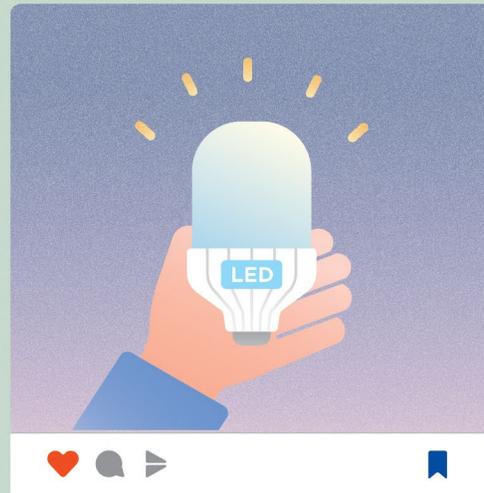


2017年企業社會責任及 公益活動報告 ⊕

本報告為 2017年報的一部份
盤谷銀行（大眾有限公司）



創新的力量，成功的力量! >



目錄

	‣ 董事長致辭	02
第一部份	‣ 為永續發展而舉辦的活動	04
	‣ 第一章 為永續發展而舉辦的經濟活動	26
	‣ 第二章 為永續發展而舉辦的環保活動	32
	‣ 第三章 為永續發展而舉辦的社會和社區活動	44
第二部份	‣ 企業社會責任及公益活動報告	58
	‣ 第一章 崇敬皇室	60
	‣ 第二章 維護宗教	61
	‣ 第三章 弘揚保護泰國傳統特色	62
	‣ 第四章 公益、慈善活動	64
	‣ 第五章 培養國家的青少年	66
	‣ 第六章 普及金融知識，發展中小型企業客戶網絡	67
	‣ 第七章 為普通民眾普及金融理財知識及金融服務渠道	69



董事長致辭

盤谷銀行仍將恪守「事業良友，家庭良伴」的經營宗旨，支持客戶、業務同盟及員工達成理想目標，使其擁有穩定的經濟基礎以應對未來。這也反映出，作為符合國際標準，實力雄厚的亞洲領先機構，銀行重視提供優質金融產品及服務的展望。

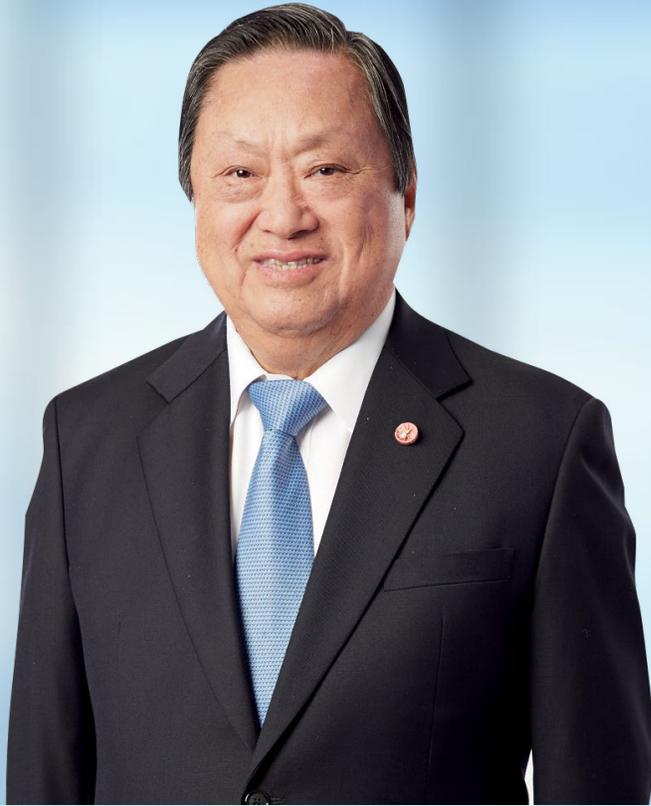
銀行堅信行業道德和商業行為準則、良好公司治理、對社會負責、對環境友好的企業經營，將帶領企業取得永久性的成功。銀行向客戶傳授相關準則，並實際執行，以確保經營的永續發展。此外，銀行還與同業銀行及監管機構合作，督促企業經營透明與合作，防範貪腐。同時，提倡在銀行的經營中實行良好公司治理。

銀行將環境友好的經營方針落實到具體實行中，如：循環使用材料、節省能源、宣傳保護水資源，以及為提高能源使用效率的項目提供信貸支持等。銀行按照與泰國能源部替代能源開發和能源保護廳的承諾，為降低對世界氣候變化的影響，將大型辦公樓的照明燈改用節能燈，明顯起到節電的作用。同時，減少使用辦公用紙，按照國際標準，在保護客戶和銀行的資訊安全的前提下，循環使用紙張及廢舊電子設備。

過去的2017年，為泰國及東盟區域內生產再生能源的項目提供信貸支持，如泰國的風力電廠及太陽能電廠項目，還包括農業合作社為泰國地方電力公司供電的小型太陽能電廠項目、老撾水力發電廠項目及越南太陽能與風力發電廠項目。此外，銀行還參與銀團貸款，支持印尼的熱能發電廠項目，由此使銀行獲得了多家國際金融顧問公司及媒體的褒獎。

穩定富強的社會是國家安寧祥和，社會人群安居樂業的基礎。銀行鼓勵各利益相關方通過各種項目及活動參與到建設穩定富強的社會中去。其中包括：銀行支持207所學校提升教學品質的「可持續發展領袖教育計劃」(CONNEXT ED)，過去的一年取得了可喜的進展。同時，銀行聯手瑪希隆大學詩里叻醫學院發行了威薩白金小兔詩里叻信用卡。銀行將開卡費和年費，以及信用卡消費額的0.2%捐贈給詩里叻醫學院，用於發展醫療服務，幫助貧苦病患。此外通過銀行的主要功用——支持各行業的永續發展，建設穩定富強的國家經濟體系，使社會各界和諧共處。

鑒於此，銀行致力於幫助民眾及業界獲得足夠的支持，使之有足夠的信心在風雲變幻的當今世代勇往直前。銀行所重視的3個變化因素，同時也是過去2-3年制定經營方針的基礎，包括：區域化 (Regionalization)，或稱為區域性經濟整合；城市化 (Urbanization)，即是城市迅速成長；數字化 (Digitalization)，或進入數字化時代成為生活、社會及經濟中的重要元素。結果帶動國際貿易、東盟地區內和週邊國家的投資與旅遊迅速發展。銀行通過遍佈東盟地區的分行網絡、專業知識豐富而瞭解當地市場的人才，支持我們的客戶在東盟地區拓展其業務。同時，泰國和東盟地區一些主要城市的成長，帶動民眾的收入提高，對於金融服務的需求更加複雜化。如：投資服務、資產管理服務等。此外，對於數字銀行服務的需求也隨生活方式的改變而提高。為支持客戶調整自身以適應上述變化，銀行舉辦各種活動，為客戶普及相關知識，如舉辦各類滿足客戶需求的創新和新型產品知識培訓等。



2017年銀行的重要項目之一，就是盤銀InnoHub項目（Bangkok Bank InnoHub）。該項目是泰國首個金融技術初創公司孵化項目。銀行挑選參加本項目的初創公司，均為世界級創新和技術公司，具備在泰國與東盟地區建立業務網絡及業務同盟的潛力，並具備傳授相關技術的條件。

同時，銀行與政府和民間機構緊密合作，在國家電子支付系統發展戰略總體規劃框架下，開發電子支付系統，推動國家在數字時代的成功與繁榮。

2018年，銀行還將致力於支持國家社會穩定富強的發展與建設。作為國家的優秀公眾企業，銀行始終恪守的「事業良友，家庭良伴」的經營宗旨，銀行將一如既往地支持泰國及分行所在國的各利益相關方，共同進步，永續發展。

最感自豪的是，銀行在泰國證券交易所公佈的2017年「永續投資股」（Thailand Sustainability Investment, THSI）公司名單中榜上有名，這已是連續第二年獲此殊榮。泰國證券交易所的目的是，為有意投資盤谷銀行股票的投資人提供資訊。因盤谷銀行是對社會和環境創造了正面影響的上市公司之一。

A handwritten signature in blue ink that reads '陳有漢' (Chen Youhan). The signature is fluid and cursive.

陳有漢
董事長



第一部份

為永續發展而舉辦的活動

一般資訊

盤谷銀行 (大眾有限公司) 從事商業銀行業務，是大眾認可的泰國領先商業銀行之一。作為上市公司，銀行於1975年在泰國證券交易所開業之際即開始掛牌交易。盤谷銀行為證交所第一批16家上市公司之一。

銀行提供以蓮花為標識的「磨鑾」品牌的全套金融服務，以滿足各界客戶，包括普通消費者，以及從中小型企業到大型企業等不同規模的企業客戶的需求。這些服務如：各類存款、個人和企業信貸服務、投資銀行及投資服務、理財管理服務、外幣兌換及國際匯款服務、跨國企業服務、個人理財服務、風險投資、進出口貿易服務、現金管理服務，以及證券服務及託管服務。此外，銀行還與集團內金融公司合作提供保險服務、人壽險服務、證券交易服務及共同基金投資服務等。

銀行推出的電子銀行服務，廣為市場所熟知。如：盤谷銀行發行的各類 Be1st 智能借記卡和信用卡等，為銀行客戶和普通民眾提供操作日常支付和金融業務的便利與安全。通過資訊技術和互聯網系統擴大服務網絡的磨鑾手機銀行服務 (Bualuang mBanking)，使更多客戶可以使用金融服務。過去一年裏，銀行通過電子即時支付系統 (PromptPay) 使用QR碼支付技術，為消費者轉賬和支付開闢新的服務途徑。另外，磨鑾電子支付 (Bualuang iPay) 幫助客戶更方便、安全地在線上支付商品和服務，並可確保店鋪網址的正確性。這與現今消費者的生活方式相

適應。此外，銀行還針對企業客戶提供各類服務，如：磨鑾薪金支付服務 (Bualuang Payroll)，幫助公司提高薪金支付效率，並減少文件作業。員工也可以正確、準時、安全地收到薪金，並可以選擇同時使用零存整取賬戶與活期儲蓄存款賬戶接收薪金。企業網銀服務 (BIZ iBanking)，作為企業客戶的網上銀行，協助客戶更方便而高效地管理企業金融業務，如：國內外匯款、向交易夥伴付款、支付員工薪金及支付社保基金等。

磨鑾電子供應商服務 (Bualuang iSupply)，是銀行開發的另一款服務。滿足客戶供應鏈上企業間的交易日趨增加的需要。幫助供應鏈上企業之間可以更高效地管理支付、收款業務。同時，方便銀行將新時代管理理念、對社會負責的理念，以及永續發展的理念在客戶的業務網絡之間更廣泛地傳播出去。磨鑾綠色信貸 (Bualuang Green Loan) 是一種特別優惠信貸服務 (利率為 MLR/年，或更低)，支持節省能源或開發替代能源企業，或調整生產流程，以降低對社會、環境及全球氣候影響的企業客戶。與此同時，銀行執行的「發展農業計劃」，特別用於支持農業發展。農業仍將是國家經濟社會的重要組成部份，國家重視發展穩固、永續發展的農業。

對於計劃在東盟地區拓展業務的泰國企業，銀行在是隆總行設立東盟聯絡中心 (AEC Connect)，專為業者提供顧問服務，介紹關於東盟各國的相關資訊，並給予建議。

此外，銀行還參與建設泰國企業界團體，使之在國家經濟體系中更穩健成長。如：自1989年連續製作至今的電視節目—「事業良友」，每星期四和星期五上午10.05時在第33HD頻道播出。該節目將中小企業家有趣的創意和創新推向市場，為業者擴大經營、永續發展提供了條件。同時啟發新一代業者的創業靈感。此外，銀行還製作了多個向中小企業業者推廣創新和經營永續發展相關知識的電視節目。如：「成功的秘密」節目 (Secrets of Victory)，推出業者吸引人的成功技巧，每星期四晚21.00-21.30時在 Smart SME (True 49) 頻道播出；「是與否創意」(Yes or No Innovation) 節目，為評選業者的優秀創意而製作的電視競賽節目。每星期五晚21.00-21.30時在 Smart SME (True 49) 頻道播出；「中小企業診所」(SME Clinic) 節目，邀請成功的企業家和各界專家介紹講解關於如何使企業經營永續發展的經驗與知識。該節目通過銀行的主頁和臉書bangkokbanksme傳播。

銀行擁有遍佈全國的1,166家分行，擁有現代化的電子銀行服務、快捷便利的網上銀行服務，可以隨時隨處為客戶提供服務。此外，銀行在世界15個主要經濟體中還擁有32家國外分行。這些經濟體包括：中國、日本、香港、臺灣、越南、老撾、柬埔寨、馬來西亞、新加坡、菲律賓、印尼、開曼群島、英國及美國。銀行一半左右的國外分行設在東盟地區，分行的開業年份反映出銀行在各個國家都有著長久的經營歷史。如：香港分行 (自1954年)、東京分

行 (自1955年)、新加坡分行和倫敦分行(自1957年)、吉隆坡分行(自1959年)、臺北分行(自1965年)、雅加達分行(1968年)、紐約分行 (自1971年)、北京分行(自1986年)、胡志明分行 (自1992年)、上海分行和永珍分行(自1993年)、馬尼拉分行和仰光分行(自1995年)等。銀行由此深刻瞭解上述國家的經濟和市場狀況，使銀行可以為有意赴銀行分行所在國家投資的客戶提供諮詢服務和有益的資訊。此外，銀行在全球擁有1,000多家關聯行，使銀行可以通過關聯銀行為其他國家的客戶提供服務。

盤谷銀行是隆總行位於曼谷市挽叻區是隆路333號 郵編：10500

除作為主要辦公場所的總行外，銀行在全國的辦公場所共計1,198家，其中位於曼谷及週邊府區413家，內地各府753家，國外32家。

➤ 服務網絡 (截至2017年12月31日)

分行及業務辦事處

京都地區

分行數量

413 家

業務辦事處

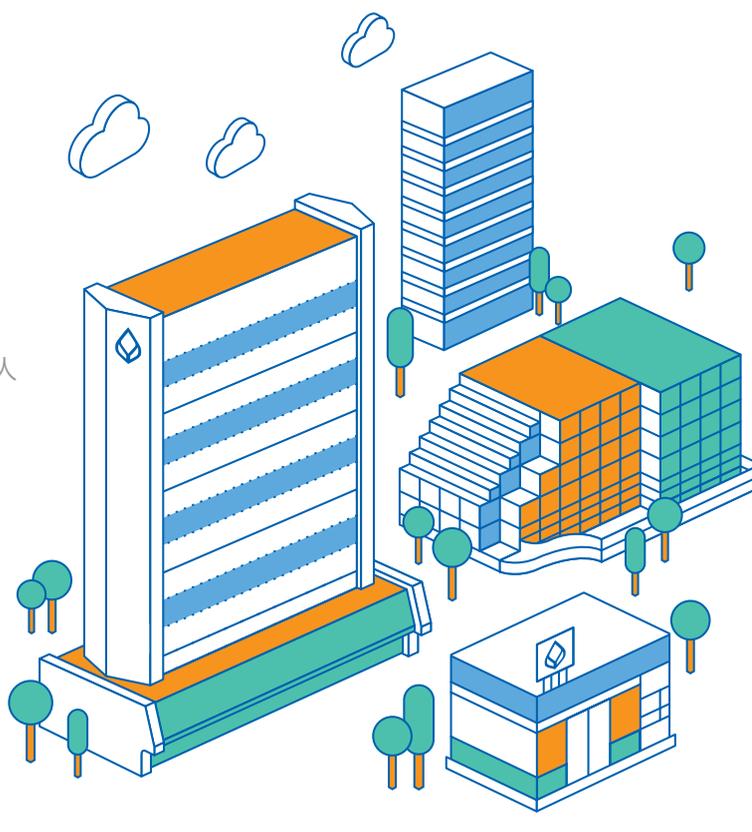
38 處

員工人數

15,130 人

員工總數

24,539 人



內地各府

分行數量

753 家

業務辦事處

79 處

員工人數

8,672 人



存款基礎客戶

超過 1,700

萬個賬戶



自動存款機

超過 1,300 台



自動提款機

超過 9,400 台

財務資訊 重要財務資料 (綜合財務報表) 財務狀況 (百萬銖)

2017



資產

3,076,310



信貸放款*

2,003,989



接受存款

2,310,743



債務

2,674,303



總收入

160,253



所得稅

7,832



淨利潤**

33,009

備註:

