

# 創造價值



## + 目錄

# 1



# 2



- 4 董事長、常務董事長及董事總裁致辭
- 8 認識盤谷銀行
- 16 2018年為永續發展所舉辦的活動總結
- 17 關於本報告
- 18 利益相關方的參與
- 22 永續經營重要事項的評估

## + 真誠關懷社會

- 30 發展社區與社會
- 35 降低對環境的負面影響

## + 開發數字與創新技術

- 44 樹立機構的創新意識與形象
- 48 保護信息安全及客戶個人隱私
- 54 提高客戶滿意度

# 3



## + 提升價值鏈潛能

60 負責任地放貸

64 供應鏈管理

# 4



## + 照顧並提升員工能力

70 培訓人才提升能力

73 照顧員工福利及安全

# 5



## + 經營恪守行業道德

80 反貪腐

85 風險與危機管理

90 創造經營的永續發展

95 為達到永續發展目標的工作

98 獎項與自豪

99 工作成果統計

112 遵照全球報告倡議組織標準框架 (GRI Standards) 的信息指標

## + 展望

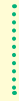


致力成為一個提供  
優質金融服務的銀行，  
滿足客戶的需求。

以優秀的人才、  
高端技術及現代化的工作系統，  
保持銀行國際化及  
亞洲地區領先銀行的  
榮耀地位。



## + 使命



銀行的主要使命由財務、市場及客戶、  
工作品質、工作潛力等方面組成：

### 財務

- 使經營業績持續穩定發展。

### 市場及客戶

- 保持銀行業的領先地位，具有最優異的服務品質。

### 工作品質

- 擁有高效的執行及監督體系。
- 制定工作程序標準，並將所得資訊作為制定決策的依據。

### 工作潛力

- 使員工具備銀行擴大經營的能力和潛力。

## + 核心價值



持續保持國家領先銀行的地位，每位成員都要時常銘記、  
應用並維護銀行的核心價值，即：  
「按銀行既定方針為客戶提供滿意的金融服務，成為可信任的事業良友，  
可依賴的家庭良伴。」

工作核心是：

1

從客戶的角度，  
為客戶提供  
最優服務。

2

高品質  
完成工作。

3

以高度的  
行業道德及  
專業標準執行工作。

4

堅持同心合意的團隊  
工作精神。

5

重視員工的  
個人成長。

## + 董事長、常務董事長及 董事總裁致辭



左起：歷差·篤拉南 (陳秉鈞)、蔡志仁、陳智深

過去一年，盤谷銀行遭遇了另一次損失和改變，那就是令銀行上下全體同仁無比悲慟的，我們所尊敬愛戴的陳有漢前董事長的逝去。但是作為東盟和亞洲地區的領軍銀行，並在世界主要經濟區域擁有分行網絡的泰國銀行，為執行銀行上述使命，我們仍將在現今領導團隊的帶領下，依照前董事長所設立的根本方針，一如既往地繼續堅定實行穩定並永續發展的目標。

盤谷銀行作為金融業務的紐帶，獲得了國內外客戶、投資人、政府機構和社會大眾的普遍信任。我們始終恪守銀行對社會負責和永續經營的展望和方針。扶持各利益相關方，使其穩健發展，自立自強，並可帶動周邊社區的穩健發展。與之並行的是，銀行還推出高品質、安全的金融產品和服務，滿足客戶不斷變化的需求。同時，銀行嚴格執行嚴謹的監督標準，健全國家經濟、社會和環境。

在銀行展望致力於保持東盟地區乃至亞洲地區的領先銀行的目標下，盤谷銀行始終重視改變全球各地區的經濟、社會及環境發展的3個主要方面，包括：經濟區域化 (Regionalization)、產業經營及日常生活數字化 (Digitalization)，以及社區發展城市化 (Urbanization)。

銀行以多種方式實行上述發展理念，例如：通過銀行的國內外分行網絡協助客戶尋找新的商機；利用銀行的豐富經驗，支持大型企業和跨國企業的發展；開發創新技術，使銀行更加高效地支持客戶現在和未來的發展；以及與各業界盟友和技術開發企業合作，創新產品和服務，以滿足客戶在以數字技術驅動社會發展的社會時尚生活需求。

盤谷銀行始終  
恪守對社會負責和  
永續經營的展望和方針。  
扶持各利益相關方，  
使其穩健發展，  
自立自強。

一直以來，銀行重視系統地建立永續經營的基礎，深入研究了國內外金融機構已採用的發展方針，各種國家和區域性普遍接受的監管標準，聯合國《可持續發展目標》報告 (Sustainable Development Goal: SDGs)，以及《20年國家發展戰略規劃》(2018-2037) 與泰國國家銀行的《3年發展戰略規劃》(2017-2019)，以制定銀行永續經營發展方針和戰略，使銀行持續獲得國際認可。此外，銀行連續第三年獲得泰國證券交易所頒發的「永續投資股」獎項 (Thailand Sustainability Investment: THSI)。

銀行在本報告中詳細報告了執行永續經營發展舉措的成果。首先以銀行內外部利益相關方的角度審視永續經營的各主要問題，並按重要程度列出5個方面。其中特別應關注的事項共計12項，被列為「銀行承諾」，以便銀行清晰、有效地跟蹤、審核、評估及測量各項活動的成果，並與泰國證券交易所及泰國國家銀行的永續經營原則，以及國際標準原則保持一致。如：道瓊斯可持續發展指數 (Dow Jones Sustainability Index : DJSI) 及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative : GRI) 的框架報告等。

銀行堅信，執行上述框架與原則，將對銀行的形象和信譽產生積極的影響。由實行永續經營5方面原則的舉措所獲得的相關經驗，銀行可以向各國分行和業務辦事處普及。

永續經營5方面舉措包括：真誠關懷社會，開發數字與創新技術，提升價值鏈潛能，照顧並提升員工能力及經營恪守行業道德。銀行永續經營5方面舉措涵蓋12項主要內容，本報告將給予詳述。

銀行制定了永續經營戰略與規劃。近期，銀行重視對過往的永續經營和社會公益活動進行重新評估，制定新的計劃，以便改善、延續並啟動符合國際認可標準的新活動。

永續經營5方面舉措包括：  
真誠關懷社會開發數字  
與創新技術，  
提升價值鏈潛能，  
照顧並提升員工能力及  
經營恪守行業道德。

中期內，銀行啟動「銀行承諾」的制定，根據銀行永續經營的重要事項，制定清晰的執行永續發展經營的主要框架指標。

長期目標，銀行堅信可以達到既定目標，成為負責經營的銀行，銀行內各業務部門、操作部門及支持部門全面實行永續經營的方針。這將為銀行在經濟、社會和環保方面樹立起良好的形象，加強銀行的經營，並可獲得各利益相關方的高度認可。

銀行為各項對永續經營產生正面影響的工作成果感到自豪。如：支持農民團體和中小企業，加強其可持續性經營；為綠色環保公共設施和能源項目提供金融諮詢和支持；重視為銀行客戶和利益相關方提供具有行業道德和良好治理的經營；還包括為保護泰國傳統藝術，建設健全的社區和社會等活動。

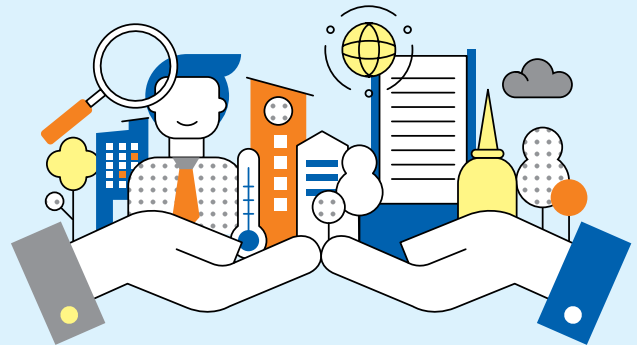


然而，銀行還將面臨各種挑戰，需要不斷地調整與改善，不斷地提升工作效率，特別是對永續經營重要事項的理解，需要與銀行內部各部門進行協調，密切合作。銀行將採用先進的通訊技術，為員工及各級管理人員提供相關知識的培訓，使他們能按照銀行的宗旨普遍而一致地瞭解並重視參與永續經營。

銀行堅信，本報告中記錄的上述永續經營的執行成果，將會令利益相關方、讀者及關注銀行聲譽、形象及穩固性者瞭解銀行的宗旨和方針，以及包括經營業績和永續發展等各方面的執行情況。

最後，銀行深切認識到泰國正在遭遇多方面的挑戰，其中包括國家經濟發展的技术升級和高收入階層的擴大，升級交通及能源系統，按照國家經濟與社會發展框架發展高附加值產業等。為支持聯合國可持續性發展的目標，盤谷銀行制定了配合社會、經濟和環保發展的系統性的永續發展方針。其中包括5個方面，如同清楚指明方向的指南針。

銀行董事局、常務董事會、管理者及每位員工，在此感謝各利益相關方一直以來對盤谷銀行的多方信任，盤谷銀行仍將一如既往秉持公司良好治理、對社會負責、保護環境的原則，創新金融產品和服務，協助社會各界持續、穩固並永續繁榮發展。



蔡志仁  
董事長

歷差·篤拉南 (陳秉鈞)  
常務董事長

陳智深  
董事總裁

## + 認識盤谷銀行

### 簡介

盤谷銀行 (大眾有限公司) 從事商業銀行業務，創建於1944年12月1日，作為大眾有限公司，於1975年——泰國證券交易所開業第一年在泰國證券交易所掛牌上市，也是首家上市的商業銀行。銀行是首批在泰國證券交易所掛牌上市的16家公司之一。銀行經營金融產品及服務，以蓮花為標誌的「磨鑿」(Bualuang) 品牌，秉持「事業良友，家庭良伴」的經營理念，始終陪伴著泰國客戶和社會的發展。



8

### 金融產品與服務

針對企業客戶的產品包括：泰幣和外幣企業存款、企業信用卡、店鋪信用卡刷卡服務、承兌、託收、匯款、項目貸款、流動資金貸款、進出口貿易金融服務、企業數字銀行服務，以及現金管理服務、金融風險管理服務和東盟投資顧問服務等。

銀行還為各類企業和行業提供信貸服務，如：製造業、商業貿易、基建項目和服務業、住宅、不動產和建築業、農業和礦業及其他等。

提供給個人客戶的主要產品包括：儲蓄類產品，例如：基本存款賬戶、活期儲蓄存款賬戶、定期存款賬戶及外幣賬戶、個人信用卡和借記卡、匯款和支付、數字銀行服務、電子銀行自動櫃員機服務、投資理財產品，如：養老共同基金和長期共同基金等。家庭理財服務，如：人身保險、意外保險、醫療保險、財產保險等。個人信貸和住宅信貸。

## 客戶群體

銀行通過覆蓋各類客戶群體的渠道為國內外企業客戶和個人客戶提供金融產品和服務。其中包括通過分行網絡、電子銀行及網絡銀行提供服務。

銀行將客戶分成為以下幾大類：



### 大宗企業客戶

在泰國經營業務的多個行業大型公司及跨國公司。由銀行各行業的專業人才負責照管。



### 中型企業客戶

需要發展經營，適應環境變化或有意將事業順利傳承給繼承人的中型公司。



### 小宗企業客戶

需要提升經營能力的小型公司。銀行支持其發展，以分享有益知識的方式，提高其經營附加價值，並為其提供新的商機。



### 個人客戶

是需使用國內分行網絡、電子銀行和數位銀行等渠道服務的普通消費者。也包括對投資理財諮詢和服務感興趣的投資人。



### 外國企業客戶

在泰國境外從事經營，並需要在銀行設有分行的國家，包括泰國在內發展經營的大型企業客戶。



### 投資銀行客戶

需要通過發行債券的方式進行集資的大型公司。集資主要用於投資大型項目，收購或併購企業；以及需要通過資金管理防範利率和匯率風險，從中獲益的客戶。

## 服務範圍

截至2018年12月31日

# 國內分行 1,161 家



曼谷地區分行

## 411 家



內地分行

## 750 家



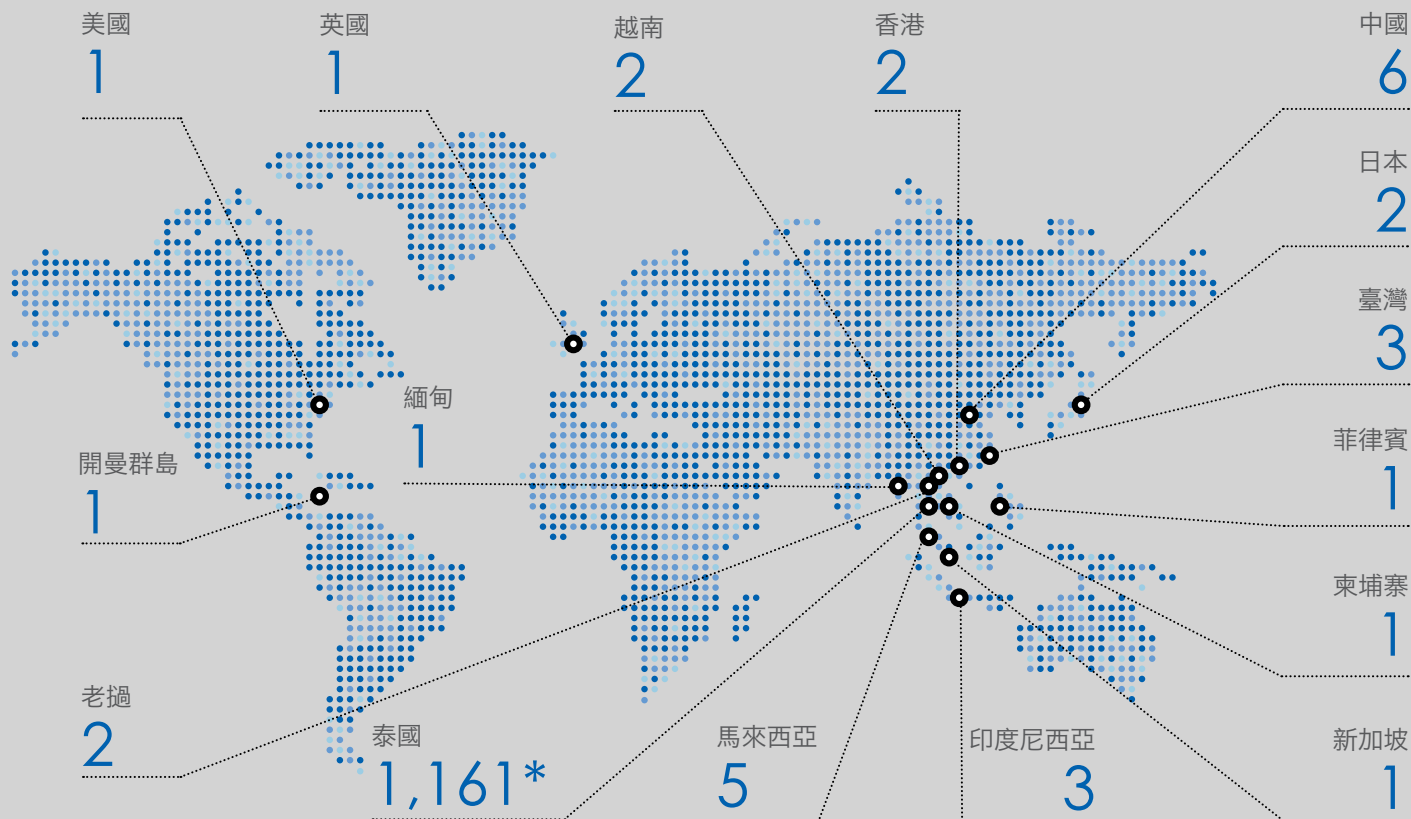
國外分行

## 32 家

覆蓋全球

## 15 個主要經濟體

10



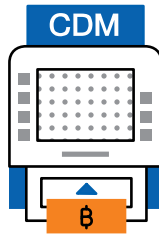
分行數量

\* 未包含自動服務設備



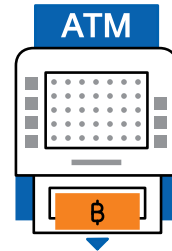
存戶賬戶

1,700+ 萬個賬戶



自動存款機

1,296 台



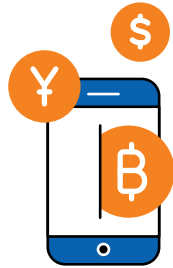
自動提款機

9,389 台

## 數字銀行用戶數量

磨變手機銀行服務及  
磨變個人網銀服務

660+ 萬人



註冊BeSure QR碼基本解決方案  
(BeSure QR Basic Solution)  
的商鋪

58+ 萬家

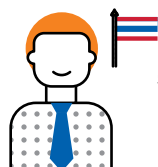


## 員工人數



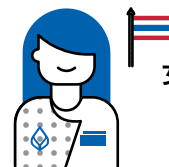
泰國員工

23,054 人



男員工

7,674 人



女員工

15,380 人

# 主要財務資料

## 綜合財務報表

單位：百萬銖

	2015	2016	2017	2018
總資產	2,835,852	2,944,230	3,076,310	3,116,750
貸款*	1,868,903	1,941,093	2,003,989	2,083,160
存款	2,090,965	2,178,141	2,310,743	2,326,470
債務	2,473,821	2,564,985	2,674,303	2,703,591
總收入	157,044	152,747	160,253	170,653
淨利潤**	34,181	31,815	33,009	35,330

\* 已扣除預收賬款 \*\* 銀行財務個案報表

註釋：綜合財務報表由盤谷銀行（大眾有限公司）財務個案報表與下屬子公司財務個案報表組成。下屬子公司包括：BBL(CAYMAN)LIMITED、BANGKOK BANK BERHAD、信瓏他威資產管理有限公司、磨鑾基金管理有限公司、磨鑾證券（大眾）有限公司、盤谷銀行（中國）有限公司及BUALUANG VENTURES LIMITED。

除BBL(CAYMAN)LIMITED為開曼群島註冊公司、BANGKOK BANK BERHAD為馬來西亞註冊公司、盤谷銀行（中國）有限公司為中華人民共和國註冊公司以外，銀行下屬其他子公司均為泰國註冊公司。銀行的合作公司均為泰國註冊公司。

此外，綜合財務報表還包括BANGKOK BANK BERHAD 全資子公司BBL Nominees (Tempatan) Sdn. Bhd及磨鑾證券（大眾）有限公司全資子公司 Bangkok Capital Asset Management Company 的財報。更多財務詳情請查看2018年銀行年報。

12

## 成為會員參與外部機構和組織的活動

銀行堅定地秉持行業道德和良好治理，及永續發展經營的準則從事業務經營，為經濟、社會與環境保持持續創造價值。過去一年參與並推動其發展的機構和組織如下：

機構	擔任職務
泰國銀行業工會	銀行董事總裁陳智深擔任泰國銀行業工會理事會顧問。
電子交易發展辦事處（公共組織）	銀行董事總裁陳智深擔任電子交易管理委員會資深金融理事及未來經濟與網絡良好治理行政項目委員會理事。
國家科技開發署	銀行董事總裁陳智深擔任國家科技開發署理事會理事。
泰國證券交易所	銀行常務董事乍蘭蓬·觸滴卡沙田擔任泰國證券交易所董事會董事。
戍沙博慈善基金會	銀行常務董事乍蘭蓬·觸滴卡沙田擔任戍沙博慈善基金理事會理事。

機構	擔任職務
瑪奇隆大學技術與創新管理學院 理事會	銀行董事執行副總裁他威臘·立他披隆（芮欽霖）擔任行業理事。
銀行業電子通訊技術安全保障協調 委員會	銀行技術系統資深副總經理吉滴·柯沙威戎擔任理事長。
泰國國家網絡安全委員會	銀行技術系統資深副總經理吉滴·柯沙威戎擔任榮譽理事。

## 協調支持參與外部機構和組織的活動

銀行同國內外的政府、民間組織、行業協會、商會及大學院校等機構建立了良好的合作夥伴網絡，以期使銀行的經營能為利益相關方創造最大利益。2018年銀行資助經費給組織、行業協會、大學院校及商會等機構共計3,200萬銖。獲得銀行資助的前3大機構為：

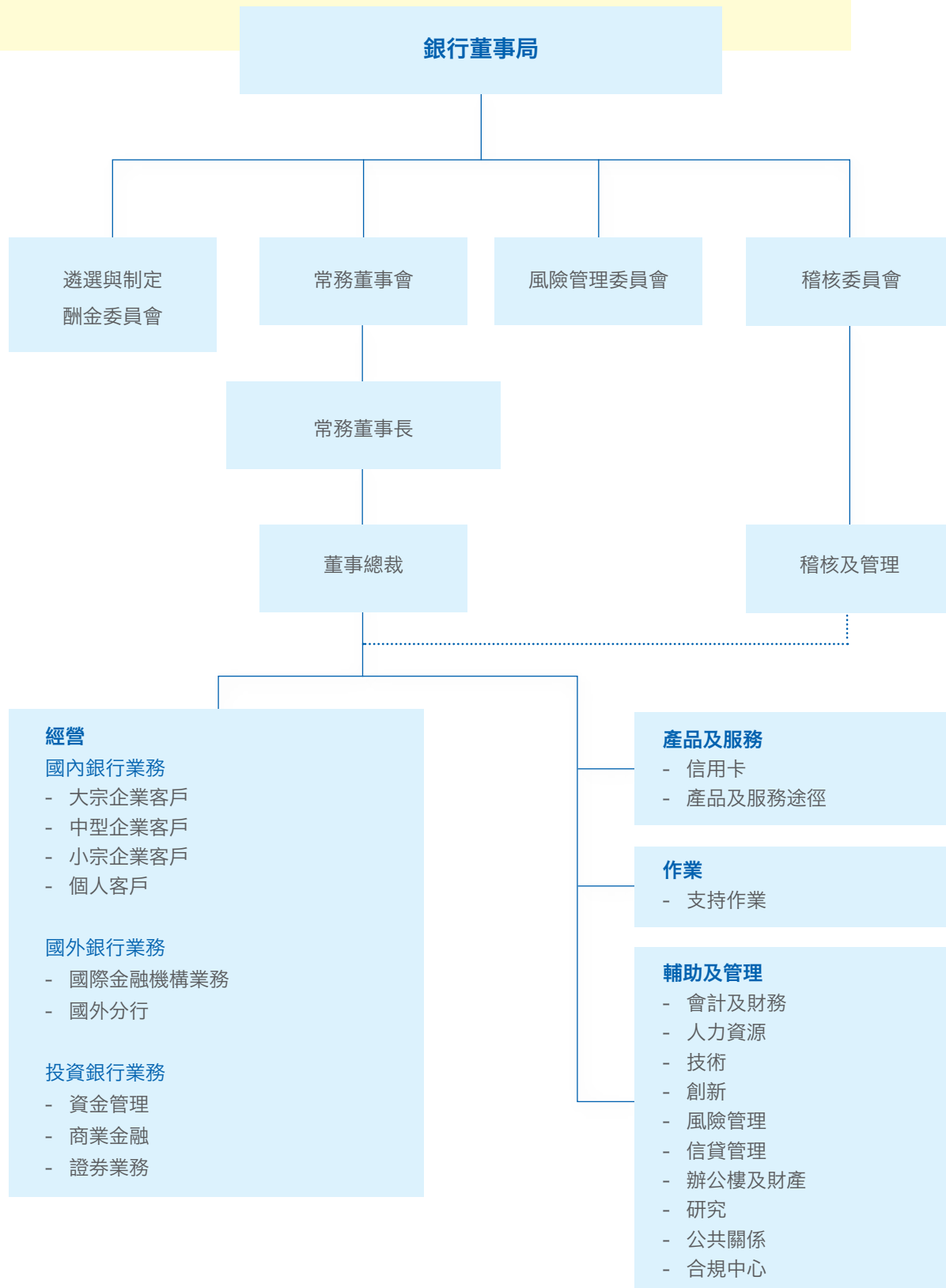
機構	資助經費 (百萬銖)	佔比 (%)
泰國銀行業工會	17.94	56.06
國際金融協會 (Institute of International Finance: IIF)	6.55	20.46
泰國商會	5.02	15.70

## 良好的公司治理

銀行高度重視經營的良好公司治理和對行業道德的維護。這是銀行經營永續發展，樹立良好信譽，始終恪守的基本原則。並按照銀行既定使命，維護作為國家乃至區域性領軍銀行的美好形象。

銀行以書面形式制定了良好公司治理政策及實施原則，以確保銀行的經營遵循法律、宗旨、銀行章程及股東大會決議。銀行通過內部各種媒體向銀行各級管理者和員工宣導良好公司治理政策及實施原則，並通過銀行網站廣泛地向利益相關方及普羅大眾宣傳。

## 組織圖表





銀行良好公司治理的架構始於**銀行董事局**，負有最高的職責。銀行董事局的重要職責是監管銀行的經營取得良好的經營業績，在複雜的變化環境中參與競爭，獲得永續發展，為銀行和股東創造更多價值。並在秉持行業道德的基礎上經營，考慮到每一個利益相關群體，對社會和環境負責。銀行董事局的領導力和高瞻遠矚的眼光是取得成功的重要因素，帶領銀行伴隨著國家的發展不斷成長。

銀行董事局每月在例會上會對感興趣的相關經濟、社會與環境問題進行審核、磋商、表決。如需對社會責任方面的政策進行審核時，公司秘書會將相關內容放入會議日程，提交大會特別審議。

**董事局下屬委員會** 由銀行董事局任命，負責過濾、提議、跟蹤並監督銀行董事局所授權的經營。同時定期向銀行董事局述職。其宗旨是協助銀行董事局提高工作效率。銀行董事局任命的下屬委員會包括：常務董事會、遴選與制定酬金委員會、風險管理委員會、稽核委員會及管理委員會。

**常務董事會** 執行銀行董事局授予的職責，包括信貸、投資及銀行各類經營業務的審批；以及審核各類依據法規或銀行章程規定，須獲得銀行董事局或股東會議批准或同意的各類事務。

**遴選與制定酬金委員會** 負責審核甄選並向股東會議或銀行董事局提名任命銀行董事；審核並向銀行董事局提名任命各下屬委員會董事；審核並向銀行董事局提名任命高級管理人員；以及審核制定銀行董事及高級管理人員的合理薪酬等。

**風險管理委員會** 負責監管風險管理，使之具有系統性和持續性，效率與效果兼具，並產生最高效益，符合銀行風險管理的既定戰略與政策。

**稽核委員會** 執行分擔銀行董事局稽核財務報告、內部管理、內部審計的責任，並負責甄選銀行財務審計師及與之協調等工作。

**管理委員會** 負責管理經營按既定的政策和目標執行。負責制定方針並提交常務董事會審批，以及跟蹤各部門的工作執行情況。

更多銀行治理詳情，請參看《2018年銀行年報》中的《實踐公司治理原則》。

# + 2018年為永續發展所舉辦的活動總結

## 經濟方面



總收入  
1,706.53 億銖



銀行淨利潤  
353.30 億銖



提高  
39%

註冊使用磨變手機銀行及磨變個人網銀的人數超過660萬人。



9.33 分

客戶使用分行服務的滿意度 (滿分為10分)



7.21 分

推介其他人使用服務的綜合分數 (滿分為10分)

## 社會方面



4.063 億銖

資助社會及永續發展活動經費



904 項

銀行內部員工培訓課程



Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)

獲得「泰國私營機構反貪腐集體行動項目」會員續期認證。

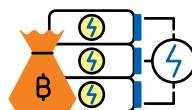


獲得

ISO/IEC 27001:2013 標準認證

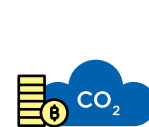
信息技術安全管理標準

## 環境方面



佔能源類貸款業務總額度的  
46%

為替代能源項目提供貸款



購買碳信用

4,758 噸  
二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 當量

佔總行辦公樓群經營期間排放溫室氣體的20%。



經營排放溫室氣體量：

- 範疇一類：12,189 噸 二氧化碳當量
- 範疇二類：68,093 噸 二氧化碳當量
- 範疇三類：1,473 噸 二氧化碳 當量



45,207 立方米

廢水再利用佔總行辦公樓群及全國各分行用水量的7%。

## + 關於本報告

### 製作方法

銀行製作《2018年永續經營報告》。此前持續使用至2017年的原名為《企業社會責任及公益活動報告》，現更名為《永續經營報告》。其宗旨是使銀行報告關於永續發展經營及對社會負責等方面的工作成果，更加符合國內與世界級監管永續發展機構報告與揭露資訊的標準框架。如：泰國證券交易所、泰國證券及交易監管委員會、泰國國家銀行、道瓊斯可持續發展指數 (Dow Jones Sustainability Index: DJSI) 及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative: GRI) 的框架報告等。

本報告中的各項內容與資訊，由相關的銀行內部各部門收集、整理，本報告制定的內容完整地包含了各個重要方面。製作初期，工作小組起草了初稿，並提交給與銀行永續經營各主要內容相關的部門領導及負責管理總裁部與公共關係部的執行副總裁，對草稿內容的準確性及完整性進行審核，並提交給常務董事會及銀行董事局，以徵詢同意將本報告向銀行利益相關方及公眾披露。

