

Growing Together

2567

รายงานความยั่งยืนปี 2567
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย



ภารกิจ:

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาด และลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้



ด้านการเงิน

ให้ผลประโยชน์ทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ



ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ



ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

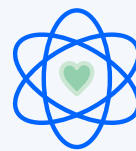
มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ



ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร



คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง:

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



ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า



ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ



ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ



มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

สารบัญ



ส่วนที่ 1 สารจากคณะกรรมการธนาคาร และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร
และกรรมการผู้จัดการใหญ่ 2
- เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ 5
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 12
- การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 13
- ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 19
- การระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย 27
- สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2567 31



ส่วนที่ 2 การรับมือกับภาวะวิกฤต

- การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต 33



ส่วนที่ 3 การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

- การเงินเพื่อความยั่งยืน 41
- การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง 52
- การแสดงความรับผิดชอบต่อและ
สร้างคุณค่าต่อสังคม 59
- การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
และคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 70



ส่วนที่ 4 การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

- การให้ความสำคัญกับนวัตกรรม
และเทคโนโลยีดิจิทัล 79
- การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ 84
- การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์
และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 88



ส่วนที่ 5 การใส่ใจดูแลพนักงาน

- การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน 97
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดี
ของพนักงาน 101



ส่วนที่ 6 การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การกำกับดูแลกิจการ 109
- จริยธรรมทางธุรกิจ 114
- รางวัลและความภาคภูมิใจ 122
- สถิติผลการดำเนินงาน 125
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI 139
- การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 147



**สารจากคณะกรรมการธนาคาร
และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน**



สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ในปี 2567 เศรษฐกิจไทยเติบโตแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยเผชิญกับความผันผวน ความไม่แน่นอน และการเปลี่ยนผ่านทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ธนาคารยังคงดูแลลูกค้าด้วยแนวทาง One Family One Team เพื่อสนับสนุนลูกค้าไปสู่จุดหมายและยังคงตัดสินใจโดยคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่าย สอดรับกับเป้าหมายของธนาคารที่ต้องการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนจะช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ลูกค้ามองเห็นโอกาสจากการเปลี่ยนผ่านของธุรกิจ และสามารถสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยมุ่งสนับสนุนด้านความรู้และด้านการเงินเพื่อให้ลูกค้ามีผลประโยชน์ที่ดียังยั่งยืน สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง และเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอนในอนาคตได้อย่างมั่นใจ

“ธนาคารดำเนินธุรกิจ
โดยมุ่งสนับสนุนด้านความรู้
และด้านการเงินเพื่อให้ลูกค้า
มีผลประโยชน์ที่ดียังยั่งยืน
สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง
และเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอน
ในอนาคตได้อย่างมั่นใจ”

วสินท พสประภา
ประธานกรรมการ





“ธนาคารมุ่งมั่นสนับสนุนลูกค้า
ให้จัดการความเสี่ยงอุบัติใหม่ด้านภูมิอากาศ
พร้อมทั้งเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส
ทางธุรกิจ”

เดชา ตูลานันท์
ประธานกรรมการบริหาร

ในปี 2567 ประเทศไทยได้เผชิญกับอุทกภัยที่รุนแรงหลายต่อหลายครั้ง โดยเหตุการณ์น้ำท่วมในพื้นที่ภาคเหนือและภาคใต้ในช่วงครึ่งหลังของปีเป็นหนึ่งในภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจสูงสุดเท่าที่ประเทศเคยประสบมา ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น การลดค่าวงวด การพักชำระเงินต้นเป็นการชั่วคราว การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการสนับสนุนสินเชื่อใหม่

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะยังคงเป็นความท้าทายสำหรับธุรกิจต่อไปในอนาคต ธนาคารจึงมุ่งมั่นสนับสนุนลูกค้าให้จัดการความเสี่ยงอุบัติใหม่ด้านภูมิอากาศพร้อมทั้งเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดโดยให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและก้าวไปบนเส้นทางของการเปลี่ยนผ่านของธุรกิจ

ธนาคารริเริ่มโครงการ Bualuang Save the Earth: รักษาทำกิน เพื่อช่วยลดปัญหาขยะในแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นหนึ่งในแม่น้ำสายหลักที่ไหลลงสู่อ่าวไทย โดยการติดตั้งเครื่องมือดักจับขยะบริเวณปากแม่น้ำ และในระยะถัดไปธนาคารจะดำเนินการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนเพื่อให้ผู้รับซื้อสามารถเข้ามาซื้อขยะจากชุมชน และนำขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารได้ประกาศเป้าหมายขยะฝังกลบเป็นศูนย์ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ภายในปี 2568 ซึ่งเป็นหมุดหมายสำคัญของการดำเนินโครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ และธนาคารยังให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้พิการทางสายตาภายใต้โครงการ Fin Lit for the Blind อย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดบรรยายเรื่องภัยทางการเงินออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงกลโกงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้ถูกหลอกลวง และการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันอย่างปลอดภัย

ตลอดปีที่ผ่านมา ธนาคารได้สานต่อและริเริ่มการส่งเสริมความยั่งยืนที่หลากหลาย รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการพลังงานหมุนเวียนในประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ และสินเชื่อที่มีเงื่อนไขเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การเปิดตัวสินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัว และสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเน้นสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การก่อสร้างอาคารสีเขียว การใช้พลังงานไฟฟ้าทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย ธนาคารนำความเชี่ยวชาญไปใช้ในการขยายสินเชื่อสีเขียวไปสู่ลูกค้าต่างชาติที่ลงทุนในพลังงานหมุนเวียนและการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าและชิ้นส่วน นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนการออกพันธบัตรส่งเสริมความยั่งยืนของรัฐบาลไทย ซึ่งออกเป็นประเทศแรกในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน และสนับสนุนการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนเป็นครั้งแรกของธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว



ธนาคารมุ่งมั่นสนับสนุนประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป้าหมายของความตกลงปารีส ควบคู่กับการสนับสนุนลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายด้าน ESG ของตนเอง ขณะเดียวกัน ธนาคารปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนภายในองค์กร โดยการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของธนาคารในการสนับสนุนการเติบโตอย่างทั่วถึงและยั่งยืน รวมทั้งการเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ธนาคารร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย เพื่อนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศมาผนวกกับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ และเพื่อสนับสนุนลูกค้าในการลดก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ ในฐานะธนาคารชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ธนาคารมุ่งมั่นสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของภูมิภาคภายใต้กลยุทธ์เชื่อมโยงอาเซียน ที่มุ่งเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของภูมิภาค ผ่านการสนับสนุนด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ การเชื่อมโยงระบบการชำระเงินในภูมิภาค และการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน

ธนาคารจะเดินหน้าสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสีเขียว พัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม ดูแลพนักงานและลูกค้า และส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้าน ESG ของธนาคาร เติบโตด้วยความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมสร้างคุณค่าและอนาคตที่ยั่งยืนเพื่อคนรุ่นปัจจุบันและรุ่นต่อไป

“ในฐานะธนาคารชั้นนำ
ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
ธนาคารมุ่งมั่นสร้างอนาคตที่ยั่งยืน
ของภูมิภาคภายใต้กลยุทธ์
เชื่อมโยงอาเซียน”



ชาติศรี โสภณพนิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

(พรเทพ พรประภา)
ประธานกรรมการ

(เดชา ตูลานันท์)
ประธานกรรมการบริหาร

(ชาติศรี โสภณพนิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2487 เป็น 1 ใน 16 บริษัทแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2518 ปัจจุบันเป็นธนาคารที่มีขนาดสินทรัพย์รวมใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและเป็นธนาคารชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศที่ครอบคลุมทุกจังหวัด และในต่างประเทศครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วโลก

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย และครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำนักธุรกิจ ช่องทางบริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล และจุดบริการตัวแทนธนาคาร

ตลอดระยะเวลา 80 ปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจภายใต้เจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมเติบโตเคียงข้างลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านการมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจากฐานฐาน ตลอดจนการมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล และยึดถือประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง โดยมีเป้าหมายด้านความยั่งยืนคือการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด





ข้อมูลธนาคาร



วันก่อตั้ง
1 ธันวาคม 2487



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500



เครือข่ายสาขาในประเทศ
ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย

กรุงเทพมหานคร
226 แห่ง

ส่วนภูมิภาค
565 แห่ง



เครือข่ายสาขาต่างประเทศ
ครอบคลุม 11 เขตเศรษฐกิจ
(ไม่นับรวมบริษัทย่อยในต่างประเทศ)
ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมา ฟิลิปปินส์
สิงคโปร์ เวียดนาม อองกง ไต้หวัน ญี่ปุ่น
สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา



บริษัทย่อยในต่างประเทศ

- บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ประเทศมาเลเซีย
- ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด
- ธนาคารพีที เฟอร์มาตา ทีบีเค ประเทศอินโดนีเซีย

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้าธุรกิจ

- ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- บริการร้านค้ารับบัตร
- บริการรับชำระเงิน
- บริการเรียกเก็บเงิน
- บริการบริหารสภาพคล่อง
- บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ
- บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจ
- บริการด้านหลักทรัพย์
- บริการรวณิชนกิจ
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบดิจิทัล (ไอเทรด) บริการธนาคารดิจิทัลเพื่อธุรกิจระบบใหม่ (ไอแคช (ระบบใหม่)) บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย (บัวหลวง ไอซ์พลาซ่า) บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบล็อกเชนแพลตฟอร์มบริการออกหนังสือค้ำประกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (บัวหลวง อี-การันตี) บริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์สถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ (บัวหลวง ไอคัสโตดี) และบริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บัวหลวง ไอฟันด์)
- ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ

ลูกค้าบุคคล

- ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม ได้แก่ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากพื้นฐาน และบัญชีเงินฝาก e-Savings
- ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม พันธบัตร และหุ้นกู้
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์ประกัน
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย ได้แก่ สินเชื่อบ้านสินเชื่อเนกประสงค์ที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และทรัพย์สินพร้อมขาย
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บัวหลวงโฟน)
- บริการธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตราสารต่างประเทศ





แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายหลากหลายในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำในระดับสูง ภัยพิบัติทางธรรมชาติ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความท้าทายเหล่านี้กำลังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและประชาชนทั่วไป และย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องมาถึงธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธนาคารกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ อย่างมั่นใจ อีกทั้งสามารถมองเห็นและสร้างโอกาสทางธุรกิจได้ในขณะเดียวกัน ดังนี้

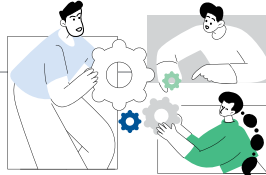
1



การบริหารจัดการความเสี่ยง

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์ และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

2



การบริหารทรัพยากรบุคคล

การไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงาน การดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน การดูแลความเป็นอยู่ที่ดี และการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงาน

3



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทางการ การนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ในองค์กร และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจให้แก่พนักงานทุกคน พร้อมทั้งติดตามดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ตลอดจนนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4



การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

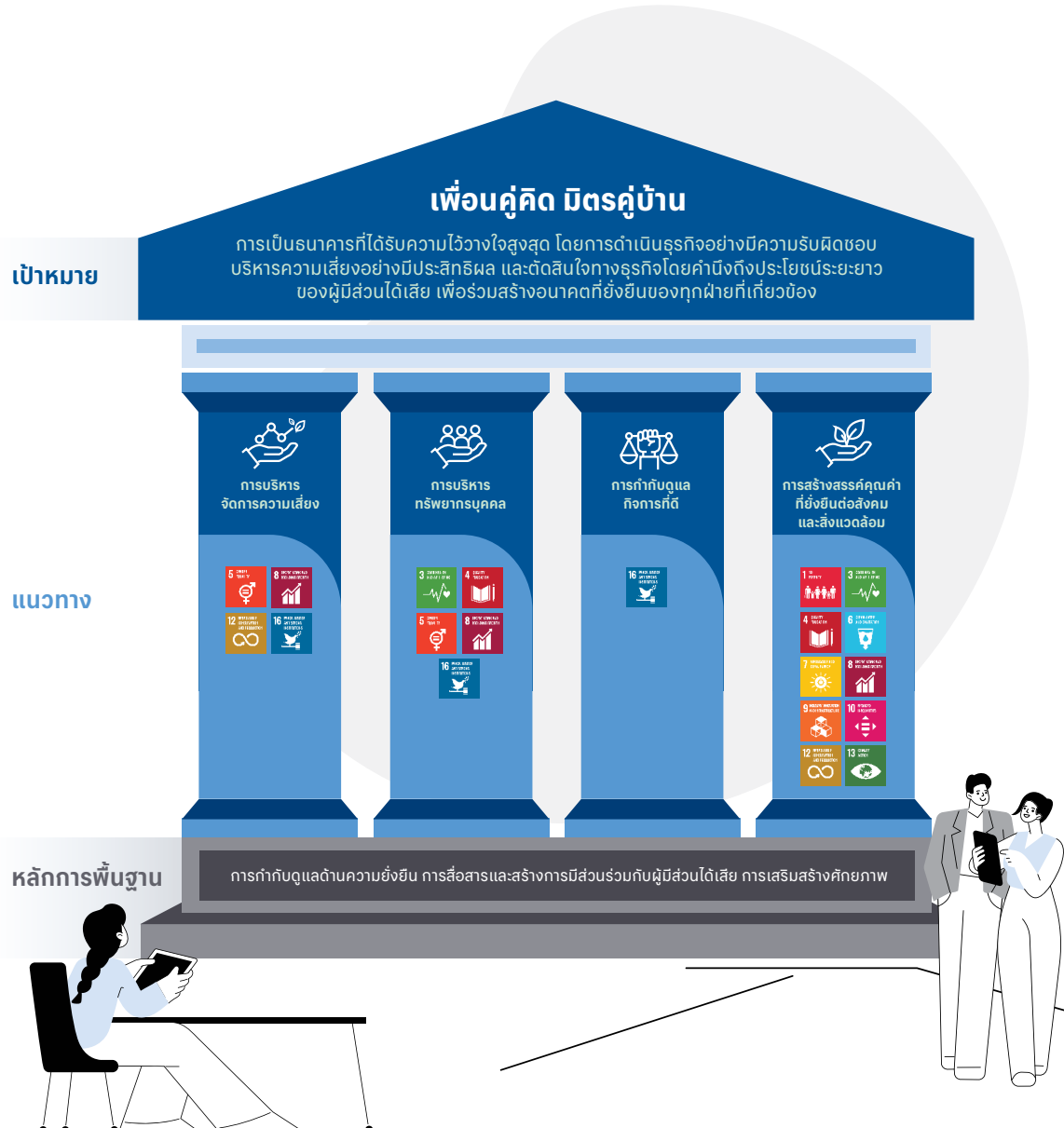
การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน การสนับสนุนทางการเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติงานของธนาคาร และการส่งเสริมคุณค่าให้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับปัจจัยเอื้อหนุนให้เกิดการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน การสื่อสารและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และการเสริมสร้างศักยภาพของคณะกรรมการและพนักงานทุกระดับ