* 扣除遞延收益 ** 銀行部份

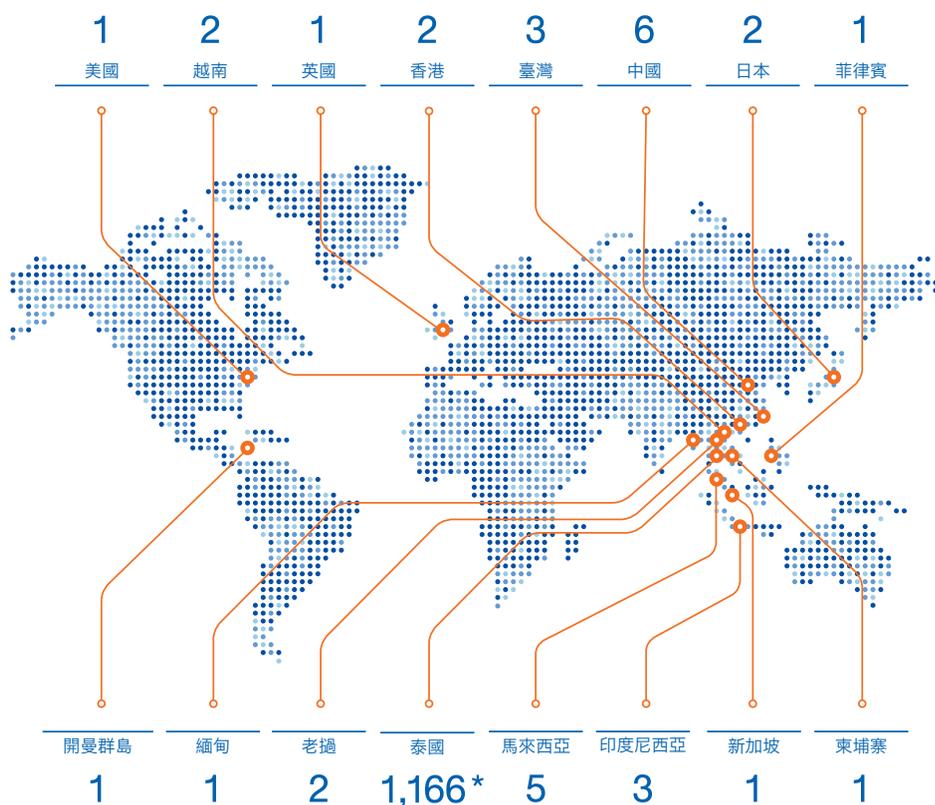
國外分支機構

分行數量

32 家

員工人數

737 人

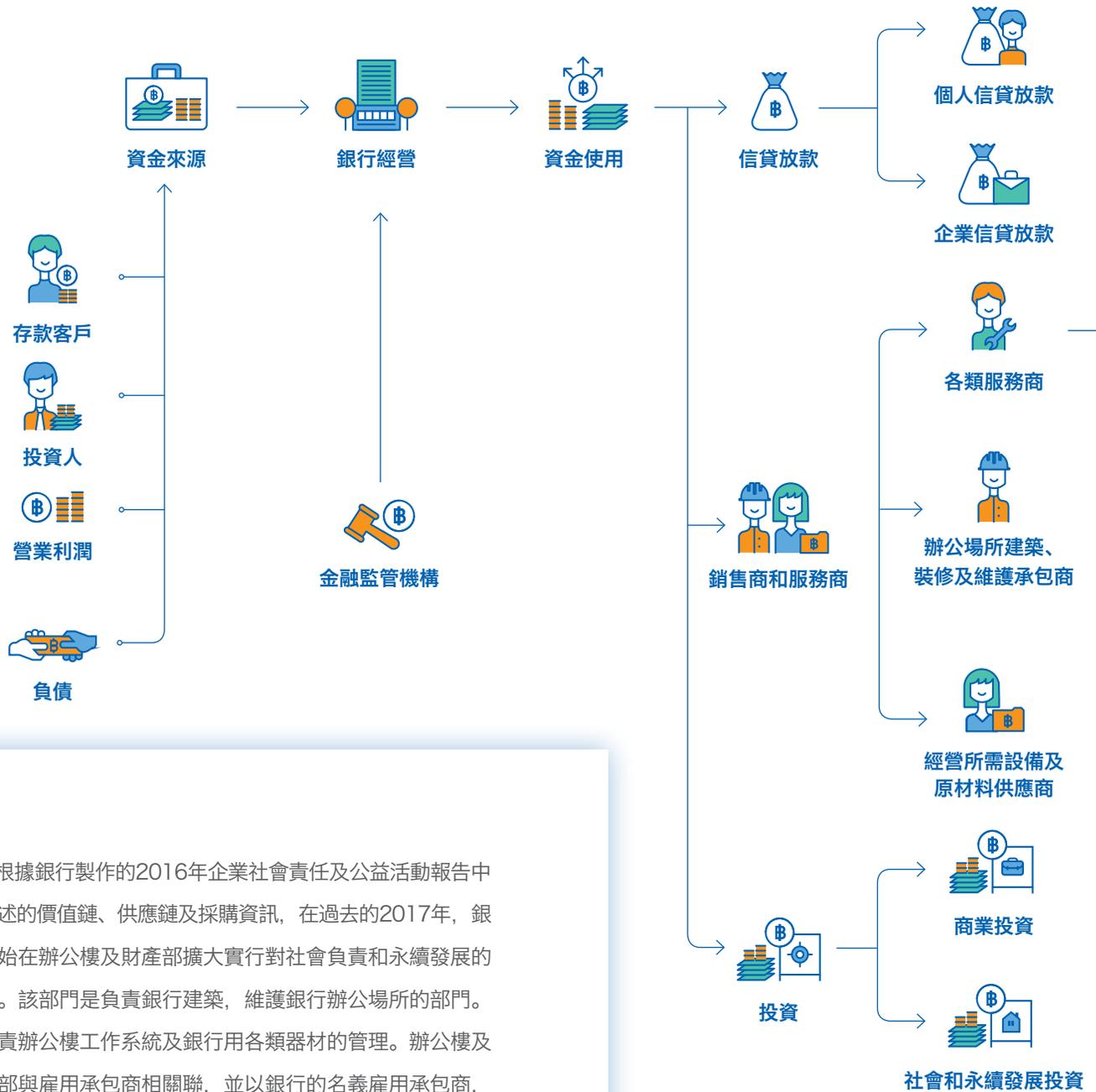


分行數量

* 未包含自動服務設備

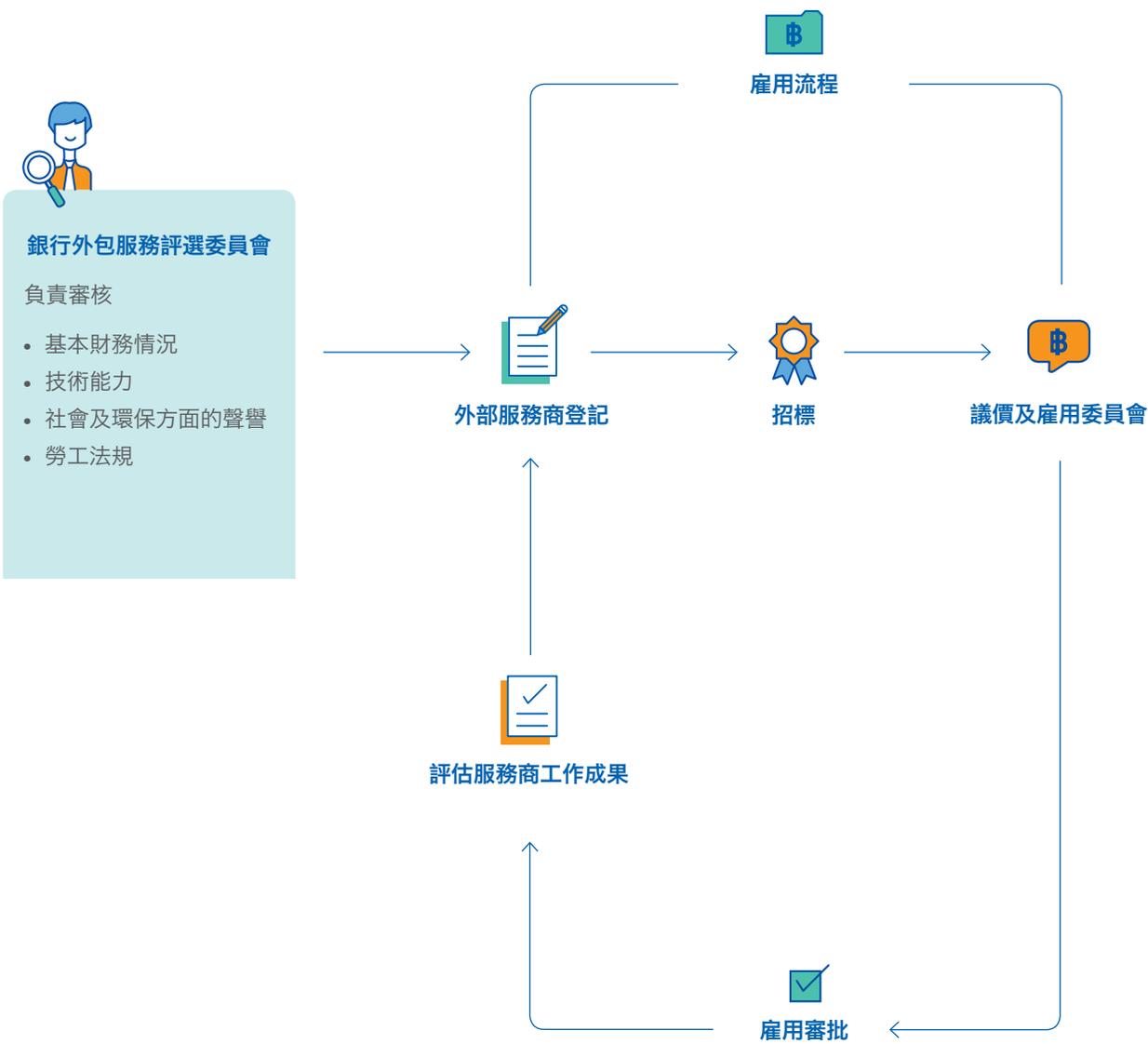
供應鏈的性質

經營中的價值鏈和供應鏈



根據銀行製作的2016年企業社會責任及公益活動報告中所闡述的價值鏈、供應鏈及採購資訊，在過去的2017年，銀行開始在辦公樓及財產部擴大實行對社會負責和永續發展的理念。該部門是負責銀行建築，維護銀行辦公場所的部門。並負責辦公樓工作系統及銀行用各類器材的管理。辦公樓及財產部與雇用承包商相關聯，並以銀行的名義雇用承包商，並管控相關工程的完成。

💬 僱用流程與承包商工程管理



銀行雇用的服務商／承包商分為3類：包括：

1. 外部服務商：辦公樓及財產部作為雇用方，以一年為期或依據合約中注明的年份雇用來處理各種工作，如：保安工作、衛生保潔、維護辦公場所的系統及各種設備，如電梯等。
2. 建築、維修和裝修曼谷辦公樓及分行的承包公司：按工程期限簽約，如在百貨大樓中建分行，分行裝修，一般性設備維修以及專業維修，如監視器系統、備用照明系統、警報系統等。
3. 內地各府的當地承包商：大部份為維護或修理分行辦公場所和各種設備。如：空調機、電力、自來水或一般維修工作。辦公樓及資產部或分行負責人，選擇當地承包商以便儘早完成工程，並節省費用，為當地創收，與當地企業建立良好關係，為銀行擴大經營創造機會。

對於外部服務商的工作，銀行制定了工程外包雇用流程。有意承包銀行工程的服務商須在銀行登記，銀行外包服務評選委員會進行提前評估，以便瞭解承包商的基本財務情況，技術能力情況，勞工廳規定的法律條件，以及社會及環保方面的聲譽等。銀行以透明、可檢查的招標方式

執行工程外包工作。有意獲得雇用的承包商，通過銀行外包服務評選委員會評選，並允許登記後，可參與競標報價。該流程須經過銀行設立的議價與雇用委員會的審核。

此外，外部服務商須嚴格執行雇用合約中規定的尊重人權條款。如：嚴格遵守勞工權利和福利保護法，不使用非法勞工，不違反職業道德規範，嚴格執行環保規定。如：衛生保潔，一定不使用影響人身健康和環境的清潔劑。承包商須依據民法和商法支付本公司雇員薪金。

銀行對外部服務商每6個月進行一次評估，辦公樓及財產部工作人員及使用服務的部門，須向銀行外包服務評選委員會報告評估結果。

辦公場所建築、裝修及維護承包商的工作，由辦公樓及財產部負責，同時採購銀行經營所需原料設備。銀行公平對待每一個有意參與採購競標公司的報價。如為新公司，有意參與銀行的招標，銀行採購處將邀請該公司面談，請公司介紹基本情況及以往工作成果，同時聽取銀行的各項條件。之後先登記，再於下次的招標活動中報價。每次招標時，銀行先向承包商通報銀行採購商品或服務的準則、條件及各項規定。倘若承包商違反執行條件，銀行制定了從警告到對承包商提出損失索賠等清楚、符合具體情況的執行措施。

2017年銀行執行的工作，無任何對銀行和銀行採購供應鏈產生重大影響的改變。在泰國國內，銀行全部從泰國的生產商或供應商採購。

過去一年，未因更換外部服務商及項目承包商，以及生產商或經銷商而對環境、社會及社區產生重大影響。

此外，銀行開始更多地挑選及雇用當地承包商，維護和修理各府之分行和業務辦事處的辦公場所，以節約時間和成本，同時促進當地的經濟繁榮。

防範對永續發展發生負面影響的措施

銀行重視謹慎經營，防範可能對環境產生負面影響的風險。如：須放貸給不對社會和環境產生影響的企業。另外，銀行還審核紙張的購買，銀行考察紙張生產是否來自於森林砍伐等。

外部機構的合作

銀行加入銀行業國內外各類機構、協會及團體成為會員，為促進各界的友好關係，加深瞭解作出貢獻。同時，通過參與各類活動，維護各利益相關者的利益，促進社會、環境、銀行業與國家總體經濟的穩固、永續發展。

銀行加入成為會員的機構分多個類別，如：泰國銀行業公會（包括下屬多個團體）、泰國上市公司協會、泰國工業院、泰國董事協會、泰國商業院及泰國與外國企業家聯合會、泰國企業管理協會、亞洲銀行家協會、亞洲商務委員會、世界經濟論壇及金融合作協會等。上述機構，作為國家級乃至世界級的機構，均鼓勵、支持並重視企業對社會責任及永續發展。作為這些機構的成員，銀行獲得最新資訊、方向及動態，使銀行可以隨時調整方向，讓從事的對社會負責和永續發展的各項事務，更符合利益相關方的需求趨勢和方向。

造成影響、風險及機遇的重要因素

由於長期以來堅持對社會負責及永續發展，銀行充分重視三個方面因素。銀行認為這三方面的因素是驅動泰國、東盟和亞洲各方面變化的重要因素，其影響已開始產生具體而明顯的結果。特別是對銀行經營、經濟方面、社會和環境所造成的影響。

第一個重要因素是：區域化整合 (Regionalization)，區域內各國經濟系統緊密連接，正在迅速形成一個巨大的單一經濟體。特別是東盟經濟共同體 (ASEAN Economic Community - AEC)，為泰國企業家提供了在擁有6億人口的東盟地區擴大業務的機遇。包括增加了在東盟各國中投資和經商的機遇。同時，某些企業遭遇擁有更好經營策略或更低成本的競爭者的挑戰。

第二個重要因素是：城鎮化 (Urbanization)，全國各地的城鎮化發展，帶動中等收入人群增加。這部份人群的生活方式，對於商品及服務的消費與其他大城市一樣，更趨複雜化。銀行認為，正確地瞭解並滿足需求的變化，是經濟和社會發展邁向成功的重要因素。

第三個重要因素是：數字化 (Digitalization)，數字技術在日常生活和企業經營的重要性日趨增強，正在對經營的各個領域，包括金融銀行領域產生影響。數位技術的使用可以提升服務系統的水準，使之更高效地滿足客戶的需求，有助於銀行開創更廣泛的服務客戶的機會，使客戶通過更多途徑、更低成本、更便利地隨時隨處操作金融業務。金融業務訊息的增加，使各種技術得到廣泛的使用。如：大數據 (Big Data)、資料分析 (Data Analytics)、機器學

習 (Machine Learning)，用於分析消費者的行為和需求。上述技術幫助銀行開發滿足特定服務使用者的產品和服務，為銀行創造業務附加值，提高客戶對銀行服務的滿意度。

銀行也意識到來自於上述3方面因素對風險的影響、機遇與挑戰。銀行由此反復審核經營方向，使之順應市場、社會和環境，產生更平衡的態勢。銀行始終恪守反映銀行支持並照顧客戶，如同「事業良友，家庭良伴」的經營宗旨，並由此制定了銀行經營的六項方針：

1. 通過給予合理的建議和支持的方式提升每位客戶的潛力，從微觀和宏觀的維度上建設穩固的經濟體系。
2. 樹立客戶的經營信心，協助業者跟上世界變化的步伐，瞭解經濟、社會局勢，以制定順應變化格局的經營方向。
3. 發展金融技術與創新，以適應未來的生活方式。
4. 與大小型類企業結成業務同盟。
5. 為泰國企業走向世界牽線搭橋。
6. 按照永續發展的方針，共同發展穩固富強的泰國。

