受的實行標準經營業務
 <p>銀行同業</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加入泰國銀行業公會成為會員。 • 利用各種機會進行執行者層面的資訊交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 以相互理解與合作對待 • 在法規和公平競爭的框架下經營業務

利益相關方	溝通渠道	滿足需求的策略
 <p>債權人</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加強關係的活動 • 通過服務電話總機 1333 或銀行網站 • 通過相關部門 	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格執行與銀行債權人簽署的合約條款
 <p>社區、社會與環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 向公眾普及知識的活動 • 內容豐富的電視節目 • 舉辦社區參與的社會與公益活動 • 宣導節約能源、環保及高效使用資源的活動 • 調查社區需求 • 通過服務電話總機 1333 或銀行網站 	<ul style="list-style-type: none"> • 依據企業社會責任的方針執行 • 開發並提供滿足社會需求、適應時尚生活的金融產品 • 支持社區及社會總體發展 • 支持建設能自立自強的社會 • 舉辦各類公益活動 • 反貪腐 • 考慮到銀行經營的環境標準

企業社會責任項下利益相關方 銀行利益相關群體及參與策略

銀行重視並考慮到建立在相互理解和友好合作的基礎上的利益相關方的參與。銀行從供應鏈的組成部份，特別是與企業社會責任及永續經營相關的組成部份的角度分析，制定了銀行的利益相關方。銀行認為這是對銀行的經營至關重要的項目。此外，銀行還考量到利益相關方與銀行的監管政策的關係，以及與銀行行業道德和行為準則的實行原則的關係等。銀行還將適用於金融企業集團的企業社會責任實行方針，納入銀行利益相關方的制定方法中。

銀行對銀行的企業社會責任及永續經營起到重要作用的利益相關方的特徵及行為進行重新評估，以合理制定利益相關方共同參與的戰略，使之產生更高效的成果。銀行將利益相關方分為7個群體，其中包括：股東及投資人、金融服務客戶，其中分為存款客戶和貸款客戶、員工、供應鏈中的交易夥伴、銀行同業、債權人，其中分為金融債權人與貿易債權人、社會社區及環境等。

銀行每年重新評估和分析銀行利益相關方的作用。在過去一年，銀行分析了銀行利益相關方通過各種渠道表達的需求和期望，用以制定滿足其需求的策略，展現對利益相關方負責的態度。具體如下：



股東與投資人



溝通渠道與 共同參與的活動

對於股東與一般投資人，銀行通過股東會議、年度股東大會和臨時股東會議，為高級管理人員與股東創造正式互動的機會。股東年會中，股東可以使用各項權利，如：提議會議議程，預先送交問題，提名董事成員等。此外，銀行還製作了年報，以書面的方式向每位股東通報銀行的經營業績。

股東及一般投資人可以通過銀行在股市披露的資訊、與投資分析員會面或向投資關係人索要獲得銀行資訊。

還可以聯繫銀行的服務電話總機 1333 或銀行網站 www.bangkokbank.com 或直接聯繫公司秘書，向銀行提出建議或意見。



需求和期望

經對股東和投資人的需求和期望的分析，銀行發現，最重要的期望是：符合市場狀況的合理投資回報率、銀行穩健的經營業績、公平對待股東、透明、公平經營、對社會負責，以及具備高效的風險管理系統。



滿足需求的策略

為滿足利益相關人中的股東與投資人群體的需求，銀行重視以良好公司治理原則及在經營中嚴格執行行業道德和行為準則來照管股東利益。



共同參與活動 的成果

過去一年，銀行與投資人和投資分析員會面共計54次；召開資訊發佈會37次；召開股票分析員及投資散戶會議5次；參加投資人會議14次，出席會議的人數共計692人。2016年4月12日銀行召開年度股東大會，投資人本人參加會議及授權出席會議人數達9,168人，持股總數為908,500,035股，佔發行股票的47.59%，已繳股本為1,908,842,894股，符合銀行章程中規定的會議人數要求。



金融服務 客戶



溝通渠道與 共同參與的活動

銀行將利益相關方的金融服務客戶分為兩大類：存款客戶和信貸客戶。並依據金融業務的類型，將客戶分為企業客戶和個人客戶。在這一類利益相關方中，銀行通過遍佈全國的分行及業務辦事處的工作人員與客戶在操作業務時直接會面互動，以及依據設定的計劃，時常到客戶的企業拜訪客戶等，建立與客戶溝通與聯繫的渠道。

此外，銀行還利用舉辦各種培訓、座談會、各種普及知識或為普通民眾提供金融諮詢的機會，溝通、聽取活動參與者的意見，瞭解銀行的現有客戶及潛在客戶的需求和期望。

銀行還利用市場通訊工具對客戶的需求及滿意度進行調查，作為另一個瞭解此類利益相關方的需求及滿意度的系統、專業渠道。



需求和期望

根據相關資訊及其分析結果，使銀行總結出銀行認為重要客戶的需求和期望如下：銀行能夠提供成本可接受的金融服務；獲得使用金融產品和服務的便利與安全；獲得高品質的金融建議與服務；開創多元的金融產品，特別是支持使用方便且對環境友好的服務，保護客戶資訊，並尊重客戶隱私。



滿足需求的策略

為滿足利益相關方中的客戶群體的需求和期望，銀行對經營的多方面進行了提升並改善，如，提供符合標準、高品質、對社會負責並滿足客戶需求的金融產品和服務；改善系統並採用先進技術，用以合理提高客戶使用服務的方便程度；聘用具有專業知識與經驗的人才提供服務；擴大分行及業務中心網絡，使之遍及全國；遵照職業道德及行為準則為客戶提供負責任的服務；保護客戶資訊；以及舉辦提升員工為客戶服務的潛力和素質的培訓等。此外，銀行還支持並邀請客戶在合適的時間和銀行共同參與企業社會責任活動或社會公益活動。



共同參與活動 的成果

銀行將客戶參與的活動收集在本報告的《對產品、客戶及消費者負責》一篇中。



員工



溝通渠道與 共同參與的活動

銀行始終重視員工、直屬上司及管理者的共同參與。這是因為銀行意識到，在商業經營中，人才是銀行的人力資本，是銀行經營永續發展的重要的參與者和力量。

銀行擁有多個渠道與員工溝通，使員工從多個階段進行參與。如，在員工培訓與進修中，在輔導與回饋（Coaching and Feedback）工作執行成果評估中，在頒發優秀員工獎章中，在員工參與各種活動時，以及參與銀行自己或銀行與外部機構舉辦的各種社會公益活動時，員工內部通訊或通過銀行內部網站 BBL Connect 聯繫溝通，還包括銀行擁有三個工會組織，代表員工出席為員工爭取福利的會議等，這些都展示了員工的參與。



需求和期望

銀行對員工的需求和期望進行了分析和總結，並分成幾大類：如，合理且男女平等的報酬和福利；職業的穩定與進步；不斷提升工作知識、技能與潛力；工作環境的安全與衛生；參與工作系統、產品與服務的改善與提升；以及參與公益活動等。



滿足需求的策略

銀行已進行了滿足員工需求的多項事宜。如，制定了員工在執行工作中須遵守的職業道德和行為準則；在相互友好合作關係的基礎上，照顧並扶持員工生活及工作的穩定；設立合理的報酬和福利；設置標準的安全系統和保衛設施；設立合宜方便，使工作產生效率與效果，並考量到安全和衛生的工作環境等。



共同參與活動 的成果

銀行將員工參與的活動收集在本報告的《照顧員工，健全工作環境》一篇中。



供應鏈中的 交易夥伴



溝通渠道與 共同參與的活動

銀行為利益相關方之供應鏈中的交易夥伴準備了合理並符合業務經營的溝通渠道和參與機會。如，舉辦或共同參與加強交易夥伴關係的活動；與交易夥伴會面或開會；隨時通過銀行服務電話總機 1333 或銀行網站或銀行相關部門領導聽取意見或投訴。



需求和期望

銀行對利益相關方之供應鏈中的交易夥伴的需求和期望進行了評估，發現銀行大部份的交易夥伴需要以最透明和最合理的方式與銀行進行交易及簽署商業合約。



滿足需求的策略

在相互理解與合作的基礎上，銀行執行與交易夥伴簽署的商業條款及合約。並考量競爭規則、市場慣例及普遍接受的相關金融服務經營的各項措施等，與交易夥伴建立充分良好和合理的關係，並在合適的時機邀請其與銀行一同參與企業社會責任或公益活動。



共同參與活動 的成果

過去一年，銀行按目標與交易夥伴的合作經營取得的良好效果，這表現在與交易夥伴之間未發生任何重大意外事件或矛盾。



銀行同業



溝通渠道與 共同參與的活動

銀行處於商業銀行經營業，同業中存在其他多家商業銀行。銀行以公平競爭的理念進行業務經營，同時在建立良好的商業銀行的共同參與中尊重同業。銀行通過加入泰國銀行業公會成為會員，建立了與其溝通和合作的渠道。各位會員之間，特別是為各銀行的高級管理人員交換意見提供了機會。執行級別人員的交流更可在各種機會中進行。如在業務疑問的直接聯繫中，或共同參與其他活動時，如參加金融博覽會、培訓座談會或社會活動等。



需求和期望

通過對相關資訊的分析，銀行發現，利益相關方中銀行同業的需求和期望有：透明、公平的經營；在相關法律或規定的框架下競爭。



滿足需求的策略

銀行在理解與合作的基礎上，實行對銀行同業的方針，並遵循法規、公平競爭及商業禮儀的框架規定，以及泰國國家銀行、泰國證券交易所及泰國證券監管委員會辦事處的監管下經營銀行業務。



共同參與活動 的成果

過去一年，依據政府的發展國家電子支付系統發展戰略總體規劃，國內各家商業銀行均啟動了開發內部系統的工作，以便提供「電子即時支付」服務，並達到共同合作的願望。銀行也可以順利經營業務，未與銀行競爭對手發生任何意外事故或矛盾的重大事件。



債權人



溝通渠道與 共同參與的活動

銀行將債權人分為兩類：包括存款人、銀行發行的債券持有人在內的金融債權人和貿易債權人。方便銀行設計活動用以與各類債務人溝通並建立合理的關係。特別是金融債務人，銀行側重通過提供服務並給予諮詢的銀行職員與之建立直接的關係。銀行視金融債權人為銀行擁有債權人身份的客戶。

至於溝通渠道，一般情況下與貿易債權人除直接溝通聯繫外，或召開會議，或赴債權人辦公地點和工廠拜訪。同時可以通過服務電話總機 1333 或銀行網站 www.bangkokbank.com 或直接聯繫銀行設置的相關部門提出建議或投訴。



需求與期望

金融債權人的需求和期望如下：嚴格依照條件和合約，特別是關於按規定的報酬率及期限執行；至於貿易債權人，需求和期望是能夠透明而公平地經營合作。



滿足需求的策略

銀行重視以逐條嚴格執行合約的方式對待債權人，並支持在合適的時機邀請其與銀行一同參與企業社會責任或公益活動。



共同參與活動 的成果

過去一年，銀行按照制定的目標與各類債權人建立了良好的關係，並正常執行各項合約與條款。



銀行預備了多樣化的溝通與參與社區、社會及環保，這些對銀行的形象、聲譽及永續發展至關重要的外部利益相關方的渠道。銀行參與上述群體活動時，增加了表達企業社會責任的理念。如，為公眾舉辦經營所需的金融知識和有益資訊的培訓；製作有益於中小型企業經營的金融理財知識和有益資訊的電視節目；舉辦社區參與的社會及公益活動；舉辦宣導珍惜能源、保護環境、高效利用資源的活動；在營業場所和分行為員工舉辦環保知識講座及培訓；調查社區的需求，或通過服務電話總機 1333 或銀行網站 www.bangkokbank.com 或直接聯繫銀行設置的相關部門提出建議或投訴。



從銀行與上述社區、社會及環境所建立的關係，銀行分析利益相關方中的這一群體的需求和期望，發現這一群體重視獲得個人理財或企業經營知識和理解；使用金融產品時便利度和安全性的獲得；發展社區經濟，使之繁榮、永續；支持社會公益活動；宣導人權的實行；反貪腐，保護環境，降低影響全球氣候變遷的因素等。



銀行制定了策略及施行辦法，以滿足社區、社會和環境的需求，並成為過去一年的執行方針。其中包括：重視依照普遍接受的金融機構企業社會責任的方針和原則執行；開發提供滿足社會及已改變的時尚生活需求的產品和服務；支持對公眾、社區及全體社會有益的行動的實施；支持各種輔助與發展社區的穩固性及自立自強的活動；支持並參與公益和社會活動；通過銀行網站及內部通信系統宣導銀行政策；注重適合於銀行經營的環境標準等。



銀行將所舉辦與參與的社區、社會及環境活動詳細收錄在本報告中《重視社區與社會》和《環保措施的實施》篇。

實踐公司良好治理原則



銀行已在《2016年年報》中報告實踐公司良好治理原則及管理風險，與本報告分開另行成冊。更多內容可通過銀行網站 www.bangkokbank.com 查詢。詳細內容如下：

- 銀行董事局的組成、董事局成員的素質、董事局的作用及職責。
- 復核或審查銀行管理風險系統的工作成果。

- 董事局成員及高級管理人員的薪資支付政策，高級管理人員薪資披露制定原則。
- 人權及智慧財產權或專利問題。
- 提供反貪線索及投訴的渠道。

銀行重視客戶的投訴，制定了標準的接受及處理客戶投訴的程序，以使客戶確信每位客戶的投訴可以獲得獨立、快速、公平的處理，使投訴得到解決、補救或合理補償客戶。銀行為透明、公平地處理每位客戶的投訴，還通過銀行網站公佈了所制定的接受並處理客戶投訴期限及相關事宜。

此外，銀行還規定對所發生的投訴進行分析，用分析結果改善銀行的工作執行系統、產品及服務，使之長期、公平地滿足客戶的需求。

2016年，銀行接受並按規定的期限解決客戶投訴 256 件，佔全部投訴案的83%；剩餘部份處於處理過程中。

參與社區和社會的經濟發展



「銀行始終支持中小企業的發展，
培養其經營管理的相關系列知識，
開通使用以往無法使用的金融服務渠道。」

發展農業計劃

銀行和「發展農業計劃」持續性

「發展農業計劃」是一項反映銀行企業社會責任和發展銀行經營相結合理念的長期項目。這項計劃為農民提供使用金融服務的機會。農業是作為社會與經濟最基層的民眾所從事的產業。銀行從支持個體農民開始，最終擴大到支持農民團體，以此對農民產生更積極廣泛的影響。

「發展農業計劃」的宗旨是：注重培養農業知識，特別是引進先進的技術、創新及現代的管理辦法改善現有的生產程序，提升農產品的品質，控制成本，培養不破壞環境，不對消費者造成危險的意識。銀行作為中間人，通過「知識交流」活動聯繫官方和民間農業專家，以及成功的農業經營者作為演講嘉賓，為各類農民提供知識培訓。該項活動自2010年至今在全國各地舉辦了120次。

2016年銀行舉辦的專門培訓，如「為了更穩定的未來，榴槤農須調整自身」座談會、「跨越危機，泰國蘭花的永續發展」論壇。特別是「磨鑾家庭理財計劃」，是專為農民設計的課程，目的是為廣大農民培訓關於制定理財計劃，建立穩定經濟來源的知識。20多個農民團體參與該類活動。

此外，銀行的「發展農業計劃」還重視農業生產的供應鏈，以使各相關部份相互聯繫，使管理自上至下的發展方向取得一致。銀行堅信，這種方式的連接將成為發展泰國農業，使之形成穩健的完成體系的重要因素。銀行「發展農業計劃」中農業供應鏈的重要相關者包括：市場開發商、產品管理者、農民和專家等。銀行觀察到農業生產鏈對多樣化的包括產品種類、品質、數量，以及各國不同的出口法規及標準的市場需求迫切。這個供應鏈將有助於農民調整自身，生產出符合市場對品質、數量及上市效率需求的產品。