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายด้านความยั่งยืน



ธนาคารกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจ
ของธนาคารและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้นำประเด็นสำคัญ
ด้านความยั่งยืนที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมาใช้เป็น
กรอบในการกำหนดกลยุทธ์ ธนาคารมุ่งมั่นขับเคลื่อนประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมาย
การพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนปี 2593 เป้าหมายคาร์บอน
สุทธิเป็นศูนย์ปี 2608 ตลอดจนสนับสนุนลูกค้าให้สามารถรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ
ในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจสังคมคาร์บอนต่ำได้อย่างราบรื่นและ
ทันทั่วทั้งที่

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความชัดเจนและเป็นระบบ
ธนาคารกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ
จนถึงระดับปฏิบัติการ ดังนี้

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง การดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เหมาะสมกับบริบท
ทางธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อม ดูแลติดตาม
ความคืบหน้าของการดำเนินงานในภาพรวม และรายงานผลการดำเนินงานต่อ
คณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

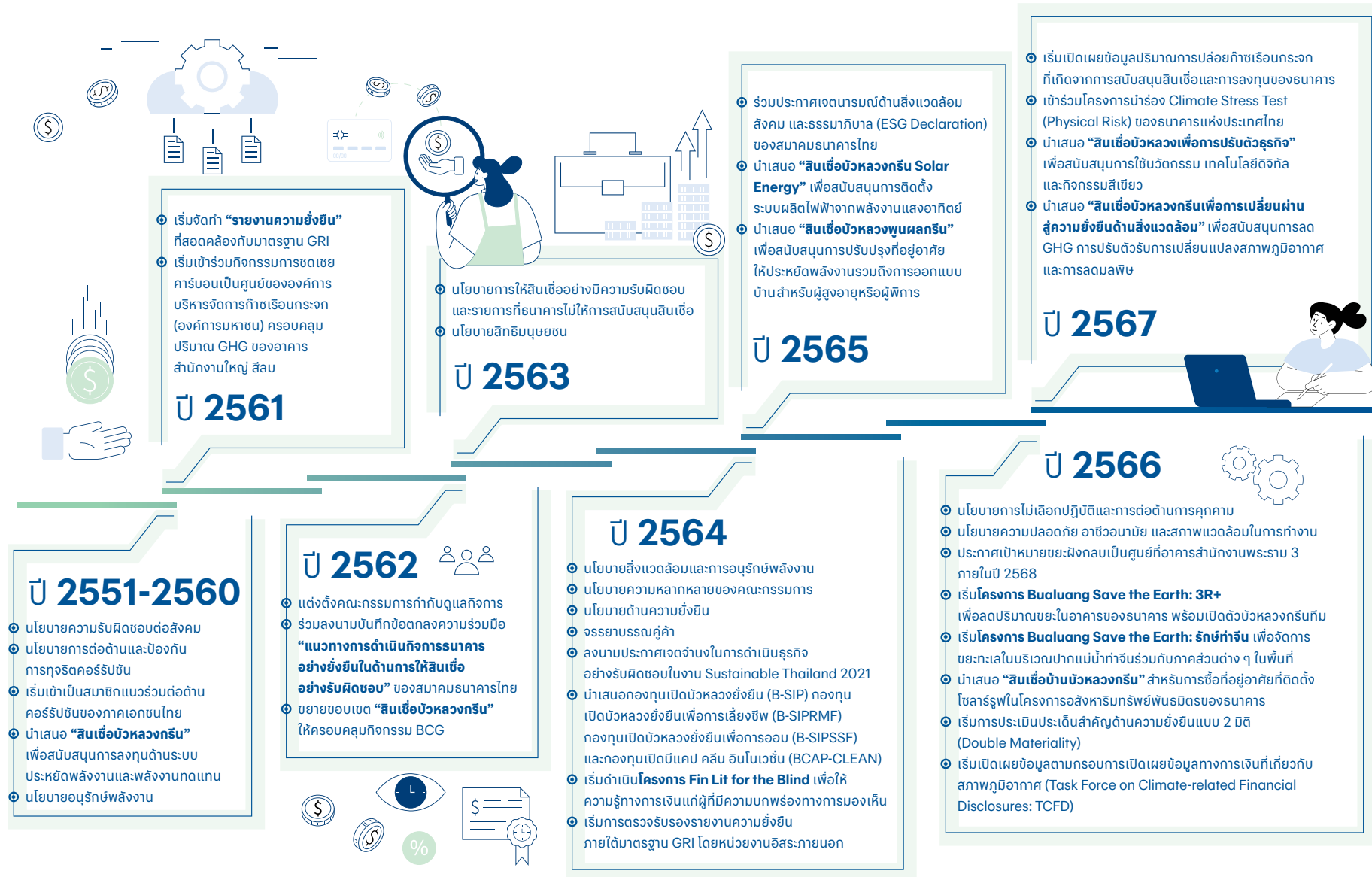
ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่

ทำหน้าที่วางแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่
กำหนดไว้ ผ่านการสื่อสาร สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน
และภายนอกองค์กร

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำหลักการ
มาตรฐาน และความคิดริเริ่มต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาประยุกต์ใช้
ในการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้าง
ความตระหนักรู้และการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยการสื่อสาร
ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อสารภายในเป็นประจำ
รวมทั้งจัดทำหลักสูตรด้านความยั่งยืนที่หลากหลายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของ
ธนาคารและจัดสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
ของธนาคาร



เส้นทางความยั่งยืน





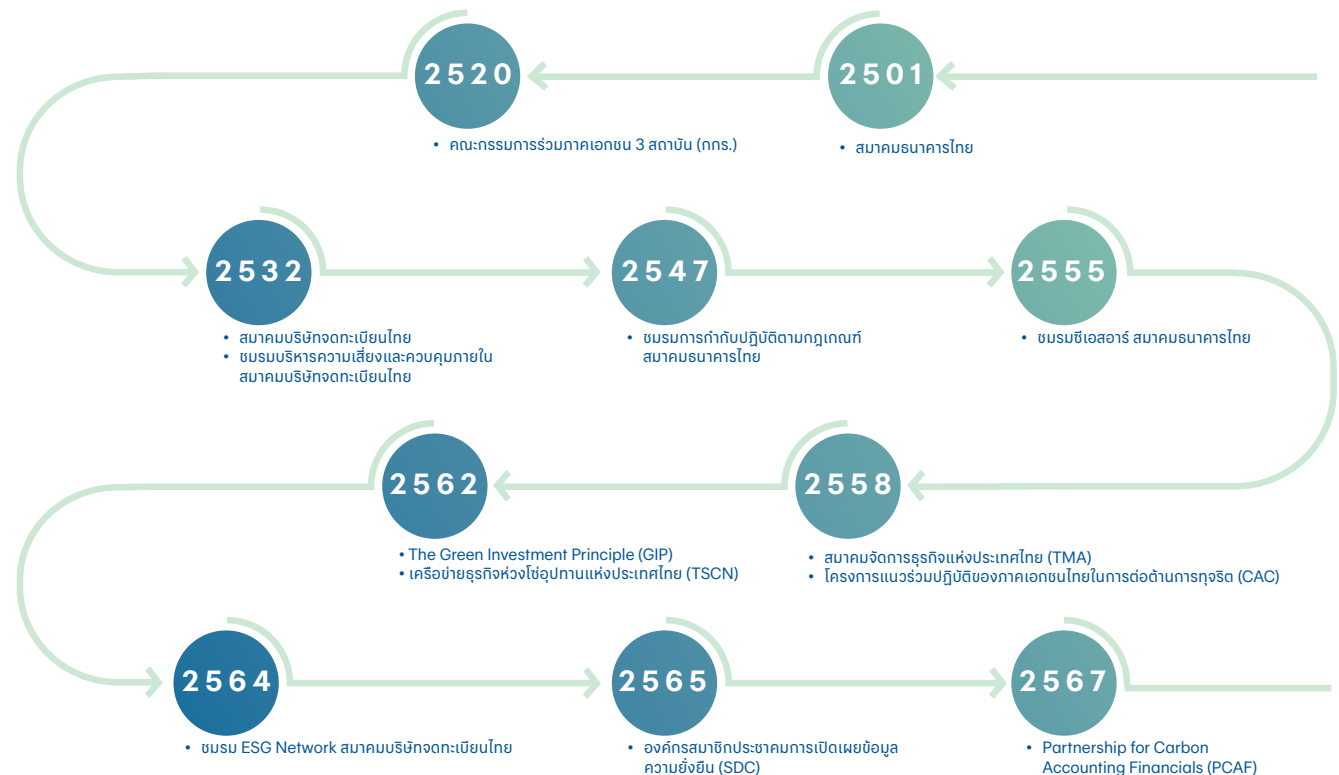
การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน และการสนับสนุนองค์กรภายนอก

ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเป็นปัจจัยสำคัญในการนำพาประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารได้สนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน มาโดยตลอด ในปี 2567 ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนหลักของการประชุม The Economist Impact Asia Sustainability Week จัดโดยนิตยสาร The Economist เพื่อนำเสนอการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน บทบาทของภาคเอกชนในการสนับสนุนเป้าหมาย Net Zero และการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยผู้บริหารของธนาคารได้เข้าร่วมการเสวนาในหัวข้อ “ASEAN’s Sustainability Transition: Identifying Opportunities, Managing Challenges” นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมออกบูธนอกเล่าเรื่องราวการให้บริการทางการเงินของธนาคารในโอกาสฉลองครบ 80 ปี ธนาคารกรุงเทพ รวมถึงนำเสนอการดำเนินงานต่าง ๆ ด้านความยั่งยืนในงาน TMA 60 Years of Excellence และงาน Sustainability Expo 2024

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและเครือข่ายสมาคมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบสถาบันการเงิน สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคธุรกิจ แลกเปลี่ยนความรู้หรือหลักปฏิบัติที่ดี ตลอดจนสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ ล่าสุด ในปี 2567 ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) ซึ่งเป็นองค์กรความร่วมมือระดับสากลที่จัดทำมาตรฐานการวัดและเปิดเผยข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร และได้สนับสนุนกิจกรรมของเครือข่ายธุรกิจห่วงโซ่อุปทานแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารเป็นสมาชิกผู้ก่อตั้งโดยการส่งผู้บริหารของธนาคารไปให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกและปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่ลูกค้าของเครือข่ายดังกล่าว

ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก





การสนับสนุนนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การลดก๊าซเรือนกระจกและการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นความท้าทายสำคัญของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ธนาคารมีจุดยืนที่จะสนับสนุนประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนปี 2593 และเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ปี 2608 โดยได้ร่วมขับเคลื่อนกับเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงการให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมในคณะกรรมการและคณะทำงานของเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แผนพลังงานชาติ และมาตรฐานจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) โดยเน้นที่ความสอดคล้องกับความตกลงปารีส อีกทั้งให้การสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งนี้ การเข้าร่วมเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารธนาคารที่เข้าร่วมในคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ จะต้องได้รับการอนุมัติจากฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการและคณะทำงานที่สำคัญ



ธนาคารพิจารณาเข้าร่วมเครือข่าย สมาคมธุรกิจ คณะกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยที่ไม่ขัดกับนโยบายและจุดยืนของธนาคารในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงจุดยืนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ ธนาคารมีการติดตามและทบทวนความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การดำเนินงานกับนโยบายและจุดยืนของธนาคารเป็นระยะ เพื่อกำหนดแนวทางในการสนับสนุนหรือให้ความร่วมมือต่อไป

การสนับสนุนองค์กรภายนอก

ธนาคารให้การสนับสนุนองค์กรและสมาคมธุรกิจต่าง ๆ ในรูปแบบค่าธรรมเนียมสมาชิกและเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม และเพื่อการพัฒนาภาคการเงินและภาคธุรกิจ ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง และลوبيยิสต์ ในปี 2567 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนองค์กรภายนอกเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 56.22 ล้านบาท ดังนี้

ชื่อองค์กร	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
สมาคมธนาคารไทย	15.05
สมาคมเคมีแห่งประเทศไทย	9.02
สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย	3.21
อื่นๆ	28.94





เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทราบถึงผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านสิทธิมนุษยชน รายงานความยั่งยืนฉบับปี 2567 นี้ เผยแพร่เดือนมีนาคม 2568 จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืน GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) ฉบับปี 2021 ในรูปแบบ In Accordance with GRI Standard และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4 ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 ธันวาคม 2567

ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ธนาคารยึดหลักการรายงานข้อมูลของ GRI Standard ได้แก่

1. ความถูกต้องของข้อมูล
2. ความสมดุลของเนื้อหา
3. ความชัดเจนของรายงาน
4. การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้
5. ความเพียงพอและความสมบูรณ์ของข้อมูล
6. การคำนึงถึงผลกระทบต่อบริบทด้านความยั่งยืน
7. การรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
8. ข้อมูลในรายงานสามารถถูกตรวจสอบและรับรองได้

ทั้งนี้ เพื่อให้รายงานความยั่งยืนของธนาคารมีคุณภาพ มีข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้อ่าน ทีมงานด้านความยั่งยืนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้ร่วมกันจัดทำเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคาร เพื่อขอความเห็นชอบในการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนต่อสาธารณะ