銀行堅信，與「事業良友，家庭良伴」的經營宗旨相符合的六項方針，如同指引銀行做好應對風險準備的指南針，並可從上述的變化機會中獲益，創造經營的成長，建設泰國經濟、社會及環境的穩固持久發展。

「事業良友，家庭良伴」六維度

今年銀行給予重視的事項

1. 充分發揚並利用銀行在
泰國和本區域的優勢

2. 改革經營方式

- 數字銀行
- 業務服務

3. 做創新領先者

- 與創新同盟攜手合作
- 推出創新新產品

01



以量身打造的
顧問與服務
提升客戶潛力。



02



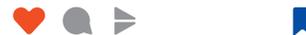
為經營適應
世界變革的時代大潮
樹立信心。



03



開展創新，
因應未來。



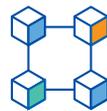
04



支持客戶
開拓新商機。



05



為泰國企業邁進國際
市場牽線搭橋。



06



同心合力
建設繁榮富強、
永續發展的國家。



恪守行業道德和行為準則及投訴渠道

銀行已在銀行主頁www.bangkokbank.com及銀行年報上公佈展望、使命及機構價值觀。

銀行董事局作為行業道德和行為準則的制定者，經常審核相關規定。2017年銀行董事局重新審核，並增加了銀行行業道德和行為準則的內容，使之符合泰國銀行業公會新調整的關於商業銀行行業道德和行為準則的標準。

銀行新調整的行業道德和行為準則的內容，規定銀行集團內金融公司將銀行行業道德和行為準則進行調整使用，使之適合各公司的情況。但須保持主要原則的一致性。銀行重視與各相關者進行溝通、培訓、傳授知識，使之瞭解相關內容，並跟蹤執行情況。

執行方面，銀行與相關者進行溝通，並給予培訓。特別是不確定、產生疑慮時，須提供線索、報告上級主管或監管人員；上級主管或行政管理者須給予注意並進行處理，給下屬提供意見和建議，依據行業道德和行為準則進行跟蹤、詢問，並在出現違反行業道德和行為準則的情況時向高級管理者或銀行董事局報告。

關於銀行服務的標準，銀行提倡「審慎理財」(Financial Prudence) 的企業文化。監管銀行工作人員應在職責範圍內，依照法律、法規、行業道德和相關職業標準執行工作。制定符合行業標準的經營系統等。

在員工和工作環境方面，銀行尊重人權，不參與任何侵犯人權的事務；為不影響銀行的聲譽，不造成利益衝突，不與經營行業道德和行為準則相違背，不違反法律和良好的道德規範，制定了關於參與員工外部活動的範圍。

對客戶負責方面，為使其涵蓋的範圍更廣泛而合理，銀行重視更謹慎地提供合理的投資顧問諮詢，以建立可信任的客戶關係 (Client's Relationships of Trust)；足夠嚴密地保管客戶資產。

此外，銀行還遵照經營對社會負責及永續發展的原則，認真照顧到利益相關方。

銀行在銀行主頁上公佈銀行行業道德和行為準則的相關內容。最新修改版已於2017年11月7日上傳。

銀行制定了舉報條例和執行方法。並為利益相關方開闢了提供資訊、舉報、投訴或對疑是違法行為或不執行行業道德和行為準則的詢問渠道。這些渠道包括：稽核部門，負責對所獲資訊的跟蹤處理。如結果顯示資訊是真實的，將由獨立於管理機構之外的稽核委員會對事實進行審核、徹查，以便提出解決問題的措施，防範錯誤再次發生。銀行授權稽核部門負責製作投訴或疑是違法或不執行銀行行業道德和行為準則事件總結報告。

良好的經營管理

銀行已於銀行主頁上公佈了公司治理原則和加強實施公司治理原則的方針，題目為《公司治理原則》。

銀行董事局授予常務董事會經營各方面的決策權，以及籌畫銀行社會和環保方面活動的權力。包括明確規定審批許可權和條例，特別是審批信貸額度和投資規模等。

銀行常務董事會授權負責銀行對社會責任及永續發展活動的計劃、管理，並跟蹤結果的高級管理人員，直接向總裁報告。

銀行定期為利益相關方，如持股人和投資人提供建議。除股東大會外，銀行還定期舉辦投資者關係活動，向持股人和投資人通報經營業績和財務狀況、經營機遇與風險。信貸客戶可從銀行處獲得關於經濟狀況、擴大經營的風險和機遇的介紹。至於存款客戶，銀行向其推薦理財方式。最重要的一組利益群體就是銀行的員工。銀行經常為提升員工的工作潛力，及審慎執行行業道德和行為準則給予指導。

銀行最高管理機構的結構和組成，以及遴選、銀行董事局成員的資歷、利益衝突規定、銀行董事局角色與職責，

以及銀行董事局旅行職責成果評估等內容，銀行已在2017年報的《實踐公司治理原則報告》披露。

銀行董事局設立風險管理委員會，負責管理銀行各方面的風險。與風險管理相關的部門須向風險管理委員會提交報告與建議，或各種風險防範執行情況等。該報告將進一步提交給銀行董事局。

銀行董事局在每月召開會議時，針對感興趣的經濟、社會和環境議題進行探討、磋商。倘若出現對社會責任政策有所質疑，公司秘書將設定為議題，在會議中逐議題討論。

2017年，銀行董事局對反貪腐政策進行了重新審核，審核了業務連續性管理政策，重新審核並調整了銀行經營和員工的行業道德和行為準則等。

銀行董事局保證本2017年企業社會責任及公益活動報告內容的正確性。

酬金政策、酬金制定流程、制定酬金等詳情已在2017年報中披露。

重視利益相關方

關於利益相關方的闡明

在銀行重要問題分析流程進行調整中 (詳見本報告第22頁關於《重要事項的闡述方法》), 銀行堅持最大範圍地聽取銀行各利益相關方廣泛意見的原則, 銀行就此仔細調整

了《2016年企業社會責任及公益活動報告》中關於銀行利益相關方的內容。利益相關方從其中注明的7個群體, 增至15個群體。其中包括:

利益相關方分析及闡明概況



股東與投資人

- 股東
- 銀行投資的企業



金融服務客戶

- 大宗企業客戶
- 中小型企業客戶 (SMEs)
- 個人客戶



員工

- 固定員工
- 合約性短期雇工

利益相關方



供應鏈中的交易夥伴

- 同盟機構
- 一般交易夥伴



銀行同業



債權人

- 存款人
- 銀行發行債券持有人



社區、社會與環境

- 銀行分行週邊社區
- 媒體
- 政府及監管部門
- 民間發展機構和公民社會

1. 股東與投資人

- 1.1 銀行股東，即是記錄在銀行股東名冊上的個人或企業。
- 1.2 銀行投資的企業，是指持有投資股份的機構或公司。

2. 金融服務客戶

- 2.1 大宗企業客戶，即是大宗企業客戶系統照管的客戶。
- 2.2 中小型企業客戶 (SMEs)，即是中小型企業客戶系統照管的客戶。
- 2.3 個人客戶，即是個人客戶系統照管的客戶。

3. 員工

- 3.1 固定員工
- 3.2 合約性短期雇工

4. 供應鏈中的交易夥伴

- 4.1 同盟機構，即是銀行金融集團內公司
- 4.2 一般交易夥伴，即是為銀行提供商品及商業服務的公司。

5. 銀行同業，即是泰國銀行業公會的會員。

6. 債權人

- 6.1 金融債權人，即為銀行存款客戶。
- 6.2 經營資本債權人，即是銀行同業間及貨幣市場債權人。

7. 社區、社會與環境

- 7.1 經營場所週邊社區，即是銀行分行週邊社區或銀行支持扶助的社區。
- 7.2 媒體，即是經濟、能源、環境及社會界媒體，包括中央和地方的報紙、電臺、電視臺及網絡媒體。
- 7.3 政府及監管部門，即是官方政策制定機構與銀行經營監管機構，還包括政府相關部門、政府部門及地方特別管理機構。
- 7.4 民間發展機構和公民社會，即是對銀行和非贏利機構使命執行具有影響力的思想領袖、開創者、社會活動家。

與利益相關方建立合作的策略及方法



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。

股東與一般投資人可以通過銀行在泰國證券交易所披露的資訊、與投資分析員會面或向投資關係人索要獲得銀行資訊。股東與投資人可以與銀行聯絡，通過銀行服務電話：1333 或主頁 www.bangkokbank.com 或直接聯繫公司秘書提交建議或投訴。

在銀行投資作為各公司股東的情況下，銀行通過各種渠道參與這些公司的活動。銀行派代表出席公司的董事會議、出席股東大會，或通過年報獲得資訊。

銀行每年核查並製作銀行參加持股公司舉辦活動名錄。並在銀行年報中予以披露。

➤ 需求和期望

經對利益相關方中股東和投資人群體的需求和期望的分析，銀行發現，最重要的期望是：獲得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。

對於銀行持股的公司，銀行通過交流良好的經營管理經驗，激勵公司採用適合企業的對社會負責和永續發展的經營，滿足利益相關方的需求。

➤ 滿足需求的策略

為滿足利益相關方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68次；召開電話會議30次；召開股票分析員及投資散戶會議3次；參加投資人會議14次，出席會議的人數共計577人。2017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9,289人，持股總數為914,269,866股，佔發行股票的47.90%，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

經對銀行利益相關方的分析，銀行對利益相關方中的客戶群體進行調整，使之更合理。銀行按所服務客戶的結構將客戶分類為：大宗企業客戶、中型企業客戶、小型企業客戶及個人客戶。由此使溝通渠道的規定及為客戶舉辦共同參與的活動更趨明確，更能精準滿足客戶的需求。關於此一利益相關方群體，銀行安排遍佈全國的分行或業務辦事處的工作人員直接與客戶面對面溝通業務或交換關於客戶業務發展的意見，按既定計劃，經常到客戶的經營場所拜訪客戶，以上述方式與客戶溝通建立關係。

此外，銀行還利用舉辦各種培訓、研討會、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

根據對利益相關方中該群體的溝通渠道和共同參與活動的分析，銀行總結出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，特別是在操作電子交易時的網際安全；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客戶群體的需求和期望，銀行對經營的多方面進行了提升改善，如，提供連接東盟地區國家經營和投資的服務；採用先進的金融技術和創新改善服務，使無銀行分行的地區民眾能夠便利地使用金融服務；推出多種類對社會負責的金融產品和服務；培養具有專業知識經驗的員工提供服務；並重視遵照職業道德及行為準則為客戶提供負責任的服務，如保護客戶資訊等。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第57頁的《為客戶和服務使用者提供有益的金融資訊和服務》及《保護客戶和服務使用者的資訊安全和隱私》內容中。



員工

溝通渠道與共同參與的活動

銀行始終重視員工、上級主管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參與者和重要力量。

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，在對優秀員工的嘉獎儀式中，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，還包括銀行擁有的三個工會組織，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聽取意見，進行了總結，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

2017年，人事部啟動了人事協助項目 (HR Helpdesk)，以滿足員工的需求，回答各位員工的問題。此外，銀行還進行了多項滿足員工需求的工作。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第46頁的《照顧、關心員工及管理勞資關係》一篇中。



供應鏈中的交易夥伴

溝通渠道與共同參與的活動

在過去一年裏，銀行在一般為銀行提供商品和商業服務群體外，增加注明供應鏈中的交易夥伴中利益相關方群體。銀行認為，銀行金融集團內公司作為銀行展示對社會負責和永續發展的經營的利益相關方，除過往所進行的業務經營外，銀行須密切參與到其中。

銀行為供應鏈中的交易夥伴中的兩組利益相關方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；經常與交易夥伴會面或開會，特別是新的商品或服務的提供者，可以與銀行採購處的工作人員或管理者直接在產品或服務推介會上會面。這也是銀行交流或提議共同執行永續發展和對社會負責的經營理念的機會。

需求 and 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。須調整業務，使其與銀行的經營高度吻合。

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

銀行從事商業銀行業，是泰國銀行業公會會員。銀行以公平競爭的理念進行業務經營，同時尊重給予良好合作的商業銀行。銀行通過泰國銀行業公會的渠道和網絡，與同業溝通和合作。各會員之間，特別是為各銀行的高級管理人員交換意見提供了機會。操作執行人員的交流更可在各種機會中進行。如在業務發生問題進行直接聯繫時，或共同參與其他活動時，如為向中小企業普及管理外匯風險知識，盤谷銀行與泰國國家銀行及官方機構聯合主辦「中小企業的外匯風險實踐培訓」，以及參加金融博覽會、培訓座談會或社會活動等。

需求 and 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」(Prompt Pay) 服務及QR碼支付 (QR Code)，並達到共同合作的願望。經過共同努力，銀行可以順利經營此方面業務，未發生任何與銀行競爭對手產生矛盾的意外情況或事件。



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、銀行發行債券持有人這類金融債權人和經營資本債權人。方便銀行設計活動，用以與各類債務人溝通並建立恰當的關係。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。

除與債權人的直接聯繫溝通外，銀行還通過銀行的服務電話：1333 及銀行主網頁 www.bangkokbank.com 接受意見和投訴。

需求與期望

金融債權人的需求和期望如下：嚴格遵守規定的條件和合約，特別是關於按規定的報酬率及期限執行。

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。



社區、社會及環境

溝通渠道與共同參與的活動

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。過去一年裏，銀行將本利益相關人按性質和與銀行的關係劃分為小群。包括：銀行分行週邊社區或銀行支持輔助的社區、媒體、政府機構及監管機構、民間團體和公民社會等。

銀行參與上述利益相關方群體活動時，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。

需求和期望

從銀行與上述社區、社會及環境建立關係的渠道，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客戶個人理財或企業經營知識和理解的活動或培訓；使用銀行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，減少影響全球氣候變遷的因素等。

滿足需求的策略

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。

共同參與活動的成果

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第44頁《為永續發展而舉辦的社會和社區活動》中。

本報告製作方針

本報告涵蓋銀行為經營企業社會責任和永續發展所做的全部內容。至於業務財務報告內容，全部記錄在本銀行《2017年報》中。

關於2017年企業社會責任及公益活動報告的重要內容，銀行增加對重要項目的闡明、流程及辦法等內容的報告範圍。報告經過改善和審查，以使製作的方法和流程與以往的報告相比，更符合企業社會責任和公益活動報告的國際化標準。銀行制定了三年計劃，使報告的製作完全達到國際化的《永續性報告標準》(GRI Standard)。2017年準備相關資訊，並對資訊進行初步評估；第二年，確認資訊及評估結果是否符合銀行的方針與希望；計劃的最後一年，制定完全適合銀行經營的永續發展政策、展望及戰略。實施工作方面，銀行提交的具體報告和工作成果如下：

重要事項的闡述方法

銀行在研究國際上制定的企業社會責任和永續發展經營評估指數的規則及方針的基礎上，成立了工作委員會搜集並分析所獲資訊。這些規則及方針包括：如用於回答相關問題的，被世界廣泛認可的道瓊斯永續性指數 (Dow Jones Sustainability Index - DJSI)、制定《企業社會責任報告》或《永續性報告》內容的國際性機構—《永續性報告標準》，其宗旨是使各國企業所製作的報告可以直接進行比較。

此外，銀行還搜集泰國領先企業的《企業社會責任報告》或《永續性報告》之資訊，以及泰國證券交易所製作永續經營的上市公司評獎原則，2017年已加入從國外獲得的資訊。

工作委員會初步搜集92項企業社會責任和永續發展事項。工作委員會經開會分析其中對銀行經營政策和環境最適宜和合理的事項。以泰國和外國金融業的相關資訊為基礎，並舉行由永續發展問題專家及顧問組成的小組 (焦點) 座談 (Focus Group)，與銀行的工作委員會共同挑選出合理並符合銀行情況的18項重要內容進行重要程度分級。

銀行進行重要程度分級的重要事項包括：經濟方面9項，環境方面3項，社會方面6項。具體內容如下：

經濟方面

1. 實踐公司良好治理原則
2. 風險和危機管理
3. 行業道德
4. 創新管理
5. 形象與聲譽管理
6. 供應鏈管理
7. 發展總體經濟
8. 客戶滿意度
9. 保護客戶資訊安全

環境方面

10. 溫室氣體排放
11. 提高資源利用率，減少廢棄物
12. 放貸堅守行業道德，考慮到對環境的影響

社會方面

13. 實行勞工條例
14. 人力資源的培訓與進修
15. 放貸堅守行業道德，考慮到實行勞工條例與維護人權
16. 反貪腐
17. 發展銀行辦事處及分行週邊社區
18. 鼓勵多樣化與公平