「發展農業計劃」的所取得的成功，銀行感到自豪的是，銀行在農民團體所取得的成功中發揮了作用。譬如：芒果，品質優良、味道濃香。但因出口國外運輸時間長，產品變質，遭遇外國交易夥伴退貨的問題。銀行聯繫日本分行經理與日本購貨商協調，瞭解客戶的真正需求，並將意見反饋回泰國。之後，銀行與大學聯繫進行試驗，研發「熱浸」（Hot Dipping）方法防止芒果皮產生細菌，保證運往國外的芒果品質。銀行將上述方法向芒果種植果農推廣培訓，使芒果以更好的價格大量出口到國外，由此推動國外對芒果的需求攀升。



在過去的2016年，除了為創造市場促銷機會，如往年一樣舉辦「發展農業計劃日」展銷會外，銀行還頒發了「優秀生產供應鏈」獎，以表彰獲得優異成果的泰國農民。獲得該獎項的包括：來自 KC Fresh 生產供應公司市場開發者趨塞·村巴育先生及生產管理者頌集·派是磨女士。該公司為生產供應商，出口泰國菜蔬到歐洲諸國；

來自 PDI 貿易公司的市場開發者博塔拉·莎目奇女士及生產管理者差帝·盛磨堪先生。該公司為生產供應商，出口泰國菜蔬到歐洲。上述兩個獲獎案例使我們看到：他們組成了強而有力的供應鏈，這樣的強強聯合為農民團體帶進了穩定、長期的收入。

「公司自柯實先生在世的早期，就與盤谷銀行合作，一起工作，一直使用盤谷銀行甘烹碧分行的服務。至於我們的網絡，通過盤谷銀行轉賬給農民。非常感謝盤谷銀行給我們提供的幫助，為我們設定信貸額度，幫助開發工作系統，提供多方面的資訊，匯款到國外。我們一直以盤谷銀行為主要銀行，雙方的工作人員都很熟悉，工作非常方便。」

趨塞·村巴育

市場開發者

生產供應商: KC Fresh 公司



「柯實先生來拜訪農民，他關心我們。隆敦分行也給了我們很多幫助，沒有任何問題，關係非常好。每到年底，分行就送來年曆，20多年了，一直和盤谷銀行在一起。柯實先生對我非常好，如果不來看我，就打電話給我，問我最近怎麼樣，還好嗎？現在隆敦分行經理來照顧我。」

頌集·派是磨女士

生產管理者

生產供應商: KC Fresh 公司





博塔拉·莎目奇女士

市場開發者

生產供應商: PDI 貿易公司

「使用盤谷銀行的服務，應該有20年了。我們是亞里巷分行的客戶。自建工廠開始就聯繫了分行。無論發生什麼問題，盤谷銀行都一直是我們的「事業良友，家庭良伴」。舉個例子來說，曼谷發生洪水的時候，出口降低，各樣的問題都來了。銀行就提供打包貸款給我們，還有2-3種救助基金。銀行還組織了「磨鑾中小型企業協會」，我們也是其中的會員，就產生了另一種援助的方式，網絡方式。此外，銀行還提供經濟走勢的資訊。明年的經濟發展趨勢如何，如何做好準備，有可能遭遇怎樣的問題，如何解決問題等。同時，還提供管理方面的資訊，無論是資金管理，還是如何看會計系統，這些都是中小型企業所需的。銀行提供的資訊非常完整。」

「我通過盤谷銀行彩尾欄縣喃那萊分行匯款。9年來，一旦遇到資金緊張問題，就聯繫分行。會計方面也用銀行的系統。至少每星期都要存一些錢，存錢是為了緊急的時候用，也是為健康儲蓄。這都是用了盤谷銀行的理念。」

差帝·盛磨堪

生產管理者

生產供應商: PDI 貿易公司



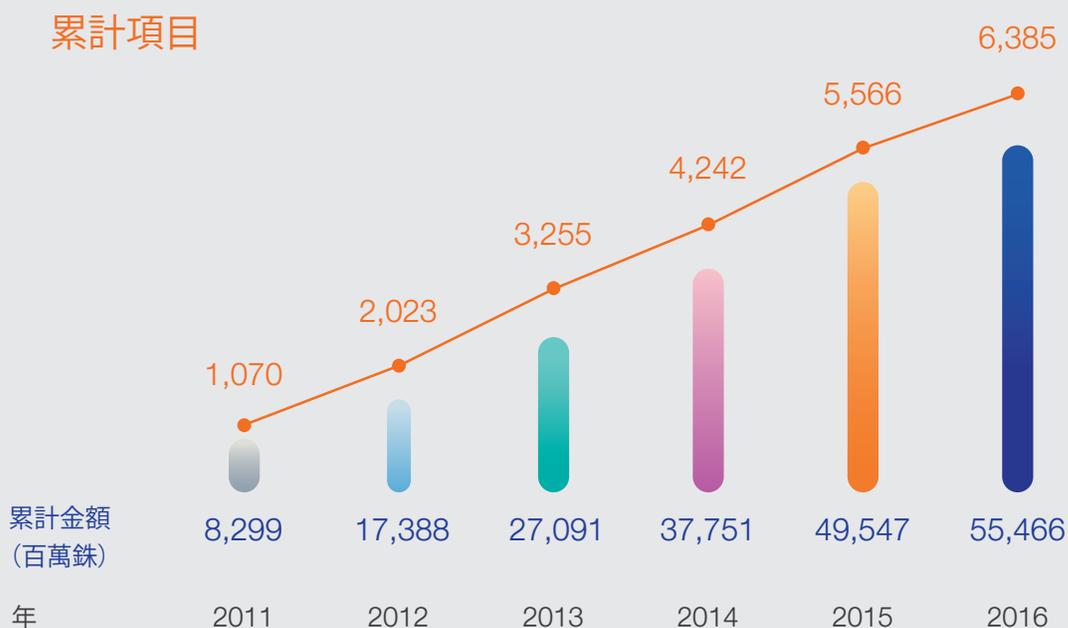
總結上述成果，銀行將優秀生產供應鏈管理辦法作為其他農民的榜樣。銀行召開了國家級的發展農業網絡計劃會議，題目為「連結泰國柚生產供應鏈，生產味道鮮美、安全、全年可吃的柚子」之「銷往日本」，以此提升泰國柚成為國際知名品牌，如泰國芒果之取得成功一樣，獲得國際消費者認可。P.K.Siam 公司董事總經理、市場開發者珮知·松本女士向與會者提供管理泰國柚日本市場知識，共同出席者還有柚子園種植農比差·色塔波卿先生。珮知·松本女士在日本幫助比差·色塔波卿先生尋找市場，並作為其日本代理，直至取得成功。比差·色塔波卿先生介紹如何種植出味道香濃、品質穩定的柚子。國家級泰國柚協會帶頭人丁·泰塔威先生、專家、市場開發者及柚子種植農分別

交流知識、交換看法，目的是為建立市場網絡，發展並健全柚子種植農協會。參加此次會議的農業團體超過20家。

銀行堅定持續地推動作為銀行客戶，以及銀行經營利益相關方的農業市場開發者及專家的相互合作，以此支持泰國農民建立健全的生產供應鏈。

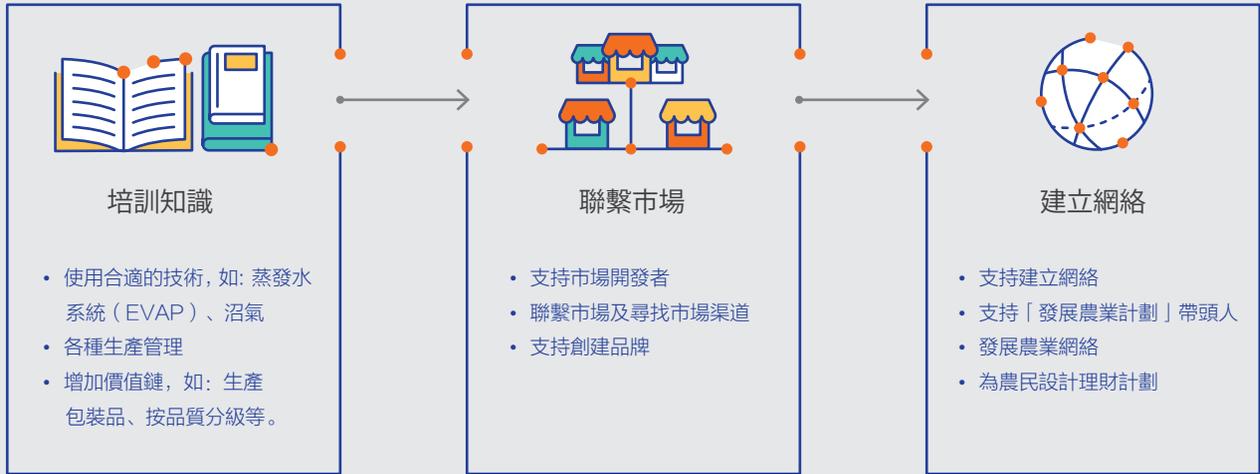
在「發展農業計劃」的框架下，銀行向申請個人貸款的農民提供相關知識，以及使用技術和創意成功開發產品者的經驗，以建立團體，以便接收資訊、新聞及市場建議等。銀行作為中間人，集合技術擁有者、生產者及市場專家共同開發泰國農業的發展潛力。

▼ 「發展農業計劃」信貸的成長

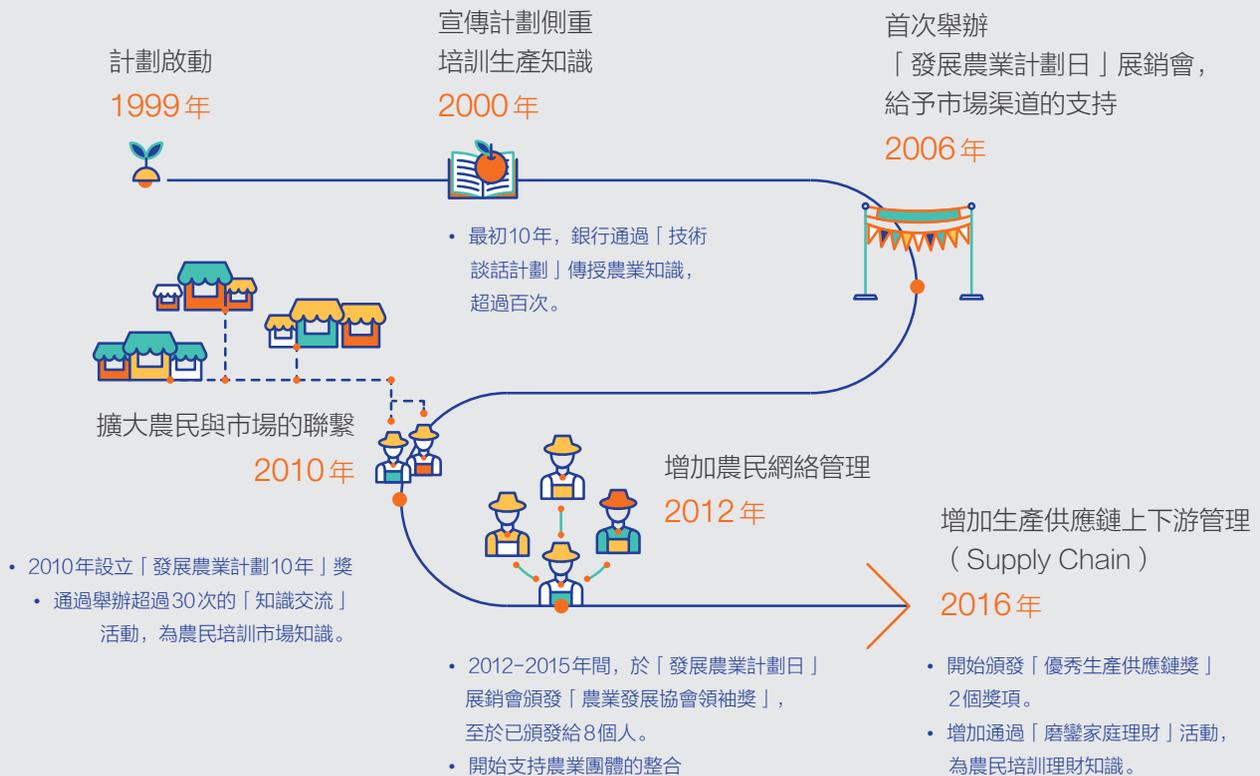


▼ 「發展農業計劃」方針

專注於提升農民的作用, 並農民獲得更高的長期收入。



▼ 「發展農業計劃」17年



與政府合作， 參與「官民共建」項目， 帶領泰國進入工業4.0時代

由於政府制定的帶領泰國進入工業 4.0 的政策和戰略規劃，其目標設定為提升國家經濟脫離中等收入國家的局限。該項戰略通過推動「官民共建項目」得到了政府、民間與社會團體等各部份的支持。「官民共建」項目共設 12 個工作小組委員會。銀行從資金及人力參與方面給予全力的支持。銀行參與了其中的 2 個工作小組委員會：



發展基層經濟及 官民共建小組委員會 (E3 項目)

為支持政府推動發展基礎經濟，提高三類人群，包括農民、農產品加工者及社區旅遊從業者收入的重要目標，銀行作為民間機構，加入發展基礎經濟及官民共建小組委員會 (E3)，以發展社區的經營，提高從上至下的經營管理體系的效率。

這個項目通過，以社會企業方式經營的官民共建熱愛團結 (泰國) 股份有限公司，及分設在 76 個府的官民共建熱愛團結 (府) 股份有限公司推動進程。銀行作為一家機構，2016 年 12 月，銀行參與 76 個官民共建熱愛團結 (泰國) 股份有限公司及官民共建熱愛團結 (府) 股份有限公司的建立。

在參與本項目的活動中，銀行利用在經營中長期累積的經驗，支持泰國社區和社會建設穩健的經營基礎；提供取得生產要素和資金的支持，為社區培養並提高知識，合理發展新市場，培訓永續發展、資金管理、會計及風險管理知識等。

因此，擔負銀行代表使命的員工和管理者，持續分別到項目計劃所在地參與活動，以高效完成項目目標，協助建設繁榮、富強並永續發展的國家經濟，提高社區人民的收入水準，使人民安居樂業。這與項目的目標及銀行的持續建設永續發展的社會與社區理念保持一致。



基礎教育與培養 領袖工作小組委員會（E5項目）

2016年6月20日，銀行已簽署了「官民共建」項目中基礎教育與培養領袖方面的「可持續發展教育領袖」計劃（CONNEXT ED）合作備忘錄。銀行作為夥伴之一與其他11家機構組成合作同盟，為發展學校提供必要的資金支持，並派遣分行經理、助理經理、資深服務人員及資深市場員工等自願者，作為新時代青年的領路人或學校合夥人（School Partner）共計80人，獲得發展全國207所學校的使命。項目自2016年9月1日起，為期一年。

銀行的員工自願者，作為學校合夥人將進駐學校，與學校的校長、教師及附近社區共同合作，按項目計劃對學校進行改革與發展。銀行派出身為學校合夥人的員工下到地方，收集制定發展學校計劃的資訊，預備於2016年年底提交並申請批准。代表銀行的學校合夥人與各地學校管理委員會合作制定的發展計劃，均已完成，並將於2017年3月提交批准。