關於本報告之內容，銀行選擇了對永續經營產生重要影響的3方面的活動進行報告，其中包括：經濟、社會與環境。這些方面是關係到銀行永續經營的重要內容，以遵守全球報告倡議組織所制定的資訊揭示核心專案 (Core Option) 等級標準，並符合G4版《金融服務業資訊揭露標準》(Financial Services Sector Disclosure) 增加部份的要求。本報告中涵蓋自2018年1月1日至12月31日的活動及所執行的工作。內容延續了2018年3月21日出版的《2017年企業社會責任及公益活動報告》的內容。

### 報告範圍

本報告涵蓋永續發展經營的主要方面內容，銀行內外部利益相關方均同意這些內容關乎銀行經營對經濟、社會及環境產生重要影響的各主要方面。報告範圍涵蓋銀行在泰國的經營活動，佔銀行經營總收入的 94.2%。銀行在國外的經營活動、銀行在合作公司與下屬公司的經營活動，或除上述報告範圍以外的活動，均在相關部份做出注釋。

此外，銀行還重視按照《永續性報告標準》(GRI Standard) 實行報告製作的4項原則，包括：利益相關方的參與；重視永續經營的脈絡；永續經營的重要問題及報告的完整性等，以使本報告中的各項內容達到最完整的狀態。

有意提出意見、建議或其他相關銀行永續報告資訊者，  
可聯繫公司秘書  
盤谷銀行 (大眾有限公司)  
是隆總行  
曼谷挽叻區是隆路 333號 郵編：10500  
或致電：1333 或 (66) 0-2230-2888 (國外致電)

## + 利益相關方的參與

與利益相關方建立合作參與的關係，使銀行更瞭解其需求與期望，從而制定滿足各類利益相關方的活動。銀行已在銀行網站 (<https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Social-Responsibility/Corporate-Governance-Policy>) 註明對待利益相關方的方針，明示為利益相關方提供放心服務的標準，以防範對銀行總體形象、信譽造成的風險或影響。銀行的經營恪守良好的公司治理原則與行業道德。

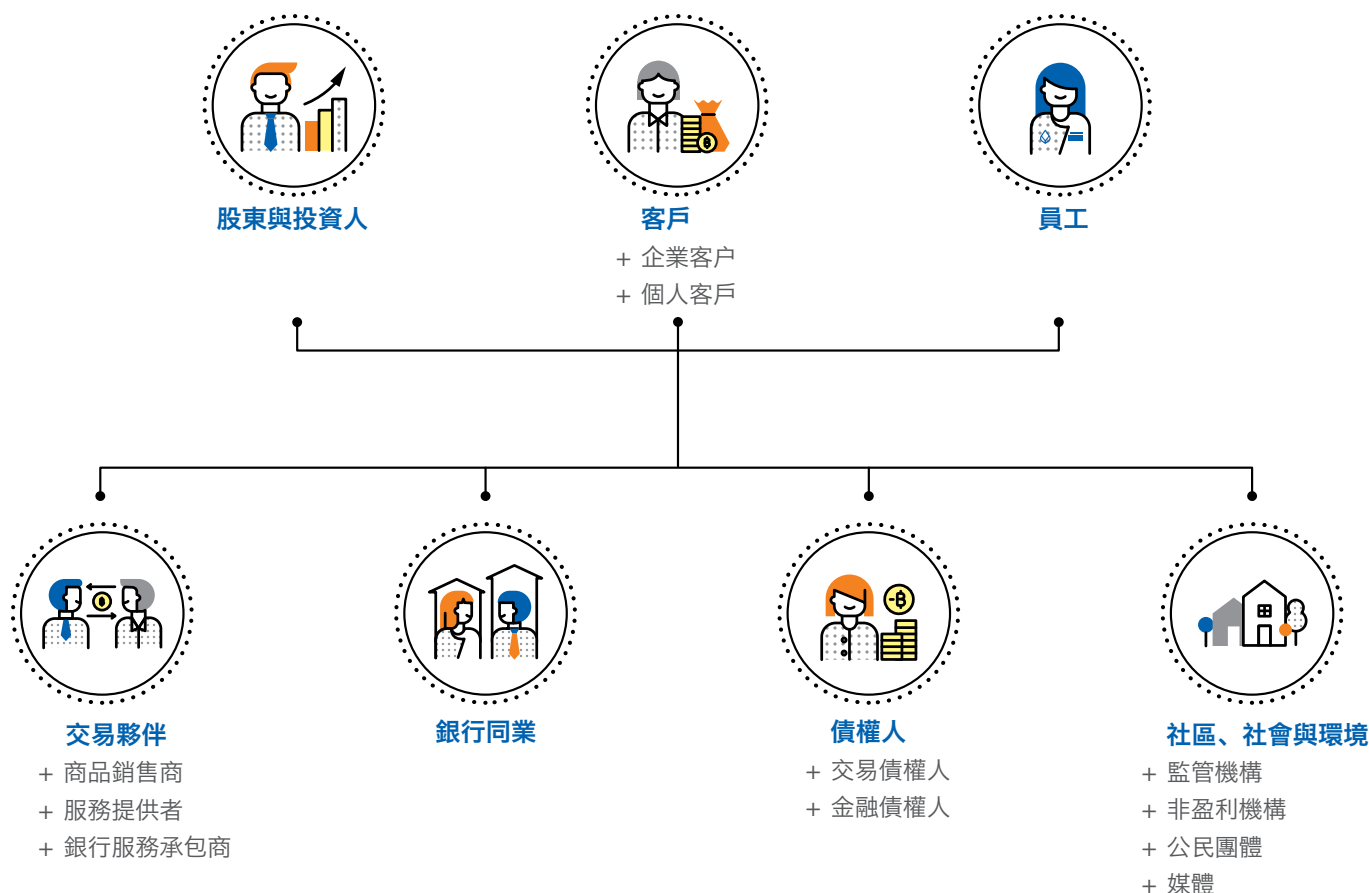
銀行堅信行業道德及行為準則是鞏固和監管企業良好經營的重要根本。依照銀行「事業良友，家庭良伴」的經營理念，銀行從與銀行的關係和對銀行經營的影響程度考慮，全面重視各利益相關方的權益。

銀行按與銀行的關係和對銀行經營的影響程度分類，制定出各類利益相關方。其中採用某些適用於銀行經營的

原則和條件《利益相關方參與標準》(Stakeholders Engagement Standard AA 1000SES)，以使利益相關方更加有效地參與銀行的活動。

銀行將銀行的利益相關方分為7個群體：包括股東與投資人、員工、客戶，包括企業和個人客戶、交易夥伴，其中包括商品銷售商、服務提供者及銀行服務承包商、債權人，其中包括交易債權人及金融債權人、銀行同業及社區、社會與環境等，其中包括監管機構、非盈利機構、公民團體及媒體等。

過去一年與各利益相關方創建合作參與關係的工作，銀行對普及性、宣傳渠道、宣傳頻率及利益相關方的關注點和期望，以及銀行滿足利益相關方需求等方針進行審核評估，其結果總結如下：





## 股東與投資人

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 每年召開一次股東大會，或召開臨時股東會議。
- 發佈《年度資訊報告表》表格(56-1)、《年報》表格(56-2)及《永續經營報告》。報告形式為每年編訂成冊或電子印刷品，以及發佈在銀行網站www.bangkokbank.com上。
- 會見投資人和證券分析師55次。
- 與投資人和證券分析師召開電話會議123次（包括銀行公佈經營業績後的電話）
- 召開投資人會議15次

### + 利益相關方的關注點和期望

- 按照經濟走勢情況獲得滿意的投資回報，經營成長具有可持續性。
- 經營符合公司良好治理原則，管理高效、透明、可檢查並符合經營的行業道德。
- 公平對待股東。

### + 滿足需求方針

- 尊重並公平對待每一位股東。為其提供可以在大會提議會議議程、預先提交問題、提名董事、提出意見的權利。
- 依照公司良好治理的原則進行經營，嚴格執行行業道德，向公眾公佈對待利益相關方的方針。
- 以嚴謹、高效與及時管理風險的服務，創造經營成果。
- 設立投資關係部，負責聯繫、溝通提供資訊，回答問題，提交重要業務報告，並與各類投資人建立公平良好的關係。
- 以多渠道、多種方式，全面地向各類投資人發送資



## 客戶

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 每年對客戶滿意度進行一次調查。
- 全年舉辦各類加強銀行與客戶關係的活動。
- 全年舉辦培訓、知識研討會，介紹理財、儲蓄、經營及投資建議。
- 全年按邀約時間，拜訪客戶，加強客戶關係，並按客戶需求提供服務方便。
- 通過銀行服務中心電話1333或銀行網站www.bangkokbank.com 24小時接受投訴及提供服務。

### + 利益相關方的關注點和期望

- 公平、專業地經營。
- 擁有能夠滿足各類客戶的產品及服務。
- 隨時可以迅速滿足客戶的需求。
- 金融業務操作安全，並保護客戶的個人隱私。
- 為獲得金融產品與服務提供方便，並提供金融知識和建議。

### + 滿足需求方針

- 與客戶建立良好的關係，如同「事業良友，家庭良伴」。
- 開發創新產品，持續推出產品和服務，滿足客戶的需求。
- 致力於為客戶提供透明、誠信的服務。
- 持續創新多樣化、便利且合宜的金融產品與服務的渠道。
- 培訓員工，提升服務品質標準，嚴格保護信息安全和客戶個人隱私。



## 員工

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

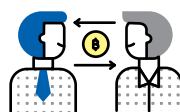
- 每月兩次為新招聘員工提供入職培訓。
- 每年一月初召開全國管理人員大會，宣導經營政策。
- 每年對管理級員工進行一次關於人事部工作的滿意度調查。
- 授權銀行代表每星期按規定與銀行管理人員工會代表及銀行勞工工會代表召開會議。
- 每月製作兩次銀行內部雜誌 — 《我們的資訊》，向每位員工傳播重要資訊。
- 通過銀行內部網站“BBL CONNECT”、內部電子郵件及內部廣播每日傳播公告、資訊與活動。
- 每年兩次對員工的工作執行情況進行評估。

### + 利益相關方的關注點和期望

- 獲得符合經濟和社會情況的合理收入和福利。
- 獲得培訓機會，持續提升技能與能力，以安排職業規劃及職業發展前途。
- 具備健康、安全的工作環境。
- 具備足夠的工作設備，為工作提供便利。

### + 滿足需求方針

- 制定清晰、公平、可檢測的規則、工作方法和福利。
- 為員工制定合理的薪資、福利及輔助金，使員工具備良好的生活條件。
- 為各部門、各層級的員工提供合適的培訓課程。
- 改善工作環境，使之符合工作環境的衛生和安全標準。
- 通過銀行的2個工會傾聽員工意見和需求。



## 交易夥伴

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 每次與新的交易夥伴進行合作或制定新合約時，均召開會議，聽取意見，並說明合作的工作方法。
- 銀行實行規則每次改變時，均以書面形式與交易夥伴進行溝通。
- 每年至少一次與交易夥伴見面開會或協商，以聽取對改進產品的意見和建議，增進雙方關係。

### + 利益相關方的關注點和期望

- 經營上獲得符合良好公司治理原則的透明、合理、公平的對待。
- 足額、準時地獲得報酬。

### + 滿足需求方針

- 公平、合理地執行與交易夥伴簽署的合約條款。
- 制定甄選交易夥伴的原則，與交易夥伴聯合制定透明、可檢測的管理措施及工作流程。
- 評估交易夥伴在服務、經營、社會、環境及對社會負責等方面的情況，以提升交易夥伴的經營標準，使之在重視永續發展經營的同時愛護環境。



## 債權人

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 以忠誠、公平的態度經常性地提供正確的資訊。
- 通過全覆蓋的各種大眾媒體與廣告，宣傳銀行的產品及服務。
- 通過銀行服務中心電話1333或銀行網站 [www.bangkokbank.com](http://www.bangkokbank.com) 24小時接受投訴及提供服務。

### + 利益相關方的關注點和期望

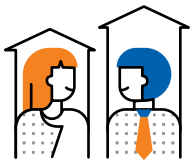
- 按規定時間支付利息及償付本金。
- 銀行可以穩健並可持續地經營。



## 社區、社會及環境

### + 滿足需求方針

- 在誠實互信的基礎上，按約定條件執行。
- 不公開債權人資訊。
- 管理流動性，以便及時按規定的時間償付債權人。
- 持續進行溝通，以便提供正確、完整的資訊、知識及重要資訊。



## 銀行同業

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 成為泰國銀行業公會的成員，開闢了每月與銀行同業交換想法的機會。
- 成為泰國商會的成員，參與了3個民間機構，其中包括：泰國貿易委員會、泰國工業院及泰國銀行業公會。銀行作為會員參與銀行業公會的俱樂部或小組委員會，如：CSR俱樂部、信用卡俱樂部、商業銀行管理人員俱樂部、可持續銀行業工作委員會 (Sustainable Banking) 等，使銀行按照各機構的規定參與各項活動。

### + 利益相關方的關注點和期望

- 透明、公平、友好地進行經營。
- 在法律規定的框架下進行競爭。

### + 滿足需求方針

- 以理解和友好合作的方針進行經營。
- 在準則和公平競爭的基礎上，在泰國國家銀行及泰國證券監管委員會的監管下進行銀行的經營。

### + 建立合作參與關係的渠道及頻率

- 製作電視節目，每週定期向普通民眾和需要得到永續性發展的企業傳播金融和企業管理知識。
- 為社區、社會和環境保持續舉辦活動，特別側重保持泰國特色和泰國文化的傳承。每月至少舉辦兩次。
- 通過銀行服務中心電話1333或銀行網站 [www.bangkokbank.com](http://www.bangkokbank.com) 24小時接受投訴及提供服務。

### + 利益相關方的關注點和期望

- 從銀行獲得財務、投資、儲蓄及經營管理知識。
- 擁有能夠滿足社區民眾需求的產品、服務及金融渠道。
- 發展社區經濟，使之穩健並持續發展。
- 保護社區周邊環境，合力支持為社會及社區舉辦的各種活動。

### + 滿足需求方針

- 通過電子渠道及主流媒體傳播金融知識，舉辦員工自願參與的活動。
- 開發滿足社會需求的金融產品和服務。
- 支持各類保護泰國傳統的活動，扶持社區的發展，使之更加穩健並自立自強。

由此，銀行每年分析、審核並制定計劃舉辦各種利益相關方建立合作參與的活動。

## + 永續經營重要事項的評估

關於永續經營重要事項的制定，銀行重視戰略性的分析，以尋找舉辦滿足利益相關方的需求並與銀行的經營相適應的活動方針，以建立最高的共同價值觀 (Shared Values)，降低可能對銀行永續經營產生負面衝擊的風險。

評估銀行永續經營重要事項的流程，主要分為以下5個主要步驟：

1. 研究國內及國際此前的永續發展環境情況，銀行學習了聯合國的《可持續發展目標》報告 (UN Sustainable Development Goals: UNSDGs)、道瓊斯可持續發展指數 (Dow Jones Sustainability Index: DJSI)、《聯合國全球契約》(UN Global Compact: UNGC)，以及《聯合國環境規劃署金融倡議》(UN Environment Programme Finance Initiative: UNEPFI)。至於國家的宏觀信息方面，銀行重視《第十二個國家經濟和社會發展規劃》、《泰國證券交易所及泰國證券監管委員會的永續經營原則》，以及過去泰國各主要工業的相關資訊。

此外，銀行還學習和整理了國內外25家領先銀行的《永續經營報告》和《年報》，用以總結值得關注的關於永續經營的重要事項共計92項。以此作為基礎，制定銀行的永續經營重要事項的題目。

銀行設立了永續經營工作委員會，並授權總裁部執行副總裁負責，在其審核、複查和過濾下，僅選出18項符合銀行經營理念的永續經營重要事項，並將上述事項全部提交給銀行各主要利益相關方徵詢意見，以備進行下一步工作。

2. 對來自外部利益相關方關於銀行經營產生重大影響的永續經營重要事項的嚴重性 (Severity) 和產生概率 (Likelihood) 進行調查分析。如：股東與投資人、客戶、債權人、社區、社會和環境及銀行同業等。調查覆蓋各類型群體，共計292個樣本。
3. 對來自內部利益相關方關於銀行經營產生重大影響的調查、分析意見，如：通過個人面談的方式對銀行13位管理人員進行調查，以及通過調查問卷及實踐工作坊的方式，對50位來自全國各分行及業務辦事處、總行員工及盤谷銀行勞工公會會員的普通員工進行調查。
4. 重要性矩陣 (Materiality Matrix) 的流程及分級按重要性分數分級。這些分數來自於內外部利益相關方的調查案例意見。初步訂出18項對銀行產生重要影響的事項。
5. 將所獲得的關於可評估的永續經營重要事項之關係的調查結果圖表提交給銀行常務董事會，以徵詢意見並批准作為制定銀行永續經營活動和社會責任的方針，切實滿足銀行利益相關方的需求與期望。



## 利益相關方參與永續經營重要事項的制定

銀行永續經營重要事項的制定與選擇秉持各利益相關方群體參與的原則，選用各種可以接觸及取得各利益相關方的需求資訊，並適用於各類利益相關方群體的方式，如：調查問卷、訪談法、實踐研討會徵詢意見法，以及從銀行利益相關方的企業《年報》或《永續經營報告》中搜尋資訊。

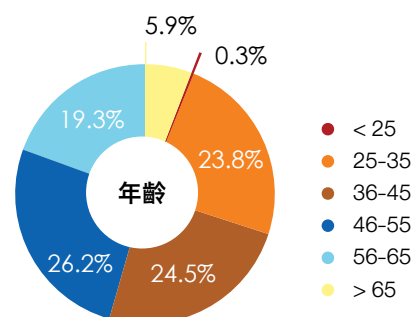
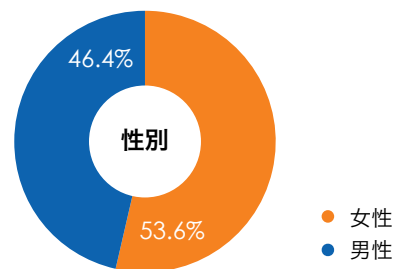
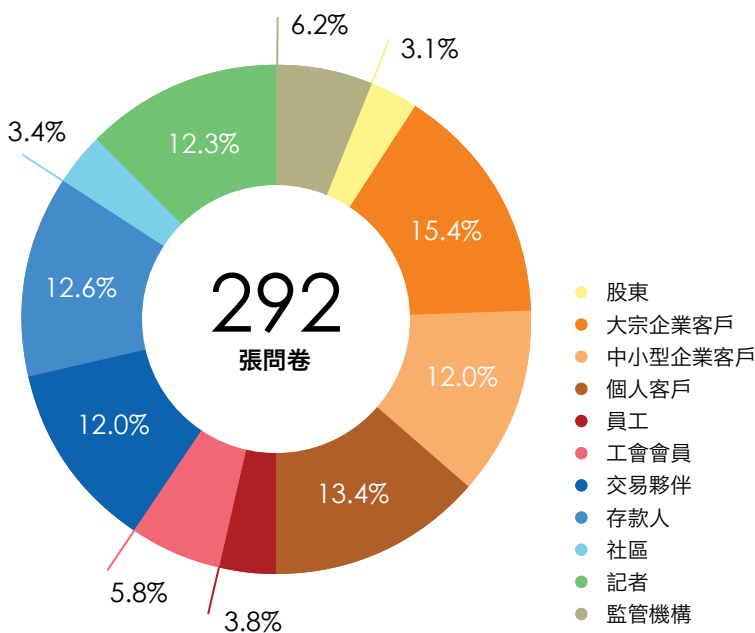
**調查問卷法**，包括292張問卷，以創立統計數字90%的可信度，偏差 不超過5%。調查範圍包括：機構投資人和股東、大宗企業客戶、中小型企業客戶、個人客戶、曼谷與週邊地區及內地各府分行或業務辦事處員工、銀行2家工會的會員、銷售商、承包商及服務提供者、記者及公共媒體、銀行各分行週邊居民、公務員、證券交易所工作人員及金融監管機構工作人員等。

**訪談法**，訪談13位銀行各部門的管理者，包括銀行董事、資深執行副總裁、資深副總經理及副總經理等。

**實踐研討會**，召開實踐研討會，徵集在是隆總行大廈、拍喃三辦公樓和其他部門工作的50位員工的智慧。

各利益相關方群體，對本次活動表達的主要期望如下：中小型企業客戶群體：希望從銀行獲得企業經營、財務管理及業界動態資訊等方面的知識。員工群體：希望獲得能夠使家庭穩定的報酬和福利，同時提高工作技能及知識。個人客戶：希望銀行保持良好的形象，使經營更加穩固。至於官方機構和金融監管機構工作人員：希望銀行成為金融機構永續經營的良好榜樣等。

## 利益相關方參與永續經營重要事項制定的總體情況



關於利益相關方希望銀行舉辦的活動或執行的工作，主要有：維護經營的行業道德及專業化；推出能夠反映銀行重視經濟、社會及環境永續發展理念的新產品；銀行經營重視減低對環境造成的負面影響；設置方便客戶使用服務，同時符合衛生標準的員工工作環境的服務場地；持續地為社會捐助等。

銀行對利益相關方參與活動的過程結果進行分析並評估，其結果用於指定並分級上述銀行永續經營重要事項。

2017年銀行分別對永續經營重要事項進行了評估。2018年，董事局對銀行永續經營重要事項進行了再次的調整評估，以使其更加清晰。為達到執行的一致性，將原有的18項，2018年整合為僅存12項。具體內容如下：

### 經濟方面

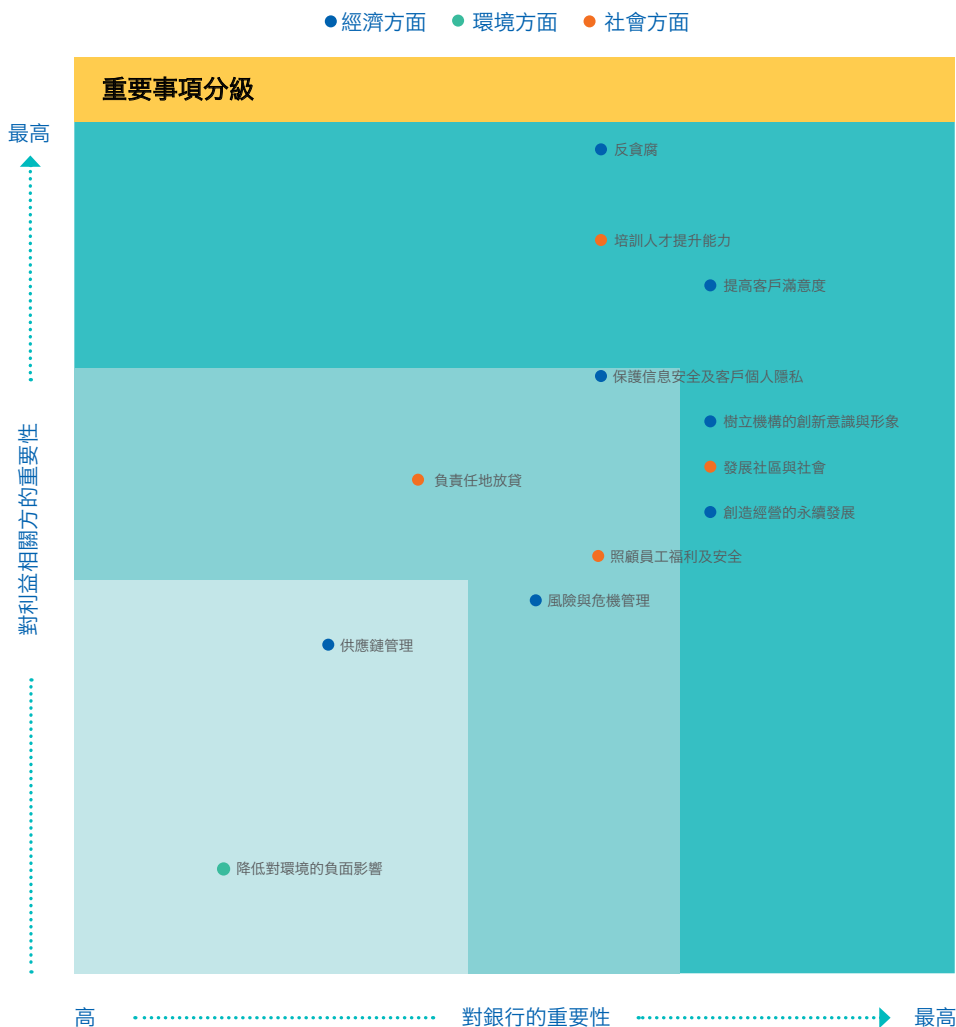
- 1) 提高客戶滿意度
- 2) 樹立機構的創新意識與形象
- 3) 反貪腐
- 4) 保護信息安全及客戶個人隱私
- 5) 風險與危機管理
- 6) 供應鏈管理
- 7) 創造經營的永續發展

### 環境方面

- 1) 降低對環境的負面影響

### 社會方面

- 1) 發展社區與社會
- 2) 培訓人才提升能力
- 3) 照顧員工福利及安全
- 4) 負責任地放貸



銀行將12項永續經營重要事項列為能夠反映銀行的經營理念和方針的事項，主要內容如下：

主題	永續經營重要事項	全球報告倡議 組織標準框架 GRI Standards	影響範圍	
			銀行內部	銀行外部
真誠關懷社會	+ 發展社區與社會	G4 FS14	●	●
	+ 降低對環境的負面影響	GRI 302-1 GRI 303-1 GRI 303-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 306-2	●	
開發數字與創新 技術	+ 樹立機構的創新意識與形象	GRI 203-1 GRI 203-2	●	●
	+ 保護信息安全及客戶個人隱私	GRI 418-1	●	●
	+ 提高客戶滿意度	GRI 102-43	●	●
提升價值鏈潛能	+ 負責任地放貸	GRI 203-2 G4-FS8	●	
	+ 供應鏈管理	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	●	●
照顧並提升 員工能力	+ 培訓人才提升能力	GRI 404-1	●	
	+ 照顧員工福利及安全	GRI 401-1 GRI 401-3 GRI 403-2	●	
經營恪守 行業道德	+ 反貪腐	GRI 205-3	●	●
	+ 風險與危機管理	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 102-31	●	
	+ 創造經營的永續發展	GRI 201-1	●	●



永續經營  
執行工作  
的5項方針



## 盤谷銀行（大眾有限公司）永續經營執行工作的框架

1

### 真誠關懷社會

- ✦ 發展社區與社會
- ✦ 降低對環境的負面影響

2

### 開發數字與創新技術

- ✦ 樹立機構的創新意識與形象
- ✦ 保護信息安全及客戶個人隱私
- ✦ 提高客戶滿意度

3

### 提升價值鏈潛能

- ✦ 負責任地放貸
- ✦ 供應鏈管理

4

### 照顧並提升員工能力

- ✦ 培訓人才提升能力
- ✦ 照顧員工福利及安全

5

### 經營恪守行業道德

- ✦ 反貪腐
- ✦ 風險與危機管理
- ✦ 創造經營的永續發展

## + 真誠關懷社會

與社區及社會密切合作，促進社會和環境的永續發展。





## + 發展社區與社會

通過舉辦各種表達對社會關心負責的活動，致力於支持和鼓勵發展社區與社會。創造社會參與的機會，提高社區與社會獲得金融服務的能力，建設社會的可持續性進步與繁榮。



## + 降低對環境的負面影響

重視對使用自然資源的管理，愛惜能源，使銀行的總體經營不對環境及地球的變化造成負面影響。

## + 發展社區與社會



### 承諾



創造社會與銀行的共同價值觀  
(Shared Value)

### 2018年工作成果



1

支持社區與社會  
建設美好生活



2

扶助弱勢群體  
獲得醫療機會



3

為農民的富強  
助一臂之力



4

為中小企業的騰飛  
提供動力



5

擴大金融服務渠道  
深入普羅大眾



6

培養青少年  
促進、傳承傳統文化



## 重要性

泰國正面臨諸多挑戰，這些挑戰對泰國未來的發展產生阻礙。例如：自然資源和環境的破壞，經濟與社會的貧富差距，其中包括：教育機會不均、獲得金融服務的機會差異大，接受醫療保健機會的差距等。銀行堅信，穩健的、自立自強的社區與社會，是助力國家總體經濟永續發展的重要因素。同時，有助於銀行的永續發展。由此，銀行重視並有必要參與社區的發展，通過銀行的工作及與其他相關機構的合作，協助緩解並解決社區與國家的困難。

銀行制定了發展社區與社會的活動規劃。這些活動均考慮到社區和國家困難因素，並符合永續發展的目標，弘揚保護泰國傳統文化，創造社會與銀行的共同價值觀。上述這些重要內容的報告範圍，僅包含銀行在國內舉辦的發展社區與社會的各項活動。