相關重要事項活動報告

銀行通過企業社會責任及公益活動報告向大眾公佈銀行相關重要事項活動報告。2017年銀行提交的重要事項內容如下：

重要程度	重要事項	報告題目	2017年企業社會責任及公益活動報告所在頁碼	2017年報所在頁碼
最高	<ul style="list-style-type: none"> 反貪腐 實踐公司良好治理原則 行業道德 客戶滿意度 人力資源的培訓與進修 形象與聲譽管理 創新管理 發展銀行辦事處及分行週邊社區 發展總體經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 反貪腐 	31	68
		<ul style="list-style-type: none"> 良好的公司管理 	15	65
		<ul style="list-style-type: none"> 恪守行業道德和行為準則及投訴渠道 	14	65
		<ul style="list-style-type: none"> 重視利益相關方 - 金融服務客戶 	18	-
		<ul style="list-style-type: none"> 提高員工潛力 	50	30
		<ul style="list-style-type: none"> 影響風險與機遇的重要因素 	12	52
		<ul style="list-style-type: none"> 保護客戶和服務使用者的安全 	56	28
		<ul style="list-style-type: none"> 與社區互助，鼓勵業務同盟的社會意識 	55	-
		<ul style="list-style-type: none"> 向普通大眾普及金融知識和金融服務 	69	-
		高	<ul style="list-style-type: none"> 保護客戶資訊的安全 放貸堅守行業道德，考慮到實行勞工條例與維護人權 實行勞工條例 風險與危機管理 	<ul style="list-style-type: none"> 保護服務使用者和服務使用者的資訊安全和隱私
<ul style="list-style-type: none"> 尊重員工和社會弱勢群體的人權 	54			-
<ul style="list-style-type: none"> 照顧、關心員工及勞資關係管理 	46			-
<ul style="list-style-type: none"> 工作環境管理 	49			-
<ul style="list-style-type: none"> 提高員工潛力 	50			30
<ul style="list-style-type: none"> 支持建立或加入工會 	53			-
<ul style="list-style-type: none"> 不雇用童工及非法勞工 	53			-
<ul style="list-style-type: none"> 由氣候變化造成的風險和機遇 	28			52
中等	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 鼓勵多樣化與公平 溫室氣體排放 放貸堅守行業道德，考慮到對環境的影響 提高資源利用率，減少廢物 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈的性質 	8	-
		<ul style="list-style-type: none"> 雇工公平及不選擇性對待 	53	-
		<ul style="list-style-type: none"> 空氣污染管理 	39	-
		<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵交易夥伴及業務同盟建立環保意識 	43	-
		<ul style="list-style-type: none"> 原料管理 	34	-
		<ul style="list-style-type: none"> 用水消費管理 	38	-
		<ul style="list-style-type: none"> 廢水及垃圾管理 	41	-

銀行非常重視對上述銀行重要事項的分析研究，並制定了每3年對銀行重要事項進行分析研究的計劃和目標。

製作2017年企業社會責任及公益活動報告期間，銀行經營無任何重大改變。如：未收購或兼併其他企業，主要經營業務或經營管理措施無任何變化。

2017年報中，銀行對企業社會責任及永續發展的內容進行調整，使之符合國際標準。具體內容參見《重要事項分級》。

本《企業社會責任及公益活動報告》展示了自2017年1月1日到12月31日的資訊，延續了2016年的報告。銀行每年定期製作《企業社會責任及公益活動報告》。

關於本報告的更多詳細資訊，敬請聯絡：

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333號

或電子郵箱：apichart.ram@bbl.co.th





第一章

為永續發展而舉辦的經濟活動

經營業績與社會投資

反對不公平競爭



由氣候變化造成的
風險和機遇

分配經濟資源
作為員工福利

社會投資的間接影響

反貪腐



經營業績與社會投資

盤谷銀行的經營不僅希望獲得經濟方面的成長，同時還支持股東和投資人、債權人、客戶、供應鏈上的交易夥伴、銀行同業、員工、社區及總體社會等各利益相關方共同成長，持續進步。2017年，銀行的經營業績已在《2017年報》第106-113頁的《財務報表》中詳細闡述。

由氣候變化造成的 風險和機遇

依照風險評估和風險管控自我評估 (Risk Control Self-assessment : RCSA) 流程，銀行對內部操作風險進行審核。由銀行操作風險管理部門及相關部門，負責記錄及評估對銀行經營產生重要影響的各類操作風險。同時報告給操作風險管理委員會，用以審核銀行操作風險的記錄結果。並對重要的風險進行分級，用以分析並制定銀行內管控流程或降低風險措施。

銀行內部操作風險的審核，存在來自氣候變化帶來的風險。如：洪水、地震、流行病爆發、颱風等。在審核制定新增降低風險措施上，銀行對風險進行評估，以便對風險重要程度按其影響的嚴重程度進行分級。例如：財務總體

影響、間接性財務影響、對銀行聲譽和形象影響等。對銀行內部操作風險的評估結果與上述氣候變化相關方面進行評估發現，對銀行的影響不重大。因此，銀行採用業務連續性管理 (Business Continuity Management) 程序及應急響應計劃 (Emergency Response Plan) 作為管理上述風險的主要措施。

由於氣候變化帶來的經營機遇方面，銀行加大替代能源發電廠的信貸支持力度，有助於降低對環境的影響。如：太陽能產電項目、太陽能農場和太陽能房頂項目、風力發電項目及水力發電項目等。這是一個具備持續發展空間的行業。除利用可再生能源發電外，可以長期降低生產成本。

此外，銀行還支持政府的國家電子支付系統發展總體規劃 (National e-Payment Master Plan)，降低國內現金使用量，也影響到與現金相關活動對化石燃料使用的降低。如：銀行與泰國國家現金中心的運輸。目前，現金仍以汽車運輸。

銀行認為：謹慎使用能源是銀行開發金融產品和服務的機遇，由此協助客戶可以更便捷、安全、隨時隨處、節省成本與能源地操作金融業務。正符合現今客戶的需求。

銀行預估，氣候變化對銀行持續拓展業務是一種機會。此項預估以過往的經營資訊為依據。

分配經濟資源作為 員工福利

銀行深刻認識到為員工分配經濟資源是銀行企業社會責任重要的一部份。銀行設立各種福利，使員工可以過上符合現今經濟和社會狀況的高品質生活。銀行設立的員工福利，可算是全面覆蓋並能滿足員工的需求，與國內領先企業的標準保持一致。其中包括保健、衛生及生活福利。銀行還在是隆總行大廈及拍喃三辦公大樓設有健身中心和醫療衛生所。同時員工如使用普通診所或醫院的服務時，可以按銀行規定的比例報銷醫療費。

此外，銀行還設立了各類福利基金，使員工在就職期間可以擁有良好的生活條件。如：社會福利基金、賠償基金及福利貸款等。同時還設立了退休養老基金，留做員工退休後使用。該基金，銀行還為員工額外補貼一部份。福利

補貼，作為死亡或傷殘員工家屬的補助金。此外，有子女的員工，前3名子女還可以獲得每月600銖的福利補貼，直至大學畢業。

政府部門財政支持 申請

銀行致力於永續性的經營成長，以符合經營狀況的合理回報率為股東創造效益。與此同時，滿足每一利益相關方群體的需求。銀行與政府部門配合建設穩健的國家經濟體系，特別是中小型企業。如：支持研發和創新技術貸款、承諾本票貸款、無息創新項目貸款、中小型企業機器貸款等。過去時間裏，銀行未曾獲得任何政府部門的直接支持。



社會投資的間接影響

銀行設有企業社會責任項目的執行部門，隸屬公共關係部。依照銀行年度的實施計劃和目標，擁有扶助和發展社會預算資金。

2017年，銀行社會投資比例，分為捐贈約佔29.2%，發展社會投資約佔32.9%，業務相關投資約佔37.9%。

2017年，部份銀行企業社會責任活動如下：

推動國家進入無現金化社會

銀行試行推出「刷卡機QR碼支付」服務 (QR Code Payment on EDC)。作為首家推出該項服務的銀行，銀行首次在帕蒙谷告醫院慈善基金會使用該服務。這是代替現金支付商品和服務的一種方式。使用刷卡機的商鋪列印出QR碼憑條，客戶使用手機掃描即可通過各家泰國境內銀行的手機銀行當即支付。系統僅印出客戶需支付的QR碼支付憑條，其上已標明金額。客戶僅掃描核對金額並確認，支付當即完成。

想要使用信用卡和借記卡的客戶可以照常使用。但平時支付現金的客戶，可以選擇使用掃描QR碼支付，不必再攜帶大量現金。最重要的是可以與各家銀行的手機銀行共同

使用。對於商鋪方面，該項服務可以協助降低現金管理程序。因為收入已當即被匯入企業賬戶上。當日營業時間結束後，可以直接查看銷售額總計。這又是另一個可以代替客戶現金支付，同時可以立即降低現金管理程序，為商鋪降低成本，提高效率及銷售收入的選擇。同時，符合政府和泰國國家銀行按照「泰國4.0」政策，推動國家進入「無現金社會」。



因無擔保問題而進行居民貸款調整

銀行支持由泰國國家銀行和16家領先金融機構聯合創立的「除債診所」項目的實施，以解決過去幾年持續上升的國家家庭債務問題。設立中心部門，負責系統而高效地解決擁有多個債務人的個人貸款問題。該部門先制定了多家銀行的信用卡和個人貸款問題債務人扶助計劃，使債務人可以通過幫助每個債權人解決全部問題的中心部門，在同一的法律框架基礎上，同銀行一次性解決問題。同時，此中心部門還可以為債務人傳授金融知識，為其建立良好的理財紀律，為國家經濟的長期發展發揮作用。

幫助南部受災民眾

銀行還加入到幫助南部遭受水災民眾的行列中去。為受災者出臺放寬償債條件、降低利率與發放新貸款等措施，總額度達到100億銖。2017年1月15日，與泰國國家銀行聯合參與政府捐款，通過總理巴育·詹歐差上將遞交善款5,000萬銖，用於幫助、恢復並緩解南部各府災民的困境。同時開立救災專用賬戶，接受來自客戶和普通民眾的捐款，用於交給泰國皇家海軍。該項捐款免除各類途徑的跨區匯款費用。此外，銀行還以慰問捐款、無息修房貸款和房屋貸款照顧受災的銀行員工。

反貪腐

銀行重視在良好公司治理的框架下審慎經營策略的實行，這與永續經營的理念相關聯。銀行也重視員工和管理人在行業道德和行為準則的基礎上進行工作。

銀行制定了防範假公濟私和違反員工行業道德的政策，並令每位員工遵守實行，使銀行達到制定政策的目的。銀行還定期對政策進行審核。

銀行還重視防範假公濟私和違反員工行業道德政策的宣傳，使該政策在銀行內、外部的實施和執行更合理。宣傳途徑包括在銀行的主網頁，通過銀行內部的傳媒工具對每位員工進行宣傳。如：銀行內部刊物、電子郵件及銀行內部網站等。

對於銀行新接收的員工，銀行印製員工規則條例及反貪腐條例，在培訓新員工時分發給每位新員工。

過去的一年裏，未發現執行工作中出現貪腐情況或事件，未對銀行的聲譽造成影響和損失。

反對不公平競爭

銀行對行業道德和行為準則中關於不公平競爭和爭議的解決進行了仔細研究。銀行應自由經營、公平競爭，不與任何銀行聯合制定對客戶不公平的買賣價格或任何服務條件；應推出對客戶有益、物有所值的產品和服務，使客戶可以自由選擇。不打擊競爭對手，不做任何壟斷或降低競爭行為，或限制市場中的競爭。如發生爭議，銀行應採取合理的程序，停止或解決爭議。



第二章

為永續發展而舉辦的環保活動

空氣污染管理

生物多樣化管理

用水管理

能源使用管理



遵守環境法規

宣導交易夥伴及業務同盟
樹立環境意識

廢水及垃圾處理

原料管理



原料管理

銀行的經營考慮到銀行相關每一方面的永續發展。由此，銀行始終重視企業社會責任在3個方面的實行。其中包括：經濟方面、社會方面和環境方面。銀行意識到環境方面的問題影響到社會中的每個人。這與1972年6月5日至16日，於瑞典斯德哥爾摩舉行的聯合國人類環境會議決議 (United Nations Conference on the Human Environment - UNCHE) 相符合。會議中呼籲世界各國應意識到環境危機僅只是由經濟發展導致的，對資源的過度消耗已超出自然資源的再生能力。

銀行重視環保，在永續發展理念的框架下制定了對環境負責的政策和方針。2015年銀行開啟了用電、用水及用紙的系統跟蹤項目，獲得的資料用於計算溫室氣體排放量，降低各部門因消耗能源而製造的廢物排放量，達到為國家節省能源的目的。以是隆總行為例，2017年製作的比較報告如下：

銀行經營用主要原料為：金融交易表格用紙、廣告宣傳用紙、報告及稽核報告用紙。

2017年，銀行採購耗材統計如下：

- A4紙 80克 260,000令
- A4紙 70克 20,000令
- 再生紙 銀行業務記錄表格用紙 40,000包
- 再生紙 掛曆用紙 7,878令
- 通過環保標準 ISO 14001的紙張
 - 衛生紙 47,412卷
 - 擦手紙 18,420卷

銀行努力降低紙張的使用，並在任何可能的情況下使用再生紙。過去的一年裏，銀行採購再生紙印刷品價值達2,000萬銖。



能源使用管理

銀行意識到節約使用能源的重要性。節約使用能源不僅可降低對價格日益升高能源的費用支出，同時可以降低對環境的破壞。銀行由此自2015年開啟了降低使用能源的措施。搜集總行辦公樓群，包括是隆總行大廈、翠蒂芙及拍喃三辦公樓的用電、用水及用紙資訊。2016以來的資訊，作為未來5處辦公樓，包括是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、盛通他尼及第三號辦公樓的參考基數。

電力及柴油（備用發電機）使用量如下：

總行辦公樓群能源使用量

類別	單位	2015	2016	2017
電力	千瓦 / 小時	34,730	37,312	33,929
柴油	公升	10,600	26,245	27,755

2017年，銀行更換了照明燈，從原來的螢光燈換為LED燈，使用電力明顯降低。2016年柴油用量增加的原因是：拍喃三辦公樓使用備用發電機發電，測試各系統運轉情況；2017年柴油用量增加是由於拍喃三辦公樓使用備用發電機發電測試系統，修理主供電系統，以及更換備用發電系統中的電池，使用備用發電機保證電力系統的穩定。

2017年總行辦公樓群用電量，根據京都電力機構的電錶資料約為33,929千瓦/小時。備用發電機柴油使用量，從銀行採購柴油的發票統計數字約為27,755公升。上述兩部份的能源使用量，經計算並依據國家能源部規定的計算表換算為淨熱值，資料如下：

消耗能源淨熱值（單位：千兆焦耳）

類型	2015	2016	2017
電力	125,028	134,323	122,146
柴油	386	956	1,011
總消耗量	125,414	135,279	123,157

此外，銀行的內外業務用車均使用柴油和汽油。如：在總行辦公樓群工作的員工和管理人的業務用車、運輸車、行政用車等。銀行燃油消耗總量依據國家能源部規定的計算表換算為淨熱值，資料如下：

總行辦公樓群汽車燃油使用量 (單位：公升)

類型	2015	2016	2017
柴油	129,380	148,709	136,963
汽油	1,117,914	1,097,478	1,042,219

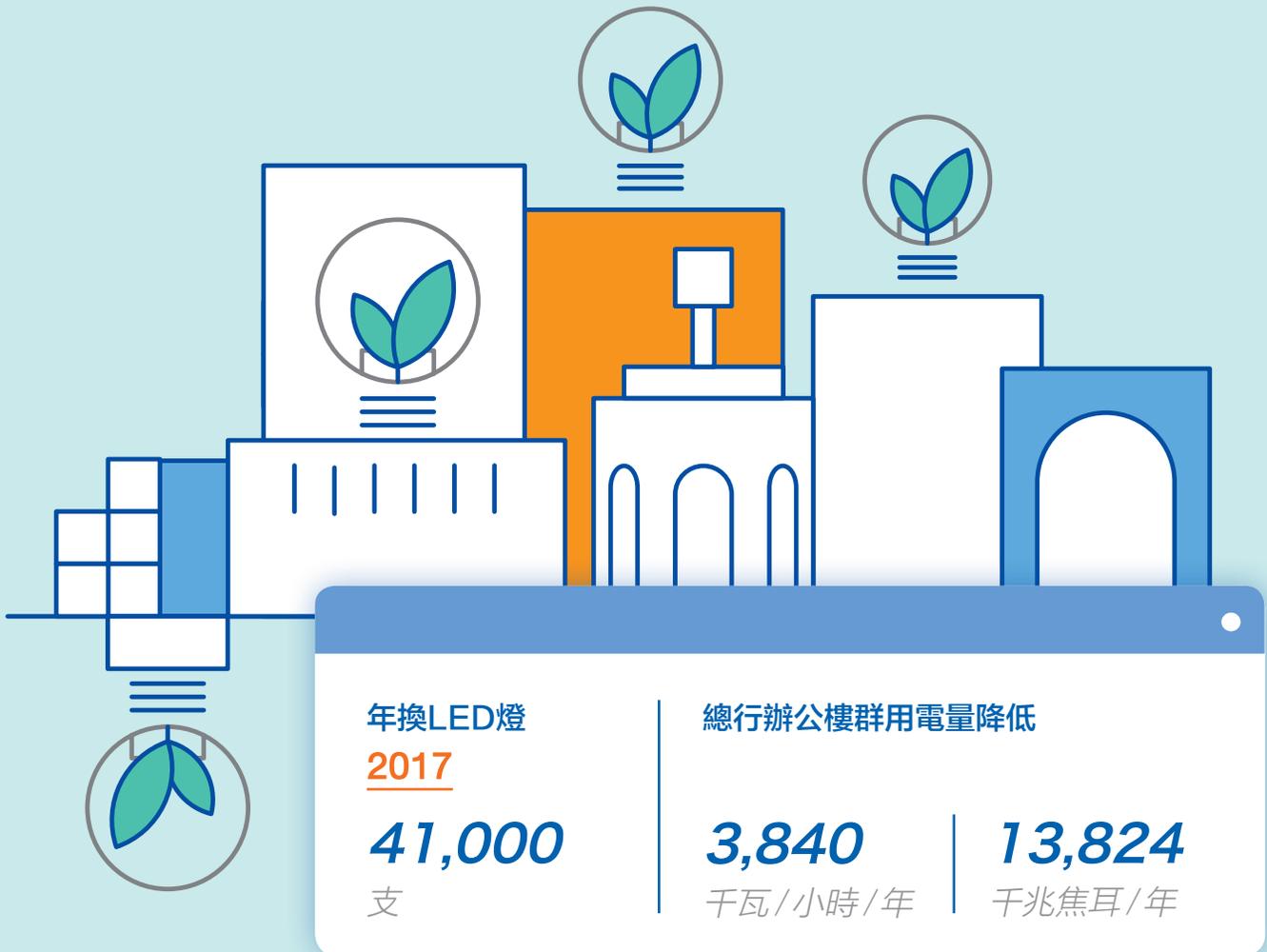
能源消耗淨熱值 (單位：千兆焦耳)