銀行認為本項目所進行的社會公益活動，是一次推動銀行員工作為新時代青年人的代表，通過參與社區公益活動接觸並理解社區的好機會。這也是銀行所表達出的對社會和社區負責的意願。此外，銀行還看到，上述活動將有益於培養銀行員工成為領導者，使他們學習到與他人合作的工作方法和其他知識。同時也有助於與在同一項目中的其他機構建立良好的關係，預備將來在發展銀行業務中所擔任的角色和職責。



為銀行客戶和普通大眾 培訓經營及財務知識

銀行意識到為銀行客戶和普通大眾培訓經營及財務知識的重要性。銀行認為這也是銀行一貫執行的表現企業對社會責任中建設穩固的社區、社會及國家經濟的活動。過去一年，銀行的主要活動包括：

▼ 為銀行客戶和普通大眾提供知識培訓活動

	東盟企業領袖項目
	為緬甸大學生培訓職業技術項目
	「東盟投資診所」座談會
	東盟及中國考察及商貿洽談會
	泰緬企業接班人對接會
	泰國企業對接會
	中小型企業培訓11項課程
	為消費者和社區提供理財知識培訓

東盟企業領袖項目 (AEC Business Leader Program)

由於在東盟國家拓展業務長達50多年，銀行意識到東南亞地區的國家各自有著不同的地理、文化及投資的方針和法規，因此銀行開始為泰國企業家舉辦集中的實踐課程，其中包括培訓、座談會，以及對最佳實踐企業 (Best Practice) 進行考察；為欲開拓國外市場並充滿信心地開拓東盟市場的泰國企業家和經營者舉辦與國外企業家，特別是柬老緬越（CLMV）等國家的企業家的商業洽談會。銀行設定的目標是，借助本培訓課程協助泰國企業家提升經營潛力，隨時準備進入區域級的市場進行投資。

第一期課程已於2016年6-7月間開課。銀行選擇緬甸作為研究案例，邀請官方和民間的演講嘉賓，特別是擁有在緬甸投資經驗者做深入的經驗傳授。同時，提供市場、法律和稅收方面的知識；並分析投資計劃，以及學習緬甸的文化和消費者行為等。此外，培訓中最重要的活動是提出商業計劃，結合所學的知識和現場考察的結果製作有效實用的商業計劃書。

2017年，銀行準備了繼續該項培訓的計劃，預備在2-4月間開始第二期培訓課程。選擇柬埔寨作為研究案例，研究泰國企業家的市場開拓成功經驗。

為緬甸大學生培訓職業技術項目

銀行與泰國職業教育委員會、印度拉瑪投資（大眾）有限公司及緬甸科技部轄下丁因技術大學（Thanlyin Technological University）合作，支持提升丁因技術大學學生的職業技能的培訓計劃。銀行為6位緬甸大學生提供教育基金，每位50,000 銖，支持他們赴夜功府技術學院進行為期2個月的理論和實踐培訓。然後到印度拉瑪投資（大眾）有限公司實習一個月，目的是使他們通過在實際工作中獲得更多經驗，同時也提高了在培訓後獲得工作的機會。通過在泰國的培訓時間的接觸和所建立的關係，也為參加本項目的緬甸大學生在泰就業創造了機會。

第一期學員中的兩位大學生，已獲選成為印度拉瑪投資（大眾）有限公司在緬甸下屬公司的固定員工。而剩下的其他學員，所學到的經驗與技能也將對其未來的工作有所助益。從這樣的結果可以得出本項目取得了巨大成功的結論。由此，銀行開始進行第二期培訓課程，該期課程也得到了緬甸丁因技術大學大量學生的歡迎，並報名參加本項目。

兩期課程培訓的學生共計12人。該項目是銀行支持緬甸政府培養職業技術人才的理念的工程。這些人才將成為支持並鼓勵緬甸社會及經濟結構改革的重要力量，使緬甸等同於東盟地區其他國家的水準，國家發展成為東盟地區的重要生產基地。這也是銀行將企業社會責任擴大到銀所開關金融服務的國家的表現。



「東盟投資診所」座談會 （AEC Investment Clinic）

為開闢東盟區域的貿易與投資機遇，銀行舉辦了專門的「東盟投資診所」座談會（AEC Investment Clinic）。這個座談會涵蓋了對7個國家的投資，包括柬埔寨、老撾、緬甸、越南、馬來西亞、印尼及菲律賓的經濟、貿易及投資等有益的資訊。同時，為有意到上述國家發展的投資者和企業家。參加本座談會的人數達250人。

泰緬企業接班人對接會

為支持泰國企業接班人，與具備成為交易夥伴關係的鄰國，如緬甸的企業家建立貿易關係，銀行為泰國企業家舉辦座談會，使其與到泰國來考察的100位緬甸企業繼承人彼此認識，並進行商業洽談。同時，帶領泰國的企業繼承人赴緬甸考察、洽談生意，為擴大經營尋找商機。

泰國企業對接會

為支持泰國企業家建立供應鏈，鞏固泰國企業家的經營，以及支持中小型企業在目前的經濟形勢下擴大商機，銀行為泰國企業家之間舉辦泰國企業對接會。每個季度舉辦一次，參與本項活動的泰國企業家約達200人。

中小型企业培訓課程

中小型企业經營者須獲得知識，以備隨時調整市場、生產效率，乃至創新思路，應對自由競爭的經營。銀行開發出11項「磨鑾課程」中小型企业培訓基本課程，如：

「商業計劃」課程、「財務及成本管理」課程，以及企業轉向的課程，如「B to B 經營」課程、「風險管理」課程、「解決問題的知識百科」課程、「商業談判」課程、「以品牌發財」課程、「提升能力限度，提供經營利潤」課程、「優秀CEO帶領企業進入國際市場」課程，以及「及時應對形勢、經營及遊戲規則」課程。上述課程主要面向企業所有人，參加各項課程培訓的人數每年達800人。2016年，銀行開闢了提供給中小型企业中的中低層管理者的「調整思路，爭取利潤」課程，使他們理解在購買力降低的時代，如何降低成本，以保持利潤水準。80家公司公司派1,000多名管理者及職員參加該項培訓。

除培訓企業經營者外，銀行將培訓活動擴及到磨鑾中小型企业協會接班人，自2012年起，每年均舉辦「磨鑾家族企業繼承人」培訓 (Young Bualuang Business Leaders)，目的是為企業接班人建立網絡，使其能從父輩順利接手經營。參加該項培訓的企業接班人達200多人。

帶領磨鑾中小型企业協會的企業家赴東盟各國及中國考察與商貿洽談

為支持泰國中小型企业拓展東老緬越、東盟其他國家及中國的貿易及投資市場，銀行帶領目標企業家赴各國的商業中心城市，如永珍、吉隆坡、昆明及重慶進行商貿洽談。每次均有60-70位感興趣者參加活動。銀行在各國分行經理參與活動，與上述企業家結識，並介紹有益的資訊。該項活動參與者已達210人。

為青少年培訓經濟及金融知識

銀行通過「開放日」活動 (Open House) 為各大學校的學生提供培訓金融知識的機會。持續讓他們對銀行總行進行考察，使青年人學習經濟系統的基本知識，以及金融機構的角色作用。對大學生未來學習更高的經濟學和商業管理知識有所幫助，更可以在未來的工作領域學以致用。

過去一年，銀行為各大學校舉辦了說明總結會。這些院校包括如：印度尼西亞日惹加查馬達大學 (Universitas Gadjah Mada)、澳大利亞墨爾本皇家理工大學 (Royal Melbourne Institute of Technology : RMIT)、





印尼泗水市 STIE Perbanas 大學，以及國內院校的學生，如：東方國際大學及那克巴席學校的學生等。此外，盤谷銀行（中國）領導及工作人員，還為到總行及上海分行參觀的上海現代職業技術學校的40名學生提供培訓課程。

此外，銀行還參與組織了青少年金融知識和理財紀律的培訓。銀行作為泰國銀行業公會企業社會責任俱樂部的會員，聯合詩琳通公主殿下御助青少年及兒童發展院、泰國證交所、泰國國家銀行、泰國反貪委員會共同舉辦「懂存、懂用才舒心」。該活動的宗旨是為來自佛統府7所大學的312名大學生領袖及35位輔導老師提供個人理財知識培訓，為其樹立良好的理財紀律，薰陶反貪腐道德和職業道德知識，傳播給大學同學及周邊社區。從本項活動中受益的總人數超過意識。其中191名大學生通過其後的25次培訓，已提高自身成為傳播者，從本活動中獲益者約4,000人。

支持建設有利於 泰國企業發展經濟的環境

除舉辦豐富多彩的知識培訓活動外，銀行還設立了「東盟聯絡中心」（AEC Connect），為有意赴東南亞國家拓展貿易與投資的客戶，通過盤谷銀行位於9個國家的分行網絡提供資訊與諮詢服務。為客戶提供覆蓋整個地區的服務，同時舉辦培訓活動，近距離地為客戶提供知識與顧問諮詢。客戶還可以通過臉書，跟蹤銀行的東盟聯絡中心的動態資訊。

為強調通過銀行在世界15個經濟體的32家國外分行網絡，支持泰國企業在本區域及其他國家成長的實力，銀行調整的官網 www.bangkokbank.com 中「國外分行網絡」項的內容，上載了關於銀行國外分行的服務內容，為有意赴國外，特別是東南亞國家經商或辦理業務的個人客戶、企業客戶及普通消費者提供方便。

此外，銀行製作並播出了電視紀錄短片「妙計可施」（Idea Can Do），介紹具有價值的理念與創意或幾代傳承的緬甸中小企業業者，提高自身，融入風雲變幻的時代故事，以此鼓勵並啟發新一代的年輕人發展企業，以創新提高產品的市場附加值等。同時銀行還製作播出了其他傳播經營知識的電視節目，迎接東盟經濟共同體整合時代的來臨。如，「事業良友」節目自1989年在第三電視臺播出至今，「東盟致富路」、「東盟特別節目」（AEC Plus）等。

在支持國家的創意產業方面，銀行也開闢了機會的舞臺，製作了「是與否創意」（Yes or No Innovation）電視競賽節目，尋找利用知識、技術或研究成果開發產品或生產程序，或提供創意的高品質服務的創意產業。以此預備泰國創意產品經營者進入真正的戰場做好準備。泰國領先的資深人士作為評選委員參與評選，選出可接受的創意，用於提升泰國創意產業的競爭力，使之進入國際市場。

支持小型和社區經濟

中型及小微企業

銀行重視佔泰國企業大部份的中小型企業。他們為國家創造的經濟價值超過國內經濟生產總值的40%。銀行因此一貫支持各項幫助中小企業的活動。2016年，銀行簽署了額度為300億銖的《為國家儲蓄銀行中小型企業改換設備及提升生產效率提供低息貸款項目》信貸協議備忘錄，以此提高企業經營實力，推動國內投資及經濟的永續發展。

▼ 支援小型和社區經濟的目標群體



銀行與泰國小微企业信用擔保公司簽署《初創和創新企業信貸擔保》合作協議，用以支持和協助中小型初創企業和創新及技術企業增加資金來源；銀行還簽署了《為國家儲蓄銀行中小型企業提供低息流動資金貸款項目》信貸協議備忘錄，以此說明遭遇資金問題的小微企业。

創新企業

銀行為提出創新或新穎技術的中小型企業提供貸款支持。這種貸款是根據對這類經營經驗和理解，以及特別宗旨而設計的。以支持中小企業成長為國家經濟發展的堅實基礎的特殊條件，直接解答企業對金融需求的問題。這些信貸包括：為縮短信貸審批時間的「磨鑿及時信貸」，支持綠色及對環境友好的企業的「綠色磨鑿信貸」，支持初創企業的「磨鑿中小型企業初創信貸」，支持連鎖企業的「磨鑿連鎖經營信貸」，支持將技術使用在農業經營或從事新時代農業的「農業信貸」，支持小微企业 (Micro Entrepreneurs) 取得資金的「磨鑿小微企业信貸」，以及支持創新技術從範本到商業化發展的「創新項目無息貸款」等。

社會企業

銀行與60多位政府和民間代表聯合簽署「官民共建，支持中小型初創及社會企業」合作協定。以鞏固並發展泰國企業之潛力的宗旨，共建商業模式 (Business Model)，支持社區在知識、創意、創新和具文化特色的基礎上進行經營，以此穩定而永續地改革經濟和社會。此次的聯合由政府支持和推動支持初創企業和社會企業的政策，為泰國企業表現其潛力設立國內外的舞臺。邀請獲得成功的企業家作為輔導人輔導小型企業，建立有利於泰國初創企業及社會企業成長的機制與環境，銀行作為合作者之一，將協助上述初創企業獲得發展企業的資金，使其獲得長期的發展。

普通消費者和弱勢群體

對於個人客戶和消費者的責任，銀行重視其對金融服務的取得，開發多元的新產品和服務，以及持續開發具創意的新型服務，提升服務的等級，以此全面、公平地滿足各類客戶的需求。特別是支持客戶使用方便、快捷、安全的通過電子渠道操作金融服務，不必到銀行來操作業務，節省時間、降低費用、減少能源及紙張的使用。同時易於偏遠地區的客戶使用金融產品及服務，而不受時間和地點的限制。此外，銀行還提升了保護資訊的潛力，使客戶放心使用銀行的服務。

銀行支援弱勢群體使用金融服務，如偏遠地區的居民、退休人群及在泰外勞等。銀行已將自動提款機網絡增加到9,300多台，提升系統可以使用8種語言，這些語言包括泰文、英文、中文、日文、阿拉伯文、緬甸文、柬埔寨文及老撾文。

社區

銀行意識到，多來以來，泰國家庭正遭遇經濟與社會的重大變化，未來將會對大多數的家庭產生重大的影響。上述的變化來自於泰國的人口結構迅速進入老齡化。由於人均年齡提高，使退休後的時間更長，作為社區的一部份，銀行因此與金融集團轄下的公司連續四年聯合舉辦「磨鑾家庭理財計劃」論壇活動，為客戶民眾提供制定理財計劃，包括儲蓄、保險及投資等的全面知識培訓，將穩定富強擴展到銀行照顧的社區中。2016年銀行舉辦「數字生活理念」(Digital Life)的座談會活動共計18次，覆蓋曼谷、周邊府區及內地各府。注重通過分行員工、宣傳冊、宣傳單、自動提款機及社交媒體，如臉書及Line等渠道，向客戶深入宣傳。結果獲得全國客戶的歡迎，許多客戶對金融理財諮詢感興趣，詢問關於退休如何制定理財計劃、為孩子未來教育做計劃及婚姻理財計劃等。該項目得到了多個機構的支持與合作，給予寶貴的建議與指導，如國外留學指導、退休後就醫計劃等。

此外，銀行還邀請磨鑾基金管理有限公司和磨鑾證券（大眾）有限公司的演講嘉賓，講解金融和儲蓄方面的知識。參與「磨鑾家庭理財計劃」論壇活動的全國客戶超過35,000人，共同制定理財計劃的達8,043人，理財計劃達12,508份。該項活動促使員工不斷提升自身的潛力，以隨時應對客戶對理財諮詢的需要，有助於接觸並理解客戶。由此使銀行成為回饋社會，建設穩定社區長久發展的一份力量。

行業群體

銀行通過「經濟穩固2S計劃」與「深入洞察計劃」來支持各行業群體的儲蓄。為職員制定工作程式，使之接觸、瞭解並深入洞察到客戶，不論是企業客戶、社區客戶，或是普通客戶的理財管理細節。上述工作程序，包括拜訪並培訓理財及儲蓄 (Saving) 知識，為客戶建立穩固