## 管理方針

銀行制定了社會責任政策，其中注明了銀行發展社區與社會工作的原則與範圍。同時向銀行員工與相關人士宣佈了該項目的政策，使他們瞭解其中的重要性，並可合理執行。銀行授權公共關係部作為主要負責部門，負責制定年度社會責任活動計劃，申請批准並分配充足、合理的舉辦活動所需的資源。銀行其他部門可參與與所在部門相關社會責任活動的設計與執行。其中可能是銀行內部部門之間的活動，或是與銀行外部利益相關方的合作，視合理情況而定。項目負責部門須負責管理並跟蹤直至整個項目按其宗旨完成為止。此外，銀行還設立了發展社會與促進經營委員會，負責審核、選拔銀行支持外部機構的各項社會責任活動。

## 重要成果

### 支持社區與社會建設美好生活

#### + 「以實際行動崇聖」，聯合啟動是隆披博渠維護計劃

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」，該項行動自2015年起連續舉辦至今。行動的宗旨是解決流經銀行總行大廈後面的社區和市場水渠的污水問題。該項行動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，聯手挖掘污泥，清理垃圾，製作、安裝油水分離器，使污水在排放到水渠前得到前期處理；安裝生物酶罐，製作水生植物浮排，幫助處理污水。其主要目標是為社區的每一個成員創造更加美好而健康的生活。

#### + 心悅旅行團

銀行支持電視節目「心悅旅行團……玩遍社區」。這是一檔促進社區旅遊和經濟永續發展的節目，為農村地區增加收入。該節目從全國社區中挑選出具有各方面特色的社區，如：自然風光、藝術文化、建築藝術、生活方式，以及產品服務等介紹給觀眾，節目內容風趣，富有內涵。同時，邀請專家為社區提出建議，以改進產品及服務，使旅遊景區更具特色，吸引更多遊客。該節目每週六上午7.20-7.50時，在3HD電視臺33頻道播出。



## 扶助弱勢群體，獲得醫療機會

### + 「詩里叻盤谷銀行綜合卡」項目

銀行與詩里叻醫學院聯手，推出兩款銀行卡。一款是：「Be1<sup>st</sup> 智慧TPN小兔詩里叻卡」——「善心人士專用卡」。這是一款借記卡，除為持卡人辦理了意外險等多種權益外，持卡人還可參與支持詩里叻醫院的工作。銀行每發一張新卡，即向詩里叻醫院捐出100銖及50銖年費（首年除外），並額外捐獻刷卡消費金額的0.2%，用以幫助醫院的弱勢群體病患。另一款「威薩白金小兔詩里叻盤谷銀行信用卡」「快樂使用，展現善心」項目，賦予持卡人多種權益，包括每年刷卡消費超過300,000銖（自發卡日起計算），可獲得每年一次免費體檢的機會。銀行捐獻刷卡消費金額的0.2%。在持卡人將信用卡積分兌換為捐款時（1,000點可換100銖），銀行額外對每1,000點捐出100銖。項目進行4年來，銀行發行上述兩種卡超過一百萬張，向詩里叻醫院捐獻援助弱勢群體病人共計1.6億銖。

### + 資助移動醫療團隊，造福民眾

自2011年起，銀行連續為移動醫療慈善機構和移動牙醫診所提供出診服務費用資助，為弱勢民眾群體提供免費的普通病症和牙病治療服務。2018年銀行資助該慈善機構移動醫療團隊出診共計4次，出診地包括：甘烹碧府卡奴富拉武裡縣、尖竹汶府卡隆縣、素輦府磨策縣及曼谷市孔堤區等。4次就診民眾共計5,000人。銀行當地分行的經理及員工共同參與了活動，提供飲水並協助照顧、指引來就醫者，減輕醫生和護士的負擔，同時加強與當地民眾的友好關係。



## 為農民的富強助一臂之力

### + 「發展農業計劃」

作為國家食品安全的創造者，農民是國家建設的重要力量。但與之相悖的是農民遭遇收入和債務困境，從而影響到家庭和社區，影響到農業競爭力的提高，以及國家經濟的總體發展。盤谷銀行自2001年起啟動了「發展農業計劃」，其主要的宗旨就是增強農民的競爭力。銀行分階段支援農民，首先為其提供提高生產效率及產品品質的知識培訓，乃至支持農民聯合起來成立共同追求知識、共同尋找商機的聯合團體。2018年銀行在「發展農業計劃項目」下舉辦了多種活動，其中包括：

#### • 「以發展農業的方式進行良好管理」研討會

銀行按「發展農業方式」理念舉辦研討會，幫助農民應對更加激烈的競爭形勢，以及消費者更傾向於關注產品的品質與健康的消費習慣的變化。銀行特別邀請專家和成功的農民企業家傳授生產管理、市場行銷的知識，為農民的產業鏈創造更多價值，以生產出符合市場對品質、數量和時間需求的產品。由此幫助農民以更好的價格出售農產品。銀行榮幸邀請到泰國農業與合作社部部長吉沙拉·汶叻出席銀行舉辦的「農業4.0」研討會，並為大會開幕剪綵。出席會議的關注者達500多人。

#### • 「2018發展農業日」展銷會

銀行自2006年起，每年12月都會於隆總行大廈前廣場舉辦「發展農業日」展銷會。銀行鼓勵農民將生產的優質農產品直接銷售給消費者。這為農民和消費者直接交流溝通提供了機會，以期未來提高農產品的品質，同時為農民提供了銷售渠道。以往來參與展銷會的多位農民，已發展成為生意夥伴，聯手合作發展。

2018年參與「發展農業日」展銷會的農戶共計72家，產品銷售額達440萬銖。此外，展銷會上銀行提供QR碼支付服務，方便了購物支付，獲得參展農民及客戶的好評。為表彰和鼓勵參與計劃的農民，盤谷銀行向兩位成功培育植物新品種的農民企業家頒發了「發展農業獎」，分別是培育蘭花新品種「素麗」的 Proud Orchid 有限公司董事總經理億甲匿·丘乍能猜瑪納提，及培育出世界首個超級甜紅色玉米新品種—「暹羅紅寶石女皇」的 Sweet Seeds 有限公司董事總經理塔威塞·普拉博士。

## 為中小企業的騰飛提供動力

### + 中小企業匯率風險管理項目

匯率變動是經營國際貿易企業所面臨的主要風險。但泰國大量的中小企業還未能給予足夠重視和理解應對匯率風險的重要性。由此，銀行與官方及其他民間金融機構合作，提升中小企業主對相關問題的深刻認識與理解。同時為中小企業提供管理匯率風險的金融產品，並協助其估算可能產生的收入或成本，對公司經營進行高效管理。銀行參與在4個府區舉辦的中小企業培訓活動，其中包括：清邁、宋卡、春武里及呵叻府。801家公司參加了培訓。此外，銀行還根據相關規定為參與培訓並符合資質的中小企業提供了外匯期權（FX Option）服務。

### + 為中小企業提供「中小企業唯一財報」培訓

銀行舉辦「中小企業唯一財報」培訓課程，鼓勵中小企業以提交給稅務局的財務報表用於向銀行申請信貸。這將擴大中小企業獲得資金支援的機率，同時可以獲得滿足經營真正需求的貸款額度。此外還可協助官方獲得反映企業經營實際情況的資訊，以出臺切實幫助或鼓勵中小企業的針對性政策。上述培訓課程有助於中小企業客戶理解編制透明的財務報表，可以提升企業的管理效率，同時使中小企業客戶重視並理解官方的唯一財務報表措施，使企業及時轉變，合理應對由此產生的影響。銀行共計為春武里、清邁、宋卡、呵叻、拉廊府及曼谷市的1,117家中小企業客戶舉辦該項培訓。

### + 其他支持活動

銀行舉辦了多種支持中小企業的活動，如：知識培訓及研討會、帶領客戶實地考察最佳實踐（Best Practice）企業、與國外企業進行商務對接活動、銜接大學幫助業者獲得科研技術訊息，以創新技術提升產品附加價值；在銀行是隆總行大廈廣場前舉辦「中小企業展銷日」，為磨鑾中小企業協會成員提供展銷其產品的機會；以及製作各種知識宣傳節目，如：《中小企業的事業良友》，節目中提出大家關心的題目，與投資、財會、行銷、線上行銷及外國投資等方面的專家進行研究討論，為中小企業普及知識。《成功的秘訣》節目，講述中小企業成功背後的故事，給新一代企業家以啟示和鼓勵。上述兩個節目可以通過智慧中小企業團體（Smart SME）的電視和線上社交媒體（臉書和Youtube）收看。

## 擴大金融服務渠道，便利大眾生活

### + 為政府福利項目中的低收入人群及年齡65歲以上者開通「基礎存款賬戶」

為表達銀行作為永續經營銀行（Sustainable Banking）的理念，銀行與泰國銀行業公會的其他14家商業銀行合作，在鼓勵社會各界獲得金融服務，以支援國家經濟可持續並全面發展的方針下，提供「基礎存款賬戶」服務。「基礎存款賬戶」具備特殊條件：無最低起存額及最低餘額限制。此外，開戶人使用賬號配套的自動提款卡或借記卡進行存款、取款及轉賬時，免開卡費及年費。上述特惠條件，除降低使用金融服務的成本外，還提高了金融服務管理的效率。銀行自2018年10月起，為政府福利項目中的低收入群體及年齡65歲以上者開通了「基礎存款賬戶」服務，截止2018年12月31日，已為目標群體開立16,951個賬戶。

## 培養青少年

### + 青年成就基金會公司實務培訓項目

銀行重視青少年的培養。青少年是國家的未來。銀行以分享知識的方式為國家培養作為發展國家未來經濟基礎的新一代企業家。銀行與美國非盈利機構— Junior Achievement 駐泰機構聯手，開展青年成就基金會公司實務培訓 (JA Company Program)。這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。培訓課程包括成立公司，以賣股方式籌集資金，制定商業計劃，成功執行商業計劃，生產商品進行實際銷售，以及清算結業等內容。該項課程使學生獲得公平競爭，並重視企業社會責任的經營經驗。通過此項目，銀行為感興趣的管理人員和員工提供成為「教師自願者」的機會，為學生傳授工作經驗和知識。

34

2018年，參與該項培訓的學校共計30所，其中曼谷學校11所，內地各府學校19所，接受培訓學生達858人。此外，還設有產品銷售競賽活動，參加競賽的學校為14所，項目集資總額達225,500銖，銷售額達312,264銖，淨利潤為136,481銖。學生將全部淨利潤回饋給社會。在工作時間參與本項培訓的銀行員工教師志願者共計16人，工作時間336小時。

### 熱愛、傳承傳統文化

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。2018年，80所學校參加比賽。獲獎學校還獲得赴洛坤府、北碧府及曼谷市等3個府的學校表演的機會。



#### 支持青年成就基金會公司實務培訓 (JA Company Program)

類型	金額 (銖)
項目資助金	1,577,000
自願者工作時間價值*	135,930
舉辦活動所用物資款	102,000
<b>總計</b>	<b>1,814,930</b>

備註：\*自願者工作時間價值 = 自願者工作時間 × 參與項目的員工的平均薪酬

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，銀行每年舉辦24次「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。該項活動吸引了曼谷市沙吞一巷克立親王學院，即表演會場附近的青少年，絡繹不絕地來報名學習。

銀行連續第四年舉辦發展文學的「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，邀請國家級藝術家瑠哇叻·蓬拍汶先生前往全國五個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。

## + 降低對環境的負面影響

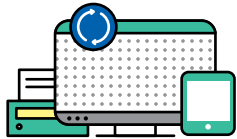


### 承諾



高效使用自然資源與能源，對環境友善，減低對地球暖化的影響。

### 2018年工作成果



1

改善設備，提高能源使用率。



2

採購商品、使用服務均須對環境友善。



3

溫室氣體排放數據的收集，擴大到總行辦公樓群和全國各分行。

### 重要性

當今對自然資源和環境的破壞日益加重，乃至影響到人類的健康、生活、生產及服務，乃至國家經濟與社會的發展。倘若放任惡化，國家、社區，乃至銀行均無法持續發展。銀行深刻意識到自然資源和環境作為生活和持續發展根基的重要性，並醒悟到銀行的經營或許對自然資源和環境產生或多或少的負面影響。銀行由此致力於保護環境、提高資源使用率，對於減低由於全球暖化造成的變化問題，以及完成聯合國永續發展的目標給予足夠的重視。銀行出臺了愛惜能源政策，規定銀行各級管理人員和員工有義務愛惜能源；制定對環境友好的採購原則，鼓勵員工和各利益相關方意識到愛惜能源的重要性。為能清楚、系統地執行相關工作，銀行設立了能源管理工作小組，使相關管理工作遵照銀行的政策執行。

## 管理方針

銀行非常重視環境管理，設立跟蹤銀行用電、用水、紙張及溫室氣體排放管理項目，用以制定高效率，成果顯著的管理方針。此外，銀行還參照國家制定的愛惜能源計劃，到2030年將溫室氣體排放降低20-25%的目標，制定了降低溫室氣體排放的長期目標。銀行首先在包括是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、第三號辦公樓及盛通他尼大廈等總行5座辦公樓實行，下一階段將拓展到全國各分行。

### 能源管理工作小組

為使愛惜能源管理更具效率，銀行設立能源管理工作小組，負責檢查能源使用情況，以及收集整理銀行能源及溫室氣體排放信息，並向銀行高級管理人員報告。同時負責為管理人員和員工舉辦愛惜能源培訓或活動。銀行每年設立相關預算不少於100萬銖。除上述工作委員會外，銀行還設立了機構內部能源檢查評估工作小組，及機構內溫室氣體排放與吸收分析報告製作小組，以支持銀行的能源和環境執行工作。

#### + 能源管理工作小組

職責和責任如下：

- + 按照銀行愛惜能源政策執行能源管理工作；
- + 銜接相關部門，尋求其執行愛惜能源政策和能源管理實行方針的合作。並負責舉辦針對每個部門的愛惜能源的培訓或活動。
- + 監管能源管理工作，使之更具效率，具體執行內容如下：
  - 收集各相關部門的能源使用資訊；
  - 檢查相關部門的能源使用情況；
  - 依據各部門的工作執行報告，檢查各工作部門的工作結果及能源管理情況。

+ 向高級管理人員報告執行工作成果

+ 經常性複核愛惜能源及管理能源政策，同時收集整理關於政策及能源管理辦法的建議，並報告給高級管理人員。

#### + 機構內部能源檢查評估工作小組

負責檢查及評估機構內部能源管理辦法。

#### + 機構內溫室氣體排放與吸收分析報告製作小組

負責制作並檢查溫室氣體排放與吸收報告，以及高效存儲資訊。並負責報告內容覆蓋全部對環境產生影響的重要活動。

### 愛惜能源政策

銀行頒佈愛惜能源政策，作為機構鼓勵高效使用能源的指導方針，使之產生最高效益。銀行還通過銀行網站向公眾宣傳上述政策。政策的核心是，規定按照銀行愛惜能源指導方針執行工作是銀行各級管理人員和員工的責任。此外，銀行還鼓勵支持在銀行內外實行愛惜能源和環境工作。同時，舉辦活動加強各級管理人員和員工的重視。

## 跟蹤、檢查並評估愛惜能源及環境工作執行成果

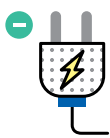
銀行設定了持續、系統的跟蹤、檢查並評估愛惜能源及環境工作執行成果流程，以使能源管理更適合於經營並達成既定目標。銀行設立了負責能源工作的部門，專門負責能源管理系統，向上級管理者報告能源管理系統的工作執行情況，並覆核管理情況，以及每年制定能源管理系統的改善方針等。銀行聘請第三方認證機構（Third Party Verification Body）核查銀行管理溫室氣體排放或碳足跡（Carbon Footprints）資料，以使銀行獲得正確、合理的資料，用於制定降低對環境產生負面影響的計劃。此外，銀行還授權能源管理工作小組，負責檢查、分析執行計劃的工作結果，如發現工作執行未能達到既定目標，工作小組將分析其原因，並提交進一步的解決方案。

## 能源及資源使用目標（2018-2020年）

銀行制定了能源和資源使用目標，以表達參與協助解決氣候變暖的決心。銀行使用2016年的資料為基礎，這是由於該年度銀行首次將報告的資料收集涵蓋總行5座辦公樓，包括：是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、第三號辦公樓及盛通他尼大廈等。2018年，銀行將報告內容擴大到總行辦公樓群和全國各分行，以涵蓋機構的全部地區和經營。這將帶動銀行對環境的管理更具效率。至此，銀行還將對基礎資料進行調整，以便符合報告的資訊範圍，作為未來制定目標的依據。

### + 2020年目標

#### 1 降低資源的使用量\*



降低電力使用 5%



降低紙張使用 5%



降低用水 10%

#### 2 降低經營中的溫室氣體排放\*



降低溫室氣體範疇一類及範疇二類排放 5%



降低溫室氣體範疇三類排放 10%

備註：\* 參照2016年數據

## 重要的執行工作與活動

儘管銀行從事金融業，未直接對環境和自然資源造成重大影響，但是，銀行仍重視並針對環境和能源造成的影響安排相關管理工作。2018年銀行執行了以下主要工作：

### 改善設備，提高能源使用效率

- **更換LED燈** 銀行裝修辦事處和分行，更換照明燈、消防通道照明燈及緊急照明燈，將原來的普通螢光燈換為LED燈，以節約用電。2018年，銀行重新裝修17家分行，其中分為曼谷及週邊府區12家，內地各府5家。
- **為輪班工作的分行或操作中心更換變製冷劑流量多聯式空調系統 (Variable Refrigerant Volume) 或製冷劑流量系統空調機 (Variable Refrigerant Flow)**，以提升節能效率。這是因為上述類型的空調機使用了自動製冷調節技術，可以自動調節製冷輸出功率，達到精準控制室溫的作用，與其他類型空調相比，可以節電達20-30%。
- **為拍喃三辦公樓更換自來水立管給水系統 (Main Riser Cold Water System)**，將原有全部自來水管換為無規共聚聚丙烯管 (Polypropylene Random Copolymer Pipe: PPR)。該種管材符合德國DIN8077/8078工業標準，具有高強度特性的品質。防止因水管銹蝕老化造成漏水問題的發生。

### 對環境友善的商品及服務採購

- **綠標、5號節能標及碳標識** 銀行審慎使用對環境友善並符合國際標準的設備。如：使用符合ISO14001標準，並擁有顯示對環境友善的綠標 (Green Label) 的多功能印表機的碳粉。銀行還選擇使用對環境友善的LED燈，辦公樓使用低揮發性有機物 (Low Volatile Organic Compound) 油漆。
- **低溫模式標識 (Cool Mode)** 銀行為女員工設計並剪裁了新制服。該套制服的設計獲得了低溫模式標識認

證。上述新制服具有散熱性好，穿著涼爽、易清洗的特性，可降低空調使用，降低洗滌用水量。

- **設計改裝銀行辦公樓**，實施能源部或建築物能源守則 (Building Energy Code: BEC) 的建築節能標準。如：使用色彩合適的原材料、使用耐用材料及循環使用材料等。
- **使用二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 排放量明顯低於普通驅動系統的混合動力 (Hybrid) 汽車**。目前銀行全部使用混合動力汽車，降低了有毒氣體的排放，並且節省了油費。

此外，銀行重視電子設備的管理，以降低對環境的負面影響。減少如：傳真機、影印機、掃描器及印表機等專業電子設備的使用，以多功能設備代替，以提升工作效率，節約電力及維護費用。

### 垃圾與廢物處理

銀行堅持減少使用、重複使用和循環再造的3R原則 (Reduce, Reuse and Recycle) 處理經營過程中產生的垃圾及廢物。如：紙張循環再造項目，遵照國際標準完善、正確處理電子垃圾項目，以及拍喃三辦公樓排放污水再利用項目等。

#### + 垃圾處理

銀行規定需對垃圾進行分類處理，具體如下：

- **非危險類垃圾或普通垃圾** 如：針對廢紙、紙袋、塑膠袋或員工用過的食物包裝製品，銀行對其進行分類並聯繫政府相關部門收集、儲運，並以正確的方法進行處理。關於銀行辦公用紙，銀行宣導減少使用 (Reduce)，各部門對紙張進行分類，重複使用 (Reuse)，並設定印表機或影印機密碼，以降低無人領取文件的列印數量。同時集中不再使用的紙張送進循環再造程序 (Recycle)。此外，銀行



還實行了無紙化作業（Paperless）計劃。宣導員工降低工作中對紙張的使用，而以電子途徑或設備代替以往以紙張方式提交信件、通知、會議用文件或會議報告。

- **危險垃圾如：**螢光燈管、電池。銀行進行分揀後，聯繫政府相關部門收集、儲運，並以適當的方法進行處理。同樣，電子垃圾（e-Waste）或過期電器或電子產品，銀行以循環再造的方式對其進行適當的處理，分解貴重金屬進行再利用。銀行聘請符合國際標準的電子垃圾處理專業公司進行上述作業。

## + 廢水處理

銀行每一棟辦公樓都設有符合法規標準的廢水處理系統。此外，拍喃三辦公樓排出的廢水，經過廢水處理系統的處理後，用於澆灌辦公樓周圍的綠化帶。

## 樹立重視的意識

銀行舉辦了2018年「磨鑾愛惜能源」活動，邀請專家做專業知識的講解，題目為：「根據法律常識治理建築內能源的有效管理系統」及「愛惜能源，節約自己，造福國家」。上述活動，為銀行500多位員工普及了知識，並樹立了重視愛惜能源與環境的意識。活動得到了政府部門的支持與合作，這些部門包括：國家能源部發展替代能源與節能廳、京都電力機構及京都自來水公司等。

## 改善資訊管理

制定能源與環境管理計劃需要完整且完全的資訊。2018年，銀行擴大對用電、用水及公務汽車燃料油等相關資訊的收集，使之在原來只涵蓋是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、第三號辦公樓及盛通他尼大廈等總行5座辦公樓的基礎上，擴大到涵蓋全國各分行（電力使用資料未包括租用辦公樓和購物中心內分行）。此外，銀行還開始收集員工商務旅行的飛行里程資料，使銀行資訊收集類型覆蓋更廣。

關於溫室氣體排放的資料收集及評估，銀行自2014年開始實施，同時僅規定對一座辦公樓，即是隆總行大廈進行評估。到2016年，銀行將評估範圍擴大到總行5座辦公樓。因此，為與機構的工作特點保持一致，2018年對溫室氣體排放資料的評估目標，選擇以2016年的資料為基礎。無論如何，為使報告的資料涵蓋整個機構的執行工作，2018年銀行擴大了資料的收集範圍，包括總行辦公樓群，以及除購物中心內的分行或租用辦公樓外的全國各分行。銀行還制定了未來工作目標，對資料基礎年進行改變，使之與變化的報告範圍保持一致。

銀行對溫室氣體排放的評估工作，依照溫室氣體排放管理機構（公共機構）的規則（2016年10月版）執行該規則等同於 ISO14064-1 標準中的規定。溫室氣體排放指數（Emission Factor）引用了政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006）及溫室氣體排放管理機構（公共機構）的規則。此外，銀行每年對溫室氣體排放進行核實，核實工作由溫室氣體排放管理機構（公共機構）註冊的檢查員操作。保證限制等級（Limited Level of Assurance）及重要等級（Materiality）為 5%。同時銀行每年定期註冊溫室氣體排放或碳足跡。




### 參與碳補償支持自願性碳市場項目

銀行參與由溫室氣體排放管理機構（公共機構）「第五屆碳補償支持自願性碳市場項目」。上述項目的宗旨是創造碳信用需求，推動泰國自願性碳市場的發展。銀行從在泰國溫室氣體自願減量項目（Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER）中註冊的公司購買碳補償4,758噸二氧化碳當量。上述碳補償量等於2017年銀行經營產生溫室氣體排放量的20%（僅包括銀行總行5座辦公樓）。

### 能源使用重要數據

40

+ 能源使用總量為 562,889兆焦耳<sup>1</sup>，包括：

 116,978 兆瓦/小時<sup>2</sup>


- 電力使用量換算為能量等值於421,121兆焦耳 (75.8%)。

 24,965 公升

- 備用發電機與消防用水泵所用柴油用量等值於909兆焦耳 (0.2%)。

 126,598 公升<sup>3</sup>

- 汽車柴油用量等值於4,611兆焦耳 (0.8%)。

 4,328,083 公升<sup>3</sup>

- 汽車汽油用量等值於136,248兆焦耳 (24.2%)。

備註：<sup>1</sup> 計算方法參考國家能源部發展替代能源與節能廳能量轉換值。

<sup>2</sup> 參考京都及地方電力機構電錶資料。

<sup>3</sup> 參考銀行用油資料系統資料。



+ 商務旅行飛行里程  
313,214 公里



+ 用水量  
銀行用水量為  
640,738 立方米<sup>4</sup>  
備註：<sup>4</sup> 引用京都自來水公司及地方自來水公司的水錶資料。



+ 廢水再利用量  
銀行利用經過處理的廢水用於澆灌拍喃三辦公樓周圍的綠化帶  
45,207 立方米<sup>5</sup>  
佔銀行全部用水量的7%。

備註：<sup>5</sup> 計算自拍喃三辦公樓的全部用水量減去空調機製冷系統用水。

## + 溫室氣體排放量



**溫室氣體範疇一類** 銀行控制並監督結果的溫室氣體範疇一類包括：二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、一氧化二氮 (N<sub>2</sub>O)、六氟化硫 (SF<sub>6</sub>) 及氟氯碳 (CFC)。計算自備用發電機與消防用抽水機所用燃油量，銀行公務車的使用量，空調系統製冷劑及消防滅火劑的洩漏等。評估資料參考採購資料及從各個辦公樓中汙水處理系統中化糞池 (Septic Tank) 產生的沼氣。



**溫室氣體範疇二類** 銀行控制並監督的溫室氣體範疇二類為二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)。以銀行用電量計算。用電量參考京都和地方電力機構資料。



**溫室氣體範疇三類** 銀行控制並監督的溫室氣體範疇三類為二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)。用水量參考京都和地方自來水公司的電錶資料。用紙量按紙製品的採購量評估。

單位：噸二氧化碳當量

溫室氣體排放量	2016 <sup>6</sup>	2018 <sup>7</sup>	2018 <sup>8</sup>
溫室氣體範疇一類	3,712	3,427	12,189
溫室氣體範疇二類	21,720	19,061	68,093
溫室氣體範疇三類	597	573	1,473

41

備註：<sup>6</sup> 基礎資料年的報告範圍涵蓋總行5座辦公樓。

<sup>7</sup> 報告資料範圍涵蓋總行5座辦公樓。

<sup>8</sup> 報告資料範圍涵蓋是隆總行大廈及全國各分行。購物中心內分行和租用辦公樓除外。

## + 垃圾量

### • 非危險垃圾



• 普通垃圾，交由政府相關部門進行安全掩埋 1,053 立方米<sup>9</sup>。



• 辦公用廢紙及銀行支票用紙，送進垃圾處理廠循環再造 510 噸<sup>10</sup>。

### • 危險垃圾



• 用過或廢舊的電子設備，僱用獲得標準認證的電子垃圾處理公司進行循環再造處理 98.13 噸<sup>11</sup>。

備註：

<sup>9</sup> 參考支付給挽叻區與然那瓦區政府的垃圾處理費金額，涵蓋總行5座辦公大樓。

<sup>10</sup> 參考全國各分行送往紙漿廠進行循環再造的辦公用紙及銀行支票用紙量。

<sup>11</sup> 參考全國分行送往電子垃圾處理公司的用過或廢舊電子設備數量。

## + 開發數字與創新技術

努力創新，迎接數字時代的變革，隨時準備好應對未來的變化。





### + 樹立機構的創新意識與形象

利用現代技術開發產品與服務，為銀行的經營和形象樹立信心。



### + 保護信息安全及客戶個人隱私

保護信息安全是樹立客戶及用戶信心的最關鍵因素。



### + 提高客戶滿意度

推出客戶滿意的優質產品與服務。

## + 樹立機構的創新意識與形象



### 承諾



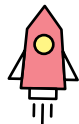
提升創新能力，採用先進技術開發滿足客戶需求的產品與服務。加強與各機構部門的合作，鼓勵、提升金融技術初創公司的發展。

### 2018年工作成果



1

設立銀行創新部



INNOHUB

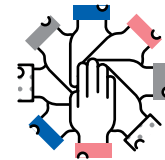
2

舉辦第二期盤銀創新項目  
(Bangkok Bank  
InnoHub Season 2)



3

支持法政大學舉辦程序設計馬拉松 (Hackathon) 活動，激勵大學生發揮創新思想。



4

成為 InnoSpace (Thailand) 有限公司的創始成員。這是由政府、民間機構及國外領先機構共同創立的。其宗旨是將其打造成為全面支持和發展泰國及國際初創企業的中心。