เพื่อให้รายงานความยั่งยืนฉบับนี้มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล ธนาคารได้มอบหมายให้บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระจากภายนอกเป็นผู้ทวนสอบและรับรองความสอดคล้องของรายงานความยั่งยืนกับกรอบการรายงานตาม GRI Standards ตลอดจนรับรองการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร ดังนี้ Process to Determine Material Topics (GRI 3-1), Energy Consumption within the Organization (GRI 302-1), Water Withdrawal (GRI 303-3), Water Discharge (GRI 303-4), Water Consumption (GRI 303-5), Direct (Scope 1) GHG Emissions (GRI 305-1), Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions (GRI 305-2), Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions: Category 1 – Water

and Paper Consumption and Category 6 – Business Travel by Air Only (GRI 305-3), Waste Generated (GRI 306-3), Waste Diverted from Disposal (GRI 306-4), Waste Directed to Disposal (GRI 306-5), Work Related Injuries (Absenteeism Only) (GRI 403-9), Average Hours of Training per Year per Employee (GRI 404-1) และ Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men (GRI 405-2)

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้มีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารที่ได้จากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญ 2 มิติ (Double Materiality) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคารเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ ทั้งนี้ ข้อมูลในรายงานความยั่งยืนครอบคลุมการดำเนินงานในประเทศไทยเท่านั้น หากมีข้อมูลใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศหรือกิจการของบริษัทย่อย ธนาคารจะใส่หมายเหตุหรือเขียนข้อความกำกับไว้ชัดเจน สุดท้ายนี้ ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานความยั่งยืนฉบับนี้จะให้ข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน



ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม
เกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่



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



0-2626-4057



Sustainability_team@bangkokbank.com



การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารจัดให้มีการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ (Double Materiality) โดยพิจารณาจากทั้งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นสำคัญ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ว่าจะเป็นด้านการเงินหรือชื่อเสียงอันเป็นผลมาจากประเด็นสำคัญต่าง ๆ โดยผลการประเมินทั้ง 2 มิติ ถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปีละครั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ประเมินระดับของผลกระทบ

ต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม
และสิทธิมนุษยชน



การประเมินประเด็นสำคัญ
ด้านความยั่งยืน
แบบ 2 มิติ



ประเมินระดับของผลกระทบ

ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

1. การศึกษาทำความเข้าใจบริบทด้านความยั่งยืนของธนาคาร

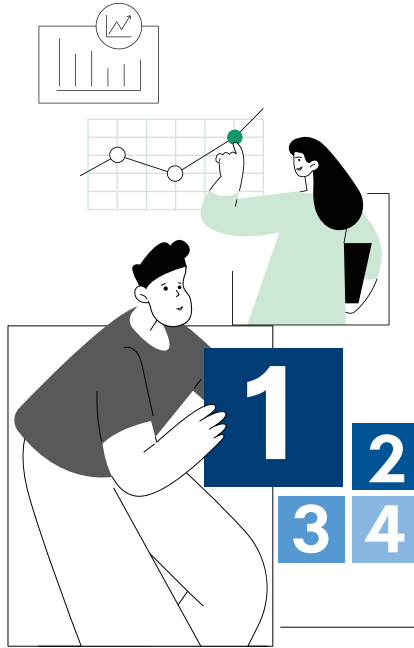
คณะกรรมการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญภายในธนาคารและที่ปรึกษาภายนอก พิจารณา ทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารในปีที่ผ่านมา ควบคู่ไปกับการนำประเด็นด้านความยั่งยืนของสถาบันการเงินที่มีผลงานด้านความยั่งยืนเป็นที่ยอมรับระดับโลก และ



นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จากมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับประเทศ และระดับสากล เช่น การประเมินด้านความยั่งยืน ของ S&P Global การประเมิน SET ESG Rating โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและการประเมินแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย มาร่วมพิจารณาด้วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำลังเป็นที่สนใจหรือมีความสำคัญในภาคการธนาคาร ก่อนนำประเด็นด้านความยั่งยืนต่าง ๆ มาเชื่อมโยงเข้ากับ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร หลังจากนั้น ธนาคารจะพิจารณาคัดเลือกและระบุประเด็นด้านความยั่งยืนเบื้องต้น

2. การระบุและประเมินผลกระทบ

หลังจากคัดเลือกประเด็นด้านความยั่งยืนแล้ว คณะทำงานฯ ระบุและประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย อันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ครอบคลุมทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งที่เกิดขึ้นจริง และที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คณะทำงานฯ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียเพื่อประเมินระดับ ความรุนแรงของผลกระทบ ขอบเขตของผลกระทบ โอกาสที่จะเกิด ความสามารถในการเยียวยาหรือฟื้นฟูความเสียหาย และผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ คณะทำงานฯ ยังระบุและประเมินโอกาสและความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจของธนาคาร โดยพิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดและขนาดของ ผลกระทบด้านการเงินหรือด้านชื่อเสียง



3. การจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านความยั่งยืน

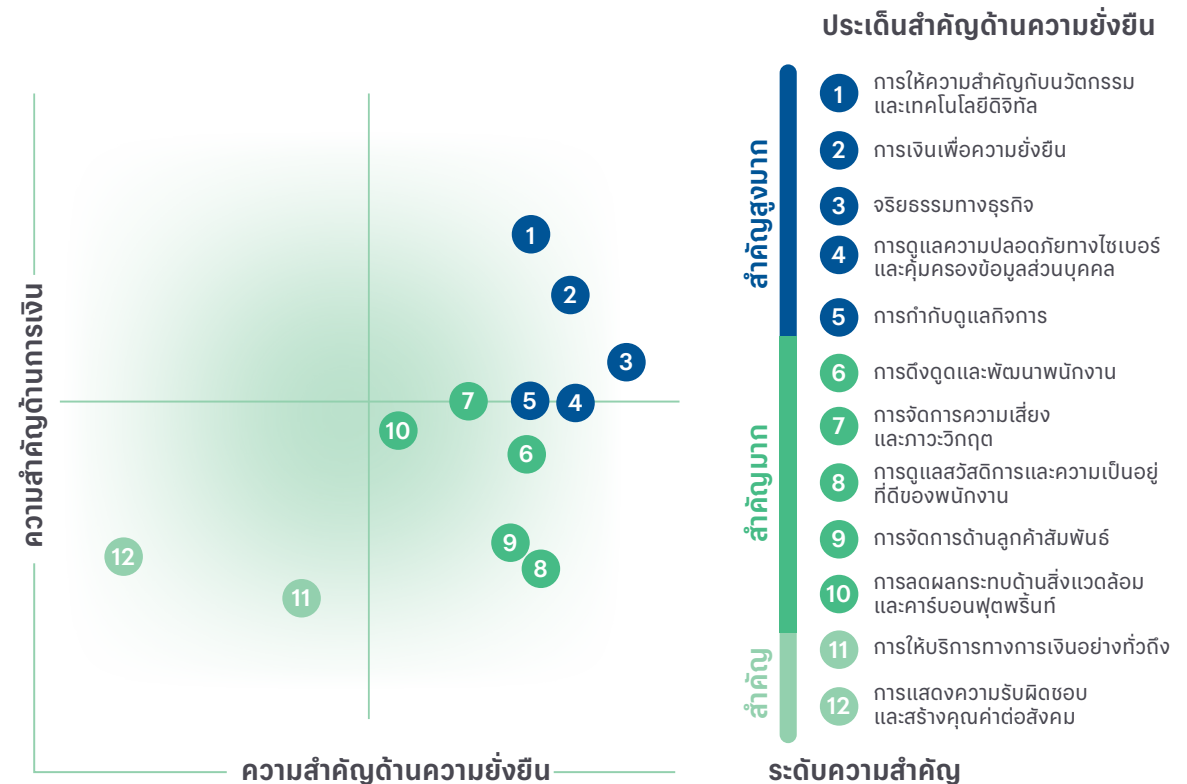
คณะทำงานฯ จัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญด้านความยั่งยืน และความสำคัญด้านการเงิน จากนั้น คณะทำงานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ภายในธนาคาร รวมถึงหน่วยงานที่จะนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนไปใช้ ได้ร่วมกันตรวจสอบว่าประเด็นที่ได้รับการคัดเลือกมานั้นมีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง ครอบคลุมประเด็นสำคัญในภาคธนาคารและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของการจัดลำดับความสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มอบหมายให้หน่วยงานรับรองอิสระภายนอกทำการทวนสอบการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล

4. การตรวจทานและทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืน นำเสนอผลการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อฝ่ายจัดการของธนาคาร เพื่อให้พิจารณานุมัติ จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้พิจารณาเห็นชอบ ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจะถูกสื่อสารไปยังสายงานต่าง ๆ ของธนาคารให้รับทราบ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงานนั้น ๆ ต่อไป

ในการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร หรือผ่านการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับ ไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน





ผลการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ

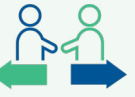
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการทางการเงิน จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้แก่ธุรกิจ ลดความล่าช้า ลดการใช้กระดาษ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร	การมองข้ามความสำคัญของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ จะทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในสภาวะที่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
การเงินเพื่อความยั่งยืน	การให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ ประเด็นด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน จะช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร (ไปยังอุตสาหกรรมใหม่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายตามความตกลงปารีส	การไม่นำปัจจัยด้าน ESG มาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และการไม่ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงสิทธิมนุษยชน ผ่านโครงการหรือธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคาร เกิดความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และอาจทำให้อำนาจการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกได้
จริยธรรมทางธุรกิจ	การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อ เคารพสิทธิมนุษยชน และเป็นไปตามกฎหมาย จะช่วยลดความเสี่ยงผลกระทบทางลบต่อสังคม และส่งผลให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี เพิ่มความน่าเชื่อถือ ลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย ข้อพิพาท การปฏิบัติการ และชื่อเสียง	การไม่ยึดหลักจริยธรรม ขาดความโปร่งใส ไร้ความรับผิดชอบต่อ สิทธิมนุษยชน และไม่ทำตามกฎหมาย อาจนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำให้อำนาจการสูญเสียความน่าเชื่อถือ รายได้ลดลง รวมทั้งเกิดความเสี่ยงด้านกฎหมาย ข้อพิพาท การปฏิบัติการ และชื่อเสียง
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	การมีกลไกคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และการมีระบบจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เข้มแข็ง จะช่วยลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการและด้านชื่อเสียงที่เกิดขึ้นจากการรั่วไหลของข้อมูลและการถูกโจมตีทางไซเบอร์ และเพิ่มความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า	การควบคุมดูแลข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เพียงพอ และการจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและถูกฟ้องร้องดำเนินคดี นำไปสู่การสูญเสียรายได้และชื่อเสียงของธนาคาร สร้างความเสียหายต่อลูกค้า และลดทอนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย
การกำกับดูแลกิจการ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงช่วยให้สามารถรับมือกับความเสี่ยง สร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน	การกำกับดูแลกิจการที่ไม่เหมาะสมและไม่โปร่งใส อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงทางธุรกิจ การสูญเสียความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลกระทบเชิงลบต่อผลประโยชน์ประกอบการ และอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	การพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพของพนักงาน และการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงอย่างเหมาะสม จะช่วยดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับธนาคาร เสริมความแข็งแกร่งในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า นำมาซึ่งการเติบโตของรายได้และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย	การละเลยการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพของพนักงาน และการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้อำนาจการไม่ดึงดูดใจผู้มีความสามารถ พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานลดลง อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น จนทำให้อำนาจการมีความสามารถทางการแข่งขันลดลงและไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต	การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ ครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่สำคัญ และการมีแผนรับมือภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรสามารถหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบทางอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อีกทั้งสามารถฟื้นคืนสู่ปกติอย่างรวดเร็ว	การบริหารจัดการความเสี่ยงที่หละหลวม และไม่มีการเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตอย่างเพียงพอ อาจทำให้การดำเนินธุรกิจขาดความต่อเนื่อง เพราะบางต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารและประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย
การแสดงความรับผิดชอบต่อ และสร้างคุณค่าต่อสังคม	การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร อีกทั้งการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจราบรื่น และลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	การดำเนินธุรกิจโดยไม่ให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของธนาคาร และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG อาจทำให้เกิดการหยุดชะงักของธุรกิจ และเกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
การลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและ คาร์บอนฟุตพริ้นท์	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน การจัดการขยะในองค์กร จะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ลดต้นทุนการดำเนินงาน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ตลอดจนดึงดูดนักลงทุนที่ให้ความสำคัญกับธุรกิจสีเขียว	การละเลยไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร อาจทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองเกินความจำเป็น สร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น และการเสื่อมเสียภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
การดูแลสวัสดิการ และความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน	การดูแลเอาใจใส่พนักงาน การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ตลอดจนการดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยเพิ่มผลผลิตของพนักงาน สร้างความผูกพันกับองค์กร ลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ลดอัตราการลาออก ทำให้ธนาคารมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น	การละเลยไม่ดูแลพนักงาน กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เป็นธรรม และการไม่ใส่ใจด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจทำให้พนักงานมีผลผลิตลดลง มีความผูกพันกับองค์กรน้อยลง เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยบ่อยขึ้น อัตราการลาออกสูงขึ้น ทำให้ขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารลดลง
การจัดการ ด้านลูกค้าสัมพันธ์	การบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพิ่มความพึงพอใจ นำไปสู่การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ส่งผลให้ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพและการไม่สนใจต่อความต้องการของลูกค้า อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร กระทบกระเทือนความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ซึ่งจะลดทอนความสามารถในการแข่งขันและเติบโตของธนาคารในระยะยาว
การให้บริการทางการเงิน อย่างทั่วถึง	การส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึง จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาส สร้างความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือนและธุรกิจทุกขนาด เสริมความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งเปิดโอกาสใหม่ทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร	การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มเปราะบางและความอยู่รอดของธุรกิจขนาดย่อมและขนาดเล็ก ในขณะที่การขาดความรู้ทางการเงินอาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมทางการเงินที่ไม่พึงประสงค์ นำไปสู่ปัญหาออมไม่พอหรือหนี้สินเรื้อรังที่ชำระคืนไม่ไหว