的經濟基礎，並將銀行的服務 (Service) 提供給客戶，說明客戶完成目標。

為客戶提供有益的諮詢顧問，獲得客戶的信任，不僅使員工可以正確、完整地滿足客戶的金融需求，同時也可以分析出與客戶業務相關者或業務網絡的需求。

農民

2016年，銀行仍重視支持泰國農民成為「新世代農民」，改變生產及銷售農產品的方式，使產品的附加價值超過於老式生產方式。這一年，銀行在「發展農業計劃」中提出「用知識提高品質，高品質滿足市場需求」的實行戰略。其目標是支持泰國農民採用技術進行農業生產，以提高成果，不破壞資源與環境。銀行的「發展農業計劃」信貸服務從提供給農民個人信貸擴大到支持農民團體，以此鞏固其發展更長久。此外，提出「磨鑾綠色信貸」支持顧及到消費者和環境的農業生產。

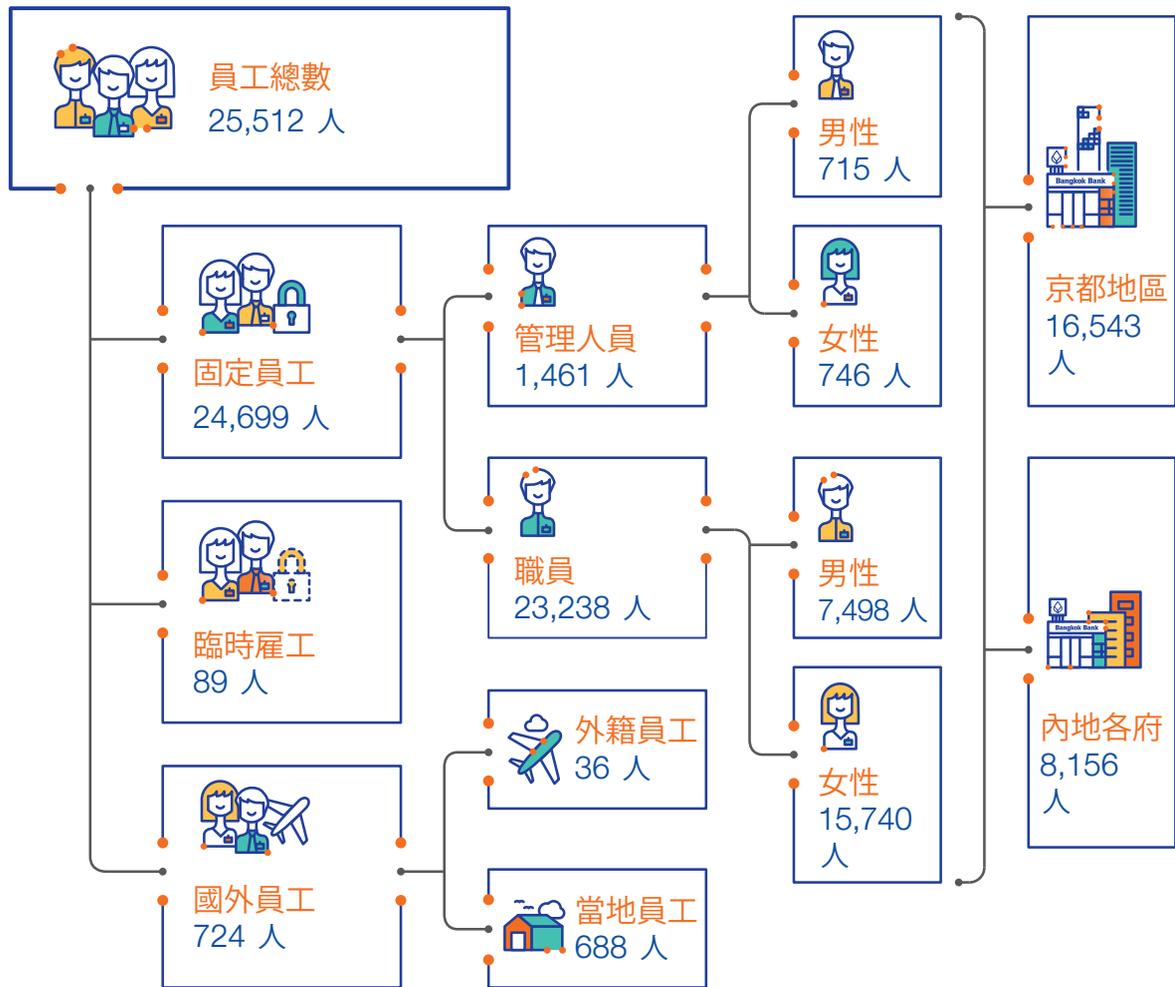
銀行重視為農民提供儲蓄知識培訓，向農民個人儲蓄戶介紹管理收入的辦法。該辦法受到了客戶的歡迎，已有客戶通過活期儲蓄賬戶和零存整取賬戶，以及其他方式進行儲蓄。如，借記卡和意外險等。銀行送服務到農業生產現場，如橡膠拍賣場、碾米廠及各農業合作社等，介紹開立賬戶，並通過賬戶周轉資金，使賬戶中常年有資金存放等知識。此外，銀行還到商業區域拜訪企業客戶，邀請原有客戶增加賬戶中資金的周轉額；並拜訪新客戶，邀請他們開立支票往來賬戶和活期儲蓄存款賬戶，使客戶獲得有益的金融資訊，以及更方便和節省的業務操作渠道。

照顧員工，健全工作環境

「銀行重視各級員工，
因為員工是銀行和社會的寶貴財富。」

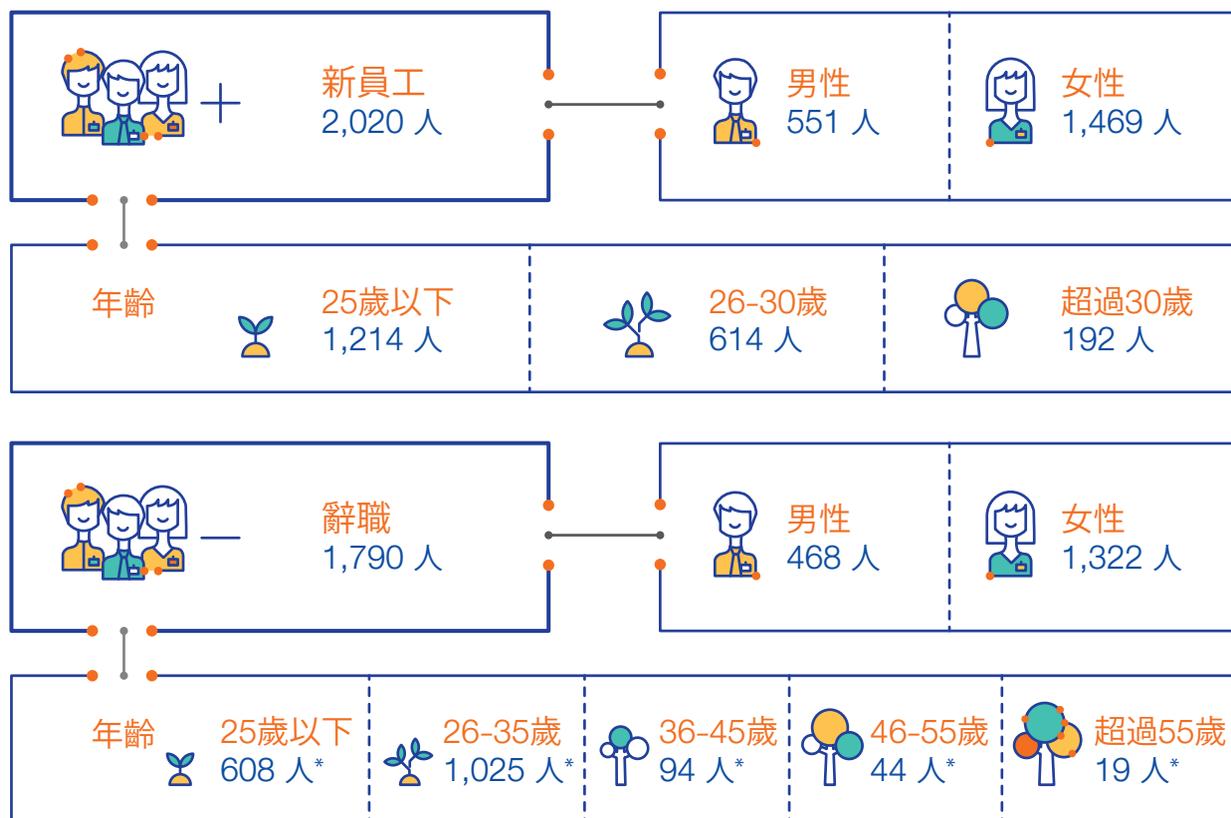


員工人數和雇工種類



▲ 員工人數概況

▼ 僱工情況



* 不包括外籍員工和外包工作

僱工形式和報酬

僱工形式

銀行僱工形式分為兩類，其中包括：

固定員工

未注明僱工截止日期，如員工負責任地執行所授予的工作，無瀆職、無違反銀行規則紀律或故意造成銀行損失，員工可以工作到退休為止。

根據僱工合約短期雇用的員工

在僱工合約中清楚注明開始和截止日期的僱工，以執行暫時性的有規定截止日期或工作完成日期的工作。

工作報酬

銀行重視員工工作報酬，因為銀行意識到工作報酬是員工擁有富足生活和穩定工作的重要因素。也對員工能否充滿信心執行工作，為銀行客戶和服務使用者提供滿意服務產生重要的影響。因此，銀行執行員工報酬水準高於國家法律規定的最低薪資水準的方針。如：2016年銀行普通操作員工的薪資水準高於法律規定的最低薪資17.4%。

此外，銀行還一貫重視員工薪資及福利的完整、準時支付。銀行制定了周密、高效的員工報酬和福利管理計劃。

福利和退休養老基金

保健、衛生及生活福利



盤谷銀行健身俱樂部

- 健身中心
- 運動場
 - 足球
 - 籃球
 - 網球
 - 羽毛球
 - 藤球
 - Chair Ball

醫療服務

- 常駐專科醫生
- 外部醫院就醫報銷醫藥費

請假福利



- 病假
- 事假
- 年假
- 產假或照顧生產妻子假
- 朝聖假
- 剃度出家假
- 應徵入伍假

福利基金



- 退休養老基金
- 社會福利基金
- 賠償基金

福利貸款



- 購買房產、自建房屋、購買土地和公寓
- 維修、改擴建房屋
- 購買汽車
- 兒女讀書(增加額度)*
- 緊急貸款*
- 居家用品及必須開支
- 醫療費用
- 購買電腦
- 攻讀研究生

福利補貼



- 親人亡故
- 子女補貼
- 銀行外幣兌換服務點員工特別補助金*

員工福利

銀行盼望看到每位員工擁有高品質的生活，身體健康，擁有穩定的工作保障，由此支付適合於每位員工生活的雇工費、月薪及各種福利，以使員工全心全意地執行銀行的工作。

銀行設定了各項福利，使員工可以過符合當今經濟和社會情況的良好生活。銀行為員工設定的福利可算覆蓋並滿足員工的需求，與泰國的領先企業在相同的水準上。

提高生活水平的福利

銀行員工福利包括：位於曼谷是隆路總行大廈的醫療衛生所和曼谷巴威區詩納卡琳路的盤谷銀行運動場為員工娛樂及醫療保健服務。此外，銀行還為員工提供就醫服務。每位員工都可以到是隆總行大廈4樓或拍喃三辦公大樓2樓就醫。是隆總行大廈4樓醫療衛生所設有常駐醫生及專科醫生，並可以進行年度體檢。此外，如員工在外部醫院就醫，還可以按銀行制定的比例報銷醫藥費和牙醫治療費用。退休員工同樣可以享受醫療保健服務，無需支付醫藥費。

* 2016年新批准增加的福利

工作時間福利

銀行制定了明確的申請病假、事假、年假、產假、照顧生產妻子假、朝聖假、剃度出家假、應徵入伍假的規則。銀行還為員工增加了高於勞工法規定最低標準的其他權益，如法律規定請病假30天，可獲得全額工資，但銀行支付給員工的薪資超過法律規定，最高可達90天。

退休養老基金

銀行設立了退休養老基金，員工可以申請加入為成員，員工可按目標自行選擇投資政策。

盤谷銀行（大眾有限公司）員工退休養老基金已經註冊，並規定銀行員工可從最低風險、低風險、中等風險、高風險和最高風險等5級風險政策中自行選擇風險 (Employee's Choice) 等級。成為退休養老基金成員的員工每年兩次在規定的時間裡可以改變投資政策。

福利貸款

銀行為員工按用途和需要設立了福利貸款，以減輕員工的負擔。其中覆蓋了購買土地或房產、自建房屋、房屋維修、改擴建房屋、購買汽車、子女讀書、購買居家用品、醫療費用、員工攻讀研究生及購買電腦等貸款。

福利補貼

在員工死亡或因病或意外工傷從銀行離職，銀行為死亡或傷殘員工家屬設立了福利補貼。此外，除依社保規定獲得的補助外，員工前3名子女每月獲得600銖補助，直至大學畢業。

社會福利保險基金

銀行依法設立社會福利保險基金，按期足額繳送雇主部份基金。





2016年增加的福利

2016年銀行為員工增加了多方面的福利，以適應當今的社會現狀。如緊急貸款，最高不超過50,000銖，利率(MLR)-0.25%/年，低於最優質客戶的利率。分期付款不超過3年，在銀行工作期間貸款不超過3次。

銀行設立了特別補助金，每個月3,500銖，提供給每週營業7天的分行和銀行外幣兌換服務點的員工作為特別補助金，並規定員工每工作4天，休息2天。該項規定已於2016年開始實施。

2016年子女教育福利貸款，貸款額度從原來的月薪的1倍，增加至月薪的1.5倍。

銀行調整了員工退休養老基金比率，在原來的基礎上提升0.75%，調整到最高的8.75%/年。

勞工管理和勞工關係

銀行在接受員工工作以前，明確通知員工關於雇工範圍、執行工作的明細和條件及報酬等。

銀行擁有3個公會：銀行勞工工會、銀行員工工會和銀行管理人員工會等。這顯示出銀行為員工提供參與的機會。2016年，召開的意見協商會議氣氛和諧友好，得出的結論對各方均有利。

2016年，員工和管理人員作為銀行全體員工勞工關係代表加入工會的人數超過10,000人。未發生任何重大問題或對銀行造成損失，以致對銀行的經營造成影響。

工作環境的衛生與安全

工作環境衛生與安全委員會

銀行在曼谷、周邊地區與內地各府擁有50名員工以上的業務辦事處和分行設有37處工作環境衛生與安全委員會，負責管理辦公環境的衛生與安全，使之符合銀行規定。

工作環境衛生與安全委員會由一名主席、主管級代表委員一名和操作員工級代表委員一名組成，任期2年。

在過去的一年裏，該委員會總結關於衛生及安全方面的事務，發現有3名員工因工發生意外事故或疾病，佔員工總數的0.01%。未發現因工作而發生意外事故或疾病傳染的風險。

員工醫療服務

來自銀行內醫療衛生所的資料顯示，自2016年1月1日至9月30日，銀行員工接受醫療服務的數字39,999人次，比2015年同期增長10.6%，銀行投入的資金也比2015年增長了2.0%。

此外，銀行還給予員工外部就醫的福利，為員工提供方便。統計數字顯示，自2016年1月1日至9月30日，員工使用外部醫院服務，申請醫療費包括牙齒治療費用報銷共計50,970件，比2015年提高2.9%，費用比2015年提高4.25%。主要是因為外部醫院的服務費和醫藥費每年都有所提高。