類型	2015	2016	2017
柴油	4,712	5,416	4,988
汽油	35,192	34,549	32,809
總計	39,904	39,965	37,797

銀行計算每個固定員工消耗的能源，作為衡量使用能源效率的指數。使用的資料包括總行辦公樓群用電量和備用發電機的柴油用量。計量單位為千兆焦耳/固定員工 (Gigajoule/Full-time Equivalent - GJ/FTE)。

能源消耗強度 (單位：千兆焦耳 / 固定員工)

能源消耗總量	2015	2016	2017
能源總量	17.8	18.0	17.5



降低能源消耗措施

過去的2017年，銀行實施了將普通螢光燈換為LED等計劃，在6處辦公大廈更換LED燈41,000支。包括是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、盛通他尼大廈、拉瑪九分行大廈及華喃蓬分行大廈。除節省用電，降低維護費，或減少更換電燈費用，還為國家節省了大量能源。此外，還降低了对健康和環境的影響。這是因為LED燈並無對身體造成傷害的物質，如鉛、汞等。其亮度高，且光線穩定，熱度低，無光線熱度過敏感覺。更重要的是沒有使眼睛疲乏、皮膚發暗的紫外線照射。另外，不會使各種用品器具顏色過早掉色。LED燈破碎時，其碎片不會產生危險成份，如：玻璃碎片及燈具內部化學塗層。

除為節省能源、降低對身體健康和環境造成影響而換燈具外，銀行還合理處置了原有的螢光燈，其碎片和內部化學塗層是對身體和環境有害。將不再使用的全部螢光燈送往領先的工業垃圾管理公司—Better World Green Plc處理，以保護環境。

銀行以LED燈換螢光燈用去1,000萬銖預算，由此使銀行總行辦公樓群用電量降低3,840千瓦/小時/年，折合熱值為13,824千兆焦耳。上述6處辦公大廈用電量與2016年的基礎數據相比，每月降低7-10%。

用水管理

用水

銀行用水是以個人衛生用水為主。銀行總行辦公樓群僅從京都自來水公司獲得自來水源。總行辦公樓群用水量以京都自來水公司的水錶為準。具體數據如下：

用水量 (單位：百萬立方米)

自來水	2015	2016	2017
	0.36	0.42	0.38

京都自來水公司的水源是湄南河，將水輸送到銀行不會對地下水或其他自然水源造成影響。

廢水再利用

銀行的拍喃三辦公樓擁有廢水再利用系統。辦公樓排出的廢水經過廢水處理系統的處理達到可以給植物澆水的標準。廢水再利用量每年可達到總行辦公樓群用水總量的12%。

廢水再利用量 (單位：百萬立方米)

廢水再利用	2015	2016	2017
	32,000	28,000	47,000

生物多樣化管理

銀行從事的金融業，是一種不會對環境和自然資源造成直接影響的服務行業。沒有經營場所設立在森林保護區或擁有多樣化生物的區域內，銀行的經營不會對生物或珍稀物種或普通物種造成影響。銀行的經營未使用對國際自然保護聯盟瀕危物種紅色名錄 (IUCN Red List of Threatened Species) 中的瀕危物種造成影響的有毒物質或危險物質。

空氣污染管理

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，反映出銀行降低氣候改變對環境影響的信心。銀行執行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》。收集自2016年總行辦公樓群的三處大廈，包括是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三辦公樓等的溫室氣體排放資料。銀行將資料收集增加至5處辦公大廈，包括是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、盛通他尼及第三號辦公樓。以2016年的數據為基礎數據，這也是由銀行執行高效地控制降低溫室氣體排放的開始。

溫室氣體範疇一類排放控制

銀行控制並跟蹤結果的溫室氣體範疇一類包括：二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄) 及一氧化二氮 (N₂O)。銀行跟蹤並收集的溫室氣體結果是：銀行2016年按溫室氣體排放管理機構（公共機構）標準，溫室氣體範疇一類排放的基礎資料為3,712噸二氧化碳 (CO₂) 當量，符合政府間氣候變化專門委員會第四次評估報告 (The Fourth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC, AR4) 的建議。2017年銀行通過宣導並提醒員工及客戶建立節約能源和自然資源的方式，控制降低溫室氣體範疇一類排放為2,784噸二氧化碳 (CO₂當量)。

總行辦公樓群溫室氣體排放 (單位：噸二氧化碳 (CO₂) 當量)

溫室氣體	2015	2016	2017
範疇一類	4,030	3,712	2,784
範疇二類	20,189	21,720	19,751
範疇三類	584	597	520
總計	24,803	26,029	23,055

範疇一類：是指經營期間使用燃油直接排放的溫室氣體。

範疇二類：是指經營期間使用電力間接排放的溫室氣體。

範疇三類：是指經營期間其他來源溫室氣體排放。

溫室氣體範疇二類排放控制

銀行控制並跟蹤的溫室氣體範疇二類為二氧化碳 (CO₂)。銀行控制其減排明顯降低。更換LED電燈項目的實施，使用電量節約了7-10%，

2016年溫室氣體範疇三類排放量增加，主要是由於自來水管破裂以及總行冷氣機的冷卻塔系統維修造成的。目前上述維修工作全部完工。

溫室氣體範疇三類排放控制

銀行控制並跟蹤的溫室氣體範疇三類為二氧化碳 (CO₂)。銀行控制減排效果令人滿意。銀行通過宣導並提醒員工及客戶節約使用各種資源，如：節約使用印刷紙、衛生紙、節約用水等。

銀行對3類控制和跟蹤的溫室氣體範疇一、二、三類排放濃度進行計算。包括：二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄) 及一氧化二氮 (N₂O)。並以噸二氧化碳 (CO₂) 當量/固定員工為單位計為溫室氣體排放總值。使測量標準更明確。

溫室氣體排放總值 (單位：噸二氧化碳 (CO₂) 當量/固定員工)

溫室氣體	2015	2016	2017
濃度	3.52	3.45	3.28

根據上述統計數字，銀行計算出銀行經營所排放出的溫室氣體濃度資料如下：

溫室氣體排放濃度 (單位：噸二氧化碳 (CO₂) 當量/固定員工)

辦公樓	2015	2016	2017
是隆總行大廈	4,392	4,352	4,147
翠蒂芙辦公樓	1,222	1,249	979
第三號辦公樓	-	122	116
拍喃三辦公樓	1,441	1,428	1,397
盛通他尼辦公樓	-	384	384
總計	7,055	7,535	7,023

銀行實行降低溫室氣體排放的措施，改變員工及管理者的行為習慣，節約而有效地使用各種資源。此外，銀行還為降低對環境的影響投入了大量資金。如：以對環境友好的流程將電子垃圾送至專業處理廠處理；將螢光燈換為LED燈，顯著降低3類溫室氣體的排放量。

項目	降低溫室氣體排放
以對環境友好的流程對電子垃圾進行處理	9,282 噸二氧化碳 (CO ₂) 當量 / 噸垃圾
換為LED燈	2,235 噸二氧化碳 (CO ₂) 當量 / 年

銀行無臭氧破壞物質排放。由於銀行無滅火化學劑 (Halon 1301) 洩漏發生，無氮氧化物 (NOX) 及硫氧化物 (SOX) 排放。因為銀行的經營不存在高溫（1,000攝氏度以上）燃燒燃料流程。

廢水及垃圾處理

廢水處理

銀行用水是以個人衛生用水為主。銀行總行辦公樓群從京都自來水公司接受自來水。總行辦公樓群中的每棟辦公樓均備有高效的廢水處理系統。在排放到下水道或公共廢水處理廠前，銀行可以按標準進行處理，再排放到曼谷市沖暖詩公共汙水處理廠，然後流入湄南河。銀行總行辦公樓群排放廢水量如下：

廢水排放量 (單位：立方米)		2015	2016	2017
廢水		0.22	0.34	0.27

每棟辦公樓的廢水處理系統

辦公樓	廢水處理系統
是隆總行大廈	預處理系統 (加氧, 污泥沉澱)
翠蒂芙辦公樓	預處理系統, 使用生物活性碳 (Bio Activated Charcoal) 調節廢水, 進行初步處理
第三號辦公樓	廢水處理罐
拍喃三辦公樓	活性污泥法 (Activated Sludge)
盛通他尼辦公樓	活性污泥法 (Activated Sludge)

垃圾處理

銀行以對環境友好的原則處理垃圾。對垃圾進行分類處理, 以便最大限度地合理處理, 並產生效益, 不對環境產生負面影響。如: 對危險垃圾和普通垃圾進行分類; 雇用獲得官方批准的電子垃圾專業處理公司處理此類危險垃圾。該項處理不產生有害物質, 可以分離貴重金屬進行再利用, 並保護客戶的資訊不致洩露。至於普通垃圾, 銀行雇請挽叻區政府和然那瓦區政府按照官方標準處理, 以合理的價格按月支付垃圾處理費。

銀行處理垃圾的類型、處理量和處理辦法如下:

類型	處理量	處理辦法
電子垃圾	70.06 噸	回收利用
廢油	3,289 公升	分離有用物質和能源回收利用
螢光燈 (換為LED燈)	6.1 噸	穩定化處理 (Stabilization) 並安全掩埋 (Secured Landfill)

無危害垃圾處理辦法及處理量

無危害垃圾類型	處理量	處理辦法
廢舊紙張	506 噸	回收利用
普通垃圾	按年度付費處理系統	掩埋

過去的2017年, 未發生有害物質洩漏對空氣造成破壞的事故; 未發生運輸有害廢物對生態環境造成嚴重影響事件; 未發生被罰款或造成非經濟破壞的事件。因為銀行遵守相關法律, 經營未對環境造成負面影響。

遵守環境法規

各行業對於環境問題和地球氣候變化的關注日趨加大。特別是對經濟成長和經濟體系的永續發展產生更廣泛的影響。銀行作為金融機構，始終關注事態的發生，並隨時調整適應，與世界其他金融機構一樣表達對社會的責任。關注管理並防範或降低由經營及金融服務產生的空氣污染。重視氣候變暖，宣導員工及銀行利益相關方樹立珍惜能源、珍惜自然資源並保護環境的意識。銀行通過舉辦多種活動，包括自行舉辦、資助或贊助的重要環保活動，表達對環保方面的社會負責。

作為區域性的大型機構，銀行重視從政策到實施層面實際地保護環境。從機構內部與員工開始，從根本上做好榜樣，推動環境保護。銀行始終執行的環保法規包括：

1. 《促進能源保護皇家法規》
2. 《辦公場所的安全、衛生和環境皇家法規》

2017年，銀行未發生違反環保規定和法律的事件。

宣導交易夥伴及業務同盟樹立環保意識

由於紙張是銀行經營中所需的重要耗材。銀行由此最大程度地選擇使用再生紙，降低對環境的影響。如，銀行內部各部門工作用表印刷品、客戶辦理業務用表格、信封、紙箱、擦手紙、衛生紙及掛曆用紙等。銀行採用國內多家供應商進行競標的方式採購上述紙張。

此外，每一位新的生產商或銷售商均須按條件通過評選，才可參與銀行的採購競標。

2017年，銀行的供應鏈未發生對環境造成重大負面影響的事件或事故。



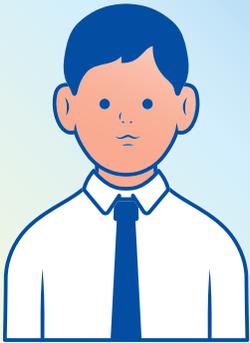


第三章

為永續發展而舉辦的

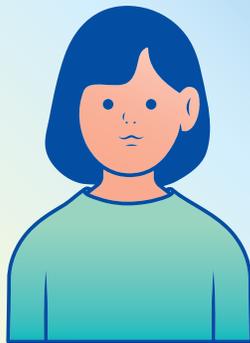
社會和社區活動

1



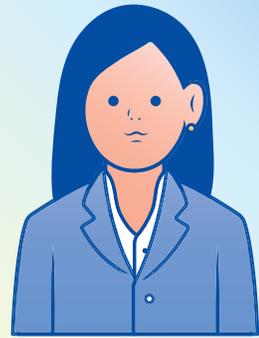
照顧、關心員工及管理
勞資關係

2



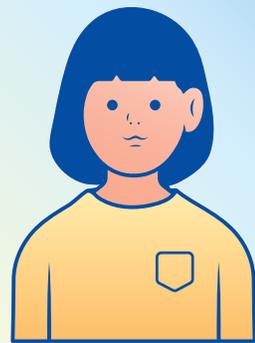
照管工作環境

3



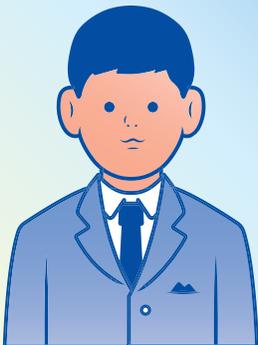
提高員工潛力

6



不雇用童工及非法勞工

4



雇工公平及不選擇性
對待

5



支持建立或加入工會

7



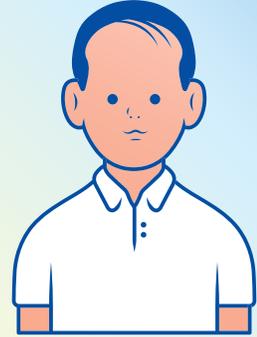
安全保障措施

8



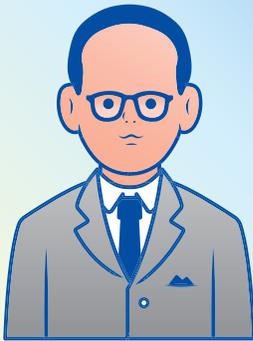
尊重員工和社會弱勢群體的人權

9



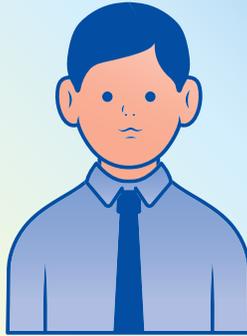
與社區互助，鼓勵交易夥伴及業務同盟的社會意識

10



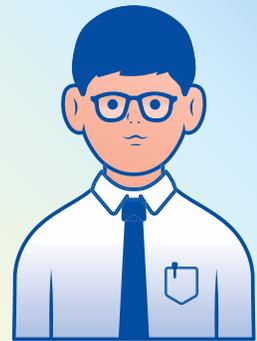
不參與政治的政策

11



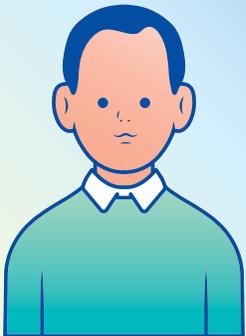
保護客戶和服務使用者安全

12



為客戶和服務使用者提供有益的金融資訊和服務

13



保護客戶和服務使用者的資訊安全和隱私

14



不違反經濟和社會法律

銀行重視作為社會組成部份的員工。照顧、關心他們的利益，使之具有良好的生活環境。支付適合生活的工資、月薪及各項福利，作為對員工全心全意努力為銀行工作的回報。同時，還支持員工在職場的可持續進步與成長。重視提升員工的知識和技能，使之能夠全力工作。同時，預備人才，以備提高經營競爭力，應對正在發生的各種變化，以及銀行經營的拓展。