## 重要性

先進的技術為銀行的經營帶來了機遇和挑戰。現代的新型技術有助於銀行提供更好滿足消費者需求的新型產品與服務，並帶進新的商機。但同時，技術的變革也使銀行不得不面臨更大範圍、更激烈的，來自銀行業內外的競爭。抓住機遇，建立防禦挑戰體系須密切注視技術進步和銀行業的競爭格局，並與時俱進，保持進步。銀行重視樹立創新意識和機構形象，重視創新思想，滿足消費者的需求。銀行致力於開發設計形式更適合於各類客戶的多元化的金融產品與服務，希望客戶的經濟實力與銀行的競爭優勢長期同步發展。此外，銀行持續改善工作架構，研發創新，提高機構的潛力，堅守「事業良友，家庭良伴」的理念，為客戶創造良好體驗，陪伴客戶在各種變革中成長進步。

## 管理方針

目前，技術的迅速變化，使銀行必須改變經營理念和方法，以及時應對上述變化。銀行設立 InnoHub 團隊，其隸屬總裁部。其工作目標是：研發新型技術，舉辦創新活動，如：盤銀 InnoHub 加速器項目（Bangkok Bank InnoHub Accelerator）。2018年，銀行將 InnoHub 團隊改造成為創新部（Innovation Department），與銀行內外各機構合作，全面支持與推動創新工作的執行。作為銀行卓越創新中心（Innovation Center of Excellence），負責研發金融技術及數字技術，啟動適合於銀行的新型商業模式，與盟友建立各種方式的合作，培訓人才，使之具備適應不斷變化形勢的必要技能。銀行致力於將卓越創新中心打造成為聚集專業人才的中心，鼓勵通過實際操作，在邊試錯邊學習的時期，利用新型創新程序，鑽研、發明及開發創新；並成為推動創新活動的機構，為銀行業務部門及支持部門、集團下屬企業、業務同盟、客戶及社會創造利益。

銀行創新活動主要側重兩個基本方面：

- 利用新型技術提升目前開發產品及服務的潛力，以滿足客戶的需求，並為客戶提供良好的服務體驗。
- 擴大服務途徑，以使客戶獲得更加便利、快捷的服務。

創新部制定工作方針，以完成既定的工作目標，具體如下：

- 研究、關注技術動向，為銀行業務部門開發技術解決方案。與銀行外部部門如：大學院校、科研機構、政府創新部門等進行合作，交流各種信息。
- 隨時關注各行業發展形勢及相關技術情況，尋找商機，早期發現對銀行經營的威脅，並將所獲得的信息用於制定商業策略。
- 推動新產品的產生。
- 為銀行各部門提供顧問建議，協調舉辦各種創新活動，如：盤銀 InnoHub 加速器項目（Bangkok Bank InnoHub Accelerator）。
- 支持創新部的執行工作，如：監管、知識產權管理、法律法規、日常業務等方面的工作。

無論如何，利用現代化技術開發的新型產品與服務的便利度還不夠，或使用服務時還會遇到一些問題，或者對客戶或其他人產生一些無法預料的負面影響。針對這些問題，銀行對上述產品及服務進行小範圍的測試，並加入泰國國家銀行的監管沙箱 (Regulatory Sandbox)，同時監督測試結果，並不斷改善，以使銀行的產品和服務的使用更安全、便利，並切實造福用戶。

## 重要活動

### + 盤銀 InnoHub 加速器項目 (Bangkok Bank InnoHub Accelerator)

2017年，第一期盤銀 InnoHub 加速器項目 (Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 1)，對世界級領先金融技術初創企業進行篩選、培訓及培養，為時12週。最終來自世界32個國家的119家初創公司參與了本次活動，其中僅8家公司獲選進入項目。入選本項目的5家公司獲選參與技術與商業概念性驗證 (Proof of Concept)。FundRadars (Siam Square Technology (Thailand) Co., Ltd.) 作為參與活動的8家公司之一，獲選參與磨鑿證券 (大眾) 有限公司的FundRadars項目合作，負責開發BF Application手機應用程序。該程序協助共同基金投資人可以便利地獲得投資信息。BF Application手機應用程序已於2017年11月正式啟動使用。

銀行於2018年年底舉辦第二期盤銀 InnoHub 加速器項目 (Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 2)，並將於2019年年初結束。報名參與的128家公司來自世界28個國家。銀行對5類技術給予高度重視，主要目標是增強銀行產品及服務的開發能力。具體內容如下：

- **創造獨特的客戶體驗 (Creating Unique Customer Experience)**

為客戶打開對新技術的體驗，如：使用人工智能聊天機器人 (AI Chatbot) 回答問題，或推出適當的產品或服務等。

- **數字化與自動化 (Digitalization and Automation)**

開發數字化的工作流程技術，及方便、快捷、高效的自動化系統。如：利用人工技術製作自動化程序，以降低繁雜的工作程序。

- **未來中小企業解決方案 (Future SME Solution)**

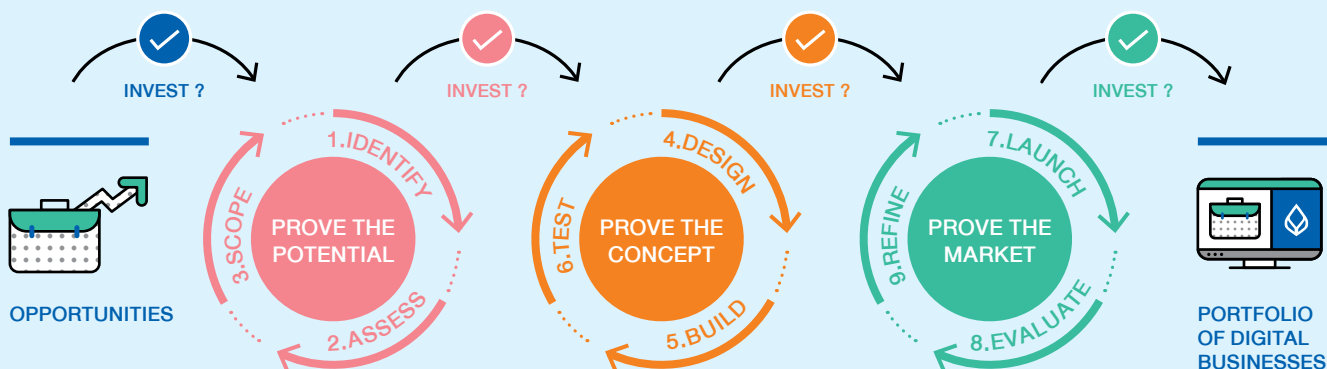
支持中小企業的解決方案，提供靈活的經營管理服務，並使之迅速成長。如：支付、網上管理賬戶操作、各種經營管理工具，以及通過人工智能進行貸款分析等。

- **創新型支付 (Innovative Payment)**

新型支付技術，如：臉部識別系統 (Facial Recognition)、臨近性技術 (Proximity Technology) 及跨境支付 (Cross Border Payment) 等。

- **探索前沿技術 (Discovering Cutting Edge Technology)**

探索前沿技術，因為現今時代時刻都產生超出想像的創新技術。







#### + 銀行網頁升級項目

數字時代，技術與交流渠道對人們的行為起到重要作用，使人與人之間隨時隨處可以迅速的溝通交流，無任何阻礙。銀行在“大道至簡”（Speed and Simplicity）理念下，對 www.bangkokbank.com 網站進行了升級，使之更現代、美觀，且便捷易用。客戶可以簡便快捷地查找到所需的產品及信息，並可以在電腦、智慧型手機、平板電腦上迅速顯示適合的搜索結果，為銀行的客戶留下深刻的印象和體驗。

銀行升級網頁，包括更新格式、圖像及內容，使之更時尚、更具吸引力、更精簡、更易懂並更易獲得。提升原有功能，增加新功能，提高客戶的使用便利。如：查看詳細信息，比較信用卡和借記卡的信息，選擇適合於客戶的共同基金，內容更多樣化，提升收集用戶統計資料功能，對相關資料進行更精確的分析；並為興趣愛好者從銀行網站上提取有用的公共金融信息（如：匯率、利率等）開闢路徑連接應用程序介面（Application Programming Interface: API）。

#### + 國家數字身份驗證計劃

##### （National Digital Identification: NDID）

現今操作金融業務的數量迅速上升，特別是通過電子渠道操作的業務量更大。由此產生盜用或欺詐風險。因此，為降低上述風險，為客戶提供便利，銀行須設立迅速、可靠的驗證客戶身份的程序。銀行測試並採用臉部識別技術（Facial Recognition），用以提升赴分行辦理業務的客戶驗證身份程序的水平。預計2019年正式投入使用。

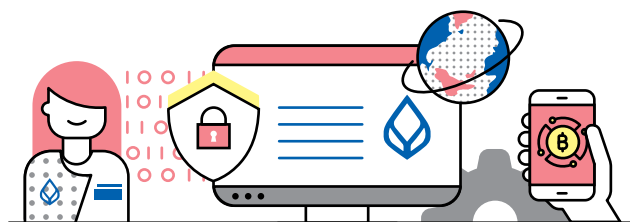
#### + 自動櫃員機

銀行開發了自動櫃員機，該機可以操作各類支付業務，接受紙鈔與硬幣充值，使客戶可以在同一櫃員機上，便利快捷地操作支付服務費用與充值業務。不必在分行站排等候，並且享受到良好的體驗。

## + 保護信息安全及客戶個人隱私



### 承諾



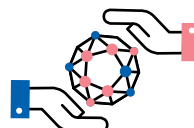
成為一個擁有信息安全管理的銀行，並在鼓勵、支持銀行業信息技術的安全協調方面發揮作用。

### 2018年工作成果



1

測試網絡釣魚 (Phishing Drill)，通過發送釣魚郵件給員工，為員工樹立防範意識，並學習正確應對網絡詐騙。



2

鼓勵支持泰國銀行業信息技術安全聯絡中心 (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT) 的工作。

### 重要性

數字時代，信息對銀行的經營具有重大意義。除利用信息分析經濟走勢，制定機構經營戰略外，還可以通過對信息的深度分析，瞭解和預見個人的行為習慣，有助於銀行開發出不同於競爭對手，有利於客戶的新型產品與服務。但同時，如發生網絡威脅，信息安全無法保障時，同時會產生嚴重的風險。

保護信息安全，不僅限於防止信息丟失，以免無法找回利用，還包括保護信息不被篡改、盜竊或被錯誤利用。這些都將對銀行的信譽及信任造成損害，客戶對銀行失去信心，包括對信息所有者造成影響，造成銀行可能涉嫌違法。因此，保護信息安全始終是銀行重視的工作。

## 管理方針

銀行引進技術，用以保護信息安全，避免發生信息丟失、洩露、被篡改，防範未經允許即使用信息的發生。並規定信息用戶按類型使用信息的權利，以防範信息洩露；以密碼方式防範保密信息的洩露；攔阻盜取機構信息的惡意軟件或惡意攻擊軟件；謹慎防範造成服務暫停或損害信息的網絡攻擊。此外，銀行還持續為銀行員工組織培訓提高知識和能力，使其意識到瞭解各類網絡風險的重要性，謹慎防範網絡攻擊；防範信息被盜取，用以進入銀行系統，盜取個人財產的事件。

## 保護信息安全計劃

銀行重視管理信息安全，以防範、降低產生的嚴重程度並修復可能的負面影響。銀行制定了保護信息和網絡安全政策，其中規定須對政策定期進行重估及改善，使之與現今的形勢相適應。此外，銀行還指令風險管理部門負責照管、監督銀行總體風險，並制定有效的風險管理措施。

銀行設有信息技術安全管理部門，負責制定信息安全及網絡風險管理措施，監管各部門按既定標準執行工作。每年對可能對銀行信息保存產生影響的技術風險進行評估。制定建立信息安全意識的培訓計劃，並制定相關部門培養人才計劃，使之具備保護信息安全的技能，以應對網絡風險的發生。

信息技術安全管理部門的執行工作，每年定期接受內部稽核部門的監督、檢查及評估。所獲評估結果與建議，用以改善工作執行計劃，提高工作效率。

## 信息技術安全及網絡安全政策

關於保護信息安全方面，除技術這一重要的組成因素外，須具備保護信息安全的管理体系，使機構具備高效應對網絡攻擊的靈活性。銀行制定了信息技術安全及網絡安全政策，作為覆蓋國內外各部門的管理指導方針，符合信息安全管理國際標準 ISO/IEC 27001: 2013。

## 樹立信息安保意識

銀行堅信理解信息安全的重要性，樹立信息安保意識是樹立機構、銀行服務部門及客戶防範意識的最重要行動。銀行不斷地為員工及相關人士宣傳普及相關知識。內容特別強調保護客戶的個人信息、個人隱私，這也是銀行的重要職責。

關於員工對信息安全及網絡安全的理解及樹立防範意識，銀行以短文、信息圖、視頻，以及通過銀行內部網站定期舉辦有獎競答活動的方式宣傳相關的信息知識。銀行還制定了保護信息安全須知，並對每位新員工於就職前進行培訓。同時，還在銀行內部佈告欄張貼，特別是張貼在比較顯眼的位置。

## 資訊安全和網絡安全政策的重要內容

1



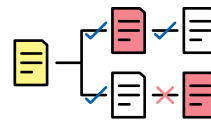
關於信息安全及網絡安全風險管理 (Information Security and Cybersecurity Risk Management)，標注風險類型，評估並分析風險，降低風險，監督、報告風險結果。

2



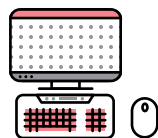
信息技術資產管理 (Asset Management)，作為管理指導方針，管理自啟用硬體、軟件及信息，直至停止使用等全部過程。

3



存取控制 (Access Control)，其中規定了用戶存取信息的方式、用戶許可權及責任範圍等。

4



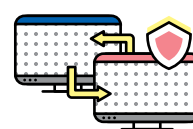
實體及環境安全 (Physical and Environmental Security) 管理，規定了實體地點、設備及環境管理，以保護信息技術資產的安全。

5



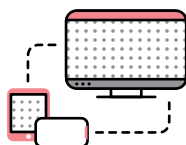
操作安全 (Operation Security) 與執行工作的指導方針制定相關，使操作更安全。如：謹慎關注威脅產生、製作報告、控制變化、尋找漏洞並解決產生的漏洞等。

6



通訊安全 (Communication Security)，與系統使用及信息交流安全有關，保證信息存取安全。

7



移動設備及遠端存取 (Mobile Device and Remote Access) 管理，與從外部使用具備安全管控的設備存取訊號及進入系統相關。

8



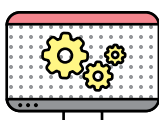
第三方管理 (Third Party Management)，關於與銀行合作的，進行安全系統開發和管理的公司或協力廠商的管理程序。

9



系統採集、開發與維護 (System Acquisition, Development and Maintenance)，關係到設計、開發及改變系統，使之安全穩定。

10



事故應變與管理 (Incident Response and Management)，關於制定管理安全事故的執行指導方針。

11



業務持續管理 (Business Continuity Management)，關於制定計劃，隨時應對網絡風險或信息安全事故的發生。

12



信息安全與網絡安全培訓 (Information Security and Cybersecurity Training)，關於為員工舉辦培訓課程，樹立網絡風險意識。

## 與外部機構合作，創建網絡安全

謹慎關注並準備應對網絡威脅，不得不取得銀行外部機構的合作，交換信息，做好及時的應對準備。銀行在泰國銀行業信息技術安全聯絡中心 (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT) 發揮著重要作用。該機構的成立宗旨即是推動泰國銀行業的合作，建立網絡的安全與穩定。此外，銀行還與泰國電腦緊急應變中心 (Thailand Computer Emergency Response Team: ThaiCERT) 及金融業信息分享與分析中心 (Financial Sector Information Sharing and Analysis Center: FS-ISAC) 交換信息。上述機構作為國際信息安全威脅的信息交換中心，利用相關信息分析網絡狀況，並做好應對的準備。

## 重要的工作與活動

銀行執行信息安保標準，以保護重要信息的安全。同時，投入現代化的標準保障技術，並與多處觀察網絡信息威脅的工作網保持聯繫，接收各類關於網絡威脅的信息。對所獲信息進行分析，觀察網絡攻擊行為，隨時準備應對。此外，銀行的網上服務，須對服務推出前和推出後的安全進行定期測試，保障服務的安全平穩性。

2018年，通過銀行各種渠道得到的客戶對於侵犯個人信息權的投訴，共計15起。銀行對此進行了核實，未發現由於網絡威脅造成客戶信息洩露。未發現對上述信息的侵權。

### 員工執行工作時關於信息安保的10項須知

- |  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>1</p>  <p>安全保存與銷毀文件。</p>             | <p>2</p>  <p>嚴格按照規定進入保險庫及信息中心。</p>                  | <p>3</p>  <p>在銀行工作期間須佩戴員工卡。</p> | <p>4</p>  <p>設定難度較高的密碼，並向他人保密。</p> |
| <p>5</p>  <p>不發送不適宜的郵件。</p>             | <p>6</p>  <p>始終按協定內容使用互聯網。</p>                      | <p>7</p>  <p>每次離開座位時均須鎖定螢幕。</p> | <p>8</p>  <p>不擅自安裝軟件。</p>          |
| <p>9</p>  <p>每次以電腦或電子設備連接銀行系統須獲得許可。</p> | <p>10</p>  <p>如發現異常危險，請通知技術服務中心 (Service Desk)。</p> |   |   |

## 獲得信息安全國際標準認證

2018年，銀行獲得ISO/IEC 27001: 2013標準認證。這一標準是獲國際認可的信息安全系統管理的標準。銀行獲得泰國銀行同業間大額泰幣電子轉賬系統 (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) 認證，以及支票影像清算與歸檔系統 (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) 認證。這是一款銀行同業間通過支票影像託收代替正本支票託收的系統。獲得上述標準認證反映出銀行對於信息安全管理之穩定品質，銀行為此感到自豪。銀行仍將致力於提升其他工作系統的信息安全管理標準，樹立客戶的信心，防範客戶損失的產生。

## 管理電子垃圾 (e-Waste Management)， 防範信息洩露

銀行重視對於信息的整個生命週期的安全管理，以確保無任何信息殘留在不再使用的信息儲存設備上。銀行依照美國軍方DOD 5220.22M標準執行電子垃圾處理。銀行自2015年起使用這一最高級別的標準。在執行上述標準的情況下，對信息儲存設備，如硬盤進行粉碎化處理，以確保儲存的信息不會洩露。經過銷毀處理的物質送入循環再造系統再利用，這是一種愛護自然資源的做法。



## อีเมลปลอดภัย ป้องกันได้เพียงไม่กี่คลิก

**เลือกกำหนดสิทธิ์อีเมลได้ 4 รูปแบบ ตามความเหมาะสมในการใช้งาน ได้แล้ววันนี้**

	การใช้งาน	อ่าน	แก้ไข	บันทึก	พิมพ์	คัดลอก (Print screen)	Forward	Reply
<b>Do not Forward</b>	สำหรับอีเมลและไฟล์แนบที่ต้องการจำกัดผู้รับ ห้ามส่งต่อไปยังคนอื่นนอกเหนือจากรายชื่อที่ผู้ส่งกำหนด	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Internal – Read/Edit/Save/Print</b>	สำหรับอีเมลและไฟล์แนบที่ยังมีการแก้ไขเนื้อหาพร้อมกัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Internal – Read/Print</b>	สำหรับอีเมลและไฟล์แนบที่ไม่ต้องการให้แก้ไขข้อความ แต่ต้องการให้ส่งพิมพ์ได้	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
<b>Internal – Read Only</b>	สำหรับอีเมลและไฟล์แนบที่ต้องการให้เปิดอ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

**ขั้นตอนง่ายๆ ในการกำหนดสิทธิ์อีเมลใน Outlook**

## จัดประเภทข้อมูลก่อนใช้ ปลอดภัยอย่างมืออาชีพ

ข้อมูล (Information) ถือเป็นทรัพย์สิน (Asset) สำคัญในการทำธุรกิจขององค์กร เพราะก่อให้เกิดความได้เปรียบ เสียเปรียบ และผลกำไรทางธุรกิจได้ ทำให้ต้องมีวิธีการควบคุมการใช้ข้อมูลตั้งแต่การเก็บ ส่งต่อ ทำลาย ฯลฯ เพื่อความปลอดภัย โดยแบ่งระดับการวัดความปลอดภัยตามระดับความสำคัญของข้อมูลเป็น 4 ประเภทดังนี้

**Public ข้อมูลสาธารณะ:**  
ข้อมูลที่ใช้กับสื่อมวลชนหรือหน่วยงานราชการ เช่น ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้า คู่สัญญา และผู้ถือหุ้นของธนาคาร ข้อมูลทางการตลาด ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ของธนาคาร แผนที่ ข้อมูลข่าวสารของธนาคารในวารสารสิ่งพิมพ์ ข่าวสารต่างๆ ข้อมูลเผยแพร่ของธนาคารประจำปีของธนาคาร เป็นต้น

**Internal ข้อมูลภายในธนาคาร:**  
ข้อมูลสำหรับใช้ภายในธนาคารหรือเฉพาะหน่วยงานเท่านั้น ห้ามนำไปเผยแพร่ภายนอก เช่น ข้อมูลงบการเงินฝ่ายของธนาคาร ข้อมูลการปฏิบัติงานในรูปแบบของคู่มือ เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน ระดับคำสั่ง ข้อมูลรายงาน บันทึกการประชุม หรือข้อมูลในบันทึกช่วยจำ (Memorandum) เป็นต้น

**Confidential ข้อมูลลับ:**  
ข้อมูลที่ใช้เพื่อการดำเนินงานเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น แผนปฏิบัติงานทางกลยุทธ์ของธนาคาร ประสิทธิภาพงาน ข้อมูลประวัติการแพทย์ของพนักงาน ข้อมูลเงินเดือน ข้อมูลทางบัญชีของลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับลูกค้า สถาบันสมาชิกใช้ข้อมูลของหน่วยงาน ข้อมูลค่าใช้จ่ายของสาขา หรือความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Security Parameter) เป็นต้น

**Secret ข้อมูลลับเฉพาะ:**  
ข้อมูลที่ใช้กับได้เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น เช่น รหัสลับที่ใช้ในการโอนเงิน รหัสลับที่ใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ (Password) หรือข้อมูลผลประโยชน์ของธนาคาร ข้อมูลเกี่ยวกับความลับรวมถึงการประกาศอย่างเป็นทางการ เป็นต้น

สำหรับข้อมูลที่มีการจัดระดับ (Confidential) และข้อมูลลับเฉพาะ (Secret) นั้น ต้องมีการเข้ารหัส (Encryption) เพื่อความปลอดภัยในการส่งข้อมูลทุกครั้ง แล้วแต่ตามวิธีการที่ระบุ เช่น ให้นำไป Be Safe ปลอดภัย

ธนาคารแห่งประเทศไทย Security Management 888 ถนนพหลโยธิน | security.mgt@tbl.co.th

### 樹立網絡安保意識

2018年，銀行通過多種方式、多渠道為行政管理人員及員工舉辦樹立保護個人信息及網絡安全意識並理解其重要性的活動。未來，銀行計劃將上述活動擴大到客戶，為其普及知識，樹立自我防範意識。主要活動內容如下：

#### + 樹立網絡安全防範意識 (Cybersecurity Awareness Building)

銀行通過內部網站，以簡便易懂的圖像普及有益的知識。內容以日常生活或工作中所遇到的問題為主題，為員工及行政管理人員普及相關知識，使之可以恰當預防或應對。如：「郵件安全，輕敲搞定」及「信息分類，專業安全」等。此外，銀行還在新員工就職前培訓重視並瞭解信息安全保護意識。2018年共計1,116名新員工接受了上述培訓。

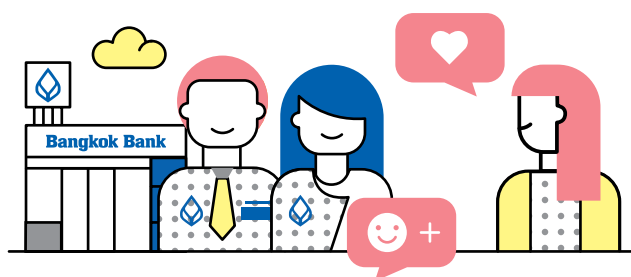
#### + 內部網絡攻擊 (Internal Cyber Drill)

銀行連續第三年參與泰國銀行業信息技術安全聯絡中心 (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT) 舉辦的應對網絡威脅演習計劃。並將獲得的經驗用於改善網絡威脅應對方案，以及應用於銀行的內部測試。2018年銀行對應對內部網絡攻擊方案的效率進行了測試，並進行了網絡安全演習。銀行通過向全國各分行的員工發送釣魚郵件 (Phishing Mail) 盜取信息，模擬網絡釣魚攻擊 (Phishing Drill)，測試網絡攻擊的應對情況。測試結果令人滿意，發現被測試的員工中10% 的員工被盜取了信息。上述演習結果使員工更加重視應對網絡威脅的重要性。

## + 提高客戶滿意度



### 承諾



員工們堅信：使客戶滿意是銀行服務的核心。並不斷地努力提升服務品質，使客戶獲得最高的滿意度。

### 2018年工作成果



1  
使用分行客戶滿意度  
(Voice of Customer)  
= 9.33 分



2  
推薦其他客戶使用服務分數  
(BBL Recommendation Score)  
= 7.21 分

### 重要性

客戶對銀行來說是最重要的。服務品質是吸引客戶使用銀行服務的關鍵性因素。特別是現今時代，銀行間的各種競爭日趨激烈，品質更佳、更便捷，更能滿足需求，是勝於競爭者的關鍵優勢。銀行重視開發服務潛力，精確、快速滿足客戶的需求。依靠對客戶真正需求的分析，將分析結果用於提升並推出高品質的產品與服務，切實滿足客戶的需求。



提高客戶的滿意度，並維護優秀的服務品質始終是銀行最重視的關鍵。銀行調整服務策略，使之更加符合變化的客戶行為和需求，並制定了涵蓋全部客戶服務渠道的政策和實行方針，使全國各分行的各級員工嚴格遵守並評估客戶的滿意度。同時，將評估結果用於改善服務品質，以達到提高客戶滿意度的目標，這是銀行永續經營的根本。

## 管理方針

現今，銀行服務用戶的行為發生了巨大的變化。這是由於技術及創新服務的發展，使客戶可以通過數字渠道，更便捷地獲得服務。銀行調整策略，使服務更快速地滿足客戶需求。此外，銀行還制定了服務原則和方針，側重提供符合客戶需求的服務及產品，與客戶保持良好的關係，並提供高品質、快捷的服務，以使銀行永久作為客戶的主銀行。

銀行堅信客戶的滿意度，在於獲得銀行員工良好而用心的服務。因此，銀行高度重視員工，務必使每位員工清楚地瞭解銀行的各種產品，以愉快的心情工作，這樣才可以為客戶提供良好的服務，對銀行產生良好的印象，如同「事業良友，家庭良伴」。

## 致力於成為客戶的主銀行

為達到作為提供高品質的現代化服務的客戶主銀行的目標，滿足各類客戶的需求，銀行致力的目標如下：

- 為客戶提供卓越的體驗（Customer Experience）。銀行規定以客戶作為各項工作的核心，使銀行成為客戶滿意的領先銀行。
- 拓展產品和服務渠道（Development of Product and Distribution Channel），滿足個人客戶和群體客戶（Segment）對金融產品的需要。提升工作效率，擴大服務渠道成為全渠道網絡（Omni-Channel Network）。

## 服務客戶

銀行重視為客戶培養並傳輸提供合理服務的文化。為表達對社會負責並合理經營的意願，銀行制訂了公平服務客戶（Market Conduct）的政策。其中涵蓋銀行的各類服務與產品，使客戶獲得清晰的產品或服務信息，以及有益的建議。由此，使客戶可以對產品及服務的價格與條件做出適當的選擇，符合客戶的需求與願望。負責遵行上述規定者包括：董事、行政管理人員、員工、雇員、顧問，以及銀行內獲得授權執行上述任務者。銀行期望上述相關人士理解、接受並嚴格執行上述政策。

## 客戶滿意度的管理架構

銀行設立服務品質團隊及信息研究分析團隊，負責照管全國員工的服務，使之達到品質標準。並找出提升服務品質的辦法，使銀行的客戶獲得最高的滿意度。

### + 服務品質團隊

關於管理服務品質，使客戶獲得高品質並公平的服務方面，銀行設立了服務品質團隊，負責照管全國各分行員工的服務品質，使之符合標準及既定的執行方針。上述的標準及執行方針得到定期的重估，以滿足目前的社會背景及客戶的期望。服務品質團隊還為員工舉辦建立正向人生觀的活動、傾聽意見活動，使員工進行意見交換，並聘請外部顧問公司，觀察全國各分行員工的服務，觀察結果用於制定服務品質改善計劃。此外服務品質團隊還負責評估使用銀行分行服務的客戶滿意度（Voice of Customer），聽取客戶意見與投訴，改善、解決服務問題，提高服務品質。