為員工提供知識培訓， 提高員工的工作能力



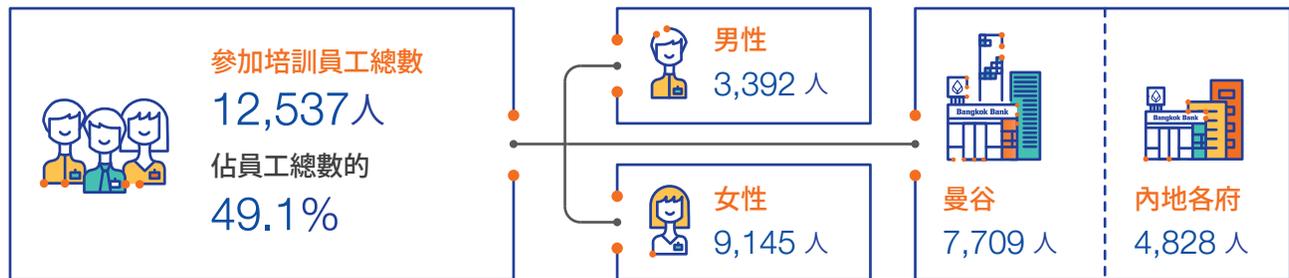
人均年培訓時間
30 小時/年



開設培訓課程
100 項



培訓期次
598 期



使用電子媒體技術學習

銀行支持員工具備自學的能力，利用學習者可以隨時隨地學習的網上技術和手機應用程序，提高工作知識與技能。

用人數、業務量及業務額均取得迅速持續成長，持續獲得使用者和銀行原有客戶的喜愛。

支持員工參與創意與創新

銀行一貫為員工提供參與創意與創新銀行新產品和服務的機會。特別是於2014年推出的磨鑾手機銀行服務（Bualuang mBanking），銀行舉辦活動，邀請員工發表對手機介面、功能表的格局等操作程序的設計和語言等的意見，以此為客戶創造良好的使用感受。

2016年，銀行獲得各機構的嘉獎，這標誌著全面覆蓋日常業務的磨鑾手機銀行服務能夠準確地滿足客戶的需求。銀行持續地升級並添加新的服務，為員工開闢參與創意和創新的機會。

此外，銀行還研究消費者的行為，以瞭解客戶的需求，用以提高產品性能。該項研究分為兩個部份：外部客戶，以焦點團體訪談 (Focus Group) 的方式進行定量研究 (Quantitative Research)，並跟蹤社交媒體的動態 (Social Monitoring)；內部客戶，即聆聽各部門、各分行和各客戶服務中心的員工的資訊回饋，使磨鑾手機銀行服務的使

過去一年，銀行舉辦了為外籍人士提供國際業務服務短片評比活動，目的是為推動全國各分行員工利用科技為外籍客戶提供高效、準確的服務，以達到為客戶留下良好的印象，使客戶繼續使用銀行其他服務的目標。同時，也作為培訓其他提供國際業務服務的分行員工的教學材料。要求各分行員工製作的短片長度不超過5分鐘，介紹銀行的國際業務服務。銀行還通過銀行內部網站 BBL Connect 開關員工參與評選喜歡的短片的機會。優勝者可以獲得獎品，以此吸引員工的創意，並帶進銀行內的創新。

提高人才素質課程， 為未來的工作做準備

銀行推動系統地提高人才素質的工作，以預備足夠數量的高能力人才，為銀行的永續經營做好準備。銀行設有培訓部門，專為提高人才素質而設立。其主要職責是負責開發銀行人才，使之隨時可以應對現在和未來銀行業務的拓展和商業競爭。同時，以高品質的內容和工具，不斷擴展學習渠道，使用科技管理銀行的人才培養，來培養領導人才，使之可以成功地管理工作和人才。

提高人才素質的主要課程和計劃如下：



針對內地各府員工的線上入職培訓

銀行針對無法接受入職培訓的內地各府新員工開發了新員工線上入職培訓課程，到銀行工作第一天接受該項課程的培訓。目的是使員工自到銀行工作的第一天起，就獲得相關機構的正確資訊和知識。通過電子媒體學習的形式，是適合於喜歡自己尋找知識，並可以熟練使用科技的Y世代青年人的方式。



通過線上渠道進行入職培訓的方式已被開發成為遊戲形式，有些內容中加入了主管和同事們共同參與的部份，幫助各部區下屬的新員工迅速融入銀行，並可以學習並清楚理解機構的理念，激發熱愛機構、以機構為榮的信心，且與機構建立深刻而親密的關係。

本項培訓特為新員工設計，使之與同期員工同事在曼谷的培訓中心一期再培訓一次。使他們互相交流，理解機構文化，銀行對員工工作的期望，同時提高工作知識技能，可以以專業的水準為銀行工作。本項線上培訓自2016年6月開始實行。

「通過手機應用程序提高語言能力 (Enhance Language Agility) 培訓項目」

為執行銀行區域化 (Regionalization) 和數字化 (Digitalization) 的戰略，銀行創建了「通過手機應用程序提高語言能力」(Enhance Language Agility) 培訓項目。該項目注重提升員工英語的應用能力，將之提升到可以與世界級銀行相競爭的水準。本項目採用科技技術擴大在數字時代中的學習渠道，不受時間和空間的限制，使學習者隨時隨地、隨意學習。



2016年提高語言能力項目開始試行。首期學員1,000名，主要來自中型企業客戶和小型企業及個人客戶服務部門。學習課程分為兩級：日常基礎英語 (Start-up English) 及職場商業英語 (Business English)。銀行計劃在2017年將該項目擴展到業務部門和支持部門的2,000位員工群體。其宗旨是為員工創造自學的文化氛圍，並且不受時間和空間的限制，可以將所學到的英文知識和技能很好地用於日常生活和工作中。

「盤銀管理人員：人事管理和素質提升，帶領機構邁向成功」培訓課程 (BBL People Manager: Managing People for Success)

該項培訓側重於培養管理和創造長期提升銀行競爭力的人才的觀點看法、理念和能力。同時，用以培訓人事管理人員，這些管理者在管理和提升機構最重要財富的員工素質方面起到重要作用。該培訓課程使受訓者可以交流看法，並將所學到的理論用於實踐中去。該培訓課程持續4天，其中包括工作實踐坊 (Workshop)、實踐訓練 (Practical Training) 及案例研究 (Case Study) 等，以增加對所學內容的理解。在培訓的最後一天，對培訓知識進行總結，以便將所學用於實際工作中。2016年，該培訓共進行5期，接受培訓的管理人員達152人。

「提高自身，創造自學文化氛圍： 2016年知識日論壇」 (Building Learning Agility)

該年度培訓項目，銀行持續舉辦多年。其宗旨是為受訓者獲得各種有益的知識和技能。回應了銀行普及發展員工技能的策略。同時為員工根植熱愛提升及學習的文化價值觀，提高自身，應對未來經營的變化。每一年，銀行根據當今和未來的競爭趨勢，選擇適合受訓者的題目進行培訓，使受訓者可以學以致用，對客戶和受訓者本人產生直接的效益。

2016年，該培訓課程側重為銀行員工培訓未來工作所需的技能，根植提升自身的文化價值觀，工作靈活，可以應對多方面的變化，無論是來自經濟、社會、科技、競爭、經營和聯繫、語言與文化的多樣化等方面的變化，這些均是影響機構經營成功的要素。

該項培訓包括各方面的知識，如：數字心態 (Digital Mindset)、改變你的內心 (Change within You)、跨文化多樣性管理 (Cross Cultural Diversity Management) 及協作創協同效應 (Collaboration for Synergy)。





領導人才儲備培訓

該項培訓是持續預備個人和企業客戶服務部門人才的培訓課程。為銀行迅速擴大經營及替代退休的管理者做好準備。該項培訓側重採用實踐方式培訓提拔具有潛力的員工升任為管理者。以實踐工作的培訓方式 (On-the-Job Training) 培訓對金融產品的瞭解和相關技能，與客戶建立良好的關係、領導素質等，為成為分行和業務辦事處的領導做好準備。2016年該項培訓舉辦了7期，共培訓領導儲備人才151人。

瞭解客戶，全方位銷售培訓課程 (Customer Insight & Total Solution Program)

該項培訓是為提升業務辦事處經理與助理經理通過分析客戶經營總體狀況與業務流程，找出提供銀行全方位產品和解決方案 (Integrated Product for Total Solution) 的能力而舉辦的培訓。目的是為滿足客戶的要求，並達成銀行的目標，且為工作團體提供建議，鞏固團隊工作團結精神。具備通過實際動手的實踐學習方式和程序，並需跟蹤應用所學知識實際操作的結果。2016年該項培訓舉辦了1期，共培訓內地各府的中型企業客戶部門客戶關係經理45人。

保護和尊重人權

銀行制定了尊重人權的實行方針。周密、嚴謹地進行經營活動，並顧及到對員工、社區、相關人士可能產生的影響。謹慎管理，避免銀行經營產生侵犯人權的事件，避免整個銀行供應鏈參與可能發生侵犯人權的事件中去。

銀行通過銀行網站向全體員工、管理者及利益相關方公佈上述實行方針。銀行員工也可通過內部網站 BBL Connect 獲得相關資訊。

由於社會環境，以及在泰國工作未曾發生社會等級劃分、性別和種族歧視事件，使過去一年銀行經營未曾發生由於侵犯人權而對銀行經營造成損失的事件。

銀行將尊重人權的實行方針作為銀行行為準則和職業道德的一部份，並促使銀行金融集團內的下屬企業依據自身特點調整後執行。此外，為銀行各分行與業務辦事處，以及辦公場所提供保安服務的保安公司員工，須輪流進行培訓。培訓其正確執行工作的相關知識。過去一年，依據銀行聘請的保安公司報告，為銀行提供服務的公司保安員工共計 263 人獲得正確執行保安知識培訓。

供應鏈的人權

在供應鏈人權實行方針方面，銀行視銀行供應鏈中的企業，無論是作為銷售者、受雇方或服務分包方的銀行經費用物資供應商，乃至客戶或銀行服務使用者，與銀行相互簽署商業合約，其中的條款將考慮到企業對社會的責任，特別是考慮到損失賠償條款、勞工條款、禁止使用童工和奴工條款，以及遵守官方的法規等。如：在雇傭或受雇時在合約中涉及到人權問題，銀行僅批准符合泰國國家銀行標準的公司乃至外包公司為銀行提供服務。

根據上述措施，過去一年，未發生與供應鏈相關的，對社會造成負面影響的事件，以及與其他經營流程相關的，對銀行經營產生重大影響的事件。

重視社區與社會

「銀行仍將一如既往地為社區和社會進行多元化投入。」



為社區和社會投入的 戰略及目標

在過去的一年裡，銀行仍堅持銀行所堅信的基本目標，就是促進銀行一直以來獲得嘉許，表達對社會負責的企業形象和真誠的3個方面，包括：

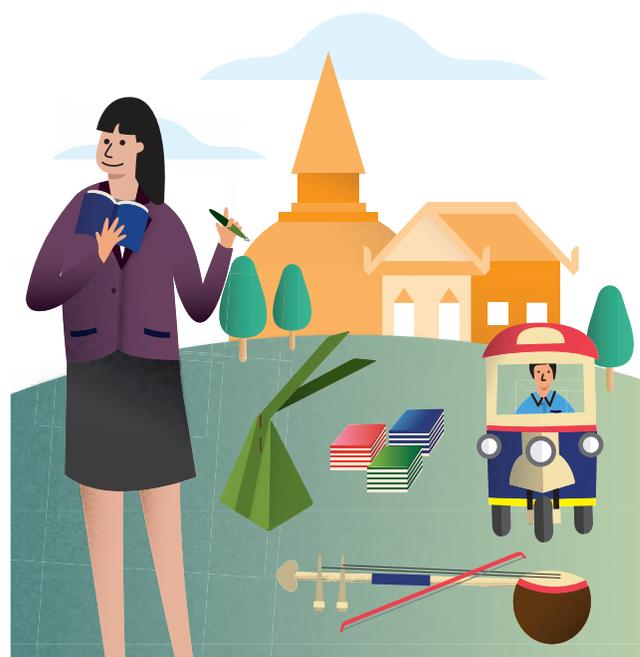
- 泰國文化藝術與文學
- 為青少年提供接受教育的機會
- 維護泰國社會所崇敬的精神紐帶

銀行設立了企業社會責任活動項目預算。基本項目預算佔43%，新項目或社區、社會及公益活動項目佔57%。在基本項目中，銀行規定了文化藝術佔18%，教育佔16%，維護宗教和崇敬皇室佔9%。

2016年銀行所舉辦的活動如下：

傳承泰國文化藝術和文學

銀行意識到「藝術和文化」是社會的重要根基。泰國的藝術和文化擁有著獨特的魅力，反映出泰國的民族特點。銀行因此始終支持泰國的藝術和文化，包括音樂、舞蹈和文學，使多位藝術家通過參與銀行舉辦的活動，成為現今家喻戶曉的知名藝術家。銀行感到非常自豪的是，上述反映企業社會責任的活動，支持鼓勵泰國的藝術與文化的發展，使國家的寶貴遺產得到了延續。這正與銀行的蓮花標識所表達的泰國民族特色相符合。



中學生「民族管弦樂，天籟之音」大獎賽

	2012	2013	2014	2015	2016
 參加比賽學校數	45	53	50	61	50
 參加比賽樂團數	9	15	18	21	17
 參加比賽個人數	224	333	376	469	354

「民族管弦樂，田園之享受」音樂會

 參加表演學校數	5	5	4	4	4
 觀眾數	800	1,000	850	900	1,000

「怡情歌舞表演會」

 表演次數	24	24	24	24	19
 觀眾數	5,749	6,350	6,475	6,500	5,520

「泰國傳統音樂及舞蹈拜師禮」

 表演次數	1	1	1	1	1
 觀眾數	350	300	350	250	400

泰國傳統音樂及舞蹈

盤谷銀行音樂藝術中心成立於1979年。成立的宗旨是為保護並鼓勵泰國音樂舞蹈及民間表演的長久發展，並始終執行上述方針。長期以來始終認真地支持這種藝術，而獲得了泰國音樂及舞蹈藝術界普遍認可。與藝術家、教師、泰國音樂和舞蹈系的學生保持著友好的關係。銀行音樂藝術中心創立及舉辦的活動如下：

盤谷銀行音樂藝術中心與兒童及青少年事務廳，秉承詩琳通公主殿下懿旨，自1986年至今，持續聯合舉辦中學生泰國傳統管弦樂團「民族管弦樂，天籟之音」大獎賽。以鼓勵熱愛泰國傳統管弦樂青少年能夠學習並正確按傳承標準演奏泰國傳統音樂。2016年，50所學校參加比賽。銀行還通過「民族管弦樂，田園之享受」音樂會向社會大眾傳播獲獎學校表演。





為使廣大民眾能夠欣賞到日漸稀少的泰國傳統音樂及舞蹈藝術表演，銀行舉辦了「怡情歌舞表演會」，同時為藝術家和傳統舞蹈表演團體創造向大眾展現表演技能的機會。盤谷銀行音樂藝術中心自2011年以來共舉辦了127場表演，觀眾人數累計達30,000人次。「怡情歌舞表演會」吸引了克立親王學院和表演會場附近的青少年。青少年可以免費報名學習泰國音樂和舞蹈。

此外，盤谷銀行音樂藝術中心還提供圖書館服務。圖書館中收集了關於泰國藝術、文化書籍，特別是關於表演藝術的書籍超過15,000冊。大量以電子方式記錄下來的各類舞蹈藝術音像製品，供愛好者免費查閱。

為支持傳統音樂和舞蹈的延續傳承，銀行每年都於銀行總行大廈舉辦「泰國傳統音樂及舞蹈拜師禮」。上年，400多人參加了這次拜師禮，這顯示了銀行所舉辦的傳承泰國音樂及舞蹈活動的成果持續擴大。