銀行具備明確的報酬管理系統。從員工進入銀行工作開始，制定起始月薪。公平地考核其學歷、知識、能力及負責的工作範圍，不取決於員工的性別或宗教。同時，銀行

還按照法律規定考核制定最低薪金。銀行年度考核提升員工薪金，主要依據員工的工作成績和銀行的經營業績。同時，銀行制定了高於法律規定最低薪金的員工薪金實行方針。

此外，銀行還始終重視完整、準時地支付員工的薪金、月薪及福利。銀行制定了周密而高效的支付員工報酬和福利的管理計劃。如：在銀行有淨利潤的年份，考慮支付員工獎金，每年分別在6月和12月分派給無瀆職行為或因違紀而被開除在職員工。

照顧、關心員工及管理勞資關係

辭職員工和新聘員工統計數據

2017年，銀行員工辭職率占全體員工的 7.4%。其中分為：女員工1,379人，男員工447人。辭職最多的年齡集中在 25 - 35 歲。具體如下：

辭職

	員工人數	性別		年齡				
		女	男	25歲以下	25-35歲	35-45歲	45-55歲	55歲以上
固定員工	1,797	1,356	441	504	1,119	100	56	18
雇工	29	23	6	10	17	0	1	1
總計	1,826	1,379	447	514	1,136	100	57	19

2017年，銀行僱工率佔全體員工的 6.1%。其中分為：女員工1,088人，男員工434人。僱工最多的年齡集中在 21 - 25 歲。

僱工		性別		年齡		
	員工人數	女	男	21-25歲	26-30歲	30歲以上
		固定員工	1,364	995	369	813
僱工	158	93	65	42	45	71
總計	1,522	1,088	434	855	417	250

銀行分配利益

輔助保健、衛生和良好的生活

銀行為員工設立福利。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。在銀行就職30年以上的退休員工同樣可以享受終身醫療保健服務，無需支付醫藥費。

請假權利

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，可獲得全額薪金，但銀行支付給員工的薪資超過法律規定，最高可達90天。

員工基金

銀行設立了退休養老基金，並將雇主應追加的部份全額準時繳齊。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，按個人願望自行管理風險。

盤谷銀行 (大眾有限公司) 員工退休養老基金已經註冊，並規定銀行員工可自行選擇風險 (Employee's Choice) 等級。2017年，退休養老基金委員會將原有4類投資資產增加到6類，投資風險等級也從5級增加至8級，使基金成員可以選擇符合退休後的需求、回報率較好，同時風險水準更符合自己情況的基金類型及風險等級。成為退休養老基金成員的員工每年兩次在規定的時間裏可以改變投資政策。

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。其中涵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、子女教育、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。

補貼

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。

請產假權利

銀行為懷孕女員工設立了懷孕生產前後90天假期。請假期間獲得全額薪金，不限制請假次數。對於男員工，銀行允許請假照顧生產的妻子，假期5天，但須為妻子生產後15天之內，請假期間獲得全額薪金。2017年，請產假類假期的員工共計622人，其中男員工98人，女員工524人。

上述請產假類假期的員工，返工正常工作，並將繼續工作至少12個月以上的員工592人，其中男員工93人，女員工499人。從產假類假期返工的員工佔請該類假員工總數的95%。

員工人數(人)	男	女	總計
請產假類假期員工	98	524	622
請產假類假期返工的員工	93	499	592
請產假類假期返工，並繼續工作至少12個月以上的員工	93	499	592
產假類假期返工的員工比例 (%)	95	95	95

照管工作環境

銀行的辦公場所設有安全的符合安保標準的安保系統和器材。辦公場所的佈置合理、便利，適合提高工作效率和效果，並以員工的安全和健康為主要考量因素。

銀行設立工作環境、衛生與安全委員會。負責審核工作環境安全政策和計劃，並提出整頓辦公場所安全的實施方針，以照管員工在辦公場所的安全，使之符合相關法律規定的標準。並以書面方式制定了委員會的職責範圍，並向員工代表開放機會，加入該委員會。

工作環境、衛生與安全委員會在曼谷及週邊地區與內地各府，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至少由5名委員組成 (是隆總行和拍喃三辦公樓除外，分別由11名委員組成。)，其中包括一名主席、主管級代表委員和員工級代表委員組成，任期2年。

過去的2017年，該委員會總結衛生和安全情況，發現員工因工事故或受傷共計3人，其中男員工1人，女員工2人，佔員工總數的0.01%。須休假7-15天。因工無傳染疾病發生，無因工犧牲發生。

類型	2014	2015	2016	2017
因工受傷 (男)	1	5	1	1
因工受傷 (女)	3	1	2	2
休假天數	14天 - 4個月	7天 - 3個月	10天 - 3個月	7 - 15天
因工患病	0	0	0	0
因工犧牲	0	0	0	0

無論如何，服務客戶員工，如：客戶服務員，呼吸道疾病感染風險性較高，如：流行性感冒。銀行為此每年為員工注射一次流感疫苗，以降低患病率和患病程度。

提高員工潛力

銀行制定了員工發展政策，致力於使各級員工獲得目標清晰、可檢測的潛力提高。該政策主要側重於提高人才的工作技能，使之在機構中得到符合每個人的充分進步。同時，為經營競爭、適應當今的各種變化儲備人才。

為員工提供知識培訓



平均培訓時間
26小時/人/年



開設培訓課程
127 項



培訓期次
671 期



參加培訓員工總數 12,485 人
佔員工總數的 50.95%



男
3,479 人



女
9,006 人



京都
7,759 人



內地各府
4,726 人

信息

信息	2016	2017
平均培訓時間 (小時) /人/年	30	26
開設培訓課程	100	127
培訓期次	598	671
參加培訓員工總數	12,537 (49.1%)	12,485 (50.95%)
男	3,392	3,479
女	9,145	9,006
京都	7,709	7,759
內地各府	4,828	4,726

2017年平均培訓時間 (小時) /人/年的數字低於上一年，是因為對原有教材內容進行調整，使之更緊湊，使各課程時間均有所減少。如：業務人員課程，從原來培訓 247.50小時降至僅存165小時。同時，通過線上學習程序 (e-Learning) 學習30個小時。此外，2017年新招收員工數量也比上年有所下降。特定職位的培訓課程，業務關係專員僅對新招收的員工培訓。

提高人才潛力， 提升員工工作能力

為應對當今和未來經營的快速擴張和高度競爭，提高員工的能力，以多元而優質的服務滿足客戶需求，盤谷銀行重視系統地發展人才，儲備具備高技能、知識和能力的人才。

銀行設置了發展人力培訓部，負責發展銀行的人才，使之具備多方面的技能。如：信貸技能 (Credit Skill)、客戶關係技能 (Relationship Skill)、領導才能 (Leadership Skill) 等。同時，銀行還致力於推動70:20:10比例的高效培訓管理。即70%的知識及發展來自於工作經驗。員工從日常工作中或所接受的新工作或項目中，以體驗式學習的方式 (Experiential Learning) 解決問題。這是最高效的一種學習方式。20%來自於從其他人的分享中獲得，如：來自於團隊領導、有經驗者或工作中相關的其他人的輔導與回饋 (Coaching & Feedback)；10%來自於正規的培訓。

銀行調整了培訓教材，使之與70:20:10比例的高效培訓管理相適應，為員工提供更多的培訓。同時，使領導者清楚照顧和發展工作團隊的角色作用，側重以高品質的內容、工具及學習方法，提高管理者的管理團隊能力，使所帶領的團隊成功完成機構的目標。銀行還引進先進技術提高銀行人才能力，2017年的人才培訓課程和項目如下：

「提高語言能力」培訓項目 (Enhance Language Agility)

為提高員工使用外語的溝通能力，適應4.0時代的經營成長，以及執行銀行區域化 (Regionalization) 和數字化 (Digitalization) 的戰略，銀行創建了通過多種方式「提高語言能力」培訓項目 (Enhance Language Agility)。如：通過手機程序 (Mobile Application)、混合式學習 (Blended Learning) 及私人課堂 (Private Class) 等。銀行已連續第二年舉辦。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。本項目採用先進技術擴大在數字時代中的學習渠道，以課堂式學習 (Classroom) 和線上學習 (e-Learning) 混合式學習 (Blended Learning)，使學習者不受時間和空間的限制，隨時隨處學習。

「提高語言能力」培訓項目 (Enhance Language Agility) 發展出3個分項目：

1. 英語初級班 (Beginning Level)，針對全行員工通過英語學習程序 (English Application) 學習。獲選員工通過手機應用程序 (Mobile Application) 隨時隨處學習。為英語初學者打好聽、說、讀與溝通能力基礎。
2. 英語中級班 (Intermediate Level)，採用混合式學習法 (Blended Learning)。
3. 英語高級班 (Advanced Level)，側重為管理者學習的商業英語會話 (Business English Communication)。採用2-3人/組的私人課堂 (Private Class) 教學。

2017年，銀行為業務系統和支持系統共計1,600人進行提高英語能力培訓。2018年，將增加其他語言的能力培訓，不受時間、空間的影響，建立自我學習的文化，將所學的外語知識在服務客戶時學以致用，提高服務品質。

「提高未來工作技能論壇」 (Knowledge Day Forum)

該年度培訓項目，銀行持續舉辦多年。其宗旨是側重為銀行員工培訓提高未來工作技能的知識和技能，根植提升自身的文化價值觀，應對多方面的變化，如經濟、社會、技術、競爭、語言與文化的多樣化等方面的變化，以及應對未來經營變化的能力。

「提高未來工作技能論壇」側重從三個方面提高未來工作技能 (Future Skill)，其中包括：數字化轉型 (Digital Transformation)、創新思維 (Innovative Thinking) 及千禧一代 & 老齡化社會 (Millennial & Aging Society)。為迎接變化做好準備。同時，鼓勵有創意和創新的工作方式，為初創企業提供實踐知識和經驗。另外，提供制定理財計劃、儲蓄、稅金等知識，回答千禧一代 & 老齡化社會 (Millennial & Aging Society) 時代客戶的問題。這些都是應該具備的技能，並可以使銀行員工實際應用，有助於服務客戶及機構經營未來的成功。2017年，銀行接受培訓員工達2,700人。

「針對團隊領導及行政管理者開設的 管理及開發人才課程」

銀行意識到團隊領導在管理和開發人才方面起到重要作用。該培訓課程側重培養團隊領導照顧員工的能力，養成高效滿足工作需要和照顧團隊的技能。從各級團隊領導直至行政管理者，通過「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)、「績效管理系統&輔導與回饋」 (Performance Management System & Coaching and Feedback)、「盤銀人才發展訓練」 (BBL Coaching for People Development) 及「發展訓練能力」 (Developing Coaching Capability) 等課程。另

外，通過「監督與時間管理培訓」 (Supervisory & Time Management) 與「盤銀輔導課程」 (BBL Mentoring Program)，對獲選的培訓者調整思路，提高技能，重視其所負職責，擁有技巧、技能，能夠給予建議，基本滿足團隊工作的需要。2017年，銀行開發團隊領導及行政管理者技能培訓 760人。

「領導人才儲備培訓」

該項培訓是為個人和企業客戶服務部門預備、開發並培養人才的培訓課程。為銀行迅速擴大經營做好準備。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。採用多種方式進行培訓，如：課堂式 (Classroom Training)、工作實踐坊 (Workshop)、專題導向式學習 (Project Based Learning) 及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。2017年該項培訓舉辦了6期，共培訓領導儲備人才156人。

「擴大經營能力培訓課程」 (Professional Business Development)

銀行設置提升業務辦事處經理與助理經理培訓，以擴大經營視野，提升銀行的經營能力。該項目側重於滿足客戶的需求，為客戶創造價值，提高為客戶經營提供諮詢和建議的能力，及向客戶推出全方位的金融服務的能力。該培訓項目課程多樣，包括「提供銀行全方位產品和解決方案

的能力培訓」(Integrated Product for Total Solution)、「顧問式銷售培訓」(Consultative Selling) 與「業務談判培訓」(Business Negotiation) 等。學習方式包括工作實踐坊 (Workshop)，並跟蹤培訓後的實踐結果。2017年該項培訓舉辦了15期，共培訓360人。

此外，人才培訓部與個人客戶服務系統聯合舉辦線上平板電腦、金融計算器應用軟體 (Financial Calculator)、明智計劃 (Smart Plan) 及投資組合等課程，作為接受工作的分行員工和經理向客戶推出金融理財服務及投資的工具。該項學習通過分行電腦網上自學。

銀行每年兩次對員工的工作業績進行評估，用於審核升級、升職及工作報酬等事項。首先請員工進行自我評估，之後由部門領導對員工進行評估，並給予提高建議，總結後由系統領導審核結果，最後送到人事管理系統。

僱工公平及 不選擇性對待

銀行重視聘用高素質人才。這是機構成功與發展的重要因素。不因性別、年齡、國籍而選擇性對待。無僱用童工政策。銀行提供應聘工作機會，主要側重人才的專業及潛力，吸引人才進入銀行工作。同時，銀行還為員工自我提升提供機會，鼓勵每個人按能力取得職業上的進步。關於女職員的重要資訊如下：

員工總數的66.64%為女性；

行政管理者總數的51.50%為女性；

初級行政管理人員總數的52.30%為女性；

高級行政管理者總數的 (總裁級以下2級)34.40 % 為女性；

機構創收管理人員，如銷售等部門總數的(不包括支持部門，如：人力資源部、技術部及法律部等) 48.50 % 為女性。銀行泰籍行政管理者佔總數的96.70%。

2017年，如將除正常薪金外的利益和福利，如：獎金、其他特別補助等匯總，男員工和女員工的總報酬比率為 1.35%

過去一年，未發現不公平及選擇性僱工情況或事件。

支持建立或加入工會

銀行目前擁有3個工會：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，可以不受限制地成為工會的會員。

2017年，加入工會的員工和管理人員超過10,000人，作為全銀行員工的勞資關係代表。

不僱用童工及 非法勞工

銀行不僱用年齡低於18歲的童工，不僱用奴工或強迫勞動。銀行指定了招收新員工標準：全國新招收的各崗位員工須為不低於本科學歷者。銀行與每位招收員工簽署合約。

安全保障措施

銀行設有保安系統，辦公樓及資產管理部保安科負責對客戶、員工及行政管理者在全國業務辦事處及分行工作時間的安全，並保護大廈、場所及資產的安全。

銀行保安工作人員與當地警察局聯絡，獲取各種事故的動態資訊，與警方建立良好的關係，配合安全保衛及保護社區工作。

銀行雇用的保安工作人員共計38人。全部按《佛曆2558年保安業皇家法規》之規定，經過專業培訓，培訓課程包括：無線電使用課程、武器使用課程、徒手格鬥培訓、緊急救護培訓、交通管制培訓、談判培訓及行業道德和行為準則等。銀行還聘用外包保安 (Outsource) 656人，全部按《佛曆2558年保安業皇家法規》之規定，經過專業培訓。惟未進行直接的尊重人權培訓，但接受了《道德和行業道德：為提高工作的思想、良知和理性》的培訓。

尊重員工和社會弱勢群體的人權

銀行以勞工法和泰國國家銀行的各種法律法規作為實施方針對員工進行實施。同時，擁有行業道德和行為準則作為執行準則，在雙方友好合作的基礎上，照顧支持員工的生命和生活，由此使銀行的經營可持續地成長。銀行還尊重人權，在雇工、升級或升職方面從未發生過因性別、國籍、宗教而受歧視的現象。

銀行制定了尊重人權實施方針。經營中謹慎小心，考慮到對員工、社區、社會及相關者人權可能造成的影響。由此，謹慎小心不使銀行的經營侵犯人權，在銀行供應鏈不參與任何侵犯人權的行為。

銀行已通過主網頁向銀行員工、行政管理者和利益相關方廣泛宣傳上述實施方針。銀行員工也可通過銀行內部網站 BBL CONNECT 隨時查詢。

由於社會環境，在泰國國內工作未發生過嚴重的社會階級、性別歧視及少數族裔問題，使過去的一年裡，銀行經營未曾發生過對銀行造成影響的侵犯人權情況或事件。

銀行尊重人權實施方針是銀行行業道德和行為準則的一部份。規定金融集團下屬公司調整使用，使之符合各公司的情况。此外，為分行、業務辦事處及銀行的經營場所提供保安服務的公司，須輪流進行正確執行任務的培訓。

與社區互助，鼓勵交易夥伴及業務同盟的社會意識

泰國政府團結民眾力量項目之 「持續性發展教育的領導人才培養計劃」 (CONNEXT ED)

銀行與國內12家領先公司共同推動「持續性發展教育的領導人才培養計劃」(CONNEXT ED: Leadership Program for Sustainable Education)。這是提高基礎教育品質與發展領導人才計劃(E5)之下的「泰國政府團結民眾力量項目」。其宗旨是通過社會各界共同合作的機制，以建立培養機構領導人，發展永續國家教育的方式推動國家的發展。經過嚴格訓練的新領導人或稱為學校合作者(School Partner)，下到地方，與全國各地的教育機構或社區合作，民間機構給予預算支持，用以發展學校。