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความมุ่งมั่นของธนาคาร	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง
 ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	ธนาคารตระหนักว่าผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรเงินทุน สนับสนุนการเติบโต แบ่งรับความเสี่ยง และมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างผลประกอบการทางธุรกิจที่น่าพอใจและยั่งยืน ควบคู่กับการยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ
 ลูกค้า	ธนาคารตระหนักว่าลูกค้ามีส่วนสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ • จริยธรรมทางธุรกิจ
 พนักงาน	ธนาคารตระหนักว่าพนักงานเป็นหัวใจของการดำเนินงานของธนาคารและเป็นผู้ส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างกำลังใจและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎระเบียบของธนาคารและของทางการ	• การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน • การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ
 คู่ค้า	ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของคู่ค้าในฐานะผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าของธนาคาร และการปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้าทุกรายจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะเป็นไปอย่างราบรื่นไม่หยุดชะงัก	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • จริยธรรมทางธุรกิจ



ผู้มีส่วนได้เสีย	ความมุ่งมั่นของธนาคาร	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง
 เจ้าหนี้	ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหนี้ในฐานะผู้สนับสนุนเงินทุนที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างความมีส่วนร่วม เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหนี้เข้าใจศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร และธนาคารสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของเจ้าหนี้ได้	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ
 สถาบันการเงินอื่น	ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารเอง ตลอดจนการเติบโตของภาคธนาคารและเศรษฐกิจโดยรวม ธนาคารจึงมุ่งมั่นให้ความร่วมมือและดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ผ่านการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทย และการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และภาครัฐ	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล • จริยธรรมทางธุรกิจ
 ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	ธนาคารตระหนักว่าการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ มีส่วนร่วมในการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเศรษฐกิจ ดำเนินโครงการที่สร้างคุณค่าร่วมกับชุมชน และสนับสนุนด้านความรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต • การเงินเพื่อความยั่งยืน • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ • การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง • จริยธรรมทางธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการ



ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต				
 บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่สำคัญรวมถึงด้าน ESG และปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กรเพื่อให้สามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตและเติบโตได้อย่างยั่งยืน General Disclosures (GRI 2-12, GRI 2-13)	1. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร	ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด	ร้อยละ 20.35	ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
	2. การสร้างเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยง	การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและมาตรการสากลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภูมิอากาศและความยั่งยืนให้แก่ผู้บริหารและพนักงานจำนวน 5 ครั้ง	การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและมาตรการสากลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภูมิอากาศและความยั่งยืนให้แก่ผู้บริหารและพนักงานจำนวน 12 ครั้ง	การจัดกิจกรรมให้ความรู้ในประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG และความยั่งยืนให้แก่ผู้บริหารและพนักงานจำนวน 5 ครั้งต่อปี
การเงินเพื่อความยั่งยืน				
 บริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ และส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างยั่งยืนเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายของความตกลงปารีส General Disclosures (GRI 2-12) Product Portfolio (GRI G4-FS1, GRI G4-FS2, GRI G4-FS5, GRI G4-FS7, GRI G4-FS8)	1. การสร้างความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ลูกค้าจำนวน 5 ครั้ง	จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ลูกค้าจำนวน 6 ครั้ง	การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ลูกค้าจำนวน 6 ครั้งต่อปี
	2. การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวง พืชผลกรีนและสินเชื่อ บ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 100 ล้านบาท	- สนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม วงเงิน 655 ล้านบาท - สนับสนุนสินเชื่อบัวหลวง พืชผลกรีนและสินเชื่อ บ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 91.49 ล้านบาท	- การสนับสนุนสินเชื่อ บัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม วงเงิน 4,000 ล้านบาท ภายในสิ้นปี 2568 - การสนับสนุนสินเชื่อ บัวหลวง พืชผลกรีนและสินเชื่อ บ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 100 ล้านบาทต่อปี



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง				
 ส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการ และเอสเอ็มอี ควบคู่กับให้ความรู้ทางการเงิน และทักษะความรู้ที่จำเป็นเพื่อพัฒนาขีดความสามารถพร้อมกับการเข้าถึงบริการทางการเงิน Indirect Economic Impacts (GRI 203-2) Product Portfolio (GRI G4-FS7) Local Communities (GRI G4-FS14) Product and Service Labeling (GRI G4-FS16)	1. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง	การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง	- การให้บริการเครื่องบวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา 6,436 เครื่องทั่วประเทศ - การให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปกว่า 30,625 บัญชี (ณ สิ้นปี 2567) - การสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรรวมกว่า 218,915 ล้านบาท	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ หรือสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง
	2. การส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง	การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง	- การดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้พิการทางสายตา (Fin Lit for the Blind) - การดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เกษตรกรรายย่อยบนพื้นที่สูง (การเงินมั่นคงกับเกษตรกรก้าวหน้า) - การจัดโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” ร่วมกับบริษัท โนบูโร แพลตฟอร์มจำกัด - การสนับสนุนการให้ความรู้ด้านการจัดการหนี้และการสร้างวินัยทางการเงินผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM ให้แก่ลูกหนี้ 1,950 ราย	การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง
	3. การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของเกษตรกรและเอสเอ็มอี	การจัดกิจกรรมความรู้ให้แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี	- โครงการเกษตรก้าวหน้าจัดงานสัมมนาและงานเสวนา 5 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน - การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME มีผู้รับชมรวมกว่า 1.6 ล้านราย	การส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มเกษตรกรและเอสเอ็มอี



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม				
 แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม การสนับสนุนชุมชนให้จัดการกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืนควบคู่กับการสนับสนุนคู่ค้าให้ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Indirect Economic Impact (GRI 203-1) Supplier Environmental Assessment (GRI 308) Local Communities (GRI 413) Supplier Social Assessment (GRI 414)	1. จำนวนชั่วโมงจิตอาสา	50,000 ชั่วโมงต่อปี	56,815 ชั่วโมง (3.05 ชั่วโมงต่อ FTE)	50,000 ชั่วโมงต่อปี
	2. จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคม	ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี	- การดำเนินโครงการบวหลวงร่วมชุมชน แก่ภัยแล้งมีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 6,412 คน - การสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ในการจัดบริการทางการแพทย์และทันตกรรม มีผู้เข้ารับบริการรวม 7,033 คน - การดำเนินโครงการ 80 แสนซีซี 80 ปี ธนาคารกรุงเทพ สามารถนำโลหิตไปช่วยผู้ป่วยได้ประมาณ 105,237 คน	ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 15,000 คนต่อปี
	3. จำนวนผลิตภัณฑ์สีเขียวที่จัดซื้อจัดจ้าง	12 ผลิตภัณฑ์	13 ผลิตภัณฑ์	14 ผลิตภัณฑ์
	4. การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้า	การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 คน	การจัดงานสัมมนาคู่ค้า “บวหลวงประสานพลังคู่ค้า บริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน” มีคู่ค้าเข้าร่วม 145 คน	การจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 คน



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์				
 เสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร และพลังงานให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอน ฟุตพริ้นท์ขององค์กร มุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรสีเขียว Energy 2016 (GRI 302) Water and Effluents 2018 (GRI 303) Emissions 2016 (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4) Waste 2020 (GRI 306)	1. การลดปริมาณการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกทางตรงและ ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 10 เทียบกับปีฐาน 2563 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 10 เทียบกับปีฐาน 2563	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 14.47 เทียบกับปีฐาน 2563 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 5.87 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดการปล่อยก๊าซเรือน กระจกขอบเขตที่ 1 และ ขอบเขตที่ 2 ลงอย่างละ ร้อยละ 17.5 เทียบกับ ปีฐาน 2563
	2. การลดปริมาณการใช้ พลังงาน	ลดลงร้อยละ 10 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 11.72 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 17.5 เทียบกับปีฐาน 2563
	3. การลดปริมาณการใช้น้ำ	ลดลงร้อยละ 7 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 16.13 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 15 เทียบกับปีฐาน 2563
	4. การลดปริมาณขยะทั่วไปที่ ต้องนำไปฝังกลบในกลุ่ม อาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	ลดลงร้อยละ 40 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 58.5 เทียบกับปีฐาน 2563	ลดลงร้อยละ 60 เทียบกับปีฐาน 2563
	5. การเพิ่มสัดส่วนขยะรีไซเคิล ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	ร้อยละ 9	ร้อยละ 10	เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12
	6. การดำเนินโครงการหรือ จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การอนุรักษ์พลังงานให้แก่ พนักงาน	- การจัดงานวันบวหลวง รักษาพลังงานประจำปี 2567 - การจัดอบรมหลักสูตร การจัดการพลังงาน ในอาคารผ่านช่องทาง ออนไลน์ BBLearn	- การจัดงานวันบวหลวง รักษาพลังงาน ประจำปี 2567 มีผู้เข้าร่วมงาน 300 คน - การอบรมหลักสูตรการ จัดการพลังงานในอาคาร และหลักสูตรการอนุรักษ์ พลังงานในอาคารและ สำนักงาน มีผู้เข้าอบรม ทั้งหมด 18,795 คน	การดำเนินโครงการหรือ จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การอนุรักษ์พลังงานให้แก่ พนักงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล				
 ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ และเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของทุกคน Indirect Economic Impacts (GRI 203)	1. ร้อยละของกระบวนการทำงานที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนการทำงานแบบ Manual	• ร้อยละ 50 ของกระบวนการทำงานที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนการทำงานแบบ Manual	• ร้อยละ 45 ของกระบวนการทำงานที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนการทำงานแบบ Manual	• ร้อยละ 60 ของกระบวนการทำงานที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนการทำงานแบบ Manual
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์				
 ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า General Disclosures (GRI 2-16, GRI 2-26, GRI 2-29) Product and Service Labeling (GRI G4-FS15)	1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร 2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโอมายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ 3. การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 95 คะแนน • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 80 คะแนน • พนักงานทุกสาขาได้รับการทบทวนความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร ¹	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 94.74 คะแนน • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 86.39 คะแนน • การจัดกิจกรรม SQR ² ให้กับพนักงานทุกสาขา	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าไม่ต่ำกว่า 95 คะแนน • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าไม่ต่ำกว่า 85 คะแนน • พนักงานทุกสาขาได้รับการทบทวนความรู้ประจำปีเกี่ยวกับกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล				
 ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและพนักงานที่มีศักยภาพ เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อบังคับทางการ และความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม General Disclosures (GRI 2-12, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25) Customer Privacy (GRI 418-1)	1. การป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ 2. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	• การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างน้อย 2 ครั้ง • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน	• การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ 3 ครั้ง • จัดกิจกรรมเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงสื่อสารความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางสื่อสารของธนาคารอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี	• การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี

หมายเหตุ : 1. ผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน สินเชื่อบุคคล กองทุน ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ
2. Service and Sales Quality Roleplay (SQR) คือ กิจกรรมทบทวนกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกัน รวมถึงผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อบ้าน โดยใช้บทบาทจำลองเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน				
 สร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่จะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเสริมสร้างทักษะใหม่เพื่อเร่งการเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลของธนาคาร สนับสนุนการพัฒนาเส้นทางอาชีพสำหรับอนาคต พร้อมทั้งดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถ Training Education (GRI 404)	1. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน	• 45.05 ชั่วโมงต่อคน	• มากกว่า 40 ชั่วโมงต่อคน
	2. ผลตอบแทนจากการลงทุนในมนุษย์ ³	• 3.70	• 4.20	• ไม่ต่ำกว่า 3.90
	3. ร้อยละของตำแหน่งงานว่างที่ถูกเติมเต็มโดยพนักงานภายในธนาคาร	• ร้อยละ 75 ของตำแหน่งงานที่ว่างในธนาคาร	• ร้อยละ 57 ของตำแหน่งงานที่ว่างในธนาคาร	• ร้อยละ 75 ของตำแหน่งงานที่ว่างในธนาคาร
	4. สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในทักษะอนาคต เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาภาวะผู้นำต่อพนักงานทั้งหมด	• ร้อยละ 50	• ร้อยละ 99.30	• ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน				
 เสริมสร้างการทำงานที่มีความสุขและเอื้อต่อการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน กระชับความสัมพันธ์และความผูกพันกับธนาคาร รวมทั้งรักษาผลผลิตภาพการทำงานไว้ได้ในระยะยาว Employment (GRI 401) Occupational Health and Safety (GRI 403) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405)	1. อัตราการขาดงานของพนักงาน	• ไม่เกินร้อยละ 2	• ร้อยละ 1.28	• ไม่เกินร้อยละ 2
	2. สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 54	• ร้อยละ 55.3	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 56
	3. สัดส่วนพนักงานหญิงต่อพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 66.7 ของพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด

หมายเหตุ : 3. ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (HCROI) = (รายได้ทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) / ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
	4. ระดับความผูกพันของพนักงาน	• ร้อยละ 70	• ร้อยละ 65	• ร้อยละ 70
	5. อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน ⁴ (วันต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน)	• 0.00	• 1.35	• 0.00
	6. อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน ⁵ (คนต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน)	• 0.00	• 0.11	• 0.00
	7. จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงาน	• 0	• 4	• 0
การกำกับดูแลกิจการ				
 การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนแก่ลูกค้าและสังคม General Disclosures (GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17, GRI 2-18) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405-1)	1. ผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	• ระดับ “ดีเลิศ”	• ระดับ “ดีเลิศ”	• ระดับ “ดีเลิศ”

หมายเหตุ : 4. จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด
5. จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด



ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567	เป้าหมายปี 2569
จริยธรรมทางธุรกิจ				
 ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจในระดับสูงสุด รวมถึงเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการปลูกฝังจริยธรรมองค์กร สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงาน และใช้ระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ General Disclosures (GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-30)	1. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนในลักษณะที่เป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี
	2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี
	3. จำนวนกรณีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ อย่างมีนัยสำคัญ ⁶ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี

หมายเหตุ : 6. นัยสำคัญ หมายถึง การถูกเปรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามเกณฑ์การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

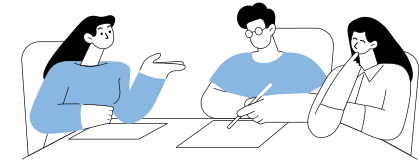


การระบุและประเมินความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการกระชับความสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วมระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วมทำให้ธนาคารทราบ

ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดจนผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตลอดโดยยึดหลักการตามมาตรฐานสากล AA1000 AccountAbility Principles (2018)

ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 2. การพิจารณาประเด็นที่สำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย 3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และ 4. ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งมีการรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเป็นประจำทุกปี



ขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยอาศัยเกณฑ์ความรับผิดชอบต่ออำนาจโน้มน้าวความสัมพันธ์ การพึ่งพา และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินผลกระทบของกิจกรรมของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านสิทธิมนุษยชน

การประเมินอำนาจโน้มน้าวของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธนาคาร

การประเมินครอบคลุมอำนาจโน้มน้าวของผู้มีส่วนได้เสียในด้านการเงิน การดำเนินงาน กฎระเบียบข้อบังคับ ความเสี่ยง กลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ

การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

การแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและระดับอำนาจโน้มน้าวที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร ดังนี้

- **กลุ่มที่ 1:** ผลกระทบมาก อำนาจโน้มน้าวมาก
- **กลุ่มที่ 2:** ผลกระทบมาก อำนาจโน้มนำน้อย
- **กลุ่มที่ 3:** ผลกระทบน้อย อำนาจโน้มน้าวมาก
- **กลุ่มที่ 4:** ผลกระทบน้อย อำนาจโน้มนำน้อย

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารทราบความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ธนาคารได้นำความคิดเห็นที่ได้รับมาพิจารณากำหนดแนวทางการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมถึงแสวงหาความร่วมมือเพื่อประโยชน์ร่วมกันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 2. ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) 3. พนักงาน 4. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) 5. เจ้าหนี้ 6. สถาบันการเงินอื่น และ 7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน)





รูปแบบของการมีส่วนร่วม ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ และการตอบสนองของธนาคาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	1. การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2. การเผยแพร่รายงานประจำปี (56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืนบนเว็บไซต์ของธนาคาร 3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึงเว็บไซต์ของธนาคาร 4. การประชุมแบบตัวต่อตัว รวม 157 ครั้ง 5. การประชุมแบบกลุ่ม 5 ครั้ง 6. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน รวม 9 ครั้ง 7. การจัดให้มีช่องทางสอบถามข้อมูล เพื่อแสดงความคิดเห็น	1. การสร้างผลประกอบการที่ดีอย่างยั่งยืน และการจ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีธรรมาภิบาลที่ดี และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม 3. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรม 5. การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ใหม่ของหน่วยงานกำกับดูแล 6. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1. การมีวิสัยทัศน์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทำให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี อนุรักษ์พลังงาน ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และทำกิจกรรมเพื่อสังคม 3. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และการรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่เพียงพอและเหมาะสม 4. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร 5. การติดตามและสื่อสารประชาสัมพันธ์กฎเกณฑ์ใหม่ 6. การดูแลรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
 ลูกค้า	1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะ ตลอดทั้งปี 3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน และภัยทางไซเบอร์ เป็นประจำ 4. การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร 5. การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น LINE Official, Facebook และ X เป็นประจำ 6. การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ณ จุดบริการ เช่น สาขา และศูนย์ธุรกิจของธนาคาร 7. การรับข้อร้องเรียนผ่านทางบลูทอล์ก 1333 และทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com	1. การช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์เศรษฐกิจและภัยธรรมชาติ และการป้องกันภัยการเงินจากมิจฉาชีพ 2. การให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม 3. การให้ความรู้ทางการเงิน และการสื่อสารความรู้ด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม 5. ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ไม่ว่าแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ 6. การเข้าถึงบริการทางการเงิน	1. การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์เศรษฐกิจและภัยธรรมชาติ การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทางการเงินและวิธีการที่มิจฉาชีพใช้ในการหลอกให้โอนเงิน การจัดการบัญชีมาและการมีบริการเพิ่มเติมเพื่อดูแลให้ลูกค้าใช้บริการทางดิจิทัลได้ปลอดภัยยิ่งขึ้น 2. การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การเน้นย้ำการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม และการดูแลเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อกระชับความสัมพันธ์ 3. การให้ความรู้ทางการเงินด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละช่วงวัย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้พิการทางสายตา และการสื่อสารและจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 5. การปรับปรุงโมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพให้มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น และตอบโจทย์วิถีชีวิตของลูกค้าได้ดีขึ้น 6. การเพิ่มช่องทางบริการตัวแทนธนาคารเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการโดยสะดวกมากขึ้น



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 พนักงาน	1. การปฐมนิเทศพนักงานจัดรับใหม่ 2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบายประจำปี 3. การประชุมระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพเป็นประจำ 4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานปีละ 2 ครั้ง 5. การจัดทำโครงการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร 6. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นประจำผ่านช่องทางสื่อสารภายใน เช่น BeConnect, MS Teams, Viva Engage, BBLearn และการประกาศเสียงตามสายประจำวัน	1. การได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับทักษะความสามารถและสภาพเศรษฐกิจ 2. การช่วยเหลือภาระค่าใช้จ่ายแก่ครอบครัวพนักงาน 3. การไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงาน 4. การพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน 5. ความก้าวหน้าและความมั่นคงทางอาชีพ 6. การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 7. การมีส่วนร่วมหรือเสนอแนวคิดในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ 2. การให้สวัสดิการเงินกู้กับพนักงานในหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่พนักงานและครอบครัว 3. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และเคารพสิทธิของพนักงาน 4. การพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรหลากหลายได้ตามความสนใจ 5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงผลงานของพนักงานให้ดีขึ้น และการวางแผนพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น 6. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การให้บริการสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน
 ลูกค้า	1. การชี้แจงกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารกับลูกค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ 2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารที่มีนัยสำคัญ 3. การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์หรือพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและคุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า	1. จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ 2. การได้รับการปฏิบัติจากธนาคารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม 3. การได้รับค่าตอบแทนครบถ้วนและตรงเวลา 4. ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน	1. การจัดทำรายงานบรรณลูกค้า การมีหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส การกำหนดเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม และการคัดเลือกลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด 3. การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อลูกค้ารายอื่น 4. การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้าน ESG แก่ลูกค้า
 เจ้าหนี้	1. การสื่อสารโดยตรงและโดยอ้อมผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ 2. การรับฟังข้อเสนอแนะและเรื่องราวเรียนผ่านทาง บัณฑิตหลวง 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com	1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ 2. การปฏิบัติตามสัญญาและชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา 3. การบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคาร	1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ผ่านการสื่อสารโดยตรงหรือผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาด้วยความซื่อตรง และการชำระหนี้คืนตามกำหนดเวลา 3. การบริหารจัดการสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอื่น ๆ อย่างเหมาะสม



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
 สถาบันการเงินอื่น	1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทยในการประชุมประจำเดือน และการทำงานร่วมกันในชมรมและคณะทำงานด้านต่าง ๆ ของสมาคมฯ 2. การประชุมประจำเดือนและทำงานร่วมกันภายใต้คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) อันประกอบด้วยสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย 3. การพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองกับธนาคารอื่นเป็นระยะ	1. การแข่งขันที่เป็นธรรมและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และภารกิจของสมาคมธนาคารไทย และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การร่วมกันแสดงจุดยืนและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม	1. การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ 2. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และภารกิจของสมาคมธนาคารไทย และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การทำงานร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม
 ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	1. การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 2. การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทยหลากหลายกิจกรรมในแต่ละปี 3. การให้ความรู้แก่ธุรกิจประชาชนทั่วไป และกลุ่มเปราะบางในเรื่องที่เป็นประโยชน์ เช่น การเงินการลงทุน การออม และการประกอบธุรกิจ ผ่านการจัดอบรมสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์เป็นประจำ 4. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านทาง บัณฑิตหลวง 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 5. การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นที่สนใจของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เว็บไซต์ของธนาคาร รายงานประจำปี (56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน	1. ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม รวมถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การลงทุน การตลาด เทคโนโลยี และโอกาสทางธุรกิจ 4. การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 5. การช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยทางธรรมชาติ	1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมถึงสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 2. การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินตามแนวนโยบายด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทย 3. การจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน 4. การให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจ บุคคลทั่วไป และกลุ่มเปราะบางครอบคลุมความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ เช่น สถานการณ์เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำผ่านการจัดสัมมนา ออกรับ และผ่านสื่อออนไลน์ 5. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย อย่างจริงจังและต่อเนื่อง 6. การบริจาคเงินและสิ่งของจำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ



สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2567

การรับมือกับภาวะวิกฤต



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง
ในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร
20.35%



การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับผลกระทบ
ของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความท้าทาย
ในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และ
การบริหารความเสี่ยงด้านภูมิอากาศให้แก่กรรมการ
ผู้บริหารและพนักงาน

การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



ความพึงพอใจของลูกค้า
ที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร
94.74 คะแนน
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



การคว้ารางวัลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
จากเวที “Prime Minister Awards: Thailand
Cybersecurity Excellence Awards
2024” จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษา
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ



ความพึงพอใจของลูกค้า
ที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิงธนาคารกรุงเทพ
86.39 คะแนน
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



จำนวนผู้ใช้
โมบายแบงก์กิงธนาคารกรุงเทพ
กว่า **14.38** ล้านราย

การใส่ใจดูแลพนักงาน



สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด
55.30%



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย
45.05 ชั่วโมงต่อคน



พนักงานหญิงที่ดำรงตำแหน่ง
เกี่ยวข้องกับ STEM **48.10%**

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม



ผลการประเมินโครงการสำรวจ
การกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย
โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”



ร้อยละ **100**
ของพนักงานทั้งหมดได้รับการอบรม
เรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้าน
คอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้าน
การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน
เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม
วงเงิน **655** ล้านบาท



การเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้
ด้านความยั่งยืน
62,000 ล้านบาท



จำนวนชั่วโมงจิตอาสา
56,815 ชั่วโมง หรือ
3.05 ชั่วโมงต่อ FTE



การดำเนินโครงการ 80 แสซซี่ 80 ปี ธนาคารกรุงเทพ
มียอดบริจาคโลหิต **14,031,600** ซีซี
สามารถนำโลหิตไปช่วยเหลือผู้ป่วยได้
105,237 ราย



การจัดกิจกรรมให้ความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้
ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME
มีผู้รับชมรวมกว่า **1.6** ล้านราย



ธนาคารได้รับการรับรองในการชดเชยการปล่อย
คาร์บอนทั้งหมดของของอาคารสำนักงานใหญ่ สีม
จำนวนทั้งสิ้น **11,582**
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การรับมือกับภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการเพื่อดูแลสุขภาพการเงินของลูกค้าและธนาคาร
พร้อมสร้างความมั่นใจว่าธนาคารสามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤต
และความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว



การจัดการความเสี่ยงและ ภาวะวิกฤต

การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถป้องกันบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน เพื่อให้สามารถรับมือกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันก็แสวงหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ ธนาคารกำหนดนโยบาย กรอบการดำเนินงาน โครงสร้างการกำกับดูแล และแนวทางในการบริหาร ความเสี่ยงที่สำคัญแต่ละด้าน พร้อมทั้งจัดทำแผนบริหารความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ วิเคราะห์และประเมินปัจจัยเสี่ยงอย่างเป็นระบบ พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน ปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงในองค์กร เพื่อให้มั่นใจ ว่าธนาคารมีกลไกการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่าง เหมาะสม และทันทั่วถึง



การกำกับดูแลความเสี่ยง

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับ กรรมการ ฝ่ายจัดการ สายบริหารความเสี่ยง สายบริหารสินเชื่อ และหน่วยธุรกิจ โดยแต่ละองค์ประกอบมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลความเสี่ยงทุกด้านขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและ กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการในระดับฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ประกอบด้วย

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และควบคุมดูแล การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

สายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ ผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ สายบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานความเสี่ยงด้านสินเชื่อ หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด หน่วยงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หน่วยงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และหน่วยงานบริหารการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

สายบริหารสินเชื่อ มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กำกับดูแลและติดตามการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อ ของธนาคาร ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน



หน่วยธุรกิจของธนาคาร มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ได้รับ การอนุมัติและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารนำแนวป้องกัน 3 ชั้น มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้ การบริหารความเสี่ยงมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนและ เป็นอิสระจากกัน ส่งเสริมให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุล อย่างเหมาะสม ทำให้มั่นใจได้ว่าการกำกับดูแลความเสี่ยง มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพ



1

แนวป้องกันชั้นแรก

หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน

ต้องเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ของตน มีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดการ ความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหาร ความเสี่ยง

2

แนวป้องกันชั้นที่สอง

สายบริหารความเสี่ยง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ประเมินระดับความเสี่ยงและติดตาม ควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่**หน่วยงานกำกับดูแล**มีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดูแลให้ การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของทางการ

3

แนวป้องกันชั้นที่สาม

สายตรวจสอบและควบคุม

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการ สอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงาน อื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิดการ ควบคุมภายในที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ



การบริหารความเสี่ยง

หลักการพื้นฐานในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร คือ การบริหารให้ธุรกิจมีผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยั่งยืน และมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายจัดการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รับทราบอย่างสม่ำเสมอ การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านชื่อเสียง และด้านกฎระเบียบและกฎหมาย ทั้งนี้ การพิจารณาความเสี่ยงสำคัญดังกล่าวจะคำนึงถึงช่องทาง การส่งผ่านความเสี่ยงที่มาจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งเชิงกายภาพและเชิงการเปลี่ยนผ่านที่มีความสำคัญในบริบทของธนาคารด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารในระยะยาว เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารความเสี่ยงให้ทันการณ์



กระบวนการบริหารความเสี่ยง

1

การระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

2

การประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับความเสี่ยงแต่ละประเภท เช่น การประเมินความเสี่ยงด้านตลาดด้วย VaR (Value at Risk) การประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตโดยใช้ PD (Probability of Default) LGD (Loss Given Default) หรือ External Credit Ratings การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเองซึ่งมีตัวชี้วัดและการประเมินความเสี่ยงเชิงกายภาพภายใต้จากทัศนคติความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ โดยใช้ EAD (Exposure at Risk) และ ECL (Expected Credit Loss) เป็นตัวชี้วัด เป็นต้น

3

การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้

4

การรายงานความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีความเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารมีการพัฒนาแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เช่น การเพิ่มปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร การพัฒนากระบวนการติดตามและรายงานสถานการณ์มาตรฐานวัดสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าด้านเงินกองทุนและสภาพคล่อง การพัฒนาการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนตามกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ให้ครอบคลุมความเสี่ยงใหม่ที่มีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยในปี 2567 ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการนำร่อง Climate Stress Test ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อประเมินผลกระทบทางการเงินภายใต้จากทัศนคติความเสี่ยงด้านภูมิอากาศเชิงกายภาพ (น้ำท่วม) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนด

ธนาคารมีการทบทวนความเหมาะสมของกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี มีการทบทวนความเหมาะสมของนโยบายการบริหารความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ มีการติดตามดูแล



อัตราส่วน
เงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง

20.35%

ในระดับกลุ่มธุรกิจ
ทางการเงินของธนาคาร

ความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ โดยคำนึงถึงบริบททางธุรกิจ สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมองค์กร ในปี 2567 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 20.35 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร



ปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารจัดให้มีการวิเคราะห์และทบทวนปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ การระบุความเสี่ยงและการดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงมีการเปิดเผยข้อมูลไว้ในรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง”

ประเภทความเสี่ยง	การระบุความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้	การดำเนินการเพื่อป้องกันบรรเทาความเสี่ยง
 ความเสี่ยงด้านเครดิต	ความเสี่ยงด้านเครดิตเกิดจากความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การลงทุน และการก่อภาระผูกพัน นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย การกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ การกระจุกตัวภาคธุรกิจ และความเสี่ยงประเทศคู่สัญญา	ธนาคารมีการกำหนดเพดานของผลรวมของจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และผู้เกี่ยวข้องทั้งในลักษณะกลุ่มลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และระดับประเทศคู่สัญญา เพื่อเป็นการจำกัดความสูญเสียของเงินกองทุน	- กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ และการจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า - กำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามประเภทธุรกิจ และ/หรือขนาดของวงเงิน - จัดให้มีการทบทวนสินเชื่อรวมถึงระดับความเสี่ยงของสินเชื่อเป็นประจำ - มีหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ - ตั้งเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายจากความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ
 ความเสี่ยงด้านตลาด	ความเสี่ยงด้านตลาดหมายถึงความเสี่ยงที่ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน อันเกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย ราคาตราสารทุน อัตราแลกเปลี่ยน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ซึ่งเกิดจากการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า และ/หรือ คู่ค้า	ธนาคารกำหนดเพดานความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากฐานะในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคารที่จะส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน เช่น Value at Risk Limit, Basis Point Sensitivity Limit, Net Interest Income Limit, Economic Value of Equity Sensitivity Limit เป็นต้น	- ดูแลติดตามสถานะความเสี่ยงให้อยู่ภายในเพดานความเสี่ยงที่กำหนด - มีการทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา	ธนาคารกำหนดให้มีการดำรงอัตราส่วนสภาพคล่องขั้นต่ำ โดยใช้มาตรวัดต่าง ๆ เช่น อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก ฐานะสภาพคล่องสุทธิในภาวะปกติและภาวะวิกฤต การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง เป็นต้น	- มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องประจำวัน ติดตามภาวะตลาดเงินและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย คาดการณ์แนวโน้มของปัจจัยดังกล่าว และดำเนินกลยุทธ์การบริหารสภาพคล่องตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด - จัดให้มีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสมทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝาก และอายุครบกำหนด - ดำรงสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงในปริมาณที่เพียงพอ - มีการทดสอบภาวะวิกฤตสภาพคล่อง อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง - จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง และทบทวนความเหมาะสมของแผนเป็นประจำ



ประเภท ความเสี่ยง	การระบุความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้	การดำเนินการเพื่อป้องกันบรรเทาความเสี่ยง
 ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการคือความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร และระบบงานของธนาคารหรือจากเหตุการณ์ความเสี่ยงภายนอกธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย	ธนาคารจำกัดความสูญเสียจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยกำหนดให้มียุทธศาสตร์และกระบวนการบริหารที่เหมาะสม	- สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแก่พนักงานของธนาคารอย่างทั่วถึง - มีการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง - ติดตามความคืบหน้าและระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ - มีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีการกำหนดมาตรฐานและกรอบการดำเนินงานรองรับบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งทบทวนแผนอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำทุกปี
 ความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบต่อบริบบหรือการปฏิบัติงาน รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์	ธนาคารจำกัดความเสียหายจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยไซเบอร์โดยกำหนดให้มียุทธศาสตร์และมาตรการที่เหมาะสม	- กำหนดนโยบาย กระบวนการ และมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลของธนาคาร - ปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยให้ทันสมัย - สร้างความตระหนักและความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยให้กับบุคลากรของธนาคาร รวมถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของธนาคารอยู่เป็นประจำ - พัฒนาแผนการรับมือภัยไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถลดผลกระทบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ - สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มความสามารถในการรับมือและจัดการความเสี่ยง

การจัดการภาวะวิกฤต

เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ อัคคีภัย การก่อการร้าย โรคระบาด เป็นต้น ธนาคารได้จัดทำนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจทำให้การดำเนินงานตามปกติต้องหยุดชะงัก และกำหนดมาตรฐานและกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต ตลอดจนสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤตขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการในภาวะวิกฤต พร้อมทั้งกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบการปฏิบัติงาน

ตามแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงด้านสาธารณสุข เช่น โรคระบาด

ธนาคารมีการบริหารจัดการด้านเสถียรภาพทางการเงินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง โดยมีการประเมินความเสี่ยงเพียงพอของเงินกองทุน การจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง การจัดทำแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาด้านเงินกองทุนและสภาพคล่อง และการซักซ้อมแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องประจำปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในขั้นตอน และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

ธนาคารจัดให้มีการซักซ้อมเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในการจัดการเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และยังจัดให้มีการซักซ้อมการประเมินผลกระทบและการพิจารณาตัดสินใจในภาวะวิกฤตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี ในปี 2567 ธนาคารได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ภาคธนาคารประจำปีของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัย (TB-CERT) และร่วมการฝึกซ้อม Thailand's National Cyber Exercise 2024 ของสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เพื่อพัฒนาระบบการรองรับเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างต่อเนื่อง



การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

ธนาคารปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักถึงบทบาทในการดูแลรับผิดชอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองและของธนาคาร พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแลควบคุมความเสี่ยงตามแนวป้องกัน 3 ชั้น ธนาคารมีการดำเนินงานเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง ดังนี้

การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

ธนาคารสนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลความเสี่ยง โดยกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงผ่านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว พนักงานทุกคนตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงและมีบทบาทหน้าที่ตามแนวป้องกัน 3 ชั้น อีกทั้ง ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับหลักการประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายใน และนโยบายของธนาคาร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงจากพนักงานทุกระดับเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่างๆตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เช่น ด้านการเงิน ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางราชการ เป็นต้น พร้อมทั้งต้องกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้ตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง และเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ใช้พิจารณาผลตอบแทนทางการเงิน เช่น เงินโบนัส และค่าตอบแทนพิเศษ

ตัวอย่างของตัวชี้วัด

- **หน่วยงานธุรกิจ** เช่น Risk-adjusted return on capital (RAROC), Risk premium per average loans, สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เป็นต้น
- **หน่วยงานสนับสนุน** เช่น การดำเนินโครงการสำคัญได้ตามกรอบระยะเวลา ผลการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากธนาคารแห่งประเทศไทย ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการบริหารจัดการสินเชื่อ เป็นต้น
- **หน่วยงานตรวจสอบและควบคุม** เช่น ความก้าวหน้าของการทบทวนและปรับปรุงนโยบายบริหารความเสี่ยง ความก้าวหน้าของการปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

การสร้างความตระหนักและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ธนาคารจัดทำหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์สำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พร้อมทั้งกำหนดให้หลักสูตรความเสี่ยงที่สำคัญเป็นหลักสูตรภาคบังคับ ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธนาคารกำหนดให้กรรมการธนาคารเข้าร่วมการอบรมให้ความรู้ในประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารเป็นประจำทุกปี เช่น ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัล เป็นต้น

ในปี 2567 ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และการบริหารความเสี่ยง

ด้านภูมิอากาศ ผ่านการจัดกิจกรรมความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานจากหลากหลายหน่วยงานเข้าร่วม



- งาน Executive Roundtable หัวข้อ “การปรับตัวความจำเป็นของภาคธุรกิจ พลิกวิกฤตสิ่งแวดล้อมสู่โอกาส” โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐและเอกชนมาให้ความรู้แก่กรรมการและผู้บริหารของธนาคารเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มาตรการด้านการลดก๊าซเรือนกระจก และการปรับตัวรับความท้าทายด้านภูมิอากาศของภาคธุรกิจ



งานเสวนา

“มาตรการราคาคาร์บอนกระทบใคร? และควรรับมืออย่างไร?”

เมื่อ (ร่าง) พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นำมาซึ่งโอกาสและความท้าทาย ธุรกิจไทยได้รับผลกระทบอย่างไรบ้าง? พร้อมรับมือหรือไม่? และจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นโอกาสได้อย่างไร? มาร่วมหาคำตอบในงานเสวนาครั้งนี้

ผู้ร่วมเสวนา

ดร.สนธยา กริษโนรัักษ์
ผู้อำนวยการสถาบัน
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

คุณรัชฎา วาณิชกร
ผู้อำนวยการสำนักแผนภาษี
กรมสรรพากร

คุณบุญรอด เสวตพงศ์
Founding Partner
บริษัท เดอะ ครีเอทีฟ จำกัด

ประเด็นที่น่าสนใจ

- (ร่าง) พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ภาษีคาร์บอนของประเทศไทย
- ระบบการซื้อขายคาร์บอนภาคสมัครใจและภาคบังคับ
ในรูปแบบของประเทศไทย
- มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดน
- การเตรียมรับมือและสร้างโอกาส
ทางการแข่งขันของธุรกิจไทย
ในระยะ 3-5 ปีข้างหน้า

Scan QR
ยืนยันเข้าร่วมงาน

12 กรกฎาคม 2567
เวลา 14.00-16.00 น.

ห้องโถงทุก ชั้น 29
สำนักงานใหญ่ สiam

ดร.จิระวัฒน์ บินเบียมรัญญ์
VP ฝ่ายจัดการใหญ่

MS Teams (สำหรับเข้าร่วมงาน)

- งานเสวนาหัวข้อ “มาตรการราคาคาร์บอนกระทบใคร และควรรับมืออย่างไร” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมาให้ความรู้เรื่องระบบการซื้อขายคาร์บอนภาคบังคับและภาคสมัครใจ มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดน ร่าง พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และภาษีคาร์บอนของประเทศไทย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเพื่อเตรียมรับมือกับความความเสี่ยงและสร้างโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

ESG SEMINAR SERIES

**โอกาสและความท้าทายของการเปลี่ยนผ่านสู่
อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนคาร์บอนต่ำในประเทศไทย**

วันที่ 10 ตุลาคม 2567 เวลา 10.00-12.00 น.
Online ผ่าน Microsoft Teams

วิทยากร:
คุณสุพจน์ สุขพิศาล
ประธานกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและโหลยยานยนต์
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ยืนยันเข้าร่วมงาน

ประเด็นที่น่าสนใจ:

- นโยบายด้านการลดคาร์บอนของบริษัทรถยนต์ และผู้ผลิตชิ้นส่วน TIER 1
- ความท้าทายจากการแข่งขันของผู้ผลิ EV จากประเทศจีน
- ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ผลิตชิ้นส่วนไทย
- แนวทางการปรับตัวของธุรกิจไทย และการสนับสนุนที่ต้องการจากภาครัฐ

- งานสัมมนาหัวข้อ “โอกาสและความท้าทายของการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนคาร์บอนต่ำในประเทศไทย” โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนมาให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง และการปรับตัวที่กำลังเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนในประเทศไทย

- กิจกรรมความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สายงานบริหารความเสี่ยง นโยบายสินเชื่อ กลั่นกรองสินเชื่อ บริหาร Portfolio ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง ลูกค้าธุรกิจรายปลีก กิจกรรมธนาคารต่างประเทศ การเงินธนกิจ บริหารการเงิน แผนงานการบัญชีและการเงิน บริหารทรัพย์สิน กำกับดูแล ตรวจสอบ และทีมงานด้านความยั่งยืน

โดยมีการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น **9 ครั้ง**

ครั้งที่	หัวข้อ	จำนวน ผู้เข้าร่วม (คน)
1	Leading Practices in Managing E&C Risks	73
2	Climate Risk Heatmap	73
3	PCAF	55
4	Transition Risk Heatmap	15
5	Physical Risk Heatmap	16
6	Climate Risk Framework	17
7	Climate Risk Transmission channels	17
8	Double Materiality Assessment	30
9	Incorporation of Climate-specific Considerations into Risk Management Framework	26



การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ สนับสนุนกิจกรรมที่สร้างความยั่งยืน ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ดูแลรักษาสິงแวดล้อม พร้อมทั้ง สนับสนุนให้เกิดห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน



การเงินเพื่อความยั่งยืน

ในปี 2567 ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เกิดน้ำท่วมใหญ่ในหลายพื้นที่ในภาคเหนือและภาคใต้ ขณะที่หลายจังหวัดเผชิญกับภัยแล้ง นำมาซึ่งความเสียหายต่อภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่และทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังเผชิญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเป็นวงกว้าง โดยเฉพาะปัญหามลพิษทางอากาศ รวมถึงฝุ่น PM 2.5 นอกจากนี้ในมิติการค้าสภาพยุโรปได้ออกมาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนสำหรับสินค้าบางรายการ (CBAM) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ส่งออกสินค้าเหล่านั้นไปยังสหภาพยุโรปต้องปรับตัวเพื่อรักษาขีดความสามารถทางการแข่งขันโดยการลดคาร์บอนในกระบวนการผลิตสินค้า และยังมีอีกหลายประเทศที่กำลังพิจารณาออกมาตรการที่คล้ายคลึงกับ CBAM ในอนาคต ประเทศไทยเองได้มีการกำหนดราคาคาร์บอนในภาชีสรรพสามิตที่จัดเก็บกับน้ำมันเชื้อเพลิง และอยู่ระหว่างการจัดทำร่าง พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมในการลดคาร์บอนให้กับภาคธุรกิจ ผ่านทั้งมาตรการควบคุม เช่น กลไกซื้อขายคาร์บอนภาคบังคับ และมาตรการส่งเสริม เช่น กองทุนภูมิอากาศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมสีเขียว มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธุรกิจที่ปรับตัวได้เร็วกว่าย่อมได้เปรียบธุรกิจที่ปรับตัวช้ากว่า

กระแสการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การเปลี่ยนผ่านธุรกิจไปสู่ Net Zero และการปรับตัวรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังก่อตัวขึ้นในปัจจุบันเป็นโอกาสของธนาคารที่จะให้การสนับสนุนด้านความรู้ นำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินและการลงทุน และสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า เพื่อช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย พร้อมกันนี้ธนาคารยังมีการพิจารณาลินเชื่อโดยคำนึงถึงประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อช่วยป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมที่ธนาคารให้การสนับสนุน

การยกระดับการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาคการธนาคารอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567 ธนาคารได้เข้าร่วมงาน “Financing the Transition: การเงินเพื่อการปรับตัวสู่ความยั่งยืน” ที่จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อเปิดตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มุ่งสนับสนุนการปรับตัวของภาคธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในบริบทของประเทศไทย ในงานดังกล่าว ธนาคารได้เปิดตัวลินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนธุรกิจ 3 ด้าน คือ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการสร้างมลพิษ โดยธนาคารมุ่งหวังว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะสามารถสนับสนุนธุรกิจทั่วไปให้เปลี่ยนไปสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น สามารถรับมือกับกติกาการค้าโลกใหม่ที่มีความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนกฎกติกาภายในประเทศที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



ลินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจ 3 ด้าน



การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
อาคารอนุรักษ์พลังงาน การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลเป็นพลังงานไฟฟ้า



การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
การเกษตรแม่นยำ การปลูกพืชหรือเลี้ยงสัตว์ในโรงเรือน การจัดการทรัพยากรน้ำ การนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำหรือใช้ใหม่



การลดการสร้างมลพิษ
การติดตั้งระบบบำบัดมลพิษทางอากาศและทางน้ำ

นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในประเด็นสำคัญด้าน ESG ที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริงแก่ลูกค้า ผ่านการจัดกิจกรรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น งานสัมมนาและการเผยแพร่ข่าวสารและบทความผ่านช่องทางสื่อสารภายใน ในปี 2567 ธนาคารจัดกิจกรรมให้ความรู้ครอบคลุมหัวข้อที่น่าสนใจที่หลากหลาย เช่น “ภาวะโลกรวนและการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ ผลกระทบต่อลูกค้าและธนาคาร”, “คาร์บอนเครดิตโอกาสของผู้ประกอบการ SMEs”, “มาตรการราคาคาร์บอน กระทบใคร? และควรรับมืออย่างไร?”, “การจัดการพลังงานในอาคาร ทางเลือกเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”, “โอกาสและความท้าทายของการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนคาร์บอนต่ำในประเทศไทย” เป็นต้น



การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อใช้เป็นแนวทางในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG และเป็นแนวทางในการสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อีกทั้งกำหนดรายการผู้ขอสินเชื่อหรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ ธนาคารได้สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดอบรมเพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อให้แก่พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคาร ผ่านช่องทางทางการติดต่อของธนาคารเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ

รายการธุรกิจที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ



ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ



ธุรกิจหรือบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



โครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง โดยไม่มีมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบ และไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย



โครงการหรือกิจกรรมที่บุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลน



กิจกรรมค้าสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ ซึ่งขัดต่อข้อกำหนดในอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ (CITES)



กิจกรรมที่มีการค้ามนุษย์ บังคับใช้แรงงาน ใช้แรงงานเด็ก โดยมีขอบด้วยกฎหมาย



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ

กรอบการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG

สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ

ประเด็นด้าน ESG ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ



ด้านสิ่งแวดล้อม

ครอบคลุมการทำลายป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติและการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ การก่อปัญหามลภาวะทางดิน น้ำ อากาศ เสียง และทะเล การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การก่อผลกระทบต่อสัตว์ป่าหรือพืชป่าใกล้สูญพันธุ์ตาม IUCN Red List การก่อผลกระทบต่อพื้นที่ที่มีทรัพยากรสมบูรณ์ ได้แก่ พื้นที่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าชายเลน พื้นที่ชุ่มน้ำ และพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ



ด้านสังคม

ครอบคลุมการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม การละเมิดสิทธิชุมชนและผลกระทบต่อชุมชน ซึ่งรวมถึงชนพื้นเมืองและชนกลุ่มน้อย เช่น การสูญเสียที่ดินทำกิน การโยกย้ายถิ่นฐานโดยไม่สมัครใจ การถูกจำกัดการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและระบบสาธารณสุข ผลกระทบทางลบต่อรายได้ วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย



ด้านธรรมาภิบาล

ครอบคลุมการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การทุจริตคอร์รัปชัน การแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารผนวกประเด็นด้าน ESG เข้าไปในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ เริ่มตั้งแต่กระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบเรื่องการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการตรวจสอบประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบด้าน ESG ของผู้ขอสินเชื่อ เช่น การทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างรุนแรง การละเมิดสิทธิแรงงานหรือสิทธิชุมชน การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทุจริตคอร์รัปชัน การแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และด้านชื่อเสียงของธนาคาร ทุกคำขอสินเชื่อจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบภายใต้มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดไว้ รวมทั้งมีกลไกควบคุมและติดตามที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง





แนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง เช่น เหมืองแร่ โรงไฟฟ้า และระบบโครงสร้างพื้นฐาน จึงได้นำหลักการอีเคเวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการอย่างรอบด้าน รวมถึงมีการนำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 การได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ในระดับประเทศหรือระดับสากล เช่น มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001 หรือ OHSAS18001 ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ มาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีแนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ ดังนี้

1. จัดประเภทคำขอสินเชื่อโครงการตามระดับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็น 3 ประเภท



Category A
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
และสังคมในระดับสูง



Category B
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
ในระดับปานกลาง



Category C
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
ในระดับต่ำหรือไม่มีผลกระทบ

2. ในกรณีที่คำขอสินเชื่อโครงการถูกจัดให้อยู่ใน Category A หรือ Category B จะต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

ลูกค้า ต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ และจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐาน

การบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องประกอบด้วย

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



เจ้าหน้าที่ของธนาคาร ต้องศึกษารายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ และมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม

ธนาคารกำหนดให้คำขอสินเชื่อโครงการที่เข้าข่ายอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องมีการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และคำขอสินเชื่อที่ถูกจัดอยู่ใน Category A ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมทำการทบทวนการประเมินความเสี่ยงผลกระทบ และระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง และหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่ธนาคารจะติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นประจำในช่วงเวลาทบทวนวงเงินสินเชื่อตลอดระยะเวลาของสินเชื่อโครงการ



ตัวอย่างการสนับสนุนสินเชื่อโครงการที่มีการพิจารณาประเด็นด้าน ESG



โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศออสเตรเลีย

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย กำลังการผลิต 110.9 เมกะวัตต์ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนสู่พลังงานสะอาดในประเทศออสเตรเลีย ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่และผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ จึงมีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าวอย่างละเอียดรอบคอบก่อนการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้โรงไฟฟ้าดังกล่าวต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม อีกทั้งมีการติดตามและรายงานผลกระทบ โดยธนาคารจะมีการทบทวนการดำเนินการเป็นรายปีตามระเบียบของธนาคาร



โรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม แม้ว่าพลังงานลมจะเป็นพลังงานสะอาด แต่หากขาดความเชี่ยวชาญและการบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่ดีก็อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้ เช่น มลพิษทางเสียง การบดบังทัศนียภาพ และความสมดุลของระบบนิเวศ ธนาคารจึงกำหนดเงื่อนไขให้โครงการต้องจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และต้องกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาอิสระ เพื่อทำหน้าที่ทวนสอบรายงานการประเมินดังกล่าว ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า



โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน

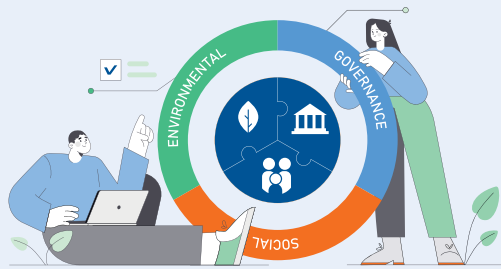
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561 – 2580 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมกำลังการผลิต 11 เมกะวัตต์ จำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระยะเวลา 20 ปี โครงการดังกล่าวมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้และมีการติดตั้งระบบจัดการมลพิษที่ได้มาตรฐาน ธนาคารกำหนดให้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาอิสระเพื่อประเมินความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านกฎหมาย พร้อมทั้งติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการอย่างต่อเนื่อง





สินเชื่อบุคคล

ประเด็นด้าน ESG ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล



ด้านสังคมและธรรมาภิบาล ครอบคลุมการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การละเมิดสิทธิมนุษยชน ผลกระทบทางลบต่อรายได้ วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย

ธนาคารนำประเด็นด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาสินเชื่อบุคคลตั้งแต่กระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ครอบคลุมประเด็นการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง อีกทั้งวัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง นอกจากนี้ ธนาคารยังพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และระเบียบปฏิบัติของธนาคารโดยคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิภายหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดที่เพียงพอต่อการดำรงชีพเพื่อป้องกันไม่ให้อูกค้ามีหนี้สินเกินตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย ผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน และภายหลังจากที่อนุมัติสินเชื่อแล้ว ธนาคารมีการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนวงเงินให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงมีการติดตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ภัยทางธรรมชาติ และโรคระบาดที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อหาแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

ในปี 2567 ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนไทยอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรหนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกค้ามีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายกับลูกค้า ควบคู่ไปกับการส่งเสริมลูกค้าให้มีวินัยทางการเงิน การให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าตอบแทนที่ลูกค้าควรรู้ และการกระตือรือร้นในการติดตามลูกค้า ธนาคารได้สื่อสารหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมให้แก่พนักงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรการช่วยเหลือลูกค้า

มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ปี 2567

อุทกภัยที่เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ได้สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพของประชาชน ธนาคารได้ออกมาตรการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ทั้งลูกค้าสินเชื่อธุรกิจและลูกค้าสินเชื่อรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยดังกล่าว แนวทางการให้ความช่วยเหลือประกอบด้วย การลดยอดผ่อนชำระ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การลดอัตราดอกเบี้ย การปลดการชำระเงินต้นเป็นการชั่วคราว ตลอดจนการสนับสนุนสินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อเสริมสภาพคล่องระยะสั้น พินฟูหรือปรับปรุงกิจการ และซ่อมแซมที่อยู่อาศัยเพื่อช่วยให้ลูกค้าผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยากลำบากและฟื้นคืนสู่ปกติได้อีกครั้ง

โครงการ “คุณสู้ เราช่วย”

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อรายย่อยและลูกค้าเอสเอ็มอี ซึ่งกำลังประสบปัญหาในการชำระหนี้ แต่มีโอกาสที่จะกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติในอนาคตเมื่อรายได้ฟื้นตัว แนวทางการช่วยเหลือประกอบด้วย 2 มาตรการ ดังนี้



มาตรการที่ 1

**การปรับโครงสร้างหนี้แบบลดภาระดอกเบี้ย
เน้นตัดชำระเงินต้น (มาตรการ “จ่ายตรง คงทรัพย์”)**

การช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและ/หรือสินเชื่อเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีวงเงินรวมไม่เกิน 5 ล้านบาท และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่มีวงเงินรวมไม่เกิน 5 ล้านบาท ให้สามารถรักษารักษาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันทั้งที่เป็นที่อยู่อาศัยและสถานประกอบการไว้ได้ โดยการปรับโครงสร้างหนี้แบบลดค่างวดและลดภาระดอกเบี้ย ค่างวดที่จ่ายจะนำไปตัดเงินต้นเป็นระยะเวลา 3 ปี



มาตรการที่ 2

**การลดภาระหนี้ให้แก่ลูกค้าด้วยคุณภาพ (NPL)
ที่มียอดหนี้ไม่สูง (มาตรการ “จ่าย ปิด จบ”)**

การช่วยเหลือลูกค้าบุคคลที่เป็นหนี้ด้วยคุณภาพ (NPL) และมีภาระหนี้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อบัญชี ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้แบบผ่อนปรน โดยให้ลูกค้าชำระหนี้บางส่วนและธนาคารลดหนี้ส่วนที่เหลือให้ เพื่อเปลี่ยนสถานะในรายงานข้อมูลเครดิตจากหนี้มีปัญหาเป็นปิดจบหนี้



ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลากหลายที่ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างความยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนและเป้าหมายด้านการลดก๊าซเรือนกระจกของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายด้านภูมิอากาศของประเทศไทยต่อไป

สินเชื่อกเพื่อความยั่งยืน



สินเชื่อลูกค้าธุรกิจ

(ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจ พลังงานหมุนเวียน

55,263 ล้านบาท



ธนาคารส่งเสริมธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน เพื่อสร้างความมั่นคงด้านพลังงานควบคู่กับการลดก๊าซเรือนกระจกของภาคการผลิตไฟฟ้า ซึ่งเป็นภาคที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงมาก ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เพื่อการลงทุนด้านการผลิตและการส่งไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ และโรงไฟฟ้าชีวมวล

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับ การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

3,575 ล้านบาท



ธนาคารสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของตนเองโดยการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษหากสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ เช่น เป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน เป้าหมายการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

สินเชื่อโครงการ ระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า

32,002 ล้านบาท



ธนาคารสนับสนุนโครงการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน ลดปริมาณการจราจร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล

สินเชื่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

10,046 ล้านบาท



ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการอสังหาริมทรัพย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ถูกต้องแบบภายใต้แนวคิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้อาคาร และได้รับการรับรองมาตรฐานอาคารเขียวระดับสากล เช่น มาตรฐาน LEED โดย United States Green Building Council (USGBC)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า

2,156 ล้านบาท



ธนาคารสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของอุตสาหกรรมยานยนต์จากการผลิตยานยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายในไปสู่นานยนต์ไฟฟ้า เพื่อลดมลพิษทางอากาศและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล ตลอดจนเพื่อสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าในภูมิภาค ผ่านการให้สินเชื่อแก่ผู้ผลิตและผู้นำเข้ายานยนต์ไฟฟ้า และสินเชื่อสนับสนุนการสร้างระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้า เช่น สถานีชาร์จรถไฟฟ้า