泰國文學

銀行連續第二年舉辦發展文學的「金筆詩人」競賽活動，其宗旨是鼓勵並吸引泰國大學生學習、提升並傳承寫詩技巧。這是泰國藝術與文化的又一瑰寶。銀行舉辦座談會，邀請國家級藝術家、盤谷銀行音樂藝術中心顧問璫哇叻·蓬拍汶先生與語言學家和文學家，前往泰國五部地區向青少年傳授寫詩的知識與技巧。同時邀請青少年向該活動投稿，經評審委員會評選，各地區最優秀的作品，將獲得刻有競賽活動名稱的鋼筆作為表獎。參與本次競賽活動的青少年達2,000多人。

銀行仍一如既往地支持泰國的文學創作，促進泰國文學達到世界水準。銀行由此舉辦「東盟優秀作家評獎」活動。銀行已連續30多年支持這項活動。5年來，銀行邀請東盟十國優秀的作家到銀行是隆總行，為泰國文學青年和愛好者講述寫作思路及成功經驗，並與之交流。

此外，銀行與巴攀訕印刷公司聯合贊助「聰瑪娜優秀作品獎」活動，該活動已連續舉辦5年。其宗旨是表彰優秀非小說類 (non-fiction) 紀實文學作品的泰國女作家，並支持泰國文學作品翻譯成英文，使泰國的作品可以展現在世界文學舞臺。為培養新一代學生，銀行舉辦了「讀、寫、學、悟」活動，讓高中一年級到大學在學的學生提交指定作品的讀後感，從中發現40位優秀作品作者參加作家培訓營的嚴格集中培訓，以推廣並支持他們學習泰國文學，以繼承並發展泰國文學，以此提高其寫作技巧與作品水平。參與培訓營的學生每人獲得20,000銖的贊助，作為其後一年執行促進閱讀文化大使職責的贊助費。2016年，提交讀後感文章的學生達450人，2016年和2015年獲得作家培訓營評選的優秀作品分別為18篇和10篇。上述作品結集成冊，作為後來者學習與提高的指引。

銀行將全套4冊的系列書籍《泰風格》製作成電視記錄短片，在泰叻電視臺32HD頻道播出，將書中的內容完整地呈現在電視螢幕上，以此傳承、保護泰國文化。這4本書包括《佛像》、《泰國佛教藝術特徵》、《背景·表演藝術》和《民間藝術》。

為青少年提供接受教育的機會

「盤谷銀行內地校舍」

銀行舉辦支持泰國基礎教育系統的項目，使之得到足夠的發展，以此提升國家的競爭力。銀行從實際出發支持教育。銀行自1975年啟動的「建設盤谷銀行內地校舍計劃」到2016年為止，銀行已為全國28府的29所學校建設了新校舍，受益學生超過10,000人。銀行所投入的預算資金約3,500萬泰銖。

此外，銀行還向全國各大學中學習優秀的貧困學生頒發獎學金。如：法政大學經濟學院經濟學碩士（國際課程）獎學金、瑪哈沙拉堪大學醫學系學士獎學金，並參與資助瑪希隆大學分子生物科學院的科研項目等。此外，銀行還為員工及普通大眾在國內外院校進修碩士學位（英語課程）提供獎學金。銀行連續提供獎學金已超過50年。

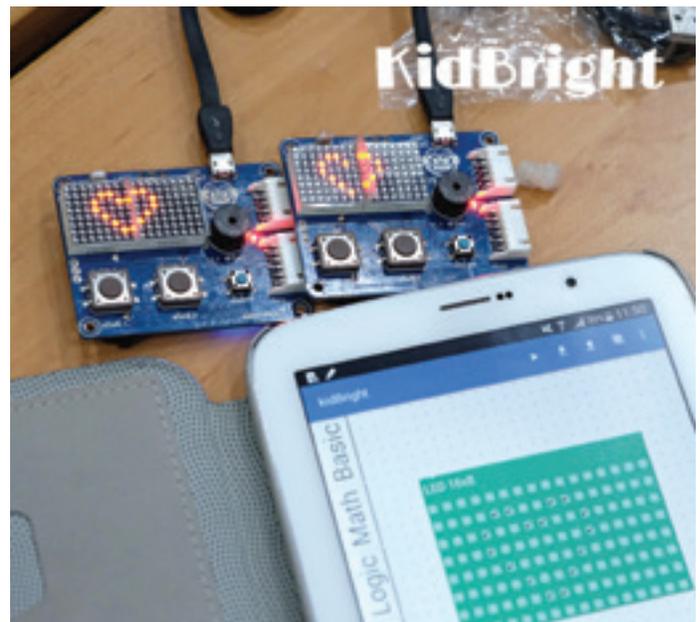
「學生實習計劃」 (Student Internship Program : SIP)

在培養各年齡層青少年學習學校所教授課程以外的未來工作技能方面，銀行還開發了為青少年增加經濟與經營知識的「學生實習計劃」(Student Internship Program : SIP)。在「為未來充電」的主題思想下，為大學生提供培訓學習機會。至2016年該計劃已連續舉辦34年，上年共有298名大學生參加培訓。該計劃已培訓67期，共計6,000多人。銀行管理人員及員工親自為青少年講解相關知識和經驗。



磨變為智慧兒童

為支持政府帶領泰國進入「數字泰國」(Digital Thailand) 的政策，銀行支持國家科技發展署由國家電子和電腦技術中心 (NECTEC) 舉辦的「磨變為智慧兒童」項目。該項目生產500套可以按照安卓手機系統發出的程序指令 (Programming) 發出聲音和圖片的「智慧兒童电路板」(KidBright Board)，將贈送給曼谷及周邊地區參與該項目的學校，用於給小學生學習通過下達指令使「智慧兒童电路板」回饋結果，並學習如何將回饋的結果利用到實際生活中去。這為青少年未來學習電腦科學做好準備。



泰國青年成就基金會公司實務培訓 (Junior Achievement - Company Program)

青年成就基金會公司實務培訓 (JA Company Program) 是專為高中學生傳授企業經營基礎知識舉辦的培訓。在多個國家取得了成功。在泰國，銀行與美國非盈利機構— Junior Achievement 駐泰機構聯手將上述培訓開發成泰文。學生通過在艾美康帝亞百貨中心銷售自己生產產品的實際經營經驗學習相關知識。過去一年，參加該項培訓的學校達25所，參加競賽並將獲獎產品在展會中銷售的學校為20所。學生集資總額達150,000銖，銷售額達622,228銖，淨利潤為218,758銖。學生從淨利潤中分

出41,554銖回饋給社會。該項課程使學生獲得合法、公平競爭的經營經驗，並重視企業社會責任。

3年來，參與該項培訓的學校共計52所，接受培訓的學生超過1,500人。銀行支持有興趣的管理人員和員工作為義務教師到各學校教學，所用時間計入工作時間。過去幾年銀行員工義務教師共計32人參與本項培訓。銀行同意員工的教課時間計入工作時間總計240小時。



維護泰國社會 所崇敬的精神紐帶



過去一年裡，銀行始終重視作為泰國社會精神紐帶的機構。需向社會和公眾傳播的活動主要分為兩個方面：維護宗教與崇敬皇室。

維護宗教

銀行明確意識到宗教鼓勵與人為善，創造社會的祥和寧靜。盤谷銀行因此始終支持並維護多種宗教信仰。並為各級人才，包括董事、管理者、員工、各利益相關團體及當地的社區創造機會，參與各種銀行所舉辦的宗教活動。

銀行於2016年11月6日在信武裡府越帕暖尖哇拉威漢寺舉辦御賜布施禮。磨鑿公益服務團、磨鑿退休俱樂部成員（銀行退休員工）、公務人員、商人、信武裡府民眾、信眾、銀行管理人員與員工約1,000人參與了此次活動。所集善款達7,408,587 銖，敬獻給寺廟，用於維修佛像及僧侶學習基金。銀行作為首家獲得御賜布施禮的金融機構，自1967年開始舉辦此項御賜布施禮，至今已持續50年。2016年也是最後一次獲得先皇普密蓬大帝御賜布施禮。

過去一年，銀行還特別於老撾永珍的越塔鑾諾寺舉辦了另一次御賜布施禮。泰老兩國的佛教信眾共同舉辦了這一傳統佛教文化禮儀。該項活動加強了銀行與在老撾客戶的關係，參加者超過1,000人。集合員工、客戶及民眾的力量，累積善款達940,236,599基普，折合4,087,985泰銖。銀行在老撾設有兩家分行，永珍分行已營業23年，巴色分行2016年年初開始營業。

銀行頌揚和鼓勵勤奮修為的並成功獲得佛學九級學位的僧人，舉辦了佛學九級學位恭祝儀式。銀行已連續43年舉辦該儀式，參加恭祝儀式的僧侶累計達1,501位，其中僧人1,262位，沙彌239位。此外，銀行還向獲得佛學九級學位的僧人敬獻寺廟財務管理培訓課程及基本會計課程。獲得佛學九級學位的僧侶90%以上獲授管理寺廟財務的責任。過去一年，銀行第三年舉辦此項活動，有20位僧侶通過培訓。銀行員工作為教授者講解相關知識。



崇敬皇室

感恩並紀念先皇普密蓬大帝、先皇詩麗吉皇后及全體皇室成員對國家及臣民的皇恩浩蕩，這其中包括通過各項計劃與活動關心照顧各地民眾的疾苦，由此成為凝聚各族人民信賴倚靠的精神支柱，使國家和人民一次次地順利渡過各種難關。盤谷銀行因此舉辦各種活動，以表達對泰國人民最敬重愛戴的皇室的尊崇。

時值2016年6月9日先皇登極70週年和2016年8月12日先皇詩麗吉皇后84懿壽之際，銀行與拉瑪九寺廟聯合舉辦「出家為沙彌，為皇上祈福」活動。參加該項活動的沙彌達90位，自2016年3月28日（星期一）至4月16日（星期六）出家修行20天。





先皇普密蓬大帝於2016年10月13日駕崩。泰國各族民眾悲慟萬分。為紀念浩蕩皇恩，銀行與政府及全國範圍的各機構於2016年11月22日共同舉辦了「團結忠誠的力量」活動。銀行全體員工於是隆總行大廈、拍喃三辦公樓及1,000多家分行，在先皇御像前共同宣誓並合唱頌聖歌，以表達對先皇的忠誠，對先皇造福於臣民的感恩之情。先皇在位70年，不斷推動國家各方面的發展。

2016年12月1日，先皇駕崩50天之際，同時也是銀行成立72週年紀念日，銀行於是隆總行大廈前施齋百僧，為先皇祈福。銀行管理人員、員工、客戶及普通民眾共同參加了儀式。同時，銀行各部門、全國各分行及業務辦事處也同時在各處舉辦了齋僧為先皇祈福的儀式。借此機會，銀行全國各分行向客戶和民眾贈送了以特別紙張印製、高品質的先皇御像，使客戶、民眾及銀行員工永遠紀念先皇的恩典。

此外，2017年1月15日，銀行和下屬公司獲御准，於大皇宮律實皇殿主持贈經祈福儀式，為先皇祈福。

2017年1月23日，銀行在曼谷拉瑪九寺齋僧130位，為先皇駕崩百日誦經祈福。拉瑪九寺住持、高級僧侶委員會委員為僧界主席，銀行副常務董事長曆差·篤拉南（陳秉鈞）為俗界主席。

對產品、客戶及消費者負責

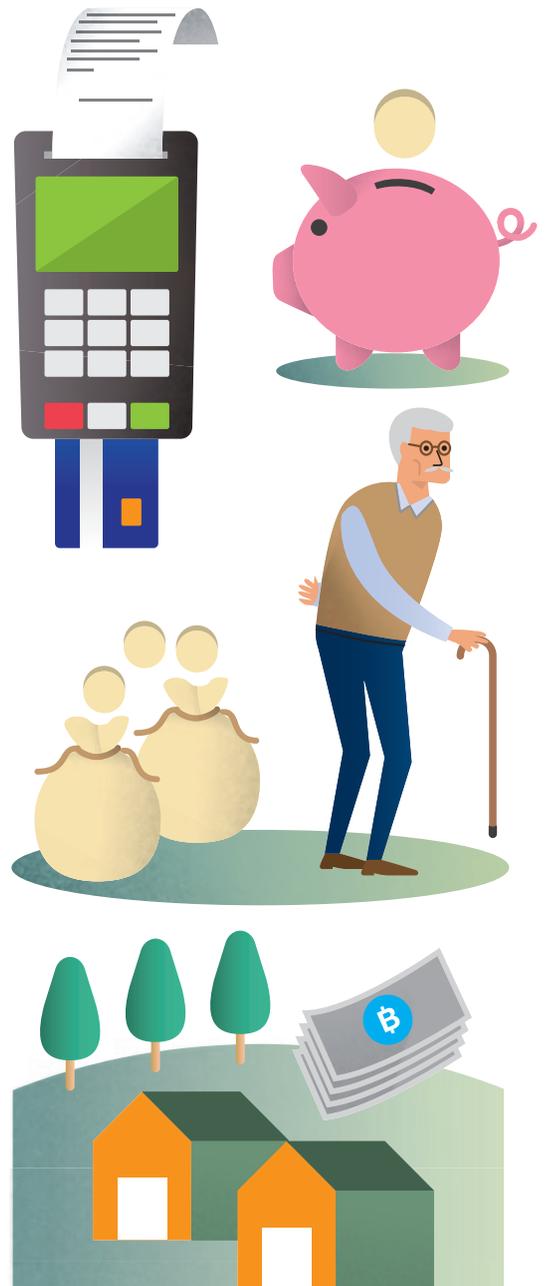


「銀行重視讓各界客戶取得金融服務；
重視創新多元化的產品及服務，
以全面滿足客戶的需要。」

推出金融產品 和服務的方針

恪守對社會負責的銀行經營方針，銀行從設計環節開始重視金融產品及服務推出的全部環節。堅持公平經營的原則，依法執行官方規定的各項法規，使客戶感到安全，獲得公平對待，放心使用銀行產品和服務。

銀行在符合金融機構的法律、法規的框架下，小心謹慎地向市場提供相關銀行產品及服務的詳細資訊。在過去的一年裏，未發生對資訊解釋不仔細而給客戶和消費者造成損失的事件或情況；未發生侵犯個人隱私，客戶資訊丟失，法律、法規執行方面的投訴，衛生及環境投訴，違規操作或使用產品或服務等，對客戶及消費者產生負面影響等，足以對銀行經營造成重大衝擊的事件或情況。



企業信貸產品及服務

針對企業信貸產品及服務，銀行制定了信貸審批一般準則 (General Underwriting Standards : GUS)，以篩選對社區、社會和環境不造成負面影響的，無違反刑事法行為，不造成經濟損失的行為，無違法交易及無未獲得官方許可而對社區造成重大影響的企業信貸客戶。銀行與國內外金融機構聯合支持的大型項目，銀行依據國際認可的企業社會責任原則執行。

此外，還制定了反洗錢、反對為恐怖活動提供金援的措施。因上述行為均與違法經營、販毒、販賣人口相關。對此，銀行每兩年對員工、高級管理人員進行專門培訓。

銀行按為客戶提供的服務種類，將企業信貸客戶分為：大宗企業客戶系統、中型企業客戶系統及小宗企業客戶系統。

針對大宗企業客戶系統的客戶，銀行建議客戶高效地使用流動資金；並開發適合客戶經營的產品及服務；投資新技術，以應對大宗客戶對全套金融服務的需求，達到ISO20022電子資訊標準，完整顯示轉賬資訊。

對於中型企業客戶系統的客戶，銀行支持地面太陽能發電項目。該項目是政府支持社區使用可再生能源政策的一部份。支援高效使用可持續性能源。2016年，已連續舉辦5年的「磨鑾智慧家族企業計劃」，扶持家族企業順利將經營傳承給下一代。