2017年，銀行所執行的工作，負責全國42個府207所發展學校項目的工作。送出全國各府分行經理級、分行經理助理級、資深客戶服務人員及資深業務人員志願者，作為學校合作者參與項目共計80人。分散到各學校，與學校校長、老師、學生和社區共同工作，詢問並研究學校發展的需要。銀行派出的學校合作者，為學校校長提供了關於製作發展學校計劃的意見共計750個項目，用於向銀行申請贊助資金。銀行已批准了全部發展學校項目的預算。自2017年年中以來，750個發展學校項目已陸續開始實施。按類型分為5類：

- 發展職業技能方面 31%
- 發展學術方面 25%
- 發展農業技能方面 21%
- 發展音樂與體育方面 15%
- 其他 8%



上述項目的實施取得了令人滿意的進步。學生有了學習和實踐所感興趣的技能的機會。校長和教師學習了與民間合作管理項目的知識。社區參與支持項目，同時學習到思路和新技術。銀行派出的學校合作夥伴，也有機會將知識、經驗和銀行的業務關係傳授給年輕人和207所學校的管理者，培養出58,016位優秀的學生，以及2,677位符合官方規定的職業教師。參與「持續性發展教育的領導人才培養計劃」的合作，反映出銀行對全國學校基礎教育所負的社會責任和永續發展的宗旨。

銀行參與社區和社會的活動，均以支持各相關方可以永續自立為目標。上述照顧社區和社會的行動，銀行不為銀行和利益相關方謀求任何政治利益。

保護客戶和 服務使用者安全

在良好公司治理和對社會負責的原則下，銀行按照行業道德和經營行為準則為客戶提供負責任的服務。特別是宣傳關於消費者使用銀行產品及／或服務應獲得權利的資訊。其中通過大眾媒體渠道，如銀行主網頁，使客戶和相關者獲悉消費者的基本權利。同時，銀行將上述資訊張貼在各分行的佈告牆上等。

銀行重視保護消費者，在將產品和服務推出以前，首先按良好的監管標準與官方規定開發各類產品和服務，以管理發行的各類產品與服務，符合金融機構良好的法律、公司治理、風險管理、稽核及對社會影響的執行方針。

銀行針對目前向客戶推出的產品和服務製作了記事表 (Fact Sheet)。如：房屋貸款、個人信貸、借記卡、電子錢、電子金融服務等，以持續向客戶披露資訊，說明客戶研究並理解產品和服務的性質，以及相關風險，協助客戶選擇滿足需求並適合自己的產品與服務。

在發生客戶投訴銀行通過各種渠道提供的產品和服務的情況時，如：銀行的分行、磨鑿服務電話：1333等，銀行設立了專門的部門負責接受客戶投訴，並密切跟蹤客戶投訴的進展情況，以向客戶通知結果。

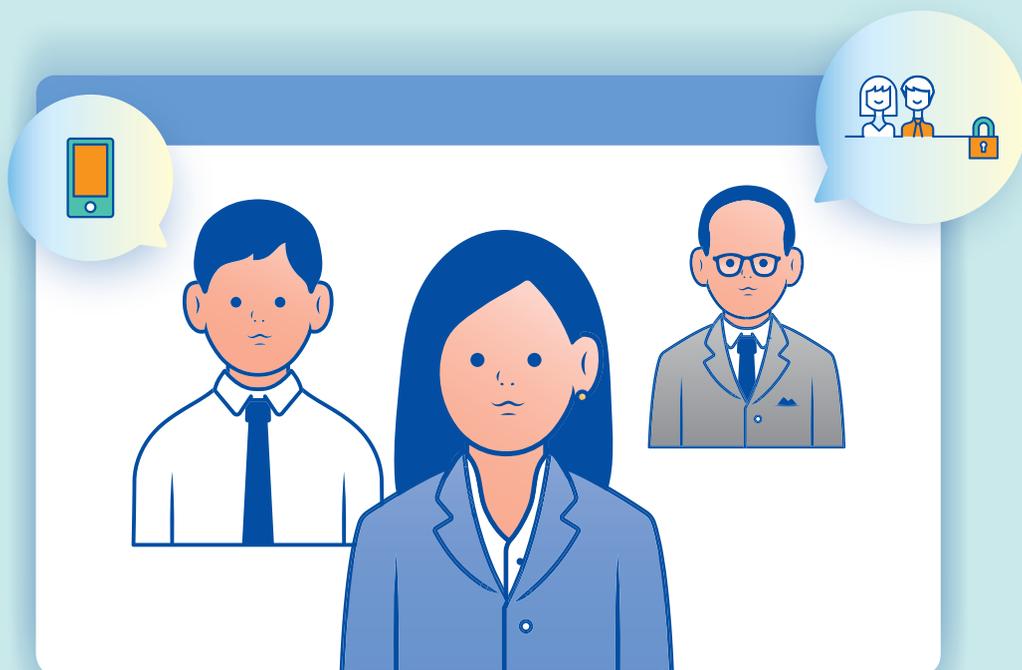


為客戶和服務使用者 提供有益的金融資訊 和服務

關於市場、促銷產品或服務的實行方面，銀行對於面向市場推出的英泰文促銷、公關內容給予高度重視。產品和服務全面推出前，須經過設計部門的仔細審核，以內容清楚、容易理解、不含糊、無超出實際的誇大為審核原則。否則將導致客戶誤解，造成損失。文字須不致過小，使一般大眾易於看清楚。另，須說明重要事實，以便消費者決定購買產品。

保護客戶和 服務使用者的 資訊安全和隱私

銀行重視尊重個人權利，重視保護銀行客戶和服務使用者的個人資訊。銀行授予消費者核對資訊和資訊使用正確性的權利。如：客戶要求核對或確定賬戶餘額的正確性時，可以於營業時間直接到銀行分行或業務辦事處查詢。或通過銀行預備的其他多種途徑，如：磨鑾服務電話：1333、銀行主網頁www.bangkokbank.com或磨鑾個人電子銀行服務（Bualuang iBanking）等查看。





第二部份

企業社會責任及 公益活動報告

維護宗教

培養國家的青少年

崇敬皇室

弘揚保護
泰國傳統特色



公益、慈善活動

向普通民眾普及
金融知識和金融服務

普及金融知識，
發展中小型企業客戶網絡



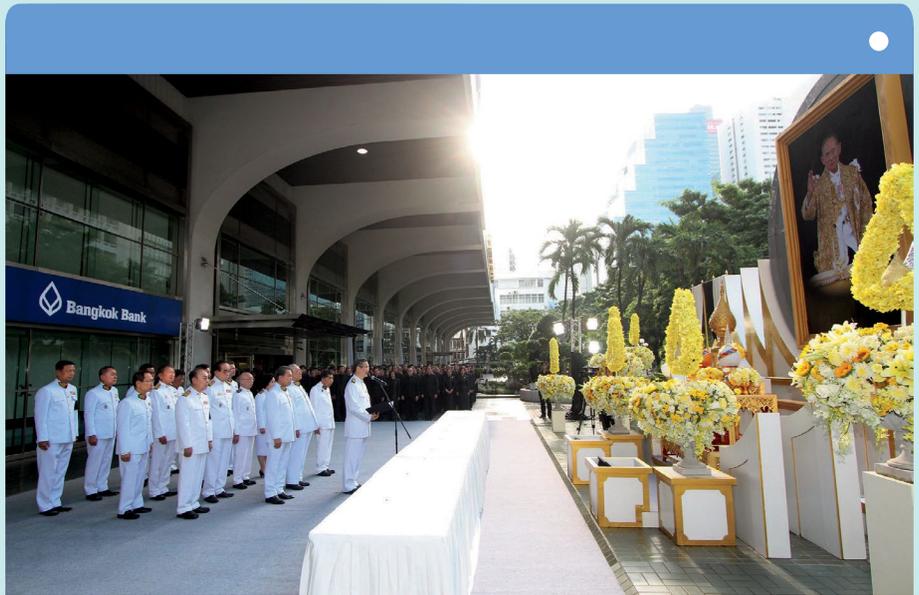
第一章 崇敬皇室

隆重悼念先皇普美蓬大帝

2016年10月13日，先皇普美蓬·阿杜德大帝駕崩，泰國各族悲傷萬分。為表達忠誠與愛戴，感念先皇對子民的浩蕩皇恩，紀念先皇陛下在位70年倡導發展國家各個領域所取得的進步，銀行自先皇駕崩後至2017年舉辦了各種活動。如：2016年11月22日，銀行與政府和各機構同時舉辦「團結國人之效忠力量」活動；2016年12月1日，在銀行是隆總行大廈廣場前舉辦齋僧百位儀式，為先皇升天50天做功德。藉此機會，銀行向客戶、一般民眾和銀行員工贈送先皇遺像，永記皇恩。

此外，2017年1月15日，銀行和集團內公司奉泰皇諭旨在律實瑪哈宮殿為悼念追思普密蓬先皇主持贈經儀式；2017年1月23日，前往曼谷拉瑪九寺廟為悼念普密蓬先皇駕崩百日舉辦添汶積德活動，包括贈經禮儀並齋僧130位。

2017年10月24日，銀行舉辦「叩拜先皇普美蓬·阿杜德大帝，感念浩蕩皇恩」活動。盤谷銀行董事局、集團內公司，包括：馬來西亞 Bangkok Bank Berhad、



盤谷銀行（中國）股份有限公司、盤谷保險（大眾）有限公司、盤谷人壽保險（大眾）有限公司、磨鑾基金管理有限公司、Asia Plus 有限公司及磨鑾證券（大眾）有限公司董事會、行政管理人員及員工，在先皇茶靡大典之際，共同在遺像前敬獻檀木花，表達對先皇的崇敬，感念浩蕩皇恩，悼念先皇。

銀行在是隆總行、拍喃三辦公樓及全國各分行同時舉辦上述活動。共敬獻由員工及家屬製作的檀木花90,000朵。並為全國客戶和民眾參與官方舉辦的活動提供方便。

禦賜佈施禮

盤谷銀行是首個奉旨執行禦賜佈施禮的金融機構。代表泰皇陛下自1967年，先皇普美蓬·阿杜德大帝時代起，輪流赴全國各皇家佛寺，乃至國外的泰國寺廟主持禦賜佈施禮，至今已長達51年。2017年，銀行首次在瑪哈·哇集拉隆功·博丁達德巴亞瓦蘭恭泰皇陛下朝代，特別奉請禦賜佈施赴也拉、北大年、陶公、沙敦等南部4府的4處皇家寺廟主持禦賜佈施禮，以期減輕聖上繁務，保持宗教的長存。同時，在先皇荼糜大典之際，表達對先皇的崇敬，悼念先皇。銀行客戶、民眾、員工及銀行領導共同參加並捐獻善款，所得善款20,506,333.98 銖用於改善僧侶的生活和教育環境。

先皇事蹟展覽

為廣泛傳播先皇普美蓬·阿杜德大帝的偉大事蹟，銀行舉辦了「我愛先皇展覽」。其中展示先皇的各項技能，以及以陛下之高尚美德，在位70年期間，為減輕子民的痛苦，創造幸福而親力親為所操持的聖務。該展覽於2017年3月1日至2017年10月28日在盤谷銀行是隆總行大廈一樓展出。此外，銀行還將展覽的內容製作成書—《我愛先皇展覽—銘記心頭》200,000本，贈送給客戶和員工，以及全國各學校的圖書館。同時在銀行主網頁 www.bangkokbank.com 上載。

第二章 維護宗教

第44屆佛學九級學位

恭祝儀式

銀行為恭祝或慶祝，並頌揚和鼓勵勤奮修為成功獲得佛學九級學位的僧侶，舉辦了「佛學九級學位恭祝儀式」。2017年銀行已連續44年舉辦該儀式，參加恭祝儀式的僧侶累計達1,529位，其中僧人1,287位，沙彌242位。此外，銀行還第四年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%以上接受管理寺廟預算並製作財務報告的責任。由銀行管理者作為教授者講解相關知識。這是一項銀行參與的促進教育及佛教活動，維護宗教的傳承。



磨鑾齊心，靜心修行

銀行始終支持員工參與各種公益活動。這從所舉辦的「磨鑾齊心，靜心修行」得到證明。該項活動產生於員工們聚集起來為社會和同事謀福利的願望。除展現了員工表達對社會的負責外，同時還對加強機構內部，以及銀行與社區之間的友好關係產生了巨大作用。磨鑾公益服務團定期持續舉辦的活動有：每季舉辦的佛學講座及「磨鑾齊心，靜心修行」活動，以培養清醒的理智和正確的生活態度。銀行全力支持員工參與該項活動。2017年，磨鑾公益服務團第11次舉辦「磨鑾齊心，靜心修行」活動，帶領113位銀行行政管理者和員工共赴尖竹汶府敬行苗縣考汪閣區84聖壽修行中心修行。時間共計4天3夜。



第三章 弘揚保護 泰國傳統特色

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。使銀行獲得了泰國音樂及舞蹈藝術界普遍認可。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。參與比賽的學校數量不斷增加。2017年，80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。2017年銀行為宋卡府、洛坤府、北碧府及曼谷市等4個府的學校舉辦了該項活動。

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年以來每年舉辦24次表演，共舉辦了163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沙吞一巷，即表演會場附近的青少年，他們絡繹不絕地來報名學習。青少年可以免費報名學習泰國音樂和舞蹈。

盤谷銀行音樂藝術中心還提供圖書館服務。圖書館中收集了大量關於泰國藝術、文化資料，特別是關於民間表演藝術方面的書籍超過15,000冊，以及大量以電子方式記錄下來的各類音像製品，供廣大藝術愛好者查閱。並可向總行及就近分行免費索要音樂藝術中心錄製的演出節目錄像。此外銀行還舉辦了「泰國傳統音樂及舞蹈年度拜師禮」。過去的2017年共計500多人參加該儀式。



舉辦文化活動、泰國傳統音樂及舞蹈表演活動數據統計

中學生「民族管弦樂，天籟之音」大獎賽

年度	2015	2016	2017
參加比賽學校數	61	50	72
參加比賽樂團數	21	17	26
參加比賽個人數	469	354	530

「民族管弦樂，田園之享受」音樂會

年度	2015	2016	2017
參加表演學校數	4	4	5
觀眾數	900	1,000	1,120

「怡情歌舞表演會」

年度	2015	2016	2017
表演次數	24	19	24
觀眾數	6,500	6,000	6,800

「泰國傳統音樂及舞蹈拜師禮」

年度	2015	2016	2017
舉辦次數	1	1	1
參加儀式者人數	250	400	500

「金筆詩人」競賽活動

年度	2015	2016	2017
舉辦活動次數	5	5	5
參加競賽大學數	11	13	15
參加活動人數	800	1,100	1,500



泰國文學

銀行連續第三年舉辦發展文學的「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·蓬拍汶先生及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褒獎。參與本次競賽活動的青少年達3,000多人。2017年如上一一年，在泰國五部地區舉辦了該項活動。

此外，銀行與巴攀訕印刷公司聯合舉辦「聰瑪娜優秀作品獎」活動。該活動已連續舉辦6年。其宗旨是表彰非小說類 (Non-fiction) 優秀紀實文學作品的泰國女作家，及泰國文學作品英文翻譯獲獎者，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，達到文學品評水準」活動，讓高中三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。2017年，舉辦第三期，143位青少年提交讀後感文章。

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》、《背景·表演藝術》、《泰國佛教藝術特徵》和《民間藝術》。

第四章 公益、慈善活動

披博渠

銀行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，維護是隆披博渠。披博渠是通過是隆區披帕社區和是隆五巷消費市場，即眾所周知的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、商業店鋪志願者、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、曼谷叻差蒙空科技大學、是隆席琳大酒店及銀行員工的合作。2017年銀行持續展開該項活動，為該區域的餐飲業者培訓關於餐飲業廢水處理的相關知識。並教授自製油水分離器，以及使用和合理保養方法等。吸引大量餐飲業者和社區的關注與參與，並給出意見。



不要讓任何人說：

泰國人……揮霍無度

銀行支持「泰國未來網絡」。該網絡由官方、民間及公民社會組成，由發展基金會領頭，共同推動「不要讓任何人說：泰國人……揮霍無度」項目。該項目通過銀行內部網站 BBL Connect 舉辦宣導活動，邀請員工下載「想法正確……有錢用」手機應用軟件，分享適合自己的賺錢、儲蓄及用錢方法。如員工完全按其2項規定執行，即可獲得「執行得好……有錢用」日曆。除與正常日曆一樣顯示日期外，還有激勵每日存款的富有哲理和興趣的格言。日曆的每個月設有放置紙鈔或硬幣的位置，如同用撲滿儲錢。

利用濕度感測器控制水龍頭

銀行支持國家科技發展署 (NSTDA) 國家電子及電腦技術中心 (National Electronics and Computer Technology Center - NECTEC) 在「磨鑿以灌溉閩支持農業灌溉項目」下，開發農業「利用濕度感測器控制水龍頭系統」。該項目處在示範階段，支持各地農業小型社區蘑菇種植企業，如：叻丕府萬承薩攀縣社區木耳種植企業、黎府萬儂蓬香菇種植社區和難府鳳尾菇種植社區等。