### + 信息研究分析團隊

信息研究分析團隊獲授權負責評估通過銀行各種渠道使用服務的客戶滿意度，以及分析評估結果，用於找出提升各種渠道的服務品質的途徑。上述滿意度的評估每年定期進行，並監督工作結果。評估結果可以用以與其他銀行進行分析、比較。由此使銀行瞭解到與其他銀行相比，銀行的狀況、弱點及優點所在。對銀行制定服務策略具有巨大益處。

## 客戶滿意度管理

銀行的客戶滿意度管理由三個主要部份組成，其中包括：傾聽意見及調查，處理投訴，以及提高員工的服務能力。

### + 傾聽意見及調查

銀行為客戶設立了可以通過如：線上、磨鑿電話等多種途徑聽取意見的系統。這是與銀行利益相關方建立合作的方法之一。同時，銀行還進行多種方式的調查，以評估客戶的滿意度。如：調查分行客戶的服務滿意度 (Voice of Customer)，每年致電分行平均70-100次，問詢使用購買基金服務客戶的滿意度。主要詢問前一天購買基金的客戶，服務是否符合監管機構的規定。客戶推薦其他人意願調查 (Customer Recommendation Survey)，通過網上調查客戶的滿意度及對銀行的長期忠誠度。該項調查每年進行2次，涵蓋全國客戶，每次約2,000人。

上述聽取意見及調查工作，是幫助銀行獲得並瞭解問題的重要途徑，使銀行可以正確、恰當地調整服務，提升客戶的滿意度，為客戶留下深刻良好印象。

### + 投訴的處理

根據執行方針，在獲得客戶關於分行服務的投訴後，分行經理須迅速與客戶聯繫，為客戶說明並解決問題，同時根據投訴內容調整分行工作計劃，以避免類似事件再次發生。此外，銀行還設立中立團隊，負責致電客戶，瞭解客戶在問題獲得解決後的意見，以確保客戶對上述的協調說明表示滿意。客戶可以通過各種通訊方式，如：銀行網頁、磨鑿電話等提出投訴。

### + 提高員工的服務能力，提升服務標準

銀行通過多個重要項目，提高員工的服務能力和服務標準，如：

**WoW項目**，宗旨是培訓分行員工贏得客戶心意的知識和技能。每年參與該項目的員工達600-700人。參與項目的員工運用所學知識，為所在分行的員工提高潛能發揮作用。

**考核、評估員工的基金和保險知識 (Voice of Staff)。**這是一項培訓員工基金和保險知識的活動。由服務品質團隊負責向分行員工提前送出關於最熱門 (Hot Issue) 的基金和保險產品問題及信息，然後，中立團隊向全國各分行擁有基金或保險專員資格證書的員工致電，詢問相關信息。如員工的理解有出入，中立團隊將立即向員工講解，以確保員工可以為客戶提供正確的信息。

**神秘購物調查 (Mystery Shopping)** 每年4次假扮客戶，赴各分行觀察分行員工的服務。主要觀察3個方面的工作：服務場所的準備工作，員工的服務情況及分行接聽電話情況。上述情況的考察結果用以制定分行的執行工作計劃。從2018年連續至2019年，側重評估迅速變化的技術，能否很好地適應迅速變化的客戶需求。

## 重要的工作與活動

### 客戶使用服務的滿意度

2018年調查客戶滿意度及客戶推薦其他人使用服務的分數令人滿意。總的來說，客戶對銀行的服務滿意度處於較高的水平，同時，還將銀行的服務推薦給其他人使用。



#### + 客戶滿意度

2018年客戶使用銀行分行的服務滿意度 (Voice of Customer) 獲得**9.33**分，呈現自2017年以來不斷上升的趨勢。



#### + 推薦其他人使用服務

推薦其他人使用銀行服務的綜合分數 (BBL Recommendation Score) 獲得**7.21**分。服務分類的調查結果如下：



推薦其他人使用分行服務分數 (Branch Recommendation Score) 獲得**7.76**分。



推薦其他人使用磨鑾手機銀行服務分數 (Mobile Banking Recommendation Score) 獲得**8.13**分，比2017年的8.00分有所提升。

### 投訴處理

通過對客戶投訴意見的詢問發現，總體而言，客戶認為銀行對於客戶投訴處理比較滿意。對於分行經理能夠迅速聯繫客戶 (2個工作日內)，傾聽客戶意見並解決發生的問題，大多數客戶表示感覺良好，印象深刻。銀行還同時將投訴用於調整分行的服務，提高並改善服務標準。

為方便客戶提出投訴，應對未來不斷增加的客戶對信息的諮詢，銀行升級了電話客服系統，在曼谷和內地各府增加磨鑾自動服務電話1333的接聽線數，並設立客戶信息管理系統 (Customer Contact Management Measurement)，使員工能夠正確、快速地管理客戶的需求。

改善上述電話服務系統使銀行可以無間斷地提供服務，也使內地各府客戶僅支付3銖，即可使用座機電話聯繫磨鑾電話服務。成功使用磨鑾自動服務電話的客戶量達到87%，使用磨鑾電話服務的客戶滿意度達92.5%。

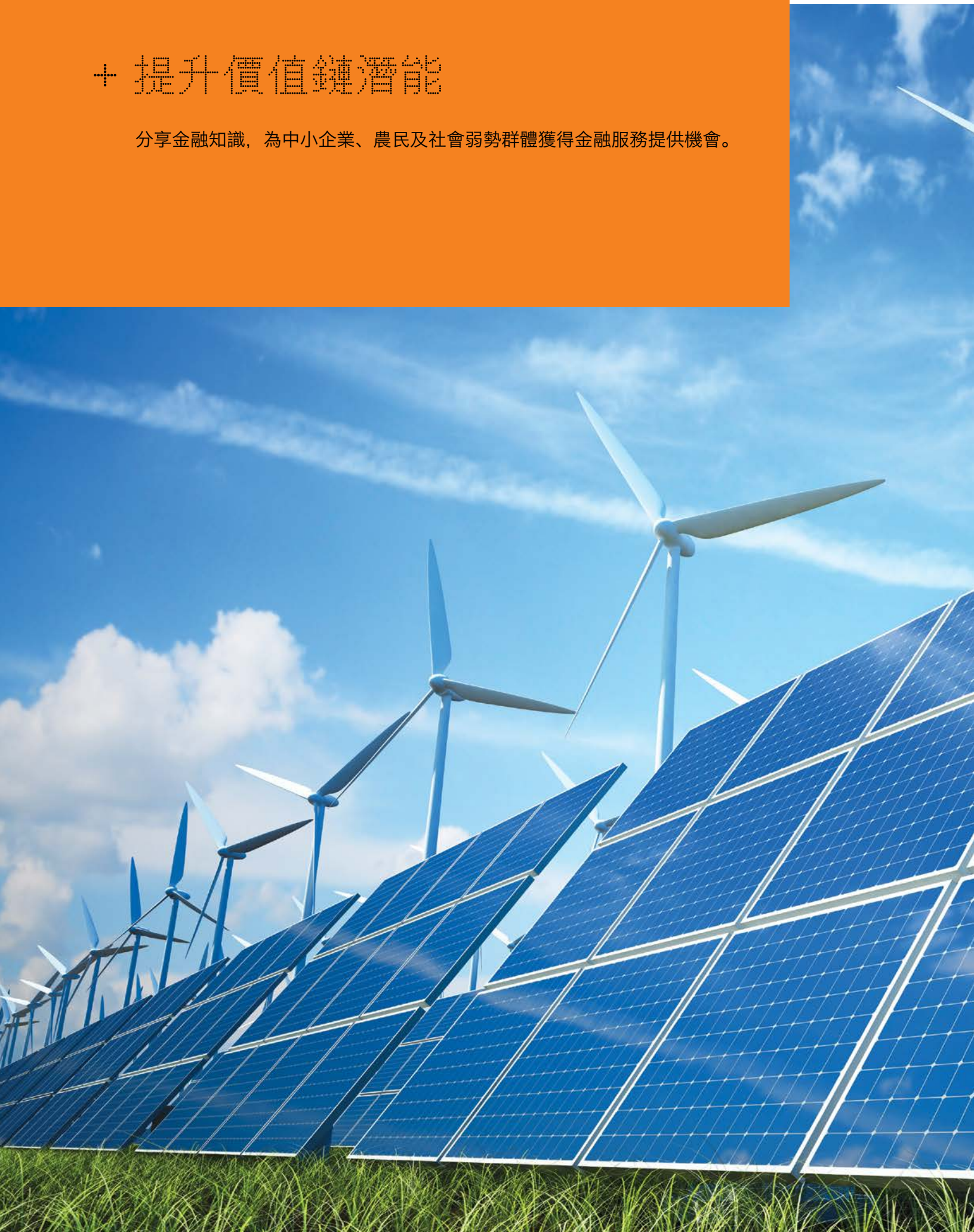
### 提高員工服務能力

銀行持續舉辦各種活動，提升員工的服務能力 (Voice of Staff)。2018年服務品質團隊以銀行金融產品為主題，邀請客戶討論。團隊準備產品的主要信息，送給作為教練的員工預備瞭解，並提早一個星期通知關於知識評估活動內容，使員工提早準備應對電話評估知識的考核。上述活動在全國各分行全面實行，用時2個月。活動結束後，服務品質團隊評估成績並將結果報告給系統經理、部區經理及分行經理，並向獲得最好成績的分行頒發獎品，以茲鼓勵。

此外，還舉辦了以神秘購物調查 (Mystery Shopping) 方式評估服務品質的活動。其中，規定了在不同情況下的評估題目。2018年的評估結果為89.72%，比2017年的88.63% 有所提升。

## + 提升價值鏈潛能

分享金融知識，為中小企業、農民及社會弱勢群體獲得金融服務提供機會。





### + 負責任地放貸

鼓勵客戶—銀行金融服務的用戶重視以對社會和環境負責、尊重人權的理念管理企業及項目。



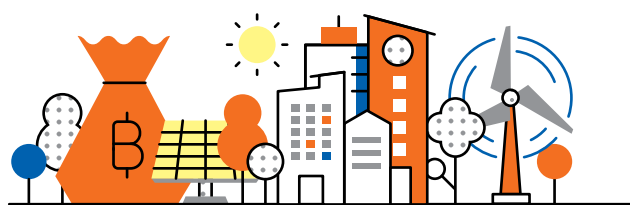
### + 供應鏈管理

表達對銀行整體供應鏈堅定的管理理念，以確保銀行經營的每個環節支持對社會負責的永續經營理念。

## + 負責任地放貸

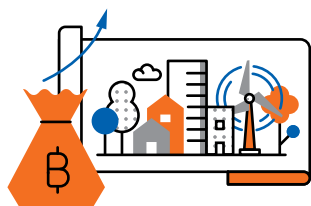


### 承諾



銀行有意願通過負責任地放貸，認真地參與維護社會與環境，減輕社會與環境問題。

### 2018年工作成果



銀行為愛護環境項目提供貸款的額度逐年增加。銀行正在調整貸款審批原則，使之更多考量到社會和環境因素。

### 重要性

經濟在過去幾十年的持續成長，給社區、社會及環境造成了巨大的負面影響。如：亂砍亂伐破壞森林，浪費自然資源，空氣污染氣體排放，全球暖化，為經營獲得更高利潤而侵犯人權及勞工權利，社會地位差異和貧富不均等。這些問題嚴重影響了民眾的生活，束縛了各級社區乃至國家的永續發展。保護、解決及減輕上述問題必須得到各界的合作。

作為企業界的重要融資來源，銀行意識到由各種項目投資造成的社會和環境問題的重要性，並且以對社區、社會及環境負責任的貸款來防範並解決問題為己任。這將有助於防範或減輕銀行放貸項目可能產生的負面影響，鞏固社區，支持其永續發展。此外，如同設立了安全島，防範風險並維護銀行的聲譽。同時，建立和諧的社區及銀行的關係。銀行重視鼓勵愛護環境，通過支持生產或使用替代化石能源的新能源項目的貸款，防止空氣污染氣體排放，減緩全球暖化。如：太陽能發電廠，風能發電廠及電力公交運輸項目等。

銀行堅信穩健的社區是永續發展的基石，但社區的穩健正在被家庭債務，以及作為社區主要收入來源的小微企業無法獲得融資來源的問題所削弱。銀行由此實施了小微企業（Micro Entrepreneur）貸款項目，以幫助小微企業獲得利率合適的融資。同時銀行還通過「解決債務問題診所」協助解決家庭債務問題。

## 管理方針

### + 對社會、社區及環境負責的貸款政策

依據銀行貸款政策原則（Credit Policy Principle），規定了審核一般貸款標準（General Underwriting Standard: GUS），以篩選對社區、社會及環境不造成負面影響的企業貸款客戶。其中規定對社區產生重大影響的項目，按照官方公告須按規定的原則條件，通過《環境影響評估》（Environmental Impact Assessment: EIA）及/或《環境與健康影響評估》（Environmental and Health Assessment: EHIA），以及違法行為、造成經濟損失的行為、違法經營，未經官方批准的對社區造成重大影響的活動，均不在審批之列。針對銀行與其他國內外銀行合作的大型貸款項目，銀行按照國際認可的對社會負責的標準執行。銀行每年對批准一般貸款的標準進行重新評估，使之符合不斷變化的形勢與風險。






銀行始終清楚認識到永續發展的重要性。如放貸給印染企業，該項工業會對環境造成負面影響，同時使用大量勞工。因此，銀行規定須對相關社會和環境提出高出一般貸款的審批標準以及須遵行的法律法規等。規定必須通過產品品質認證，對環境及勞工的管理認證等。如：ISO環境國際標準認證及勞工標準認證SA 8000等。

此外，銀行正在研究相關信息，以調整銀行的放貸方針與程序，確保獲得銀行貸款的各個項目具有有效的風險及環境影響管理，並尊重人權與勞工權利。

## 重要工作

### + 為對環境友善的能源產業提供貸款支持

替代化石能源的替代能源在降低環境問題、減緩全球變暖，以及建設國家能源安全方面發揮著重要作用。儘管泰國的替代能源電力生產持續增長，但與官方的《2015-2036替代能源與另類能源發展規劃》的目標相差甚遠。銀行意識到替代能源的重要性，持續支持替代能源產業。過去的幾年，銀行替代能源產業貸款逐步增加，特別是水力發電廠貸款從2015年的增長14%到2018年增長22%。

類型	貸款組合比例			
	2015	2016	2017	2018
 替代能源電廠	34%	42%	49%	46%
 - 太陽能	18%	22%	31%	21%
 - 水力	14%	18%	16%	22%
 - 風力	2%	2%	2%	3%
 石油類，如：原油及天然氣發電廠	66%	58%	51%	54%

過去10年來，銀行支持替代能源發電廠項目長期貸款總額達476.35億銖。其中分為太陽能發電廠41.435億銖，風力發電廠62億銖。同時，銀行還為在廠房房頂安裝太陽能板的企業提供貸款，所產電力以低於官方機構的電費價格出售給工廠。除可幫助工廠節省電費外，還可以降低對國家化石能源的依賴。銀行通過提供貸款支持客戶投資日本與越南的項目，參與外國替代能源發電廠項目。

支持生產並使用對環境友善的能源是完成永續發展的目標與國家能源目標的途徑之一。銀行因此一直以來通過為各種項目提供貸款，來支持生產並使用對環境友善的能源。特別是電力大眾公交運輸系統項目，2018年的放貸額度超出2015年的7倍多。



### + 宣導高效用電

銀行意識到愛惜能源及高效用電的重要性。為支持官方的政策，銀行自2003年起即參與愛惜能源項目第一期。到目前該項目已進行到第六期，貸款額度達到123.51億銖。銀行全部完成分配任務額度，佔貸款總額15%。用以支持更換工廠設備及機器，使之更加節電，同時包括安裝太陽能電力系統。

### + 支持小微企業貸款

小微企業（Micro Entrepreneur）貸款項目，其宗旨是增加小微企業獲得融資的機會。小微企業貸款風險性較高，金融機構擁有的相關信息有限，並且缺少擔保品。這些都使他們難以獲得充足的系統內貸款，而須依賴高利息的系統外貸款。銀行已持續3年為小微企業提供貸款，協助大量小微業主獲得利率合理的貸款，且無需擔保品。一直以來，銀行為全國2,000多位小微企業主提供貸款，額度超過4億銖。並且每年為業主減息達2,000多萬銖。

### + 參與解決家庭債務問題

居高不下的家庭債務是多方面始終密切關注的問題。這是因為可能對國家經濟的長期發展與穩定產生影響。

「解決債務問題診所」是泰國國家銀行與商業銀行聯合主辦的項目，其宗旨是盡力協助解決債務人的債務問題。這些債務人須為盡心努力解決債務問題的人。同時，也為債務人樹立良好的財務紀律。銀行已連續兩年參與「解決債務問題診所」項目。參與該項目的債務人2017年為40位，2018年為28位。其中包括信用卡和現金卡債務人，以及無擔保個人貸款壞賬（NPL）。針對上述債務人，給予進行債務結構調整及合適的償還時間，並降低利息。參與該項目的債務人須全力配合，保證不製造新的債務，並嚴格遵守財務紀律。

小微企業貸款	第二階段	第三階段
執行年度	2016 - 2018 年	2018 - 2020 年
獲得貸款的小微企業數	1,885 家	進行中 目標企業 2,000 家
貸款批准額度	3.51 億銖	進行中 目標企業 4 億銖

## + 供應鏈管理



### 承諾



管理供應鏈，使之具有高效率，且考慮到對社會與環境的影響。提供交易夥伴的參與機會，使供應鏈永續發展。

### 2018年工作成果



銀行製作新交易夥伴全方位評估表格，對其進行包括社會和環境等全方位評估。銀行已對全部新交易夥伴進行評估，並且全部符合評估標準。

### 重要性

銀行堅信良好的供應鏈管理，將有助於銀行順利、高效地經營，可以為客戶持續提供高品質的服務。同時，作為重要的機制，可以建立合作及網絡，防範整個供應鏈中各環節對環境和自然資源產生的負面影響。銀行的經營須依賴大量來自交易夥伴及外部的服務提供者提供的商品、材料、設備及服務。如缺少負責任的供應鏈管理，將會對社會和環境造成無法預料的負面影響。

因此，銀行制定了交易夥伴及外包商的實施準則，表達銀行對交易夥伴及外包商關愛社會及環境的期望，避免對銀行形象及經營造成的直接和間接風險。銀行重視篩選具有永續發展的經營理念的交易夥伴及外包商。因為，銀行相信與上述交易夥伴及外包商共同工作，能夠促進並支持社會的創造性發展。同時在銀行、交易夥伴及外包商之間共同努力，創造永續性發展。

## 管理方針

銀行將供應鏈相關者分為3類：包括：**交易夥伴**，向銀行輸送銀行經營必需的材料及設備者。執行過程通過銀行採購部進行。**承包人**，為銀行提供設備及辦公樓的修理、裝修及維護服務。**外包商**，代替銀行操作某些專業性較強的工作，如保安、鈔票及高價值資產運送等工作。

### 銀行供應鏈相關者的統計及特點

類型	總計	交易夥伴	承包人	外包商
獲得批准登記入冊公司數量				
• 國內公司	2,883	1,214	1,197	472
• 外國公司	303	-	-	303
<b>總計</b>	<b>3,186</b>	<b>1,214</b>	<b>1,197</b>	<b>775</b>
2018年與銀行簽訂採購協議公司數量	1,173	151	278	744
2018年獲得登記公司數量	41	2	8	31

### 篩選程序

#### + 交易夥伴及承包人

銀行制定了系統的篩選新交易夥伴及承包人的程序。上述程序從邀請交易夥伴及承包人面談開始，使其瞭解銀行相關交易夥伴及承包人的實行方針，同時介紹產品或服務及介紹企業，直至詢問一般信息，品質監管程序及良好經營管理理念和企業的財務狀況等。

2018年，銀行規定每一個新的交易夥伴須進行交易夥伴自我評估（Self-declaration）。其中除包括產品及服務品質外，還包括交易夥伴及承包人對社會和環境的管理方面。達不到評估標準的新交易夥伴不被列入銀行考核篩選交易夥伴名單；至於達標的新交易夥伴，須向銀行提交相關的文件及證書，作為登記交易夥伴名冊參考文件。作為承包

人，也增加了相關程序，在批准列入承包人登記名冊前，銀行派遣相關部門工作人員赴公司進行前期考察，以防範簽約的風險產生。如：錯誤的報價，報出錯誤的性能或特性的產品或服務，以及無法按時或按規定品質送貨等。銀行制定了交易夥伴違約處理措施，在採購協議中標明清楚的原則。同時，銀行每次均以書面方式向交易夥伴通知執行的措施。

此外，銀行還在適當的時機採用線上競拍的方式（e-Auction）採購各類產品，以此鼓勵自由而透明的競爭。參與競拍的交易夥伴可以同時瞭解到競拍的進展情況。

## + 外包商

篩選外包商代替銀行處理某些工作 (Outsourcing)，是銀行採用的管理方式之一。可以降低工作成本，提高工作效率，使銀行的經營更加靈活。銀行制定了使用外包商提供服務的政策 (Outsourcing Policy)。其內容依照監管部門的規定，以建立明確、透明的篩選規則與採用外包商服務的指導方針，以及相關的程序與實施準則。上述政策獲得了銀行董事局的批准，並且每年定期或發生重大影響時進行一次複查。銀行就此對各相關部門進行宣傳，使之瞭解，並製作了執行手冊，以使相關者正確、合理執行相關政策。

## 監督、檢查與評估程序

### + 交易夥伴及承攬人

銀行對交易夥伴及承攬人的工作情況進行多種方式的監督、檢查與評估。如：向使用交易夥伴服務的銀行部門送去調查詢問表，詢問服務滿意度。抽檢交易夥伴的產品與服務品質是否符採購協定要求。至於承攬人，銀行授權員工在工作進行時，交工以前負責監督並檢查工作情況。銀行根據採購協定內容檢查工作的執行情況。

### + 外包商

銀行規定使用外包商服務部門，須負責照管、監督、復核，每6個月對服務結果進行評估。負責制作服務總結報告，並每年至少一次提交給外包商篩選委員會。如外包商無法按規定的標準提供服務，銀行將按採購協議中規定的措施，合理並公平地執行相關事宜。如：批評提醒，取消採購協議等。銀行每次以書面方式通知外包商。

## 重要工作

2018年銀行擁有交易夥伴及承攬人共計429家，均是國內交易夥伴。其中10家為新交易夥伴及承攬人。銀行外包商775家，分為國內服務商472家，外國服務商303家。其中31家為新的外包商。

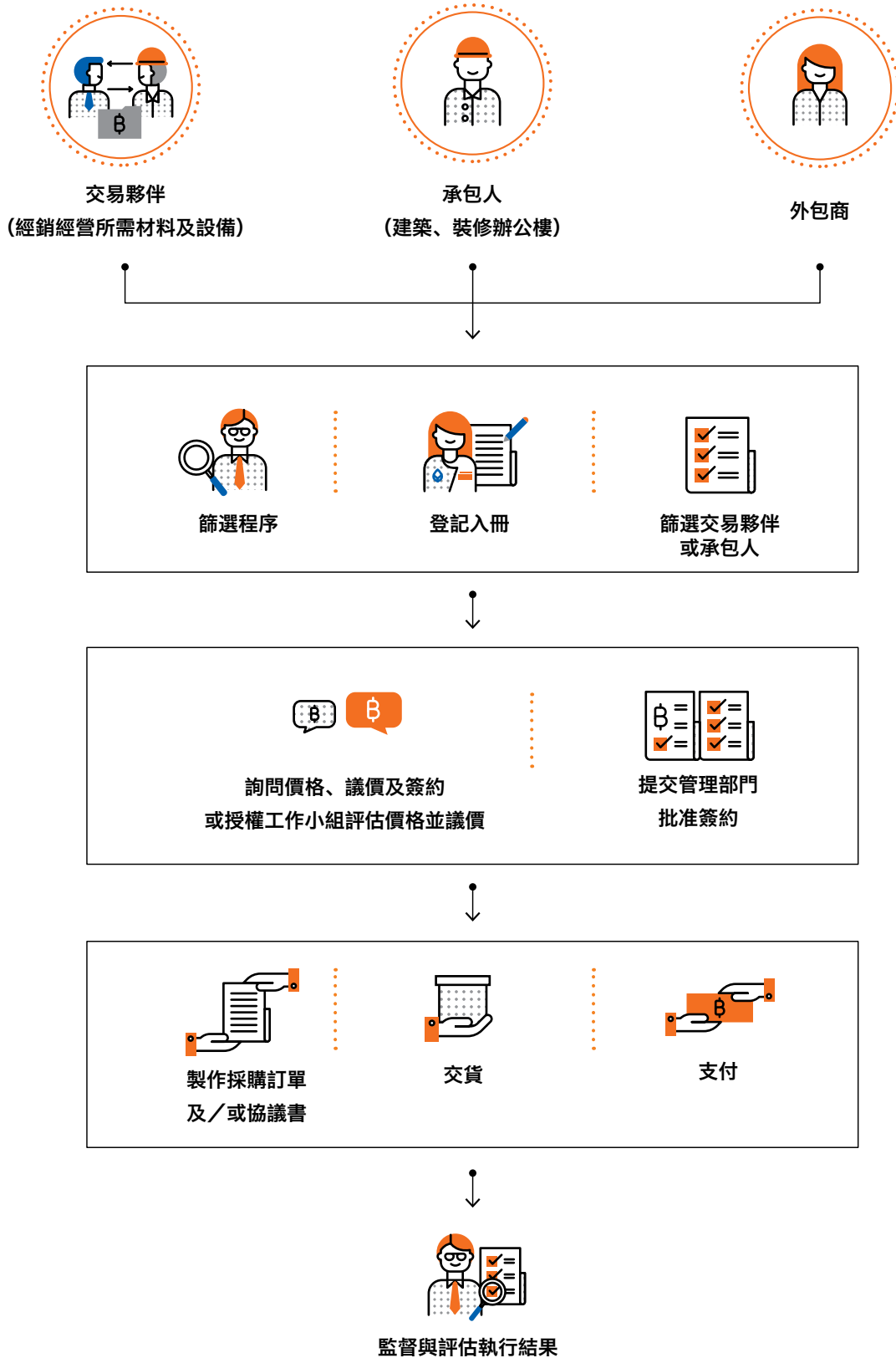
新的交易夥伴及承攬人的評估內容，包含社會和環境的管理方面，以使銀行供應鏈管理具可持續性。2018年的工作內容如下：

- 銀行的採購部為篩選新的交易夥伴，對2家新的交易夥伴進行評估，全部合格。
- 銀行辦工樓及財產部為篩選承攬人，對8家新的承攬人進行評估，全部合格。

銀行清楚瞭解：侵犯交易夥伴、服務提供者及外包商的人員及勞工權利，是社會關心的重要議題，是與永續發展相違背的。為使銀行對此有清楚的認識，銀行不贊同、不參與銀行供應鏈中的任何與侵犯人權有關的活動。銀行因此於2018年在採購協議中增加相應條款。其內容如下：

**「執行本協議期間，承攬人保證不執行任何具有侵犯他人人權特徵的行為，包括對承攬人的員工，及雇主的員工/客戶。承攬人將嚴格遵守保護人權的法律和法規。」**

## 銀行供應鏈



## + 照顧並提升員工能力

甄選、培養並保留知識能力較強的人才，使之可以在迅速變化的各種情勢下，隨時可以應對各項工作。





### + 培訓人才提升能力

培養員工成為具備工作知識與技能的重要人才，以支持銀行經營的永續發展。



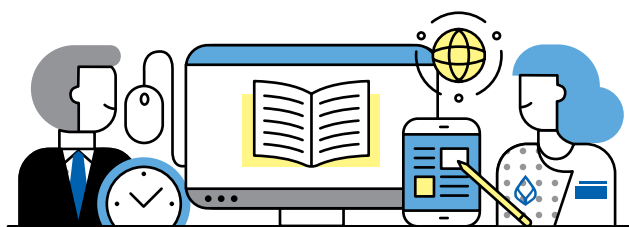
### + 照顧員工福利及安全

提供合適的工作環境，公平的報酬，完善的福利，為銀行的重要力量——人才，提供穩定的保障。

## + 培訓人才提升能力



### 承諾



培養銀行人才，使之具備豐富的知識、專業的能力、系統的思考及領導風範，以便順利應對各種變化。

### 2018年工作成果

70



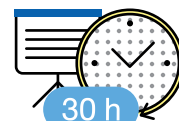
1

舉辦培訓活動，持續提高行政管理人員及員工的能力。



2

開發線上學習 (e-Learning) 教程，方便隨時隨處學習。



3

平均培訓時間30小時/員工。

### 重要性

現今時代，銀行正無可避免地面臨著數字時代的變革。銀行的經營須隨之改變，以適應經營環境的改變，以及新時代技術及消費者行為的改變。調整員工的思維方式、工作方法及人事管理等，均是應對上述改變的重要因素。銀行重視知識、能力的培養準備，提升未來經營所必備的專業技能，以達成銀行的目標。這需要依賴對各部門、各崗位員工的不斷提升與培養，使銀行的員工成為高品質的人才，擁有足夠的技能與知識能力，隨時應對變化的格局，並成為銀行永續發展的堅實基礎。