至於小宗企業系統客戶，銀行支持並鼓勵客戶通過銀行的電子渠道使用現代化的支付技術，如企業網上銀行 (BIZ iBanking)，該項服務是針對企業客戶提供的網上銀行服務。銀行還提供多元化的網上支付資訊，舉辦論壇活動，為 thaitrade.com 網站開發電子商務線上支付系統 (e-Commerce Payment)。

個人客戶和消費者產品及服務

2016年，銀行改善了多方面的業務流程，以應對為個人客戶和普通消費者提供服務的需要。如：數字銀行、支付系統和服務渠道等；開發新產品，樹立客戶對銀行關於有能力和靈活性，能夠滿足客戶不斷變化的需求的信心。同時，樹立資訊安全度、隱私保密度及經營便利度的信心；通過提供全渠道、隨時隨地的服務方式，全面覆蓋無論大、中、小型企業客戶及個人客戶，同時還提供國外銀行業務和投資銀行業務服務等。

創新產品及服務，保障金融安全

銀行重視科技及新時代媒體，為達到利用全覆蓋的金融服務滿足各類消費者的目的，銀行執行多方面的工作，為成為先進的數字銀行做好準備。其中包括開發新產品和新創意，提高安全度，使客戶高度放心地使用服務。

2016年，銀行開發了磨鑾手機銀行服務 (Bualuang mBanking) 的「提醒服務」(mAlert)，服務的內容包括：賬戶動態資訊提醒、銀行信用卡支付到期日提醒，以避免支付延遲繳納罰金、登陸提醒等。客戶可以自行選擇3種途徑獲得提醒，其中有：手機螢幕推播通知 (Push Notification)、短信通知(SMS)及電子郵箱通知 (Email) 等。此外，使用蘋果智慧手錶 (Apple Watch) 的客戶除可以獲得推播通知，還可以查詢賬戶餘額。為使各類消費者使用銀行的數字銀行服務，銀行通過磨鑾手機銀行服務增加了使用服務申請渠道。客戶安裝好應用程序後，即可使用借記卡、自動提款卡或銀行的信用卡申請磨鑾手機銀行並使用基本服務。如，查詢賬戶餘額、本人賬戶之間的轉賬、查詢賬戶支付明細或信用卡餘額等。銀行不向客戶收取任何系統使用費。

此外，銀行還增加了銀行的自動提款機功能，使之可以接受其他銀行嵌有智慧晶片(EMV Chip)的自動提款卡，並在全國範圍的每臺自動提款機上加裝了反盜碼反測錄器 (Anti-skimming Device)。

在保護電子資訊安全方面，銀行首先制定了銷毀過期資訊儲存媒體的措施，以保證銀行和客戶重要資訊的安全。銀行利用高能量磁場銷毀儲存資訊，並將硬碟破碎成細小碎片，達到無法檢索的程度。同時，每封向外發出的電子郵件，均經過檢查惡意軟體掃描，提高網絡使用者的安全度，也可高效使用銀行的網絡系統。

持續開發產品

針對通過電腦使用銀行數字服務的客戶，銀行已增加了磨鑿個人網上銀行 (Bualuang iBanking) 的服務種類，如：增加債券賬戶資訊、線上購買無紙債券(Scripless)等。提升磨鑿個人網上銀行的功能，使銀行信用卡持有者可以網上申請使用磨鑿個人網上銀行服務。這樣使客戶可以立即使用一些如查詢信用卡額度餘額、前3個月的支付明細等基本服務。

除到分行註冊外，銀行還開發了在各電子渠道使用身份證號碼及手機號碼註冊電子即時支付的服務，以符合政府的國家電子支付計劃 (National e-Payment Project)；同時，增加了電子錢包 Rabbit LINE Pay (e-Wallet) 不收手續費的充值渠道。

此外，銀行還增加磨鑿自動提款機的新功能，接受 Gateway系統的外國金融卡，通過 APN (Asian Payment Network) 手機提款，為客戶提供參與保護自然資源和環境的機會，以減少因跨國交通及物資郵寄而產生溫室氣體及全球暖化。

銀行與泰國本地轉接網絡及中國銀聯集團合作，聯合發行 Be1st 智能 TPN 銀聯卡 (Be1st Smart TPN UnionPay)，這是首張在本地轉接網絡使用的智慧晶片借記卡。該卡側重使用最高級別的安全技術，並使用6位密碼辦理提款、轉賬及接收款項業務，同時還可以確認全球範圍的貸款及服務費用支付。特別是在泰國，由於其費率降至每項交易僅收0.75%，而使接受 TPN (Thai Payment Network) 卡的商家迅速增加。降低了對現金的依賴程度，使國民使用系統化的金融服務安全度更高。



服務覆蓋區域內各國 及世界主要經濟區域

支持政府推動國家經濟戰略的產品

為方便民衆進行交易，並方便取得多種支付服務，銀行及國內其他商業銀行聯合提供安全度高的「電子即時支付服務」。這是一種接收匯款的新型服務，與匯款接收人的賬戶和身份證號或手機號相鎖定，使匯款人不用註明匯款接收人的銀行及賬號，僅註明其鎖定的身份證號或手機號即可辦理業務。更方便民衆辦理匯款及接收匯款。

此外，銀行與國貨稅局簽署聯合提供電子支付系統（e-Payment）繳納國貨稅合作備忘錄，以提高交稅的方便度。可以隨時隨地通過網絡提交表格，並通過電子支付系統交稅，如：自動提款機和磨鑿手機銀行服務等。

區域化的金融服務新渠道

銀行在世界 15 個重要經濟體所經營的國外分行網絡，特別是在東盟包括柬老緬越（CLMV）在內的十個成員國中的九個國家設有分行。該區域正高速成長。銀行獲得多種金融服務的經營權，如：企業信貸服務、國際貿易服務、外幣兌換及外幣匯款服務等，為銀行原有客戶及具有潛力的新客戶提供服務。銀行分佈在各戰略地區的分行網絡，使銀行具備提供滿足客戶各種需求的能力，作為國外分行網絡之間相互協作的重要組成，能夠提供國家、區域與世界級的供應鏈式金融服務，為國內外投資者創造商機。





為國際業務提供便利，降低成本

過去一年裏，銀行推出了「東盟當日到賬匯款」（AEC Same Day Transfer）服務。這是一種泰銖及美元當日到賬國際匯款業務。為東盟地區的客戶支付貨款及服務費提供便利。

銀行得到了馬來西亞央行和泰國國家銀行的信任，獲任為跨境林吉特經銷商（Appointed Cross Currency Dealer, ACCD），正式作為代理，為擁有馬來西亞交易夥伴的泰國企業提供馬來西亞林吉特國際貿易結算服務，為客戶降低貿易成本及匯率風險，同時增加和馬來西亞的商機。提供的服務包括：馬來西亞林吉特貿易服務、貸款服務、國際匯款服務、國際外匯服務、外匯遠期合約、林吉特外幣存款賬戶等。

滿足消費者當今生活需要的服務

銀行擁有全方位連接的多元的服務渠道，無論是數字化銀行、手機銀行、網絡銀行及電話銀行，還是調整分行及業務辦事處的工作方式，使各部份相互協調一致。銀行還在全國各分行設置3BB WiFi寬頻無線上網，使客戶在銀行辦理業務時，可以通過網絡迅速聯絡。目前銀行的自動提款機已增加至9,300台，並可使用包括泰文、英文、中文、日文、阿拉伯文、緬甸文、柬埔寨文與老撾文在內的8種語言。此外，銀行還持續增加分行與業務辦事處的數量，使之覆蓋全國，以滿足客戶不斷變化的生活方式。

應對老齡化社會的服務

老齡化是目前泰國社會的熱門話題。銀行啟動改善服務環境的行動，按照應對老齡化社會服務的理念，孔堤分行已經執行完成。其中設置了為老年人提供方便的各種設備，如：電動扶梯、升降梯及衛生間等，經過設計調整，使用更方便與安全，符合人性化設計標準。此外，銀行還改換辦公場地的設計，在分行3樓的磨鑾貴賓室（Bualuang Exclusive Suite）接待貴賓客戶，為銀行的貴賓客戶提供服務，使客戶在聽取投資、理財建議和其他服務時感受到最舒心的享受，同時獲得最大的益處。

適應社會變化的彈性服務

為方便去祭拜先皇普密蓬大帝者，銀行免去磨鑾自動提款卡、磨鑾 Premier 卡及各類 Be1st 提款卡持有人，通過銀行自動提款機跨區取款手續費，該項服務持續到2017年1月3日止。

服務使用者滿意度

▼ 服務使用者滿意度結果

● 2015年 ● 2016年



2016年服務使用者滿意度結果

銀行對客戶及服務使用者的滿意度，每年通過銀行的主要服務渠道進行調查。這些渠道包括：分行服務、自動提款機服務、自動存款機服務、電話銀行總機人工服務、電話銀行自動回應服務、網絡銀行服務、手機銀行服務等。

銀行感到非常自豪地報告，銀行最注重的磨鑾手機銀行服務 (Bualuang mBanking)，獲得了消費者的歡迎。這是由於手機服務在社會各界消費者中間廣泛使用。

如與2015年相比，2016年銀行服務滿意度獲得的分數，從5分為滿分的4.47分增至4.58分。磨鑾個人網上銀行服務 (Bualuang iBanking) 獲得的滿意分數從5分為滿分的4.38分增至4.60分。至於自動提款機服務、分行員工服務及電話銀行總機人工服務從消費者獲得的滿意度評分均有所提高。2016年的調查是由益普索 (Ipsos) 公司於2016年9月至10月進行的。

銀行對客戶滿意度的結果進行了分析，用以提升及調整銀行的服務及經營流程，最大程度地滿足客戶及服務使用者的需求。如：提升服務系統的速度，使服務更快捷，升級電子服務系統的功能，提高使用簡易度。

受服務使用者歡迎而獲得的業績

銀行中可稱之為「數字技術」的服務及產品系統有：磨鑾手機銀行、磨鑾個人網上銀行、磨鑾企業網上銀行 (BIZ iBanking)、現金管理服務 (Cash Management) 及 thaitrade.com。這些產品均獲得了廣大客戶及服務使用者的歡迎。2016年，使用銀行上述服務的客戶數量迅速增加。使用磨鑾手機銀行服務的客戶比上年增加80%；使用磨鑾個人網銀的客戶增長35%，使用磨鑾企業網銀的客戶上升17%。(截至2016年10月的資料)

與服務使用者溝通的執行方針

消費者對銀行產品的歡迎程度，銀行通過電話銀行總機或與銀行全國各分行員工的直接溝通進行跟蹤調查。銀行隨時預備好按照泰國國家銀行規定的解決問題的時限，回答客戶或服務使用者的問題及解決可能發生的問題。上述資訊通過銀行的網站向客戶和普通大眾明確公告。去年，銀行在市場宣傳、廣告、促銷或提供服務方面，未發生任何對銀行經營產生影響的違反法律、法規、制度或條件的重大投訴。

自豪的獎項

為見證開發創意產品及服務，提升金融安全度的成功，今年，銀行的 Be1st 卡在「2016年泰國最受尊敬的品牌」(Thailand's Most Admired Brand 2016) 頒獎會上，獲得了《老字號》雜誌根據全國消費者的意見頒發的「最值得信賴的借記卡獎」。銀行的 Be1st 智能卡是泰國首張使用高度安全的智慧晶片技術 (EMV) 的借記卡，可以儲存資訊及安全軟體於一體，使客戶放心賬戶中的存款安全，因為該卡難以被複製。

此外，銀行「善心泰人共同基金」(BKIND) 獲得香港《亞洲資產管理》(Asia Asset Management) 雜誌頒發的「2015年最佳創新產品獎」。該基金是泰國首個側重對社會負責的四個方面的基金。這四個方面包

括：環境 (Environmental)、社會 (Social)、良好治理 (Governance) 及反腐 (Anti-Corruption)，也是磨鑾基金管理有限公司將基金管理費的 40% 捐出，支持或投資各種公益項目的基金。使用投資人的每一分錢參與到建設更加美好的社會中去。目前，該基金已投資 17 個項目，總價值達 1,200 萬銖。

國外分行業務部份，銀行獲得新華網和中央財經大學商學院聯合授予的「2015 年中國最佳外資機構獎」。這是外資企業在中國經營中獲得的最高榮譽，同時也見證了銀行及其人才為泰國與外籍人士在區域及中國提供金融及諮詢服務的實力。同時，銀行還連續第二年獲得了印尼發行量最高的《Infobank》雜誌頒發的「印尼最佳外國銀行獎」。

磨鑾手機銀行服務

Bualuang M Banking

2016 年獲得的獎項



泰國最佳手機支付獎

《亞洲銀行家》雜誌
(The Asian Banker)



泰國最佳手機銀行
金融服務創新獎

《亞洲銀行與金融》雜誌
(Asian Banking & Finance)



最佳手機銀行服務客戶體驗獎

亞洲泰姆特瑞克行業諮詢公司
(Timetric Asia)



個人對個人支付服務創新銀行獎

亞洲泰姆特瑞克行業諮詢公司
(Timetric Asia)



亞洲金融機構金融卡
及電子支付創新銀行獎

亞洲泰姆特瑞克行業諮詢公司
(Timetric Asia)

環保措施的實施



「銀行獲溫室氣體排放
管理機構（公共機構）
納入其自願管理溫室氣體
排放機構名錄。」

社區公益活動

「以實際行動崇聖」計劃 披博渠維護

2016年銀行參與泰皇御助烏築甲博慈善基金會主辦的「以實際行動崇聖」，聯合啟動是隆披博渠維護計劃。披博渠是通過是隆區披博社區和女人街市場的一條重要水渠，臨近銀行是隆總行大廈。該項計劃獲得來自附近的披博社區志願者、披博巷商業店舖業者、挽叻區政府、地下排水辦公室、曼谷市政府、皇家第三騎兵部隊、曼谷皇家理工大學、是隆席琳學校及銀行員工，共計200多人的合作，以維護披博渠，使之更清潔、無臭味、景觀更美，利用尊崇泰皇對水資源管理的工作原則及諭旨的泰皇御助烏築甲博慈善基金會的知識，齊心合力共同清理披博渠的垃圾與淤泥，清除6,000袋，重約180噸的沉積物，為社區的每一個人造福。





「遵循先皇諭旨，帶弟妹保護水資源」項目

銀行持續支持「遵循先皇諭旨，帶弟妹保護水資源」項目。全國30多個活動團隊共同參加該項目的評比，獲得一等獎的活動是以校內系統化地清理垃圾及安裝油污過濾箱，解決巴域渠社區的水污染問題。此外還包括為永續發展設計環保課程，並將合作擴大到臨近區域，鼓勵社區參與，成立銷售生物發酵液產品基金。

銀行自2008年「遵循先皇諭旨，帶弟妹保護水資源」項目啓動就開始支持該項目，迄今已連續7年組織評比。全國各地超過200個青少年活動團隊，根據先皇普密蓬大帝的工作座右銘「理解、深入、發展」建立水資源管理網絡。銀行關注到社區對保護和管理水資源及環境的重要性，使每個社區，每個家庭都可以幸福、永續地自立自強。

環保產品

銀行制定了鼓勵科技開發、利用環境友好型技術、高效節能或使用替代能源企業，以及從事對環境友好型經營的政策。銀行為上述企業提供專業的信息和技術支持，作為中間人扶持其擴大經營，擴大客戶網絡，並提供環境友好型技術投資類金融產品。銀行獲得客戶歡迎的主要環保類金融產品包括：