上述設備可以協助農民在種植地控制合理高效用水。而且間隔低，使用簡易，節省能源，並可在任何天氣環境下使用。國家電子及電腦技術中心 (NECTEC) 制定目標，讓全國農民均可使用該設備。然後再向民間開放生產技術許可 (Technology Licensing)，以此發展國內農業，使之可以在國際舞臺上佔有一席之地。

心悅旅行團

電視節目「心悅旅行團……走遍社區」是一檔促進全國社區旅遊和經濟的節目。玩遍新開發的美麗景點，瞭解當地的生活方式，以及具有推廣價值的特色社區產品和服務。該檔節目符合政府的「官民共建項目」政策。

銀行作為支持者，參與節目的製作，致力於通過繽紛有趣的節目與社區建立良好的關係，為持續性的發展提升社區的旅遊品質。該節目每週六上午7.20-7.50時，通過3HD電視臺33頻道播出。

快樂使用，展現善心

2017年銀行對出新款金融產品「白金小兔詩里叻盤谷銀行信用卡」，集信用卡及小兔卡於一體的「多元一體」(All in One) 信用卡。應視為與瑪希隆大學詩里叻醫學院聯合造福社會的產品和服務。該所醫院是大型公立醫院，為全國民眾提供醫療服務。銀行聯合捐獻每年收入的開卡費及年費收入，並額外捐獻每筆通過信用卡消費金額的0.2%。所集善款捐獻給瑪希隆大學詩里叻醫學院「快樂使用，展現善心」項目。

第五章 培養國家的青少年

銀行認識到青少年是國家的未來與希望。銀行一貫支持青少年的教育。從在全國各地的偏遠地區建設校舍，向貧困地區的學校捐贈電腦，直至選拔「志願教師」，通過各種項目向大中小學生傳授經營知識和經驗。與Junior Achievement 駐泰機構聯合舉辦的「泰國青年成就基金會公司實務培訓專案 (JA Company Program) 。

「磨鑾為智慧兒童」

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「磨鑾為智慧兒童」項目。該項目生產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「智慧兒童電路板」(KidBright Board)，將贈送給曼谷及週邊地區參與該項目的學校，青少年未來學習電腦科學做好準備。2017年舉辦了題為：「智慧兒童追隨父皇足跡，過自給自足的生活」電路板競賽活動。皇后小學以「節省每分錢」(自動電子撲滿) 項目獲得一等獎，齊摘農學校因「鳳尾菇種植噴霧系統」獲得二等獎，皇后小學以「垃圾分類感測器」獲三等獎。

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

銀行舉辦「學生實習計劃」(Student Internship Program - SIP) 為青少年培訓除學校學習的基本知識外的經濟、經營與銀行金融知識，以及接受高等教育的學生對社會的責任。為青少年未來的工作或從商做好準備。2017年該計劃已連續舉辦35年，共有289名大學生參加培訓。該計劃已培訓69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。

「泰國青年成就基金會公司實務培訓」(JA Company)

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。學生通過在億甲邁蓋特威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15所。學生集資總額達187,500銖，銷售額達259,054銖，淨利潤為52,505銖。學生將全部淨利潤回饋給社會。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。

4年來，參與該項培訓的學校共計85所，接受培訓的學生超過2,323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59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320小時。

第六章 普及金融知識，發展中小型企業客戶網絡

銀行聯手法政大學支持泰國初創企業

由於意識到初創企業的重要性日益加大，並將影響到未來泰國的經濟發展，銀行聯手法政大學舉辦「支持初創企業的成長與發展」項目，提升初創企業和中小企業的能力，使之可以長久穩健發展。

本項目的執行，官方和民間以及教育界聯手合作，交流知識。法政大學負責研究分析，並規劃初期發展框架，以及制定入選項目的初創企業共同合作發展目標；銀行協助制定戰略，製作執行計劃，直至提供財務管理諮詢及聯絡市場，並協助尋找合適的資本金。項目的終極目標是提升中小企業在技術、法律、營銷、金融、會計及管理等方面的系統競爭能力。

銀行與冷凍設備公會共同在緬甸組織

「商業對接洽談」

工業部泰國商務資訊中心預測，2014年-2018年緬甸國內食品加工和冰凍食品市場將有每年15%的增幅。這將成為泰國冷凍設備業界進入該市場，並找尋交易夥伴的大好良機。故此，銀行與泰國冷凍設備公會合作，組織泰國和緬甸空調和冷凍設備企業主之間的商業對接活動，以擴大業務。共有29家兩國相關企業的業主參與活動，其中包括15家泰國企業和14家緬甸企業和商會。泰國冷凍設備公會還計劃未來在柬埔寨組織類似活動。



「走到線上，走向全球」

銀行與國際知名網站，也是美國最大的購物網站—亞馬遜網站 (Amazon.com) 合作，聯合為分行和業務辦事處有志於在美國 Amazon.com 網站上開店的客戶，舉辦題目為「走到線上，走向全球」的實踐工作坊類的研討會。該工作坊已在曼谷舉辦一次，在內地的佛統、清邁及宋卡府舉辦了3次。每次的研討會舉辦都獲得公司、業主、生產商及銷售商的歡迎，其中300多人出席。大部份在 Amazon.com 銷量很好的產品，如：服裝及紡織品、水果加工產品、水療 Spa 用品、木制傢俱及裝飾品等。客戶除可以獲得有益的知識外，還提供針對電商客戶的銀行產品諮詢服務。如：從美國接收在 Amazon.com 銷售商品的匯款，存入在盤谷銀行的賬戶；申請 Be1st 智能卡、磨鑿手機銀行、信用卡和企業貸款等。

「初創泰國2017」 (Startup Thailand 2017)

銀行獲得泰國國家科技部國家創新機構（大眾機構）及官方和民間機構的合作，共同支持「初創泰國2017」活動 (Startup Thailand 2017) 的舉辦。共同參與發展、促進初創企業 (Startup) 潛力，培養「新型經濟勇士」(New Economic Warrior : NEW)。同時創造適合初創企業成長所必需的環境 (Ecosystem)，並督促、鼓勵全國範圍的初創企業。依照國家推動經濟結構變革的「泰國4.0」(Thailand 4.0) 政策，為具有創意精神的新一代開關經營機會，促進經濟結構變革進入「以創新帶動經濟增長」(Value-Based Economy) 模式。由此，銀行在曼谷和內地各府共舉辦5次相關活動。在「泰國初創企業，拓展至亞洲」(Startup Thailand, Scale up Asia) 的理念框架下，活動的主要內容配合當地優勢。

「發展農業計劃視角下的未來農民」 會議

銀行自2001年起啟動了「發展農業計劃」，增強農民在財務管理、技術、創新及互助網絡等方面的能力，以提高生產效率，參與國際競爭。

2017年，銀行舉辦題為：「發展農業計劃視角下的未來農民」會議。相信可以幫助農民，為應對由於氣候、消費者、技術多方因素影響而產生的國際形勢變化做好準備。該次會議是一次發展農業計劃同盟成員見面交流，交換經驗的良好機會。所獲得的思路可以作為泰國農民發展和提升的樣板，使農業發展更持久永續。特別是現階段政府推出官民共建農業項目，從市場方面給農民以幫助。這是促進農業發展計劃更加進步的良好契機。

帶領農民客戶和社區產品參加 「孔帕東功卡色市集」

銀行帶領「發展農業計劃」的農民參加由內政部社區發展廳在曼谷邦巴沙都拍區孔帕東功卡色市集舉辦的「全泰國優質產品展銷會」，並在盤谷銀行的展區向民眾銷售產品。本次活動的舉辦，其宗旨是為支持泰國社區和社會建立經商基礎，促進泰國經濟的發展更加繁榮穩健，為社區增加收入。這也與銀行的建設長久永續發展的社會和社區的理念相符合。銀行作為十家聯合舉辦活動的公司之一，為「發展農業計劃」的農民設立了展銷農產品專區，宣傳農產品及其發展現狀。這些產品主要來自引用創新技術的農業協會，並形成了穩定的生產供應鏈，從而提升了農民收入，使農民的生活水準得到了長足的提高。農產品的品質和標準達到了國際水準。

展銷農產品有黎府那曉縣萬茂盟奈社區農產品加工企業協會的「金鐘」牌澳洲堅果。諾他蓬·帕詩喃女士為協會主席，從婦女團體發展成為正式的社區企業。萬標紅宵樓檸檬種植公司「蜜璫」牌滅菌即飲檸檬汁。

「機器人和自動化系統投資」研討會

銀行與泰國國家科技發展署下屬研究院 (NSTDA Academy) 聯合舉辦「在工業4.0時代投資機器人和自動化系統，提高生產效率，降低生產成本」研討會。這是「磨鑿機器人進入泰國4.0戰略項目」的一部份。銀行與泰國國家科技發展署合作，共同為磨鑿中小企業協會成員和一般興趣愛好者舉辦的「創新企業良友」項目。活動中，除有益的研討內容外，還為參與活動的企業設立了產品和服務展臺，現場演示機械手的工作方式，大量客戶湧入參觀。現今，泰國工業正進入4.0時代，引進機器人和自動化系統進行管理，在缺少技術工人的時代，

對於企業提高競爭優勢來說，是至關重要的。這是因為適當的技術將會降低生產成本，提高生產效率，創造與眾不同的品質，提高產品價值，使經營持續增長。

聯合開發中國市場

銀行與泰中商務委員會及中國國際貿易促進委員會 (CCPIT) 合作，聯合舉辦2017年第二屆「泰中絲路論壇」，題目為：「尋找中泰商貿投資機會：聯合開發中國市場」研討會。該次研討會獲得了中泰兩國企業家的關注，200多人出席了研討會，獲得了泰中兩國乃至柬老緬越區域商貿、投資機會方向。以及開發泰國「東部經濟走廊項目」(Eastern Economic Corridor - EEC) 與中國「一帶一路倡議」下的項目之間的連結。研討會還為兩國企業家提供了商業對接機會。該次研討會獲得了參與者的好評。

兩國的合作，以及開發泰國「東部經濟走廊項目」與中國「一帶一路倡議」將有助於促進泰國經濟的增長勢頭，泰國的重點在於擁有豐富的資源，社會發展穩定，經濟潛力巨大。另外，地理位置臨近，源遠流長的友好關係，均有利於雙方的合作機遇與未來。

第七章 為普通民眾普及金融理財知識及金融服務渠道

提供自動扣賬服務，繳付社保基金

銀行聯手社保基金辦公室開發「自動直接扣賬 (Direct Debit)」，用以按社保條例第39和40款規定自行繳付社保基金人繳付社保基金」系統。為自行繳付社保基金人提供方便，使之不必每月親赴所屬的社保基金辦公室繳付。該項服務自2017年9月1日開始啟用。主要為離職者和從事自由職業人士可以進入社保系統提供便利，這也是保持穩定生活的一種方式。

普及金融知識

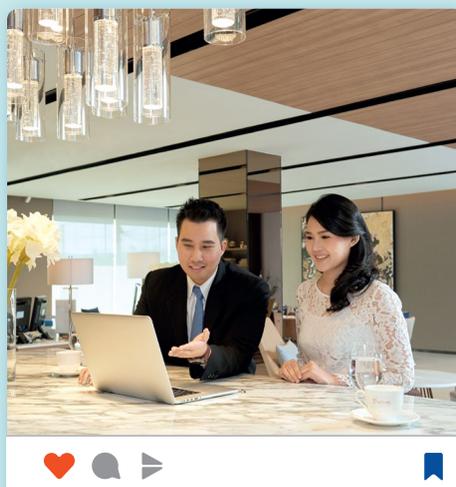
銀行意識到對於理財計劃的認識和理解，對樹立正確的個人理財紀律是至關重要的因素，也是家庭穩固富裕的基礎。銀行因此舉辦了各種活動，為廣大民眾宣傳相關的知識和技能。

2017年銀行與利益相關方合作，連續第二次舉辦了「知道儲蓄、明智花錢，最放心」活動，以此為大學生普及金融知識，樹立理財紀律。兩次活動的舉辦，有來自佛統府10所大學的700多位大學生參加。他們並將所獲得的知識通過44個項目向外推廣，受益人數達6,000多人。

此外，銀行還通過支持其他活動，普及金融知識及服務渠道。如：為中學生培養經商知識和技能而舉辦的「泰國青年成就基金會公司實務培訓」(JA Company) (66頁)；參與為降低民眾家庭債務問題而舉辦的「除債診所」項目 (31頁)；以及為繳付社保基金而提供服務等。

創新的力量，成功的力量!

銀行堅信，擁有穩固根基的繁榮美麗社區，是幸福社會的重要助力因素。上述的因素包括：社區成員擁有團結一致的感覺，平等獲得金融要素的機會，充分的經濟條件。擁有較高的行業道德和行為準則標準，以及合力保護環境，使之有利於每個人的身體健康和福利。銀行由此遵從「事業良友，家庭良伴」的經營宗旨，致力於照顧全體利益相關方，團結所有建設性力量，推動我們國家長久永續發展。





《永續性報告標準》披露 (GRI Standard Disclosure)

(CSR = 2017年企業社會責任及公益活動報告, AR = 2017年報)

GRI 標準披露	披露內容
102-1	CSR: p.4
102-2	CSR: p.4 - 5
102-3	CSR: p.5
102-4	CSR: p.5
102-5	CSR: p.4
102-6	CSR: p.5
102-7	CSR: p.6 - 7
102-9	CSR: p.8 - 11
102-10	CSR: p.11
102-11	CSR: p.11
102-12	CSR: p.11
102-13	CSR: p.11
102-14	CSR: p.2 - 3
102-15	CSR: p.12 - 13
102-16	CSR: p.14 / AR: p.2
102-17	CSR: p.14
102-18	CSR: p.15
102-19	CSR: p.15
102-20	CSR: p.15
102-21	CSR: p.15
102-22	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-23	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-24	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-25	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-26	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-27	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-28	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-30	CSR: p.15
102-31	CSR: p.15
102-32	CSR: p.15
102-33	CSR: p.15
102-35	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-36	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-38	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-39	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-40	CSR: p.17
102-41	CSR: p.19
102-42	CSR: p.16 - 21 / AR: p.22 - 27
102-43	CSR: p.17 - 21 / AR: p.22 - 27
102-44	CSR: p.17 - 21 / AR: p.22 - 27
102-45	CSR: p.22 / AR: p.106 - 112
102-46	CSR: p.22
102-47	CSR: p.22 - 25
102-48	CSR: p.25
102-49	CSR: p.25

GRI 標準披露	披露內容
102-50	CSR: p.25
102-51	CSR: p.25
102-52	CSR: p.25
102-53	CSR: p.25
201-1	CSR: p.28
201-2	CSR: p.28, 46
201-3	CSR: p.29
201-4	CSR: p.29
202-1	CSR: p.29
202-2	CSR: p.53
203-1	CSR: p.30
203-2	CSR: p.30 - 31
204-1	CSR: p.11
205-1	CSR: p.31
205-2	CSR: p.31
205-3	CSR: p.31
206-1	CSR: p.31
301-1	CSR: p.34
301-2	CSR: p.34
302-1	CSR: p.35
302-2	CSR: p.36
302-3	CSR: p.36
302-4	CSR: p.37
303-1	CSR: p.38
303-2	CSR: p.38
303-3	CSR: p.38
304-1	CSR: p.38
304-2	CSR: p.38
304-3	CSR: p.38
304-4	CSR: p.38
305-1	CSR: p.39
305-2	CSR: p.40
305-3	CSR: p.40
305-4	CSR: p.40
305-5	CSR: p.41
305-6	CSR: p.41
305-7	CSR: p.41
306-1	CSR: p.41 - 42
306-2	CSR: p.42
306-3	CSR: p.42
306-4	CSR: p.42
306-5	CSR: p.42
307-1	CSR: p.43
308-1	CSR: p.43
308-2	CSR: p.43

GRI 標準披露	披露內容
401-1	CSR: p.46 - 47
401-2	CSR: p.46 - 48
401-3	CSR: p.48
403-1	CSR: p.49
403-2	CSR: p.49
403-3	CSR: p.49
404-1	CSR: p.50
404-2	CSR: p.51 - 52
404-3	CSR: p.53
405-1	CSR: p.53
405-2	CSR: p.53
406-1	CSR: p.53
407-1	CSR: p.53
408-1	CSR: p.53
409-1	CSR: p.53
410-1	CSR: p.53
411-1	CSR: p.54
412-1	CSR: p.54
413-1	CSR: p.55
413-2	CSR: p.55
414-1	CSR: p.10 - 11
414-2	CSR: p.11
415-1	CSR: p.15
416-1	CSR: p.56
416-2	CSR: p.56
417-1	CSR: p.57
417-2	CSR: p.57
417-3	CSR: p.57
418-1	CSR: p.57
419-1	CSR: p.57



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