銀行意識到員工的各項技能的重要性，並持續給予陪養。銀行認為員工是最寶貴的人力資本，是提升機構能力的重要因素。銀行預備培訓未來技能，打造人才庫，同時幫助員工職業前途發展。此外，員工作為銀行的重要代表，能夠提供真正滿足客戶需求的服務及產品。

## 培養人才的承諾

銀行照顧員工，並自入職的第一天起監督員工能力的提高，直至成長為管理人才。銀行設置了多項適合各級、各部門員工的培訓課程。如：適合於新就職員工（New Comer）的培訓課程，銀行核心課程（Core Course），專業課程（Specific Course），領導能力發展課程（Leadership Development Program），以及為銀行政策和發展方向特設的課程等。

針對銀行行政管理人員，銀行規定行政服務部門負責照管行政管理人員的能力提升，並授意管理部門學習提升人才、照顧並培養一般員工潛力的知識。此外，銀行還制定照管高潛力員工的政策，以預備未來的行政管理人才。開發預備行政管理人才部門負責照管上述人才。

## 管理方針

銀行提升學習能力，以應對數字化時代的競爭。2018年銀行引進Skill Lane的線上學習平臺（e-Learning Platform），作為另外一種學習途徑。員工可以按個人方便，隨時隨處學習。上述技術可以協助整個機構的員工快速學習。此外，銀行還支持擁有專業知識和經驗的員工作為內部講員，向新員工傳授各種知識和技能。除可以幫助新員工提升工作能力與信心外，同時還可以建立知識傳授者和學習者之間的彼此接受，友好互助的關係。

關於每一項培訓課程，銀行對課程的品質進行評估，包括教師的授課品質及課程內容。參與培訓者可以通過手機QR碼進行評估，方便快捷。針對側重培養技能的專業培訓課程，鼓勵受訓者進行實踐，學以致用。如：貸款流程培訓，服務人員培訓，對受訓者的學習成績進行評估。培訓後，受訓者須通過考試才可算完成培訓。此外，2018年，銀行還對培訓後將所學知識用在實踐中結果的監督方式進行調整，規定培訓後2-3個月，人事培訓部門將線上回饋表格（Online Reflection Form）發送給管理者及受訓者，以進行結果評估。

2018年，銀行側重培養能夠滿足客戶全方位金融需求的顧問人才，提升他們必要的專業知識和技能，能夠為客戶提供顧問諮詢，以及有益的產品和服務。相關員工2,400人接受了該項訓練。

## 重要的工作及活動

### 「敏捷學習貫穿職業生涯」（Professional Living through Agile Learning）：線上學習渠道，學習內容豐富

當今時代，新技術和知識技能正在發生前所未有的迅速改變，銀行員工必須依靠新學習思維，迅速跟上時代聚變。「敏捷學習貫穿職業生涯」（Professional Living through Agile Learning），該課程的宗旨是為銀行員工培養學習的敏銳度（Learning Agility），通過數字學習平臺（Digital Learning Platform）自我學習，培養技能，適應日益激烈的銀行業競爭。銀行從各部門篩選出900名員工，在數字學習平臺上擁有400多個課程供選擇學習。參與課程學習者可以按需要重複學習，以提高對知識的理解。為支持上述學習課程，銀行給學習時間長，學習課程內容最多的員工頒發獎品。同時，為經常利用時間複習，與他人交換學習看法，分享知識，為他人帶來益處的員工頒發獎品，以資鼓勵。

### 變革型領導 (Transformative Leadership) 項目

領導特質對銀行經營具有重要意義。銀行舉辦變革型領導項目，培養行政經理或團隊領隊人在個人所擁有的背景或資源下，啟動或嘗試新的作為，鼓舞士氣，革新精神面貌，努力改變團隊形象，以達到既定的目標。上述項目由多項活動組成，包括：培訓、實踐工作坊、團隊工作改革建議項目等。由經驗豐富的教練 (Coaching) 監督項目的成果，交流經驗，並提出相關意見。

### 知識日論壇 (Knowledge Day Forum) : 創新思維 (Cultivate Innovative Thinking)

銀行為各部門的行政管理人員及員工舉辦知識日論壇 (Knowledge Day Forum) : 創新思維 (Cultivate Innovative Thinking) 活動。該項活動的宗旨是學習各行

業專家和企業家的創新思維，以及成功利用創新的成功經驗，提升對創新的重視，激勵員工的創造性思維，積極提出改善工作流程或創新產品與服務的意見。上述活動於2018年9月13-14日在銀行是隆總行大廈舉辦，參與的行政管理人員及員工達1,365人。銀行邀請創新技術專家或成功的企業家講解相關知識，同時通過遊戲化 (Gamification) 活動，寓教於樂。

### 永續經營培訓 (Sustainability 101)

銀行為行政管理人員及員工120人舉辦知識培訓，使其認識並理解永續經營的重要性，以及銀行在鼓勵並支持相關工作所發揮的作用，按照聯合國的框架要求，達到永續發展的目標。此外，銀行還將上述培訓內容製作成線上學習 (e-Learning) 教材，供銀行全體員工普遍學習。



## + 照顧員工福利及安全

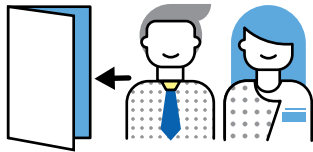


### 承諾



照顧員工，使之具備充足、合理的福利，擁有安全的工作環境，良好的生活環境，穩定的人生，長久地在銀行工作。

### 2018年工作成果



銀行員工辭職率為

**7.03%**

73

### 重要性

人才是最寶貴的資源，應給予最好的照顧。銀行給人才以最高的重視。照顧、關心他們的利益報酬、福利衛生，使員工擁有安全的工作環境，良好的生活環境，穩定的人生。銀行設立合理的月薪及福利，使之擁有良好的生活環境。同時照顧每位員工的健康與安全，作為對員工全心全意努力為銀行工作的回報。同時，樹立員工的自豪感與信心，使員工盡心盡力工作，為銀行創造更好的工作成果，進而產生對銀行的愛心與依賴，願意為銀行一直工作下去。在本《永續經營報告》中，關於銀行福利與安全信息涵蓋銀行的固定員工與合約雇員。

## 管理方針

銀行執行重視為員工提供合理、符合工作業績，可以與人才市場相比較的報酬系統管理政策。人事部負責制定銀行員工的報酬及福利政策。銀行對員工的報酬及福利支出進行評估。並且每年製作比較報告，將銀行員工的報酬及福利與銀行業人才市場的情況進行比較（Banking Compensation and Benefit Survey）。獲得的相關信息用於作為調整報酬及福利的參考資料，以利於挽留具有能力的員工，激勵員工努力高效工作，並且吸引有能力的人才加入銀行。銀行擁有明確、公平的薪金與獎金制定系統，無性別、國籍與宗教的歧視。薪金與獎金的制定，評估自員工的工作成果與銀行的經營業績。

遵循銀行一直以來所恪守的「適足經濟」經濟理念，員工始終自立自強。銀行設立養老基金，以使員工退休後，仍然有足夠的儲蓄維持良好的生活狀態。基金會員可以選擇符合退休後預期回報的投資政策及可接受的風險程度。還可以在每年規定的時間，2次變更投資政策。

銀行制定了通過給員工提供各種貸款方式，提高員工生活品質的政策。這些貸款包括生活需要和必須原因提出申請。其中包括：購買土地或房屋、建築住宅、修理、改建或擴建個人住宅、購買汽車、子女教育經費、購買生活必須品、醫療費用、員工進修碩士費用及購買電腦等。

員工福利的管理遵循公平的原則。銀行全面、合理並充足地制定員工福利。銀行設立了福利委員會，負責管理員工的福利。特別是某些福利的標準高於法律規定的最低限制。如：請病假，法律規定可以請帶薪病假30天，而銀行最高支付90天的病假薪金。此外，女員工請產假，銀行允許員工於產前和產後請假不超過90天，薪金全額支付，不限制次數。對於男性員工，銀行允許請假照顧生產的妻子，假期5天。但須在妻子生產後15天內請假，請假期間可以獲得全額薪金，促進良好的家庭關係。

此外，銀行還設立了除法律規定以外的福利，以減輕員工各方面的負擔及擔憂。如：有子女的員工每月可以獲得子女補貼，前三個子女每人補貼600銖，直到法定成人或大學本科畢業。員工非因公死亡或殘疾，銀行依照規定按員工最後月薪的15倍給其子女予補助；因公死亡或患病造成離職的員工，銀行將按規定給予30倍月薪的補助，其子女按員工在職時一樣，還可正常獲得子女補貼。此外，銀行還為在北大年、惹拉、陶公及宋卡府（乍納縣、提拍縣、那他威縣和沙巴銳縣）等泰南危險府區工作的員工提供危險撫恤金，以安慰和鼓勵上述地區的員工。

銀行創辦了「互助朋友」項目。參與該項目的銀行員工如有1人去世，即從參與該項目的員工月薪中扣除10銖，並將所扣款項送交給逝者的子女，以幫助減輕負擔。同時，銀行還成立了「盤谷銀行喪禮慈善協會」，幫助逝去者家屬舉辦喪禮，同時作為撫恤金。

員工工作環境的衛生與安全是銀行重視的另一項內容。銀行設有工作安全、衛生及環境委員會，促進銀行的安全。銀行每月評估風險並監督銀行辦公樓內部的安全。檢查工作場地的安全，以辨別危險情況，並制定防範和解決措施。銀行每月追蹤工作結果。

現在，銀行在分行辦公樓及擁有50位員工以上的建築中設立安全委員會，總數達33處。委員會至少由5人組成（總行大廈及拍喃三辦公樓擁有11人）。其中包括一名主席、主管級代表委員和普通員工級代表委員組成，任期2年。負責分行或所在建築的安全，並向銀行報告。

## 健康管理

關於為員工提供的醫療服務方面，銀行堅持3項原則：治療、預防及保健。具體工作如下：

- 擁有常駐醫生或護士在工作期間為員工提供健康檢查與健康諮詢服務。員工可以在是隆總行大廈4樓及拍喃三辦公大樓2樓就醫。
- 提供體檢服務，每年為員工注射流感疫苗。流感是一種傳染性極強的病症，注射流感疫苗對銀行的工作是必要的。
- 聘請專科醫生為員工提供檢查治療服務，如：心臟科、內分泌科、骨外科等。
- 在員工須在銀行外醫院治療的情況下，銀行還按規定的比例給予醫療費補助及牙科治療費補助等。
- 舉辦醫療保健座談會，設置運動、練習及比賽場地。
- 普及保健與疾病知識。2018年，銀行舉辦普及有益於職場人士身體保健的知識講座。如：三美泰詩納卡琳醫院助理教授威訕·坎他叻軍醫生講解關於「項、肩、背過勞疼痛，如何治療？」，曼谷曼瑪南醫院帕他拉婉·坎繳女醫生講解的關於「壓力管理」。

## 彈性工作時間

2018年一整年，銀行重視應對金融銀行業經營迅速變化的準備工作，同時調整自身，以適應數字化時代的到來。銀行開始聘請有能力的年輕一代加入銀行。提升員工的技能，適應改變了的經營方式。添置設備，調整環境，方便員工可以隨時隨處工作，包括在家裡工作。此外，銀行還鼓勵員工自我提升，在業餘時間繼續深造，這可能會影響到員工的工作時間。就此，銀行規定員工可以彈性工作，在獲得直接上司許可的情況下，可以在不同的時間來工作，使員工可以有序、平衡地管理工作時間和個人時間。

## 賦予加入工會的權利

銀行理解，並重視互惠互利的重要性。接受並賦予員工自由加入工會的權利。目前銀行擁有2個工會，擁有維護員工權益的堅定理念。其中包括成立於1980年的盤谷銀行勞工工會，主要會員為一般員工。成立於1996年的盤谷銀行管理人員工會，主要會員為團隊領隊或行政管理級員工。銀行為工會代表將工作中遇到的問題與銀行進行磋商提供機會，以解決未來可能發生的勞資關係問題。過去一段時間裡，勞工需求和意見得到了很好的解決。

## 重要工作

### 福利方面

銀行擴大設置福利貸款，幫助員工解決必要時的所需。

#### + 子女教育無息福利貸款

為支持員工，特別是低收入員工的子女教育，減輕員工子女學費負擔，銀行設立員工無息貸款項目。員工子女，年齡超過2歲半，正在上學，員工可以貸款交學雜費。2018年，銀行接受該項福利的員工達621位。

#### + 減輕自然災害無息福利貸款

泰國經常遭遇自然災害，可能對員工的財產造成損害，由此產生無法預料的費用負擔。銀行設立了為員工減輕負擔的自然災害無息貸款，用於維修破損的房屋或其他財產。2018年，銀行接受該項福利的員工為15位。

#### + 幫助員工解決外部債務福利貸款

由於現今員工的生活費用和支出負擔加重，某些員工須借錢支出，由此可能產生債務問題。銀行因此設立了低息福利貸款，幫助員工解決外部債務問題。對於未曾獲得該類福利貸款的員工，2018年，接受該項福利的員工為253位。

#### + 員工家屬醫療福利貸款

員工的家屬患病，將影響到員工的心情及信心，從而影響到工作。銀行因此設立員工家屬醫療福利貸款（父母、丈夫、妻子及兒女），赴醫院進行治療。以減輕員工的醫療費用負擔。2018年，接受該項福利的員工為39位。

## 安全與衛生

### + 培訓知識

銀行持續為員工舉辦安全與衛生方面的知識培訓。如：為新就職員工舉辦「防火災與銀行保全系統」培訓，使其瞭解工作中的安全程序和安全法規。每年為總行員工舉行消防滅火演習等。

### + 工作環境檢查

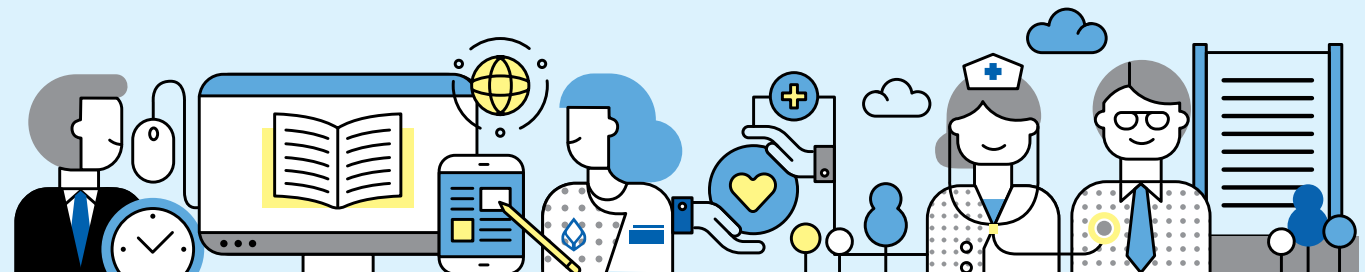
銀行對工作環境進行檢查，包括：根據泰國標準及國際認可的標準檢查噪音及室內空氣品質（Indoor Air Quality）。如：新加坡SS 554:2009 (Singapore Standard SS 554:2009) 標準。在發現問題的地方，銀行用各種方法解決問題，如：打掃工作環境衛生，更換辦公設備，增加調整空氣品質的設備，並持續監督考核，確保工作環境安全，不對員工的健康產生影響。

## 2018年的工作成果

關心照顧員工，給予合理、公平的報酬，設立涵蓋員工各方面需求的福利，管理安全與衛生，是銀行保留寶貴人才的重要因素。2018年，銀行員工辭職率為7.03%，低於設定的水平（10%）。這是因為銀行不斷地開發出各種辦法，使員工幸福地工作，為客戶開發出高品質的創新產品，為銀行的永續經營助力。

銀行員工工傷或因公患病發生率較小。這反映出員工的工作方式，以及銀行對安全與衛生的管理良好。2018年，未發現因公患病或死亡，僅發現6位員工工傷。

項目	2015年	2016年	2017年	2018年
全銀行員工辭職率	7.69%	7.15%	7.28%	7.03%



## + 經營恪守行業道德

銀行的經營恪守行業道德，宣導客戶和交易夥伴，以及整個價值鏈的各環節，意識到行業道德及永續發展的重要性。







### + 反貪腐

不接受任何方式、任何場合的貪污腐敗行為。



### + 風險與危機管理

控制、管理現今及未來的風險，維護銀行的形象、聲譽與永續經營。



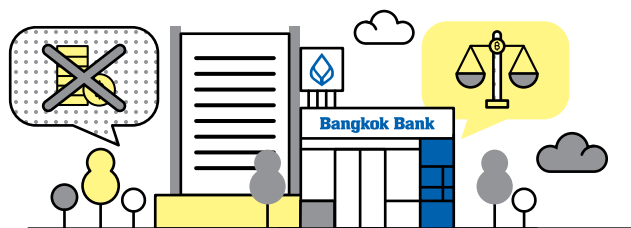
### + 創造經營的永續發展

以銀行所擁有的全部專業知識和資源，與客戶共同創造進步與成長。

## + 反貪腐



### 承諾



做一家以反對及防範貪腐為己任的金融機構。

### 2018年工作成果



1

獲泰國私營機構反貪腐集體行動項目 (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) 認證為會員 (Certified Company)。



2

通過線上學習 (e-Learning) 的培訓方式傳播反貪腐知識。

### 重要性

貪腐行為是嚴重威脅經濟和社會穩定的災禍，是制約國家發展的負面因素，也是影響銀行經營的風險因素（關於貪腐的定義可查閱銀行網站）。所以，作為國家知名金融機構，銀行制定了反對及防範貪腐行為的執行政策和方針，以彰顯銀行依據良好的公司治理準則實行透明、公平經營的堅定信念。這也是銀行經營，以及推動銀行本身和社會永續發展的重要基礎。

嚴格執行反對及防範貪腐行為的執行政策和方針，可以在短期和長期範圍內為銀行樹立良好形象和聲譽，獲得利益相關方的信任，獲得更多商機，以及良好的經營業績。同時，根據銀行堅持遵循的行業道德，這也是對公平商業競爭的支持。此外，反對及防範貪腐也可視為對重要銀行風險的防範，譬如：聲譽形象風險、司法訴訟風險、支付罰金或賠償金風險等。

## 反對及防範貪腐行為的政策

銀行制定了反對及防範貪腐行為的政策，以期使銀行董事、管理者和員工瞭解，重視，堅持執行該政策，直至成為習慣，最終培養成為企業文化。其中也包括支持集團內經營金融業務的子公司，對該反對及防範貪腐行為的政策進行調整，使其更適用於各家公司。銀行在本行網站上將該政策以書面形式向公眾發佈。銀行通過網站和內部宣傳渠道向管理者和各階層員工闡述，指明執行標準。而違反或不執行者將按規定處罰。

銀行反對及防範貪腐行為的政策內容如下：

- + 銀行禁止董事、管理者和員工有任何貪腐行為。
- + 銀行倡導誠信廉潔的價值觀，以及認真負責的工作態度。
- + 銀行支持，促進與銀行關聯方瞭解、重視反貪腐，並予以任何有利於反貪腐的合作。
- + 銀行致力於成為透明、無貪腐現象，且與貪腐行為無關聯的機構。
- + 銀行制定的反貪腐執行方針與形勢和相關法律相符。
- + 銀行公平地對待員工。針對貪腐或違反、不執行反貪腐規章的員工，有明確的處罰機制。銀行按照程序和執行方法研究並對其進行紀律處罰。

銀行制定了反洗錢與打擊資助恐怖主義的政策（Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism：AML/CFT），視其為銀行董事局、管理者和員工每個人的職責，並應嚴格執行。該政策旨在作為銀行，包括國外分行和銀行下屬經營金融業務的子公司的經營指導和框架，用於反洗錢與打擊資助恐怖主義，樹立對銀行有效監管、檢查、跟蹤及評估反洗錢與打擊資助恐怖主義的信心。

## 管理方針

### 反對及防範貪腐行為的執行方針

為展現銀行致力於推動並實施所制定的反對及防範貪腐行為的政策，銀行明確規劃了執行方針，並進行年度評估（Compliance Assessment Checklist）。此外，銀行還為有意通報相關資訊、線索或投訴，懷疑相關事宜者設立安全、可行性高的聯繫渠道，如：員工可以向直屬上級主管或監管負責人（Head of Compliance）通報資訊、線索或投訴，因銀行有平等、透明、負責地接受資訊的政策。且銀行將公平對待各方，有適當的調查時間，保密機制，並保護投訴者，使其不會在調查階段及調查後受到刁難。此外，銀行還製作反貪腐手冊（Anti-Corruption Code of Conduct），作為員工遵循銀行反對及防範貪腐行為政策的指導方針。

反對及防範貪腐是社會各界共同的責任，所以，銀行尤為重視。為了銀行股東、客戶和其他利益相關方，乃至社會和國家的利益，銀行期望將反對及防範貪腐的工作認真付諸行動。2018年，泰國私營機構反貪腐集體行動項目 (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) 委員會大會通過決議，認證並同意接納盤谷銀行 (大眾有限公司) 為會員。

### 貪腐風險管理

為防範、管控可能影響銀行形象和聲譽的貪腐風險，2018年，銀行制定了有效且符合企業經營情況的貪腐風險管理程序。具體程序如下：

1. 註明在銀行經營過程中相關貪腐風險要點。
2. 評估風險及影響程度。
3. 制定具有針對性，合適的防範與管控風險措施，並使其符合各部門的情況及商業角色。此三步程序由與貪腐風險要點相關的部門主管和團隊主管主持進行。各種資料將收集匯總至貪腐風險資料庫，用於以後的分析和引用。資料庫將不斷獲得更新。
4. 銀行遵照三道防線 (Three Lines of Defense) 的原則進行跟蹤、監管、檢查。第一道防線由業務部門負責人 (Business Unit Head) 和部門監管人員 (Business Unit Compliance Officer) 負責本部門

的跟蹤、監管、檢查。第二道防線由風險管理部門和監督管理部門負責監管，跟蹤貪腐風險管理。最後一道防線稽核及管理部門負責檢查相關執行工作，並根據指揮鏈 (Chain of Command) 向各負責人匯報。

### 接受投訴及通報線索機制

銀行設立溝通渠道，以便利益相關方可以直接向董事局投訴或通報違法或有違行業道德事項的線索。銀行制定關於通報線索的制度及執行方法，涵蓋接受及處理利益相關方的投訴的程序和渠道，以及對線索通報者和相關人之權益的保護，使其獲得公正對待或不受到刁難。相關資訊在銀行網站中傳播。

有意投訴或通報線索的各利益相關方群體可以通過下述聯繫方式與銀行溝通：

公司秘書和監管部門 (Compliance)  
 曼谷挽叻區是隆分區是隆路門牌333號，郵編10500  
 在銀行網站上填寫投訴表格並通過以下方式遞交：  
<https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>  
 電話服務1333或 (66) 0-2230-2888

### + 處理貪腐風險



1 註明貪腐風險要點



2 評估風險及影響程度



3 制定防範與管控風險措施



4 跟蹤、監管及檢查

## 通報線索及保護措施

銀行以公正、透明、認真負責的態度接受投訴或通報線索，公平對待各方。調查時間適宜，具有保密性，保護通報線索者，不被刁難，不被處罰，或是保護無私心的線索通報者不受到負面影響。銀行規定如線索通報者為銀行內部員工或利益相關方，監管部門負責接受線索通報。

## 接獲線索後的工作程序

監管部門根據實際情況對接獲的線索進行周密而適宜的研究分析，包括搜集真實資料，處理及過濾資訊。如情節嚴重或複雜，或送交稽核及管理系統查明真相，或由專項委員會處理。如有必要，監管部門也可將該事項送交稽核委員會，進入審查程序。

### + 執行措施及總結匯報

監管部門跟蹤、處理獲通報線索事項，如發現有事實依據，可提出解決問題或預防問題發生的措施，即該事項進入稽核委員會的審查程序，並在該事項得出結論，且調查工作結束後一個月內告知線索通報者調查結果。

## 重要工作及活動

2018年，在反對及防範貪腐行為方面的工作成績顯示，未發現有違反或不遵守反對及防範貪腐行為的政策，導致出現實質影響的情況。

銀行共接獲113項客戶的投訴。其中93項銀行已處理完畢，包括工作失誤17項，與貪腐相關25項，其餘51項緣自客戶對銀行操作的瞭解有誤。上述全部投訴，銀行已向客戶說明並終止投訴。2018年10月發生的程逸府分行員工侵吞客戶存款一事，銀行已負責任地全額賠償客戶的全部損失，辭退該名有貪腐行為的員工，並追究其法律責任。

銀行開發線上學習（e-Learning）方式進行反貪腐培訓。這是在原有學習渠道上開發的新渠道，有助於更多員工可以更便利地汲取知識，開拓視野。這是樹立機構內反對及防範貪腐行為的企業文化的重要基礎。

在與盟友合作方面，銀行與泰國銀行業公會其他會員共同制定了「商業銀行職業道德」（Banking Industry Code of Conduct），旨在推動銀行會員以誠信、廉潔為經營理念，謹記三大要素，即：誠信（Integrity）、公平（Fairness）和利益相關方（Stakeholders）。為展示商業銀行業界遵守職業道德的信念和決心，2018年底，銀行宣佈免收免贈禮物的政策（No Gift Policy），旨在明確經營的透明度，並推動良好的公司治理。

作為支持反貪腐的重要金融機構，銀行獲得外部機構的認可。自2015年起為泰國私營機構反貪腐集體行動項目（CAC）認證為會員（Certified Company）。2018年銀行通過每三年一次的評估，會員資格得以續期。此外，銀行監管部門獲司法部特案廳評選為「優秀合作部門」，因監管部門持續對特案廳的任務予以支持和配合，對社會作出貢獻。



### 開發線上學習培訓反貪腐知識

銀行致力於支持、推動反對及防範貪腐行為方面的工作，其中包括對銀行員工的教育，增進對該方面的認識瞭解和重視。2018年銀行開發了「反貪腐」(Anti-Corruption) 培訓課程，通過線上學習方式向員工傳播知識，可以便利、全面地向銀行員工傳授。課程內容涵蓋銀行反對及防範貪腐行為政策、執行方針、員工的職責，以及聯繫、通報線索的方法，銀行的支持、處罰措施等。參與培訓的員工須通過考核，考核及格線為80分。

「反貪腐」培訓課程是每一個員工的必修課程，銀行的目標是2018-2019年間50%的銀行員工通過該培訓，2020年內每一個銀行員工都通過培訓。



84

2018年，接受線上學習「反貪腐」培訓的員工人數為301人。

#### 線上學習「反貪腐」培訓課程 (2018年12月3-31日)

接受培訓的員工	數量 (人)
管理層員工	23
一般員工	278

#### 2018年接受AML/CFT培訓的新員工

接受培訓的員工	數量 (人)
管理層員工	35
一般員工	1,260
<b>合計</b>	<b>1,295</b>

### 反洗錢與打擊資助恐怖主義的培訓課程

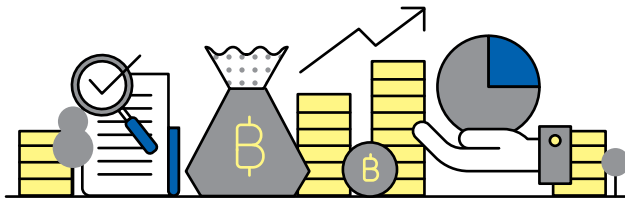
根據反洗錢辦公室制定的規定和條款，銀行設立了關於反洗錢與打擊資助恐怖主義 (AML/CFT) 的培訓課程，並對培訓成果進行評估，以確保管理人員和員工在此方面已擁有足夠的認識和瞭解，並可以在日常工作中正確使用。銀行規定員工參加該培訓，復習相關知識最少每兩年一次，或每次發生官方進行改動時需學習。此外，銀行還規定聘用新管理人員和員工前，需先調查其刑事記錄，還要為新管理人員和新員工舉辦AML/CFT培訓。

#### 2018年接受AML/CFT培訓，復習的老員工 (通過線上學習方式，每2年一次)

接受培訓的員工	數量 (人)
管理層員工	1,414
一般員工	16,918
<b>合計</b>	<b>18,332</b>

## + 風險與危機管理

### 承諾



高效、透明、周密且涵蓋全部重要風險因素的風險與危機管理可以推動永續發展。

### 2018年工作成果



1

銀行的金融機構業資本充足率為17.96%，高於泰國國家銀行的規定。(截至2018年12月31日的資料)