「磨鑾綠色信貸」

銀行鼓勵客戶使用環境友好型技術，通過「磨鑾綠色信貸」為客戶提供資金支持。該項信貸適用於各類企業客戶用於能源的節能和提效或生產環境友好型產品的投資。企業客戶可以以多種節能用途來申請該項貸款。如：開發替代能源或可循環再生能源，生產綠標商品或生產有機產品替代化學品等。

「發展農業計劃」

銀行支持農民投資已通過測試和證明為有效，並能創造經濟效益的技術或自行研發的技術。通過利率特別優惠的貸款對通過審批的項目進行支持，協助農民降低成本、提高生產效率，提高產品品質，並保障消費者安全。

對環境和生態效應負責的經營

銀行擁有永續發展理念下的對環境負責的政策和實行方針。2015年，銀行啟動了電力、水、紙張使用的系統性跟蹤計劃，用以計算溫室氣體排放量。以銀行總行大廈為樣板，今年統計結果進行比較如下：

用電量



2015年
34,730 千個單位

2016年
33,899 千個單位

能源使用量 柴油



2015年
129,379.72
公升

2016年
148,709.45
公升

能源使用量 汽油



2015年
1,117,914.22
公升

2016年
1,097,478.19
公升

備註： 1. 上述數字為總行辦公樓群的總數，其中包括：是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓。
2. 2016年的數字為2016年1-9月的實際使用數字及11-12月的預估使用數字。

用水量



2015年
355.6 千立方米

2016年
398.7 千立方米

備註： 總行辦公樓群僅有一處供水源，由京都自來水公司提供。因此，未對其他供水源產生影響。

廢水再利用



2015年
32.3
千立方米

2016年
23.9
千立方米

廢水排放



2015年
219.1
千立方米

2016年
220.4
千立方米

備註： 設有廢水再利用系統的辦公樓僅有拍喃三辦公樓一處。

備註： 1. 上述數字為總行辦公樓群的總數，其中包括：是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓。
2. 2016年的數字為2016年1-9月的實際使用數字及11-12月的預估使用數字。

紙張使用量

80克 A4 文件紙



2015年	2016年
82,000 令	121,585 令

70克 A4 文件紙



2015年	2016年
1,600 令	4,849 令

再生紙使用量

銀行業務記錄表格用紙



2015年	2016年
50,000 包	50,000 包

掛曆紙張



2015年	2016年
7,800 令	7,911 令

通過環保標準 (ISO14001) 的紙張使用量

衛生紙



2015年	2016年
4,500 箱 54,000 卷	3,361 箱 40,332 卷

擦手紙



2015年	2016年
3,200 箱 25,600 卷	3,031 箱 24,248 卷

備註：1. 上述數字為總行辦公樓群的總數，其中包括：是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓。
2. 2016年的數字為2016年1-9月的實際使用數字及11-12月的預估使用數字。

更換LED節能燈



總計
41,100
支

可評估節能效果
4.13
千瓦/小時 (MWh)

拍喃三辦公大樓更換冷水機



4 台

可評估節能效果
1.15 千瓦/小時 (MWh)

經營中的保護能源措施

銀行6處辦公樓參與了能源部替代能源開發及保護能源廳的「換熒光燈為LED燈」項目，其中包括：是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓、拍喃三辦公樓、訕通他尼辦公樓、拍喃九辦公樓及華喃蓬辦公樓等，共計41,100支，使用預算投資達14,900,000.00銖。預計每年可節省16,123,518.79銖。

此外，銀行還為拍喃三辦公樓更換4台冷水機，使用預算投資達38,000,000.00銖。預計每年可省電1.15MWh。

系統、完善、 正確處理電子垃圾

現今的經營需求依賴現代化科技為工具創造產品及服務的品質及效果，以滿足消費者的需求及時尚生活方式。而現在的消費者多為受過良好教育的知識分子，因此對產品的要求和期盼也較高。由此使企業界，特別是金融機構和商業銀行，更需使用大量的電子及電腦技術來升級經營。

無論如何，對於使用現代化技術的問題和擔憂日漸加重，即電子垃圾和電腦零配件數量迅速增加，如得不到正確的處理，對環境、生物及人類生活造成的破壞將日趨嚴重。

銀行作為國家領先的商業銀行之一，獲得了客戶和普通消費者的歡迎。在使用現代技術持續滿足市場方面，銀行始終重視認真處理電子垃圾和銀行經營所必需的電腦零件，不斷地尋找最具創新的解決辦法。其宗旨是保護地球環境，高效降低對社會和社區造成的污染。

過去一年，銀行篩選了專業處理電子垃圾的同盟夥伴——Tes-AMM泰國公司。該公司是獲得專業處理電子垃圾國際標準證書的專業化公司，代表銀行將電子垃圾送入正確的，不對環境造成破壞的處理系統。該系統符合ISO 14000、ISO 18000、ISO 9000及ISO IEC 27001等標準。銀行的目標是利用同盟夥伴的專業技術配合銀行全面、正確地處理電子垃圾。

從銀行的角度考慮，電子垃圾除了對環境可能造成的影響外，信息儲存設備中的殘存信息，是銀行最關注的，需要確信不會在處理過程中造成流失。這也是全面處理垃圾的最重要的部份。

▼ 系統、完善處理電子垃圾流程圖



IT 設備的回收再利用程序，從拆分設備開始，拆分出的零件包括塑料、金屬、非金屬及電子零件。塑料、金屬和非金屬部份，被送入熔煉程序，製成原材料用於再生產；電子零配件送入化學提煉貴重金屬程序。至於硬件處理，則先經過磁場銷毀殘存的數據，然後破碎成碎片，最後將碎片送到 Tes-AMM 新加坡公司進行貴重金屬提煉。

上述的全部程序，除使銀行可以按國際標準以合適的方式銷毀電子載體中的信息，以對環境友好的方式銷毀電子零件之外，還降低對大氣層的破壞，降低對土壤和水源的污染，減輕對氣球暖化的影響，建設良好的環境。並且對社會大眾的生活有利，推動以專業化的體系進行資源的回收再利用。

目前，銀行是泰國首家，也是唯一一家將破舊或不再使用的電子設備送入國際標準化回收處理系統的銀行。該系統的執行取得了圓滿成功，過去一年，銀行收集是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓的電子設備共計257.61噸，送入上述回收處理系統。2017年計劃逐年將上述執行推廣到京都及內地各府分行。

上述項目的啓動，來自銀行對以不正確的方式處理電子垃圾對環境所造成的影響的隱憂，由此改用正確方式處

理。採用正確的方式不僅減少垃圾數量，銀行還獲得清邁大學經濟及生態管理研究中心的合作，研究並確認，銀行利用新式方法處理電子垃圾所釋放的溫室氣體量，比傳統處理方式降低80%。

從是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓收集的，並以正確的電子垃圾處理方式處理的電子設備共計257.61噸，明細如下：

▼ 2016年從是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓收集的，並以正確方式處理的電子垃圾量

手提電腦	 × 8	支架	 × 72	複印機	 × 80
桌上型電腦	 × 6,840	磁帶驅動器	 × 6	打字機 切紙機 支票打字機	 × 19
LCD 顯示器	 × 205	電源適配器/ 電源供應器	 × 15	不斷電供應系統	 × 30
CRT 顯示器	 × 5,361	網絡訪問卡	 × 205	電話機	 × 747
服務器	 × 337	刷卡機	 × 28,747	計算器	 × 252
電路板	 × -	拓印刷卡器	 × 2,626	投影儀	 × 2
路由器/ 集綫器	 × 5,416	打印機	 × 1,583	鍵盤	 × 382
網絡	 × 57	掃描儀	 × 64	鼠標	 × 17
交換器	 × 2,550	傳真機	 × 99		

(單位:台)

應對地球氣候變化的舉措

銀行獲得國家級機構—溫室氣體排放管理機構（公共機構）執行規則的認證和建議，確立了銀行應對氣候改變的信心。上述的執行方針為銀行設立了對造成地球氣候變化的溫室氣體排放的底綫，由此帶進銀行更高效地控制經營中所產生的溫室氣體的排放。

在跟蹤和控制溫室氣體排放方面，銀行參照溫室氣體排放管理機構（公共機構）2013年10月1日頒佈的《原則修改版》執行。其標準設立在5項原則基礎上，包括：

適用性：使用實際經營中在機構內或機構相關區域所產生的溫室氣體必要數據，並作為機構制定政策的部份參考數據。

完整性：使用從是隆總行大廈、翠蒂芙辦公樓及拍喃三辦公樓經營各個環節收集的數據。

一致性：所使用的溫室氣體排放的數據收集或數據計算，在進行比較時，須具有一致性，相互可驗證、可比較。

正確性：採用專業和有效的方法最大限度地降低溫室氣體排放數據收集或計算的成見和不確定性。

透明性：具備對於溫室氣體排放收集或計算及回收數據的充分、合理披露，並做到披露可驗證。其宗旨是使目標群體可以使用上述數據，進行正確合理的決策。

銀行排放溫室氣體的信息，已獲得有限排放保證 (Limited Assurance) 認證。排放量在 $\pm 5\%$ 。

銀行控制並跟蹤的溫室氣體包括：二氧化碳、甲烷、一氧化二氮、溫室氣體、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。上述氣體的排放數據按國際標準計算，並以二氧化碳 (CO₂) 當量之單位表示。

▼ 各種溫室氣體排放數據統計



(單位：噸二氧化碳(CO₂)當量)

範疇1：是指直接排放溫室氣體。

範疇2：是指間接排放溫室氣體。

範疇3：是指其他來源溫室氣體間接排放。

溫室氣體排放濃度

排放量	單位	2016年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	14,003.47
相關辦公樓固定工作員工數	人	8,078
溫室氣體排放濃度	噸二氧化碳當量/員工	1.73

2017 年的目標及願景



「銀行立志成為『事業良友，家庭良伴』的理念，是協助銀行、利益相關方，以及泰國的經濟系統、社會及環境共同鞏固、穩定與長久發展的有力因素之一。」

銀行恪守「事業良友，家庭良伴」的理念，經營72年來，銀行始終陪伴客戶和泰國社會的共同成長。堅持上述的企業哲學，使銀行得以保持與客戶之間長久的友好關係，並獲得客戶幾十年的信任。銀行堅實的客戶基礎是支持銀行經營持續發展的重要因素，使經營得到不斷的擴大，客戶的需求得以滿足。銀行成為客戶「事業良友，家庭良伴」的決心，反映在銀行經營的每一個方面，並和所表達出對社會、環境負責和堅持永續發展並行。

2016年，儘管泰國的經濟增長率並不太高，但是官方準備的大型投資項目，特別是相關國家基建投資的項目，將用以解決國家經濟結構問題。這可以從政府公佈的泰國2015-2020年5年規劃得到證明。該項規劃的目標是改革泰國，使之更穩定、富裕並永續發展，從而提升國家的長久競爭力。銀行與上述的理念一致，相信上述項目非常重要，因為將帶動國家的各項基礎產業得到改革。如：農業、服務業、交通，乃至泰國已發展的工業，如汽車工業等。投資上述產業將是2017年持續進行的重要投資機遇。

2017年銀行制訂了三項經營方針，以應對對國家經濟和社會產生重大影響的大趨勢。其中包括：經濟區域化（Regionalization）、城市化的擴大（Urbanization）及數字化（Digitalization）的來臨。「深入理解」客戶方針的實行具體如下：

- 銀行重視推動開發新的產品及服務，以滿足客戶的需求，並利用先進的技術提高工作及服務客戶的品質；
- 銀行配合客戶，為其提供最佳建議，以提高客戶業務增長；協助其獲得正在發生的商機；支持其革新業務，以跟上時代變化的步伐。
- 銀行將同舉辦各級別企業社會責任活動，廣泛進入到社區與社會中去，為銀行員工及管理者深刻瞭解社區和社會開闢機會。

2017年，銀行將信心百倍地繼續往前，同時作為「事業良友，家庭良伴」，以最優質的貼心服務，公平地對待並滿足各利益相關方的需求。

與第四版《永續性報告指南》（GRI-G4） 相關內容

盤谷銀行（大眾有限公司）2016年企業社會責任及公益活動報告 與第四版《永續性報告指南》（GRI-G4）相關內容表格

第四版《永續性報告指南》 (GRI-G4)	2016年企業社會責任及 公益活動報告頁碼	第四版《永續性報告指南》 (GRI-G4)	2016年企業社會責任及 公益活動報告頁碼	第四版《永續性報告指南》 (GRI-G4)	2016年企業社會責任及 公益活動報告頁碼
G4-1	2 - 3	G4-EC8	32 - 37	G4-LA8	-
G4-2	-	G4-EC9	不在銀行經營範圍內	G4-LA9	45
G4-3	8 - 9	G4-EN1	71 - 75	G4-LA10	-
G4-4	8 - 9	G4-EN2	71 - 75	G4-LA11	-
G4-5	8 - 9	G4-EN3	71 - 75	G4-LA12	-
G4-6	8 - 9	G4-EN4	71 - 75	G4-LA13	-
G4-7	8 - 9	G4-EN5	-	G4-LA14	-
G4-8	-	G4-EN6	71 - 75	G4-LA15	10 - 11
G4-9	8 - 9	G4-EN7	-	G4-LA16	-
G4-10	39 - 40	G4-EN8	71 - 75	G4-HR1	49
G4-11	43	G4-EN9	-	G4-DMA	49
G4-12	10 - 11	G4-EN10	-	G4-HR2	-
G4-13	4	G4-EN11	-	G4-HR3	49
G4-14	6	G4-EN12	-	G4-HR4	49
G4-15	-	G4-EN13	-	G4-HR5	-
G4-16	7	G4-EN14	-	G4-HR6	49
G4-17	4	G4-EN15	76 - 77	G4-HR7	49
G4-18	5	G4-EN16	76 - 77	G4-HR8	49
G4-19	12 - 13	G4-EN17	76 - 77	G4-HR9	49
G4-20	12 - 13	G4-EN18	76 - 77	G4-HR10	49
G4-21	12 - 13	G4-EN19	-	G4-HR11	49
G4-22	12 - 13	G4-EN20	-	G4-HR12	-
G4-23	4	G4-EN21	-	G4-SO1	51
G4-24	15	G4-EN22	71 - 75	G4-SO2	-
G4-25	15 - 22	G4-EN23	-	FS-1	-
G4-26	-	G4-DMA	76 - 77	FS-2	-
G4-27	-	G4-EN24	-	FS-3	-
G4-28	5	G4-EN25	-	FS-4	-
G4-29	5	G4-EN26	-	FS-5	-
G4-30	5	G4-EN27	-	FS-6	-
G4-31	5	G4-EN28	不在銀行經營範圍內	FS-7	-
G4-32	-	G4-EN29	-	FS-8	-
G4-33	-	G4-EN30	-	FS-9	-
G4-34 到 G4-55	-	G4-EN31	71 - 75	FS-10	-
G4-56 到 G4-58	23	G4-EN3	-	FS-11	-
G4-DMA	-	G4-EN33	-	FS-12	-
G4-DMA	-	G4-EN34	-	FS-13	35 - 37
G4-EC1	8	G4-LA1	-	FS-15	61
G4-DMA	12 - 13	G4-LA2	41 - 43	FS-16	34 - 35
G4-EC2	-	G4-LA3	42	G4-PR1	61
G4-EC3	40	G4-LA4	43	G4-PR2	61
G4-EC4	不在銀行經營範圍內	G4-DMA	43	G4-PR3	61
G4-EC5	40	G4-LA5	44	G4-PR4	61
G4-EC6	-	G4-LA6	44	G4-PR5	64
G4-EC7	30 - 31	G4-LA7	44		



盤谷銀行

事業良友，家庭良伴



盤谷銀行 (大眾有限公司)

總行 泰國曼谷挽叻區是隆路333號
郵編 10500

電話 (66) 0-2231-4333

磨鑾服務電話 1333

www.bangkokbank.com