2

為相關的管理人員和員工舉辦與銀行業經營有關的環境、社會和良好公司治理等風險 (ESG Risk) 的培訓。



3

銀行正著手制定關於認定 ESG 風險因素的計劃。

### 重要性

作為泰國領軍銀行，而且是本區域領軍金融機構之一，銀行時刻注意身為金融服務提供者所必需的平衡和穩健，才能為利益相關方，即：股東、員工、商業夥伴、債權人、社會、社區和環境等各方樹立信心。銀行注重風險管理，此為金融機構經營的基石，可以防止或減輕各種風險帶來的負面影響或損失，因可能打擊到銀行的業務經營，甚至連鎖反應波及國家經濟系統。銀行維持的資本充足率高於官方規定的標準，保證其充足水平，且與銀行的規模、業務的複雜性，以及經營特點相符。此外，銀行還持續發展風險管理能力，並研究，拓展其框架至覆蓋銀行金融業務，及其他方面，包括：環境、社會和良好公司治理。旨在做好充分準備，應對因多方面外部因素發生重要變化而造成的挑戰，無論是來自持續快速發展的國家或區域經濟方面，還是科學技術方面，以及將企業經營發展成可永續發展的供給鏈 (Sustainable Supply Chain) 管理方面。這些都導致生活方式和企業經營的變化。

## 經營管理的方針

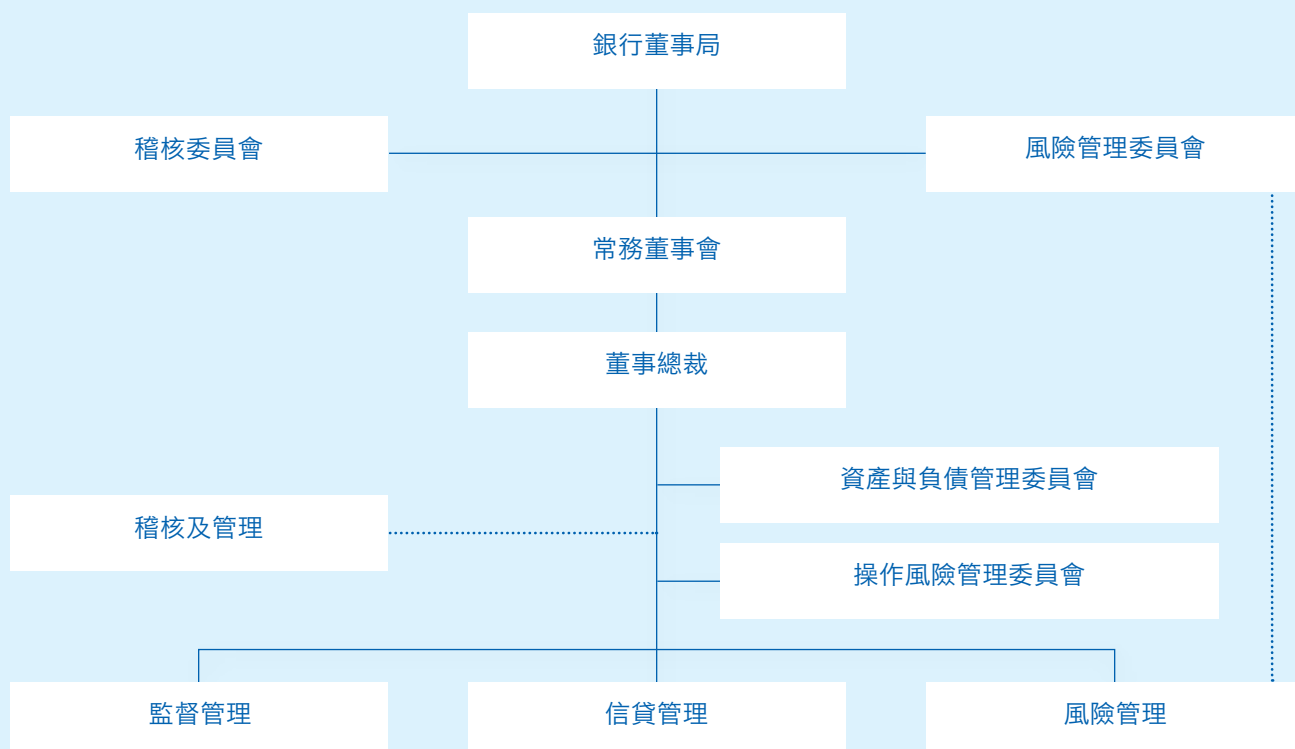
根據風險管理的方針政策，銀行規定了可接受範圍內的風險級別，並制定了風險管理工作程序，即：明確影響銀行經營的重要風險，評估各類風險，跟蹤及管控，使風險處於適當水平，以及向相關人員通報各類風險，使其可以遵照三道防線（Three Lines of Defense）的原則進行及時的風險管理。

銀行制定了管理及管控主要風險的框架和方針。主要風險包括：信用風險、市場風險、執行風險、戰略風險、流動性風險及信息技術風險等，同時也不忽略其他方面的風險。銀行還使用內部資本充足評估程序（Internal Capital Adequacy Assessment Process）前瞻性地評估有實質性影響的風險。這有助於銀行進行高效、恰當的風險管理，維持足夠的資本金，支持銀行在正常或危機狀況下，在風險處於可接受範圍內照常經營。一切只為了能給股東創造適當的利潤，給客戶、債權人和官方監管機構等利益相關方樹立信心。

## 風險管理架構

銀行的風險管理架構由銀行董事局和風險管理委員會組成。董事局是銀行中監管全部風險並制定各種風險管理政策的最高負責部門。風險管理委員會的職責是支持董事局的監管工作，通過確認風險、反復確認、定期跟蹤各類風險狀況及風險管理效率等一系列程序，使風險管理工作按照既定政策進行。風險管理委員會每月定期舉行會議。此外，銀行還針對不同風險成立專項風險管理委員會，譬如：資產與負債管理委員會（Asset and Liability Management Committee: ALCO）、操作風險管理委員會（Operational Risk Management Committee: ORMC），旨在支持風險管理委員會處理部份特別重要的專項風險工作。

銀行風險管理架構





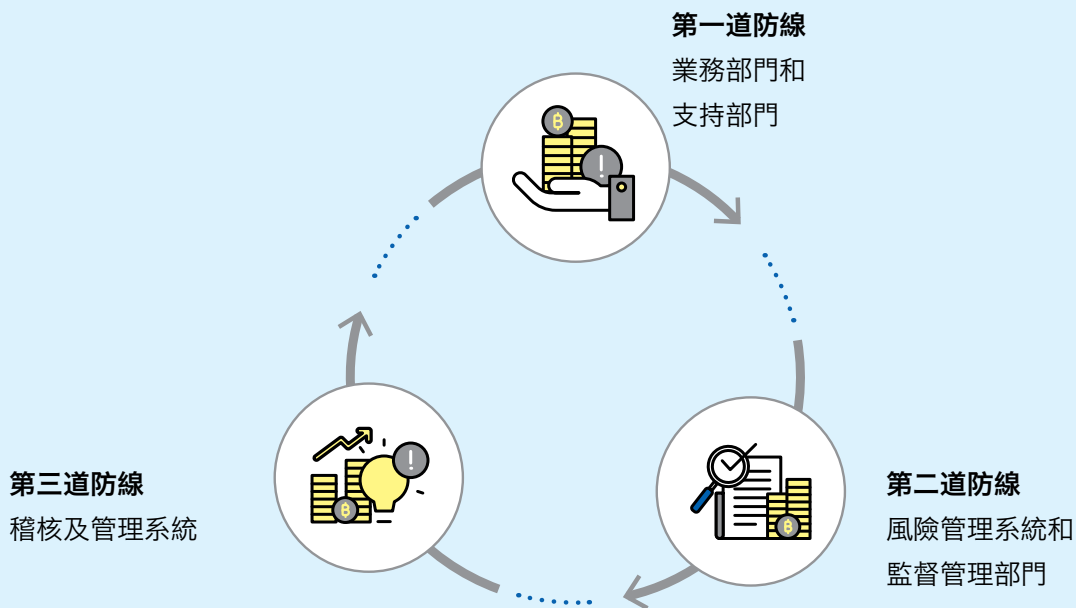
## 風險管理原則

銀行的風險管理原則基於將各種風險控制在限定範圍內，使銀行經營可以獲得適宜的回報。銀行制定的風險管理政策包括了確認和評估風險；每年最少一次或發生實質性變化後即刻復核風險管理政策和系統的適用程度；跟蹤，管控風險，使其處於可接受的水平；制定業務持續管理政策，其中包含了發生危機時企業持續經營的應對計劃，考慮到企業特點、經濟環境及企業文化等多方面因素。

除此以外，銀行評估自身的經營風險，並持續改進企業管理，保持經營業績與良好的風險管理之間的平衡。銀行每年定期評估自身風險，涵蓋內部部門五個方面的風險，包括：戰略、信用、市場、流動性和操作等五個方面，以及在銀行擁有的資本金和贏利能力的條件下，評估財務風險，以期通過發現的問題改進風險管理工作，提高其效能。

## 三道防線

銀行將三道防線的原則用於風險管理。第一道防線，要求業務部門和支持部門瞭解產生的風險，負責將風險控制在一定範圍內，總體符合銀行董事局批准的風險管理政策。第二道防線，風險管理系統負責檢測風險，定期跟蹤並管控風險，而監督管理部門負責監督，管理企業經營，使其符合官方的法律、規定。第三道防線，稽核及管理系統負責復核，檢查相關業務部門、支持部門、風險管理系統和其他部門的執行操作，使內部管控系统具有嚴密性、充足性和適當性。



## 信用風險管理

信貸是商業銀行主要業務，所以信用風險成為銀行主要風險的重中之重。在信用風險管理方面，銀行制定風險管理架構和程序，維持適當的權力制衡。規定要有復核貸款的部門，對各業務部門提交的信貸案進行再次核檢，使信貸審批符合銀行審批貸款的政策和標準，有適當的信貸結構，復檢客戶的信用風險評級結果，以及支持銀行有良好的信貸文化，信貸審批程序具有系統性和高可信度，還有審核風險資產的部門，負責審核信貸管理程序和信貸品質，評估呆賬儲備金的充足性，評估信貸審批的政策、規定和標準的執行情況。此外，銀行還制定了信貸政策原則 (Credit Policy Principle)，作為信貸工作人員的信貸管理指南，以形成擴大業務和風險管控之間的平衡，處於銀行可接受的程度。銀行的信貸政策原則涵蓋了對社會和環境產生影響的考慮，所以銀行不批准違法企業或業務的信貸，對於如紡織業等使用大量勞動力企業的信貸審批，銀行在正常審批標準的基礎上增加了其他審批要點，其中包括生產品質標準認證、環保管理及勞工管理等。

## 危機處理

風險管理還可以防範可能影響銀行正常工作的情況。銀行的企業持續經營政策 (Business Continuity Management Policy) 獲得銀行董事局的批准。企業持續經營框架 (Business Continuity Management Framework) 涵蓋了危機處理 (Crisis Management)。危機處理團隊 (Crisis Management Team) 由高級管理人員組成，負責指揮危機處理工作，以保證銀行持續經營得以順利、不間斷地進行；同時還定期復查銀行的企業持續經營計劃 (Business Continuity Plan)，組織定期測試，以保證可以應對各種可能發生的危機。

## 新生風險 (Emerging Risk)

銀行在經營中面對多方面的挑戰，來自環境、官方條例的變化、經濟和政局的不確定性，以及技術的迅速發展，此類因素對未來可能造成的影響難以預測。所以，銀行必須跟蹤，分析新產生的風險，因其可能對銀行長期經營造成影響。銀行還須做好有效的應對準備，尤其是與之相關的各部門的管理。銀行研究發現，影響經營的新產生的風險包括：

### + 世界經濟狀況 (Global Economic Issues)

全球經濟正面臨三個新生風險，(1) 美中貿易政策的不確定性可能導致金融市場的動蕩，全球貿易和投資活動的減緩。此外，若下階段兩國的貿易壁壘政策影響中國市場的需求，使其進一步減緩，對亞洲新興市場的衝擊將更為嚴重。(2) 全球流動性緊縮加劇，各國債務也處於較高水平，成為抑制經濟活動的因素，並可能影響資金的流動。(3) 歐洲政局動蕩已成為阻礙全球經濟發展的一個因素。

### + 人力資源市場情況 (Labor Market Dynamics)

造成人力資源市場發生變化的三個主要因素，包括(1) 泰國進入老齡化社會可能導致銀行面臨人力資源短缺的問題。(2) 銀行員工對待工作的不同觀念使招收優秀人才加入，並長期保留這些人才成為銀行面對的一項挑戰。(3) 科技的快速發展及客戶行為的變化，使銀行需要能熟練操作、運用新技術的人才，這些因素要求銀行的人力資源管理須符合正在變化中的經營方式。因此，銀行已經做好短期、中期和長期的涵蓋員工人數、人才培養的人力資源管理計劃，旨在保證銀行未來的經營能順利進行。

## + 網絡安全 (Cybersecurity)

科技快速發展使得工作更為簡單便捷，有助於加強生活環境中的安全，提高企業運營的速度和效率。但是科技使用的增加同樣造成更複雜化的網絡風險的提高，從而影響銀行的客戶、服務提供商、利益相關方對銀行的信任，並且增加銀行在財務和管理方面的成本。所以銀行極為重視網絡安全 (Cybersecurity) 問題，並清楚地認識到網絡安全管理程序的重要性，提升對商業環境和技術迅速變化的應變能力，且必須具有足夠的靈活性以應對上述情況的變化。因信息資訊現已成為重要資產，必須獲得切實保護。多個國家已制定法規保護客戶的個人資訊，銀行亦已制定相關安保措施以保護客戶個人信息及銀行資料。

## 重要活動

### 通過機構內部交流和組織培訓活動，推動員工瞭解並關注環境、社會和良好公司治理等風險 (ESG Risk)

銀行認識到讓管理者和員工瞭解並重視永續發展，以及環境、社會和良好公司治理等風險 (ESG Risk) 管理的重要性。這是發展成永續性銀行的重要組成部份。銀行經常組織促進社會和環境發展的活動，同時通過機構內交流溝通，讓員工瞭解，且經常參與各種活動。

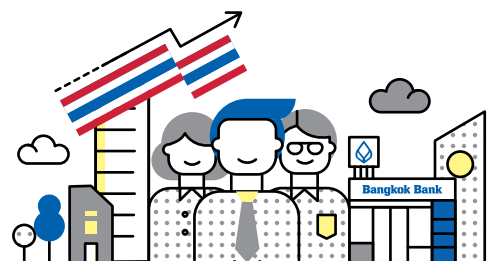
2018年針對與經營相關的ESG風險，銀行組織了主題為「ESG風險：為何重要，如何管理」(ESG Risks: Why They Are Important and How We Can Manage Them) 的培訓，旨在讓管理人員瞭解，重視ESG風險管理的重要性，將所學知識用於相關工作，推動銀行的永續發展。來自銀行多個系統、部門的35位相關、感興趣的管理者參與該次培訓。銀行還計劃繼續進行類似培訓，將ESG風險的知識推廣至銀行內每個部門。



## + 創造經營的永續發展



### 承諾



持續創造良好的、符合經濟狀況的經營業績，堅持參與推動經濟與社會的發展。

### 2018年工作成果



銀行可以持續創造良好的經營業績。銀行的存款、貸款、及創造淨利潤，與直接經濟效益，保持了令人滿意的增長。銀行將經營所獲利潤分配用於支持社區、社會和環境的活動，佔銀行經營淨收入的0.4%，不包括利息支出。

### 重要性

商業銀行的經營對支持國家經濟穩步發展有著重要意義。其經營通過吸收存款和分配資金的機制以支持企業和家庭的投資及支出。當生產和就業，乃至總體經濟增長後，商業銀行系統的經營業績也隨之水漲船高。

經濟和金融業的發展推動金融業的經營更為複雜化，因而監督管理部門和其他相關部門推出的新規定和新標準有不斷增加的趨勢。所以，持續增長的經營業績有助於銀行擁有堅實的資本金，足以應對新的規定和標準，也可以應對未來可能發生的各種風險和不確定情況。

銀行的經營致力於創造符合經濟狀況的，能永續發展的經營業績，並可以滿足各相關利益方的期望。各相關利益方包括：

**股東和投資人** 銀行的經營旨在創造能永續發展的業績，以滿足股東和投資人的期望，包括適當的回報和對技術、創新的開發，為將來的企業經營做好準備。

**客戶** 銀行堅持發展技術和創新，改進工作系統，使其更具現代化，以提高經營效率，降低服務成本，開發產品，予以客戶更大的滿意度和一流的體驗。

**員工** 持續成長的經營業績有助於提高銀行員工的收入，乃至職業方面的穩定和進步。

**財務債權人** 良好的經營業績可以讓債權人相信銀行可以執行與債權人簽訂的協約與條件。

**社區、社會和環境** 良好的經營業績有利於銀行適當分配足夠的資金，用於支持對社會有益，推動社區發展，保護環境，以及應對氣候變化的活動。

## 管理方針

在創造持續、穩定增長的經營業績的同時，銀行堅持「事業良友，家庭良伴」的經營理念，長期以來與客戶和泰國社會共同發展。銀行非常重視作為客戶經營中的事業良友，與客戶持續發展長期、真誠的關係，以支持客戶的事業具有穩固的財務基礎，並且穩定成長。此外還包括良好的公司治理，周密的風險管理，對社會和環境負責，這些都是創造永續發展的基石。

### 致力於企業經營

銀行的願景是：致力成為一個提供優質金融服務的銀行，滿足客戶的需求。以優秀的人才、高端技術及現代化的工作系統，保持銀行國際化及亞洲地區領先銀行的榮耀地位。這也是銀行經營理念「事業良友，家庭良伴」的表述。為此，銀行傾盡能力和資源，發展4個方面的主要能力，即：

#### 為客戶創造一流體驗的能力 (Customer Experience)

銀行確立客戶在業務經營中的核心地位，以推動銀行在創造優質體驗方面佔據領軍地位，成為客戶選擇使用服務的主要銀行。

**開發滿足客戶金融需求的產品的能力 (Product/Solution Development)** 開發前沿產品 (Leading-Edge Solutions)，滿足個人客戶、群體客戶不斷變化的金融需求。

**開發服務渠道的能力 (Distribution Channels)** 旨在改進工作效率，開發服務渠道網絡，全渠道服務網絡 (Omni-Channel Network)，如：數字媒體、手機、電話服務中心等。

**風險管理和制定合理價格的能力 (Risk & Pricing/Underwriting)** 旨在開發風險管理的專業化技巧，制定與風險相符的價格，有助於銀行獲得合適的收入，維持穩健財務基礎的領軍地位。

### 經營方針

銀行向國內外企業客戶和個人客戶提供多元化、完備的金融服務，所使用的服務渠道涵蓋分行網絡、業務辦事處及數字化服務渠道。銀行深知自身擁有深厚的客戶基礎和長期的良好關係，是支持銀行永續發展的重要條件，並有助於銀行在持續擴大業務的同時，也可以滿足客戶不斷增長的金融需求。所以，為了及時滿足不同類別客戶的不同需求，予以最大支持，並保證銀行經營業績的持續增長，銀行採用以下經營方針：

#### + 企業客戶

銀行負責提供金融服務及商業和金融諮詢顧問服務，這些服務都通過具有專業知識且精準瞭解客戶需求的員工團隊進行，並且以商業夥伴身份與客戶進行配合，為客戶創造商業價值。銀行將客戶服務系統劃分為大宗企業客戶系統、中型企業客戶系統和小宗企業客戶系統。為了支持客戶的企業得以永續發展，銀行經常性地為客戶組織各種客戶感興趣的知識性活動，如：總體經濟狀況、有效降低生產成本、數字時代的市場營銷等，旨在協助客戶增長知識，加深瞭解，可以應對社會、經濟的變化。此外，銀行還開發、改進數字化渠道的服務效率，使其更多元化，更快捷。

## + 個人客戶

銀行通過遍佈全國的分行網絡和數字化渠道提供多元化的服務，滿足個人客戶的需求。其中還包括向客戶提供金融顧問和理財規劃服務。重要工作及活動 努力利用現代化技術開發新型金融產品和服務，以滿足數字化時代提供的服務需求，並擴大獲得服務的機會。

## + 在外國的企業客戶

銀行支持有意將業務擴大到外國的客戶，推動其建立自己的業務網絡，並協助進行商業對接。銀行通過廣闊的國外分行網絡和知識與經驗兼具的當地員工，將銀行擁有的資訊和經驗與客戶分享，並提供商貿和投資諮詢服務。此外還舉辦各種活動向感興趣的企業主傳授在外國市場投資的相關知識。

## + 投資銀行客戶

銀行與大宗企業客戶、磨鑾證券 (大眾) 有限公司和磨鑾基金管理有限公司合作，旨在提供適合、完備的創新及金融服務方式。在為政府和民間企業融資方面發揮了重要作用。

## 計劃、跟蹤及評估經營業績

銀行授命企劃部負責溝通合作、跟蹤、管控及評估經營業績，以確定銀行經營已執行既定的計劃，且符合銀行的總體政策。此外，企劃部還負責搜集、整理來自業務部門和支持部門的計劃和創意，將其合成，融入銀行的總體經營計劃，提交給銀行董事局研究、審批。銀行每季度都會跟蹤、管控、評估計劃的執行，對結果進行分析，並評估總體情況，然後對各方面的經營進行改進，使其更具效率與效能。

在跟蹤項目進度情況，包括業務活動項目和社會活動項目的進展中，銀行通過以高級管理者為主席的項目管理委員會 (Project Steering Committee) 建立經常性的處理和監督機制，並定期向銀行各委員會匯報進展，旨在推動項目成功地按預定時間達到既定目標。

## 重要工作及活動

2018年銀行遭遇多方面挑戰，譬如：泰國和世界經濟的不穩定，金融業的競爭日益激烈，技術的迅速改變和發展，乃至客戶使用服務，操作業務行為的改變等。無論如何，銀行繼續創造良好的經營業績。銀行部份淨利潤為353.30億銖，同比增長7%。與2017年相比，銀行放貸增長4%，存款增長0.7%。銀行經濟價值累積 (Economic Value Retained) 同比增長13.5%，銀行創造的直接經濟總價值 (Direct Economic Value Generated) 同比增長7.8%，由經營成本、員工支出、支付給資本供給人的費用、繳納給政府的稅金、用於支持社會、環境方面的捐款和贊助款等組成的銀行經濟價值分配 (Economic Value Distributed) 同比增長5.4%。

## 2018年銀行創造的直接經濟價值和經濟價值分配

單位：千銖

項目	綜合財務報表	銀行財務個案報表
 收入	160,805,432	154,175,893
 經營成本	22,406,407	20,215,590
 員工費用	28,773,505	26,094,945
 支付給資本供給人的款項	41,874,380	39,972,701
 繳納給政府的稅金	21,518,262	19,811,290
 支持社會、環境方面的捐款和贊助款	617,665	604,290
 累積經濟價值	45,615,213	47,477,077

## 備註：

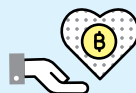
- 收入 包括經營淨收入，不包括利息支出。
- 經營成本 包括董事薪酬、建築及設備支出及其他開支，但不包括員工開支和支持社會、環境方面的捐款和贊助款開支。
- 員工費用 包括用於員工的全部開支，也包括各種利益和福利。
- 支付給資本供給人的費用 包括支付給股東的股息和利息支出。
- 繳納給政府的稅金 包括企業所得稅、各種印花稅在內的稅費，以及提交金融機構復興發展基金（FIDF）的資金。
- 支持社會、環境方面的捐款和贊助款 包括慈善/社會公益捐款、教育/體育事業捐款、予以機構外人員的獎/助學金、支持地方活動的贊助款和支持社會公益活動的贊助款。

### 支持社會和環境方面的捐款和贊助款總額



- 支持社會公益贊助款

1.96694 億銖



- 慈善和公益捐款

2.07695 億銖



- 支持地方活動的贊助款

0.43102 億銖



- 教育/體育事業捐款和獎/助學金

1.70174 億銖

銀行堅信，堅強的社區和社會是銀行得以長期創造良好經營業績的重要條件。銀行投入用於支持社區、社會、環境等方面資金總計6.043億銖，其中包括：慈善和社會公益捐款、發展教育和體育事業捐款、予以機構外人員的獎/助學金、支持地方活動的贊助款和支持社會公益活動的贊助款，佔營業淨收入的0.4%，其中不包含利息支出



## + 為達到永續發展目標的工作

2015年聯合國制定了永續發展的目標 (The United Nations Sustainable Development Goals : SDGs) , 細分為17個子目標, 涵蓋經濟、社會和環境等方面。銀行認識到自身的利益相關方乃至整體社會對此予以重視, 並期望銀行參與到永續發展中。銀行借鑒聯合國永續發展目標並進行調整, 從而制定了經營方針。從銀行的經營中可以反映出如下銀行重視的要點:

聯合國永續發展目標	銀行重視的要點	銀行的經營
 <p>目標 1: 無貧窮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展社區與社會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專為持有政府福利卡或65歲以上老年人開發基礎存款產品。</li> </ul>
 <p>目標 3: 良好健康與福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>照顧員工福利及安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向員工提供健康、保健知識培訓等福利, 予以工作地點的安全和衛生方面的照顧。</li> </ul>
 <p>目標 4: 優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展社區與社會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向高中學生傳授企業經營基礎知識課程。</li> </ul>

聯合國永續發展目標	銀行重視的要點	銀行的經營
 <p><b>目標 6:</b> 清潔飲水和衛生設施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展社區與社會</li> <li>降低對環境的負面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在是隆地區女人街市場和披博社區設立「以實際行動崇聖，維護披博渠」項目。</li> <li>拍喃三辦公樓廢水再利用管理。</li> </ul>
 <p><b>目標 7:</b> 經濟適用的清潔能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責任地放貸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向替代能源企業和節能項目提供金融支持。</li> </ul>
 <p><b>目標 8:</b> 體面工作和經濟增長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創造經營的永續發展</li> <li>培訓人才提升能力</li> <li>照顧員工福利及安全</li> <li>負責任地放貸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>良好的經營業績帶來穩定的工作崗位。</li> <li>提高員工能力，促進其職場發展，擁有穩定的工作。</li> <li>公正、公平地聘任，予以衛生和安全方面的照顧。</li> <li>通過向企業放貸支持就業。</li> </ul>
 <p><b>目標 9:</b> 產業、創新和基礎設施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高客戶滿意度</li> <li>樹立機構的創新意識與形象</li> <li>創造經營的永續發展</li> <li>負責任地放貸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展金融創新，給客戶帶來高滿意度。</li> <li>開發服務渠道，提供更大便利，滿足客戶需求。</li> <li>通過盤銀 InnoHub 加速器項目 (Bangkok Bank InnoHub Accelerator Program) 支持開發及運用新技術。</li> <li>提供金融服務以支持基礎設施和工業發展。</li> <li>向輕軌系統建設項目提供金融支持。</li> </ul>

聯合國永續發展目標	銀行重視的要點	銀行的經營
 <p>目標 10: 減少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>樹立機構的創新意識與形象</li> <li>發展社區與社會</li> <li>負責任地放貸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過數字化渠道讓金融服務更深入民眾。</li> <li>開發基礎存款產品。</li> <li>推動為小微企業主的貸款項目。</li> </ul>
 <p>目標 12: 負責任消費和生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> <li>降低對環境的負面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購及僱傭考慮到對社會和環境的影響。</li> <li>採購獲得對環境友善認證的材料和設備。</li> </ul>
 <p>目標 13: 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責任地放貸</li> <li>降低對環境的負面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向替代能源企業和輕軌系統建設項目提供金融支持。</li> <li>參與自願碳補償項目。</li> <li>增強對降低氣候變遷的影響的瞭解，並採取重視的態度。</li> </ul>
 <p>目標 16: 和平、正義與強大機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> <li>保護信息安全及客戶個人隱私</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過泰國私營機構反貪腐集體行動項目的認證。</li> <li>執行信息安全保護標準，並在信息安全保護技術方面投入資金。</li> <li>在挑選新的商業夥伴時增加對人權和勞工權因素的考慮。</li> </ul>

# + 獎項與自豪



+ 入選為2018年 SET THSI Index 指數會員



+ 入選2018年「永續投資股」(Thailand Sustainability Investment : THSI) 名單 (連續三年)



+ 榮獲良好公司治理評估為四星優秀級



+ 榮獲泰國證券監管委員會、泰國上市公司公會、CSR Club、Thaipat機構共同授予 2018年永續發展報告競賽獎狀

# MSCI



+ 成為2018年 MSCI AC ASEAN ESG UNIVERSAL Index永續指數會員

# 工作成果統計

## 經濟方面

### 直接經濟總價值及分配

單位：千銖

說明	綜合財務報表				銀行個案財務報表			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
收入	149,032,004	144,302,847	151,319,145	160,805,432	135,580,108	133,339,270	143,002,742	154,175,893
經營成本	16,821,503	21,360,974	19,474,381	22,406,407	15,373,673	19,871,431	18,113,352	20,215,590
員工費用	24,227,178	25,247,253	25,540,525	28,773,505	21,894,582	22,829,785	23,067,692	26,094,945
支付給資本供給人的款項	49,598,474	41,613,047	41,533,584	41,874,380	47,271,795	39,972,749	39,710,796	39,972,701
繳納給政府的稅金	21,017,333	19,833,198	20,567,400	21,518,262	19,394,136	18,610,291	19,734,470	19,811,290
支持社會與環境活動的捐款與贊助款	441,544	509,413	575,750	617,665	422,770	494,127	558,454	604,290
- 公益、慈善捐款	108,625	177,354	221,560	207,695	91,806	163,450	206,777	196,703
- 教育、體育及獎學金捐款	137,703	137,908	147,362	170,174	136,763	137,226	146,209	169,105
- 支持地方活動捐款	35,089	34,898	37,176	43,102	34,907	34,772	36,932	42,866
- 社會公益費用捐款	160,127	159,254	169,652	196,694	159,294	158,679	168,536	195,616
累積經濟價值	36,925,972	35,738,962	43,627,505	45,615,213	31,223,152	31,560,887	41,817,978	47,477,077

備註：- 收入包括：經營淨收入，不包括利息支出。

- 經營成本包括：董事酬金、建築及設備支出及其他開支，不包括員工開支、支持社會與環境活動的捐款與贊助款開支。

- 員工費用是指為員工支出的全部開支，包括各種利益及福利。

- 支付給資本供給人的款項包括：股東分紅及利息支出。

- 繳納給政府的稅金包括：企業所得稅、包括各種印花稅在內的稅費、金融機構復興發展基金（FIDF）等。

- 支持社會與環境活動的捐款與贊助款包括：公益、慈善捐款，予以機構外個人的教育、體育及獎/助學金捐款、支持地方活動的捐款及社會公益活動的贊助款。

## 服務網絡統計

年份	分行總數	新開分行數	關閉分行數
2015	1,138	24	1
2016	1,157	20	1
2017	1,166	14	5
2018	1,161	2	7

## 客戶滿意度評估結果

100

項目	2015	2016	2017	2018
銀行分行服務客戶滿意度 (滿分10分)	9.23	9.32	9.32	9.33
推薦客戶使用服務 (滿分10分)				
推薦使用銀行服務綜合分數 (BBL Recommendation Score)	-	-	7.22	7.21
推薦使用分行服務分數 (Branch Recommendation Score)	-	-	7.74	7.76
推薦使用磨鑾手機銀行服務分數 (Mobile Banking Recommendation Score)	-	-	8.00	8.13

備註：對使用銀行各類服務渠道的客戶推薦意願調查 (Customer Recommendation Survey)，包括：推薦使用銀行服務綜合分數 (BBL Recommendation Score)、推薦使用分行服務分數 (Branch Recommendation Score) 及推薦使用磨鑾手機銀行服務分數 (Mobile Banking Recommendation Score)，其可信度達95%及±2%的誤差。

## 社會方面

### 員工信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
員工總數 (人)	8,448	16,670	25,118	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054
<b>佔比</b>	<b>33.6</b>	<b>66.4</b>	<b>100.0</b>	<b>33.4</b>	<b>66.6</b>	<b>100.0</b>	<b>33.4</b>	<b>66.6</b>	<b>100.0</b>	<b>33.3</b>	<b>66.7</b>	<b>100.0</b>
<b>按地區分類</b>												
總行及曼谷市	5,401	11,033	16,434	5,264	10,776	16,040	5,025	10,105	15,130	4,916	9,863	14,779
<b>佔比</b>	<b>21.5</b>	<b>43.9</b>	<b>65.4</b>	<b>21.2</b>	<b>43.4</b>	<b>64.6</b>	<b>21.1</b>	<b>42.5</b>	<b>63.7</b>	<b>21.3</b>	<b>42.8</b>	<b>64.1</b>
總行	3,910	5,589	9,499	3,782	5,387	9,169	3,618	5,038	8,656	3,580	5,051	8,631
曼谷市	1,491	5,444	6,935	1,482	5,389	6,871	1,407	5,067	6,474	1,336	4,812	6,148
內地各府	3,047	5,637	8,684	3,023	5,759	8,782	2,916	5,756	8,672	2,758	5,517	8,275
<b>佔比</b>	<b>12.1</b>	<b>22.5</b>	<b>34.6</b>	<b>12.2</b>	<b>23.2</b>	<b>35.4</b>	<b>12.2</b>	<b>24.2</b>	<b>36.4</b>	<b>12.0</b>	<b>23.9</b>	<b>35.9</b>
<b>按合約類型分類</b>												
固定員工	8,393	16,635	25,028	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898
<b>佔比</b>	<b>33.5</b>	<b>66.2</b>	<b>99.6</b>	<b>33.2</b>	<b>66.5</b>	<b>99.6</b>	<b>33.1</b>	<b>66.3</b>	<b>99.4</b>	<b>32.9</b>	<b>66.4</b>	<b>99.3</b>
合約聘用員工	55	35	90	54	35	89	70	62	132	91	65	156
<b>佔比</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.4</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.6</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>
<b>按國籍分類</b>												
泰國	25,069		24,771			23,747			23,000			
<b>佔比</b>	<b>99.8</b>		<b>99.8</b>			<b>99.8</b>			<b>99.8</b>			
其他國籍	49		51			55			54			
<b>佔比</b>	<b>0.2</b>		<b>0.2</b>			<b>0.2</b>			<b>0.2</b>			

備註：報告中的員工信息，僅包括在泰國境內工作的員工，未包含工作在國外分行的員工。

## 員工信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>按職務級別及年齡分類</b>												
<b>高級管理人員</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>64</b>
佔比	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3
50歲以上	34	15	49	33	16	49	35	17	52	38	18	56
佔比	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
30-50歲	6	7	13	8	6	14	7	5	12	5	3	8
佔比	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
30歲以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>中級管理人員</b>	<b>256</b>	<b>217</b>	<b>473</b>	<b>274</b>	<b>224</b>	<b>498</b>	<b>264</b>	<b>231</b>	<b>495</b>	<b>257</b>	<b>227</b>	<b>484</b>
佔比	1.0	0.9	1.9	1.1	0.9	2.0	1.1	1.0	2.1	1.1	1.0	2.1
50歲以上	137	91	228	150	95	245	148	107	255	146	118	264
佔比	0.5	0.4	0.9	0.6	0.4	1.0	0.6	0.4	1.1	0.6	0.5	1.1
30-50歲	119	126	245	124	129	253	116	124	240	111	109	220
佔比	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0
30歲以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>初級管理人員</b>	<b>406</b>	<b>480</b>	<b>886</b>	<b>419</b>	<b>513</b>	<b>932</b>	<b>424</b>	<b>522</b>	<b>946</b>	<b>417</b>	<b>508</b>	<b>925</b>
佔比	1.6	1.9	3.5	1.7	2.1	3.8	1.8	2.2	4.0	1.8	2.2	4.0
50歲以上	166	124	290	165	138	303	165	144	309	176	164	340
佔比	0.7	0.5	1.2	0.7	0.6	1.2	0.7	0.6	1.3	0.8	0.7	1.5
30-50歲	239	356	595	252	375	627	256	378	634	240	344	584
佔比	1.0	1.4	2.4	1.0	1.5	2.5	1.1	1.6	2.7	1.0	1.5	2.5
30歲以下	1	0	1	2	0	2	3	0	3	1	0	1
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



## 員工信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>員工</b>	<b>7,691</b>	<b>15,916</b>	<b>23,607</b>	<b>7,499</b>	<b>15,741</b>	<b>23,240</b>	<b>7,141</b>	<b>15,024</b>	<b>22,165</b>	<b>6,866</b>	<b>14,559</b>	<b>21,425</b>
<b>佔比</b>	<b>30.6</b>	<b>63.4</b>	<b>94.0</b>	<b>30.2</b>	<b>63.4</b>	<b>93.6</b>	<b>30.0</b>	<b>63.1</b>	<b>93.1</b>	<b>29.8</b>	<b>63.2</b>	<b>92.9</b>
50歲以上	2,179	1,914	4,093	2,212	1,928	4,140	2,252	2,010	4,262	2,303	2,140	4,443
佔比	8.7	7.6	16.3	8.9	7.8	16.7	9.5	8.4	17.9	10.0	9.3	19.3
30-50歲	3,515	6,007	9,522	3,405	6,302	9,707	3,261	6,544	9,805	3,094	6,929	10,023
佔比	14.0	23.9	37.9	13.7	25.4	39.1	13.7	27.5	41.2	13.4	30.1	43.5
30歲以下	1,997	7,995	9,992	1,882	7,511	9,393	1,628	6,470	8,098	1,469	5,490	6,959
佔比	8.0	31.8	39.8	7.6	30.3	37.8	6.8	27.2	34.0	6.4	23.8	30.2
<b>合同聘用 (行政管理人員)</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>54</b>
<b>佔比</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>
50歲以上	28	10	38	30	12	42	31	14	45	34	14	48
佔比	0.1	0.0	0.2	0.1	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2
30-50歲	4	2	6	3	2	5	6	1	7	5	1	6
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30歲以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>合同聘用 (一般員工)</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>47</b>	<b>80</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>102</b>
<b>佔比</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.4</b>
50歲以上	4	9	13	5	4	9	7	2	9	8	3	11
佔比	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30-50歲	15	4	19	12	5	17	14	4	18	15	10	25
佔比	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1
30歲以下	4	10	14	4	12	16	12	41	53	29	37	66
佔比	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3

## 新員工及合同聘用信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
新員工總數	789	2,615	3,404	599	1,504	2,103	434	1,088	1,522	546	968	1,514
佔比	3.1	10.4	13.6	2.4	6.1	8.5	1.8	4.6	6.4	2.4	4.2	6.6
新員工			3,318			2,020			1,364			1,316
新合同聘用員工			86			83			158			198
聘用新員工費用/人 (銖)			5,817			9,049			15,140			19,565
<b>按年齡分類</b>												
50歲以上	26	25	51	28	15	43	36	16	52	35	22	57
佔比	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
30-50歲	105	142	247	103	109	212	83	117	200	102	146	248
佔比	0.4	0.6	1.0	0.4	0.4	0.9	0.3	0.5	0.8	0.4	0.6	1.1
30歲以下	658	2,448	3,106	468	1,380	1,848	315	955	1,270	409	800	1,209
佔比	2.6	9.7	12.4	1.9	5.6	7.4	1.3	4.0	5.3	1.8	3.5	5.2
<b>按地區分類</b>												
總行及曼谷市	720	2,563	3,283	568	1,474	2,042	416	1,041	1,457	513	899	1,412
佔比	2.9	10.2	13.1	2.3	5.9	8.2	1.75	4.4	6.1	2.2	3.9	6.1
總行	570	1,580	2,150	455	934	1,389	356	731	1,087	415	654	1,069
曼谷市	150	983	1,133	113	540	653	60	310	370	98	245	343
內地各府	69	52	121	31	30	61	18	47	65	33	69	102
佔比	0.3	0.2	0.5	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.1	0.3	0.4

## 員工離職及辭職信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>離職員工總數 (Termination) <sup>1</sup></b>			2,409			2,347			2,378			2,228
離職員工總數			2,324			2,263			2,263			2,058
合同聘用員工離職總數			85			84			115			170
<b>佔比</b>			9.6			9.5			10.0			9.7
<b>員工辭職類型</b>												
<b>自願辭職員工總數</b>	470	1,416	1,886	476	1,340	1,816	447	1,380	1,827	508	1,160	1,668
自願辭職員工總數	467	1,408	1,875	472	1,331	1,803	441	1,357	1,798	500	1,115	1,615
合用聘用員工自願辭職總數	3	8	11	4	9	13	6	23	29	8	45	53
<b>佔比</b>	1.9	5.6	7.5	1.9	5.4	7.3	1.9	5.8	7.7	2.2	5.0	7.2
<b>按年齡分類</b>												
50歲以上	98	373	471	18	26	44	59	196	255	31	25	56
<b>佔比</b>	0.4	1.5	1.9	0.1	0.1	0.2	0.2	0.8	1.1	0.1	0.1	0.2
30-50歲	104	189	293	115	259	374	111	255	366	169	360	529
<b>佔比</b>	0.4	0.8	1.2	0.5	1.0	1.5	0.5	1.1	1.5	0.7	1.6	2.3
30歲以下	268	854	1,122	343	1,055	1,398	277	929	1,206	308	775	1,083
<b>佔比</b>	1.1	3.4	4.5	1.4	4.3	5.6	1.2	3.9	5.1	1.3	3.4	4.7
<b>按地區分類</b>												
總行及曼谷市	351	1,073	1,424	387	980	1,367	328	997	1,325	400	812	1,212
<b>佔比</b>	1.4	4.3	5.7	1.6	3.9	5.5	1.38	4.2	5.6	1.7	3.5	5.3
總行	219	467	686	271	451	722	213	464	677	261	405	666
曼谷市	132	606	738	116	529	645	115	533	648	139	407	546
內地各府	119	343	462	89	360	449	119	383	502	108	348	456
<b>佔比</b>	0.5	1.4	1.8	0.4	1.5	1.8	0.5	1.6	2.1	0.5	1.5	2.0

備註：<sup>1</sup> 離職員工，意指退休員工、早退員工、死亡員工、未轉正員工、放棄機會，未來就職員工、合同期滿員工、自願辭職員工及因各種原因被辭退員工等。

## 休產假及休假照顧生產妻子的員工信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
符合休產假及休假照顧生產妻子規定的職員工總數	8,448	16,670	25,118	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054
<b>佔比</b>	<b>33.6</b>	<b>66.4</b>	<b>100.0</b>	<b>33.4</b>	<b>66.6</b>	<b>100.0</b>	<b>33.4</b>	<b>66.6</b>	<b>100.0</b>	<b>33.3</b>	<b>66.7</b>	<b>100.0</b>
請產假及休假照顧生產妻子的職員工總數	-	-	-	-	-	-	98	524	622	73	547	620
<b>佔比</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.4</b>	<b>2.2</b>	<b>2.6</b>	<b>0.3</b>	<b>2.4</b>	<b>2.7</b>
請假後返工員工總數	-	-	-	-	-	-	93	499	592	73	541	614
<b>佔請假員工比例</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94.9</b>	<b>95.2</b>	<b>95.2</b>	<b>100.0</b>	<b>98.9</b>	<b>99.0</b>
<b>佔員工總數比例</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.4</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>0.3</b>	<b>2.3</b>	<b>2.7</b>
返工後繼續工作12個月的員工數量	-	-	-	-	-	-	93	499	592	72	516	588
<b>佔請假員工比例</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94.9</b>	<b>95.2</b>	<b>95.2</b>	<b>98.6</b>	<b>94.3</b>	<b>94.8</b>
<b>佔員工總數比例</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.4</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>0.3</b>	<b>2.2</b>	<b>2.6</b>
<b>請產假及休假照顧生產妻子的職員工留職率</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94.9</b>	<b>95.2</b>	<b>95.2</b>	<b>100.0</b>	<b>98.9</b>	<b>99.0</b>

## 員工工作成績與報酬比例信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>員工工作成績評估信息*</b>												
獲得工作評估的員工總數 (人)	8,393	16,635	25,028	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898
佔評估員工總數的比例		100.0			100.0			100.0			100.0	
<b>按職位等級分類*</b>												
行政管理人員 (%)		100.0			100.0			100.0			100.0	
一般員工 (%)		100.0			100.0			100.0			100.0	
<b>男員工與女員工的薪金比較</b>												
高級管理人員 (平均) (銖)	1,218,908	686,295	952,602	1,130,076	713,723	921,900	1,212,050	762,905	987,477	1,291,991	834,948	1,063,469
男、女員工薪金比例		1 : 0.56			1 : 0.63			1 : 0.63			1 : 0.65	
中級管理人員 (銖)	144,291	135,804	140,048	153,142	138,657	145,900	159,312	144,962	152,137	169,746	153,687	161,717
男、女員工薪金比例		1 : 0.94			1 : 0.91			1 : 0.91			1 : 0.91	
員工與領隊 (銖)	43,150	34,811	38,981	42,830	34,468	38,649	44,250	36,149	40,200	46,070	37,895	41,983
男、女員工薪金比例		1 : 0.81			1 : 0.80			1 : 0.82			1 : 0.82	

備註：\* 對員工工作成績的評估只評估各級固定員工，不包括合同聘用員工。

## 員工培訓信息

詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>員工培訓信息</b>												
參與培訓的員工總數	6,279	14,218	20,497	3,392	9,145	12,537	7,759	9,006	16,765	6,138	14,343	20,481
佔比	25.0	56.6	81.6	13.7	36.8	50.5	32.6	37.8	70.4	26.6	62.2	88.8
<b>按職務等級分類</b>												
行政管理人員	567	594	1,161	674	727	1,401	467	522	989	632	724	1,356
一般員工	5,712	13,624	19,336	2,718	8,418	11,136	7,292	8,484	15,776	5,506	13,619	19,125
<b>按地區分類 *</b>												
總行										2,770	4,483	7,253
曼谷市	3,982	9,830	13,812	4,229	3,480	7,709	2,525	5,234	7,759	1,085	4,488	5,573
內地各府	2,390	4,295	6,685	2,050	2,778	4,828	1,224	3,502	4,726	2,283	5,372	7,655
總培訓時間 (小時)			3,134,200			743,227			615,420	169,453	532,599	702,052
平均培訓時間			125.2			30.1			26.0	22.00	35.00	30.45
員工培訓平均費用 / 人 (銖)			2,522			2,547			7,821			4,136

備註：\* 2015-2017年，未分開收集總行和曼谷市區各分行的員工培訓資訊。

員工患病情況												
詳細內容	2015			2016			2017			2018		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
<b>員工患病情況</b>												
<b>患病</b>												
員工因公傷病	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總工作時間患病比例 (ODR)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>工傷</b>												
已登記工傷員工人數	5	1	6	1	2	3	1	2	3	3	3	6
總工作時間工傷比例 (IR) **	0.11	0.02	0.13	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14
無須停工的工傷員工人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總工作時間工傷比例 **	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
須停工的工傷員工人數	5	1	6	1	2	3	1	2	3	3	3	6
總工作時間工傷比例 (LDR) **	0.11	0.02	0.13	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14
<b>死亡</b>												
因公意外死亡員工人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佔比	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
員工平均休假天數 (AR) *	18.5天			8.6天			6.44天			6.06天		
非工傷受傷請假平均天數 (天)	7天 – 3個月			10天 – 3個月			7 – 15天			1天 – 4個月		

備註：\* 統計信息僅包括人事部管理的員工。這是因為無法收集全銀行信息。2018年僅人事部開始通過自助服務系統 (Self Service) 操作請假程序。預計2019年全銀行開始使用該系統。

\*\* 按工作時間100萬小時計算。

## 環境方面

詳細內容	單位	2015	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>
<b>能源用量<sup>3</sup></b>						
用電量	兆瓦/小時	34,730	37,312	33,925	32,744	116,978
備用發電機與消防用抽水機所用柴油量	公升	10,600	26,245	27,755	23,957	24,965
<b>銀行各類公務車用油量<sup>4</sup></b>						
柴油	公升	129,380	148,709	136,921	123,331	126,598
汽油	公升	1,117,914	1,097,478	1,042,587	1,007,182	4,328,083
<b>商務旅行<sup>5</sup></b>						
乘坐飛機	公里	-	-	-	-	313,214
<b>溫室氣體排放量<sup>6</sup></b>						
溫室氣體範疇一類	噸二氧化碳當量	4,030	3,712	4,039	3,427	12,189
溫室氣體範疇二類	噸二氧化碳當量	20,189	21,720	19,748	19,061	68,093
溫室氣體範疇三類	噸二氧化碳當量	584	597	517	573	1,473
<b>用水量<sup>7</sup></b>						
自來水	立方米	355,587	423,575	370,683	363,532	640,738
<b>廢水再利用<sup>8</sup></b>						
廢水再利用	立方米	32,000	45,197	46,880	-	45,207
<b>垃圾處理<sup>9</sup></b>						
一般垃圾	立方米	-	-	1,053	-	1,053
廢紙	噸	-	-	506	-	510
電子垃圾	噸	-	-	70.06	-	98.13



- 備註： 1. 信息範圍包括總行辦公樓群5座辦公樓，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。
2. 信息範圍包括總行辦公樓及全國各分行。
3. 信息範圍包括京都電力機構及地方電力機構的電錶資料。
4. 用油信息來源自銀行用油基礎資料庫。
5. 2018年首年收集資料。
6. 溫室氣體分為三類：
- 溫室氣體範疇一類包括：計算自備用發電機與消防用水泵所用燃油量，銀行公務車的使用量，空調系統製冷劑及消防滅火劑的洩漏等，評估資料參考採購資料，及從各個辦公樓中汙水處理系統中化糞池（septic tank）產生的沼氣。
  - 溫室氣體範疇二類，按銀行用電量計算。用電量參考京都和地方電力機構資料。
  - 溫室氣體範疇三類，按銀行用水量計算。用水量參考京都和地方自來水公司的水錶資料。用紙量，按紙製品的採購量評估。
7. 用水量參考京都和地方自來水公司的水錶資料。
8. 廢水處理量，按活性污泥處理法（activated sludge）調整廢水品質後，再用於澆灌辦公樓週圍花木的用水量計算。上述用水量計算方法為：拍喃三辦公樓的總用水量減去空調製冷系統的用水量。上述用水量佔銀行全國用水總量的7%。
9. 垃圾處理信息分為兩類：
- 非危險垃圾包括：一般垃圾處理量來自對支付給挽叻區和然那瓦區政府的垃圾處理費支出。其中涵蓋銀行總行5座辦公樓，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。廢紙處理量，按將辦公室廢紙送往紙漿廠進行迴圈再造程序的數量計算，其中包括銀行全國各分行的辦公用廢紙及支票用紙。
  - 危險垃圾是指：電子垃圾處理量，計算自送往符合國際標準的電子垃圾處理公司處理，以便迴圈再利用的電子垃圾量，其中包括全國各分行的用過及破損的電子設備。

#### 信息報告範圍

##### • 能源用量、溫室氣體排放及自來水用量資料

- 2015年，報告了3座辦公樓信息，包括：是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三辦公樓。
- 2016-2017年，擴大了總行辦公樓群的報告信息為5座辦公樓，包括：是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、第三號辦公樓及盛通他尼大廈。
- 2018年，報告信息擴大到總行辦公樓群及全國各分行的信息（能源使用量及溫室氣體排放量未包括租用的辦公樓在內。）。

##### • 銀行各類公用車燃油用量信息

- 2015-2017年，報告的信息包括銀行總行的5座辦公樓，包括：是隆總行大廈、翠蒂芙、拍喃三、第三號辦公樓及盛通他尼大廈。
- 2018年，報告信息擴大到總行辦公樓群及全國各分行的信息。

# + 遵照全球報告倡議組織標準框架 (GRI STANDARDS) 的信息指標

全球報告倡議組織標準框架 GRI Standards	說明	《永續經營報告》 頁碼	備註及索引	相關 永續發 展目標
<b>機構概況</b>				
GRI 102-1	機構名稱	8		
GRI 102-2	業務活動、品牌、產品及服務	8-11		
GRI 102-3	總部所在地	17		
GRI 102-4	運營地	10		
GRI 102-5	所用權及公司形式	8		
GRI 102-6	服務市場	9, 100		
GRI 102-7	機構規模	8-11, 99-103		
GRI 102-8	員工和其他工人信息	11, 101-104		
GRI 102-9	供應鏈	64-67		12, 16
GRI 102-10	機構及其供應鏈的重大改變	10-12, 99-103		
GRI 102-11	預警原則或措施	81-82, 86-89		
GRI 102-12	外部倡議	12-13, 16, 31-34, 40, 46, 48, 51, 83		
GRI 102-13	協會成員	12-13		
<b>策略</b>				
GRI 102-14	資深決策者聲明	4-7		
GRI 102-15	重要的影響、風險及機遇	88-89		
<b>行業道德與誠信</b>				
GRI 102-16	價值觀、原則、標準及行為準則	2-3, 80-82		16
GRI 102-17	建議及重視道德機制	82-83		
<b>良好公司治理</b>				
GRI 102-18	公司治理架構	14-15		
GRI 102-20	負責經濟、環境及社會議題的行政管理層	15		
GRI 102-22	最高治理組織及委員會組成	15, 102		
GRI 102-24	提名及甄選最高治理組織	15		
GRI 102-26	最高治理組織在制定目的、價值及策略中發揮的作用	15		
GRI 102-30	風險管理程序的效力	86-88		
GRI 102-31	經濟、環境及社會議題的覆核	15, 22-25		
GRI 102-32	最高治理組織在永續經營報告中發揮的作用	17, 22-24		

全球報告倡議 組織標準框架 GRI Standards	說明	《永續經營報告》 頁碼	備註及索引	相關 永續發 展目標
<b>利益相關方參與</b>				
GRI 102-40	利益相關群體名單	18		
GRI 102-41	《集體談判勞動合同》	20	任何員工都權利參與《集體談判勞動合同》。	
GRI 102-42	利益相關方的身份驗證及選擇	18-21		
GRI 102-43	要求利益相關方參與	19-21, 43, 54-55, 96		
GRI 102-44	重要議題及相關的顧慮	18-21, 23-24		
<b>報告慣例</b>				
GRI 102-45	綜合財務報表中的公司	12		
GRI 102-46	報告內容的界定及議題界定	17, 22-27		
GRI 102-47	資料議題清單	24-25		
GRI 102-48	信息聲明	39		
GRI 102-49	報告的改變	17, 22		
GRI 102-50	報告週期	17, 22		
GRI 102-51	最新報告的日期	17, 22		
GRI 102-52	報告週期	17		
GRI 102-53	關於報告的問題連接點	17		
GRI 102-54	根據《全球報告倡議組織標準框架》提出的報告主張	17		
GRI 102-55	全球報告倡議組織標準框架的信息指標	25, 112-115		
GRI 102-56	外部品質保證	N/A	信息不明：本報告無外部品質保證認證。盤銀計劃將在《2019年永續經營報告》中彙報。	
<b>GRI 201: 經濟表現</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	90-92		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 201-1	直接經濟總價值及分配	93		8, 9
<b>GRI 203: 間接經濟影響</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	44-47		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 203-1	基建投資及服務支持	44-47		9, 10
GRI 203-2	重要的間接經濟影響	60-63		8, 10
<b>GRI 205: 反貪腐</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	80-84		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 205-3	已確定發生的貪腐及行為的意外	80-84		16

全球報告倡議 組織標準框架 GRI Standards	說明	《永續經營報告》 頁碼	備註及索引	相關 永續發 展目標
<b>GRI 302: 能源</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	35-37		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 302-1	機構內能源消耗量	36, 40, 110		13
<b>GRI 303: 水利用 (2016)</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	35-37		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 303-1	取用水資源	39-40, 110		13
GRI 303-3	水循環處理及再利用	39-40, 110		6, 13
<b>GRI 305: 排放</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	35-37		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 305-1	直接溫室氣體範疇一類排放	36-37, 41, 110		13
GRI 305-2	溫室氣體範疇二類排放	36-37, 41, 110		13
GRI 305-3	溫室氣體範疇三類排放	36-37, 41, 110		13
<b>GRI 306: 廢水及垃圾</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	35-37		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 306-2	垃圾分類及處理辦法	38, 41		13
<b>GRI 308: 供應商環境評估</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	64-66		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 308-1	按環境標準篩選的新供應商	66		12, 16
<b>GRI 401: 僱工</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	73-76		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 401-1	新職員雇用及員工流動	73, 104-105		3, 8
GRI 401-3	產假	74, 106		3, 8

全球報告倡議 組織標準框架 GRI Standards	說明	《永續經營報告》 頁碼	備註及索引	相關 永續發 展目標
<b>GRI 403: 工作環境的健康與安全 (2016)</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	73-76		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 403-2	損傷的產生於損害發生率、職業病、缺工與曠工天數，及因公惡性事件數量。	73-77, 109	信息不明：因地區性原因造成資料損毀。銀行計畫收集完整信用，在《2019年永續經營報告》中彙報。	3, 8
<b>GRI 404: 培訓與教育</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	70-71		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 404-1	每年每位員工的平均受訓小時數	108		8
<b>GRI 414: 供應商的社會評估</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	64-66		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 414-1	按社會標準篩選的新供應商	66		12, 16
<b>GRI 418: 客戶隱私</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	48-51		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI 418-1	違反客戶保密性的事實投訴和客戶資料的流失	51		16
<b>GRI G4: 產品組合</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	61-63		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI G4 產品組合	FS8 為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值	61-63		7, 8, 9, 13
<b>GRI G4: 當地社區</b>				
GRI 103-1	資料議題解釋及其界定	31		
GRI 103-2	管理方針及其構成要素			
GRI 103-3	管理方針的評估			
GRI G4 當地社區	FS14 促進弱勢群體獲得金融服務的倡議	31-33		1, 10







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