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม

10,013 ล้านบาท



ธนาคารส่งเสริมให้ธุรกิจขนาดใหญ่ในต่างประเทศดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ลดการสร้างมลพิษ และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การนำเศษวัสดุกลับมาใช้ใหม่ การบำบัดของเสียโดยวิธีชีวภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ การจัดซื้อยานยนต์ที่ปล่อยมลพิษเป็นศูนย์ เป็นต้น



สินเชื่อบัวหลวงกรีนและ บัวหลวงกรีน Solar Energy



(ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567)

สินเชื่อบัวหลวงกรีน

1,161 ล้านบาท

บัวหลวงกรีน Solar Energy

1,460 ล้านบาท

กำลังการผลิต 19.5 เมกะวัตต์

ธนาคารส่งเสริมให้เอสเอ็มอีดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว (BCG Economy) ของประเทศ ผ่านการนำเสนอสินเชื่อบัวหลวงกรีนสำหรับเอสเอ็มอีที่มีการลงทุนตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1 การลงทุนด้านพลังงานทดแทน การลงทุนเพื่อลดการใช้พลังงาน การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และจักรยานยนต์ไฟฟ้า
- 2 การลงทุนด้านการจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่หรือใช้ซ้ำ
- 3 การลงทุนด้านการผลิตหรือการใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนสารเคมีที่สร้างปัญหามลพิษ

นอกจากนี้ ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนไปยังผู้ประกอบการที่ลงทุนติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคาของสถานประกอบการ ภายใต้สินเชื่อ “บัวหลวงกรีน Solar Energy” เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนค่าไฟฟ้าและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขณะเดียวกัน

สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ

(ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567)

สินเชื่อเพื่อการปรับตัวธุรกิจ

969 ล้านบาท

การดำเนินธุรกิจ
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
273 ล้านบาท

การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อม
519 ล้านบาท

การดำเนินธุรกิจ
โดยใช้นวัตกรรม
แห่งโลกอนาคต
177 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการฟื้นฟูธุรกิจ

12 ล้านบาท

รวม

981 ล้านบาท

สินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อ การเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

วงเงินสินเชื่อ ในปี 2567

655 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567

77 ล้านบาท



ในปี 2567 ธนาคารได้ออกโครงการสินเชื่อพิเศษ “สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ” สำหรับเอสเอ็มอีที่ต้องการเสริมสภาพคล่องในการฟื้นฟูธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้ รวมทั้งต้องการลงทุนเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคใหม่ โดยให้การสนับสนุนการลงทุนใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การดำเนินธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่ใช้นวัตกรรมแห่งโลกอนาคต



ธนาคารมุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การบรรลุเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ พร้อมทั้งสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างทันที่ ในปี 2567 ธนาคารได้นำเสนอสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการลงทุนเพื่อการลดก๊าซเรือนกระจก การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการสร้างมลพิษ ของทั้งธุรกิจรายใหญ่และเอสเอ็มอี



สินเชื่อกู้ยืมบุคคล

สินเชื่อบัวหลวงพวงผลกรีน



วงเงินสินเชื่อ ในปี 2567

2.49 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567

8.84 ล้านบาท

สินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน



วงเงินสินเชื่อ ในปี 2567

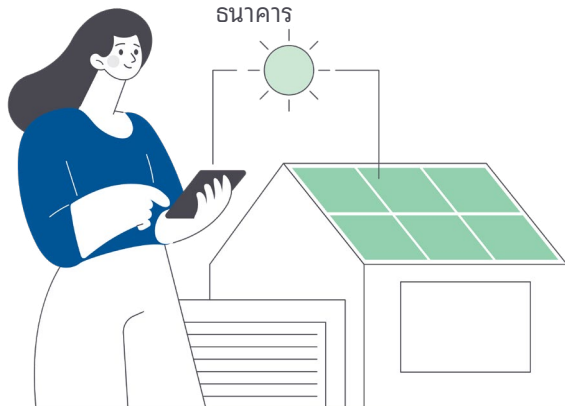
89 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2567

81 ล้านบาท

ธนาคารสนับสนุนการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และเอื้อต่อการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุและผู้พิการ ผ่านสินเชื่อบัวหลวงพวงผลกรีน ในปี 2567 ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด และบริษัท เอสซีจีสิฟวิ่ง แอนด์ เฮาส์ ซิงโครไนซ์ จำกัด มอบสิทธิพิเศษหลากหลายสำหรับลูกค้าสินเชื่อบัวหลวงพวงผลกรีน เช่น ฟรีค่าสำรวจออกแบบและติดตั้งหลังคาโซลาร์ และส่วนลดพิเศษสำหรับซื้อแผงโซลาร์เซลล์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งประหยัดค่าไฟฟ้า

เพื่อตอบโจทย์ความต้องการด้านที่อยู่อาศัยที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้นำเสนอสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีนสำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยใหม่ที่มีการติดตั้งโซลาร์เซลล์บนหลังคาจากโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ ที่เป็นพันธมิตรกับธนาคาร ได้แก่ บมจ.แสนสิริ บมจ.พญา บมจ.ศุภาลัย บมจ.บริทาเนีย บมจ.เสนา ดีเวลลอปเม้นท์ และบมจ.พรีอเพอร์ตี เพอร์เฟกต์ โดยลูกค้าที่สนใจสามารถดูรายชื่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เข้าร่วมโครงการได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร



นอกเหนือจากสินเชื่อบัวหลวงพวงผลกรีนและสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีนแล้ว ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการซื้อห้องชุดในอาคารชุดหรือแฟลตเพื่ออยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยมียอดคงค้าง ณ สิ้นปี 2567 เท่ากับ 2.86 ล้านบาท

ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการระดมทุนให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ที่ดำเนินการตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน อีกทั้งเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการออกตราสารหนี้สีเขียวและตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่สนใจระดมทุนผ่านตลาดทุน ในปี 2567 ตลาดทุนไทยมีมูลค่าการออกตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนรวม 106,332 ล้านบาท โดยธุรกรรมที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายมีมูลค่า 62,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 58.31 ของมูลค่าตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนทั้งหมดที่จัดออกในตลาดทุนไทย

การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน		
ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน	มาตรฐานอ้างอิง	มูลค่า ณ สิ้นปี 2567 (ล้านบาท)
หุ้นกู้มีประกันเพื่อพัฒนาสังคมของบริษัท โตโยต้า สีสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งที่ 1/2567	ICMA-GBP, ICMA-SBP, ICMA-SBG, LMA, LSTA, APLMA-GLP, LMA, LSTA, APLMA-SLP	1,000
หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2567	ICMA-SLBP, ACMF-ASEAN SLBS, LMA, LSTA, APLMA-SLLP	5,000
พันธบัตรเพื่อความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2567 ครั้งที่ 1	ICMA-GBP, ICMA-SBP, ICMA-SBG, LMA, LSTA, APLMA-GLP, LMA, LSTA, APLMA-SLP, ACMF-ASEAN GBS, ACMF-ASEAN SBS, ACMF-ASEAN SUS	1,000
หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2567	ICMA-GBP, ICMA-SBP, ICMA-SBG, LMA, LSTA, APLMA-GLP, LMA, LSTA, APLMA-SLP, ACMF-ASEAN GBS, ACMF-ASEAN SBS, ACMF-ASEAN SUS	25,000
พันธบัตรรัฐบาลส่งเสริมความยั่งยืนในงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งที่ 1	ICMA-SLBP, ACMF-ASEAN SLBS, LMA, LSTA, APLMA-SLLP	30,000

ความมุ่งมั่นในการสนับสนุนการระดมทุนตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและจริงจังได้ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัล Best Bank for Green Bonds in Asia-Pacific และ Best Bank for Sustainable Finance in Thailand ปี 2567 จากนิตยสารโกลเบลไฟแนนซ์สะท้อนถึงความสำเร็จของธนาคารในฐานะผู้นำด้านการระดมทุนตราสารหนี้สีเขียวและตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน



กองทุนเพื่อความยั่งยืน



ธนาคารสนับสนุนธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนมีธรรมาภิบาลที่ดี โดยร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือทำการคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนด้านความยั่งยืน ในปี 2567 ธนาคารได้นำเสนอกองทุนรวมใหม่ 3 กองทุน ได้แก่ กองทุนรวมบัวหลวงตราสารภาครัฐไทยเพื่อความยั่งยืน (B-SI-THAIESG) กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นไทยเพื่อความยั่งยืน (B-EQ-THAIESG) และกองทุนรวมบัวหลวงผสมไทยเพื่อความยั่งยืน (B-MIXED-THAIESG) ทำให้ ณ สิ้นปี 2567 ธนาคารมีการเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืนทั้งสิ้น 12 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการของธนาคารเท่ากับ 16,479.39 ล้านบาท

การเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืน

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2567)

กองทุน	นโยบายการลงทุน	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (ล้านบาท)
กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND)	ลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายนำร้อยละ 40 ของรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุน ไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานพัฒนาสังคม	272.36
กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) กองทุนเปิดบัวหลวงสิทธิผลประโยชน์ภาค (BSIRICG) และกองทุนเปิดบัวหลวงสิทธิผลประโยชน์ภาค เพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIMF)	ลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ CG Scoring ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และสำหรับกองทุน B-THAICG ยังมีการพิจารณาถึงการได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC)	5,813.21
กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุนเปิดบัวหลวง ยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) และกองทุนเปิด บัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF)	ลงทุนในบริษัททั่วโลกที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการ	4,756.40
กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)	ลงทุนในหลักทรัพย์หรือตราสารของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า เศรษฐกิจหมุนเวียน การจัดการขยะ อุปกรณ์กักเก็บพลังงาน เป็นต้น	419.97
กองทุนรวมบัวหลวงทศพลไทยเพื่อความยั่งยืน (B-TOP-THAIESG) และกองทุนรวมบัวหลวงหุ้นไทย เพื่อความยั่งยืน (B-EQ-THAIESG)	ลงทุนในหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมหรือด้านความยั่งยืน	2,144.66
กองทุนรวมบัวหลวงตราสารภาครัฐไทยเพื่อความยั่งยืน (B-SI-THAIESG)	ลงทุนในตราสารภาครัฐไทย ได้แก่ พันธบัตรหรือหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พันธบัตรหรือหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนหรือพันธบัตรหรือหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน	2,697.79
กองทุนรวมบัวหลวงผสมไทยเพื่อความยั่งยืน (B-MIXED-THAIESG)	ลงทุนในหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมหรือด้านความยั่งยืน รวมถึงตราสารหนี้ที่เป็นตราสารเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน หรือเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนที่มีการเปิดเผยข้อมูลตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด	375



การมีส่วนร่วมกับลูกค้าในประเด็นด้าน ESG

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลในประเด็นด้านโอกาสและความท้าทายด้าน ESG หรือความยั่งยืน ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การให้คำปรึกษาลูกค้า ตลอดจนการให้ข้อมูลความรู้ด้าน ESG หรือความยั่งยืนผ่านการจัดงานสัมมนาและการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ลูกค้า และผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์

ลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ผ่านการสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนและสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ตลอดจนการให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกติกาการค้าใหม่ เช่น EU CBAM และ EUDR การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การลงทุนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก วิธีการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการลงทุนของลูกค้า ในส่วนของภาระคดทุนในตลาดทุน ธนาคารสนับสนุนการระดมทุนให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของลูกค้าธุรกิจ ผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ที่ดำเนินการตามมาตรฐานสากล อีกทั้งยังให้คำปรึกษาด้านการออกหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่สนใจระดมทุนผ่านตลาดทุน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการจัดงานสัมมนาร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรในปี 2567 มีกิจกรรมสัมมนาที่สำคัญ ดังนี้

ลดต้นทุนด้วยพลังงานสะอาด
SOLAR ROOFTOP Gas Station

Speaker
คุณกมลกร อิงกุลรัตน์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท เอสอีซี พาวเวอร์ โซลูชั่นส์ จำกัด

Guest speaker
คุณธีรเดช ธีรชัย
กรรมการผู้จัดการ
เอสอีซี พาวเวอร์ โซลูชั่นส์ จำกัด

กำหนดการ
13.30 น. ลงทะเบียน
14.00 น. เปิดงาน
14.15 น. การลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop
15.10 น. ประสานงานกลุ่มใช้งานจริง
15.40 น. Q&A

>>> 28 กุมภาพันธ์ 2567 >>>
เวลา 14.00 - 16.00 น.
ผ่านระบบ : Microsoft Teams Meeting
สายลูกค้าธุรกิจฟรี 02 230 9679, 02 230 9196

Bangkok Bank

SME ปรับตัวอย่างไรในยุค Industry 4.0

วันที่ 9 พฤษภาคม 2567 14.00 - 16.00 น.
Microsoft Team Meeting

วิทยากร
คุณธีรเดช ธีรชัย
Executive Director
บริษัท เอสอีซี พาวเวอร์ โซลูชั่นส์ จำกัด

กำหนดการ
13.30 น. ลงทะเบียน
14.00 น. เปิดงาน
14.15 น. SME ปรับตัวอย่างไรในยุค Industry 4.0
15.40 น. Q&A

bangkokbanksme

Bangkok Bank

Energy Efficiency
ก้าวแรกของการเดินทางสู่เป้าหมาย Net Zero

วิทยากร
คุณอาทิตย์ เวชกิจ
รองประธานกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสิ่งแวดล้อม
สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ประธานกรรมการ บริษัท พีโอ คลีน เอ็นเนอร์ยี่ จำกัด

กล่าวเปิดงานโดย
คุณธีรเดช ธีรชัย
รองผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วันอังคาร ที่ 13 สิงหาคม 2567
เวลา 14.30 - 16.30 น.
Microsoft Teams Meeting
เริ่มลงทะเบียน 14.00 น.

- การจัดสัมมนาออนไลน์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำแก่ลูกค้าเอสเอ็มอี โดยธนาคารได้เชิญพันธมิตรทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับพลังงานสะอาด สินเชื่อพลังงานสะอาด Solar Energy สินเชื่อพลังงานเพื่อการปรับตัวธุรกิจ และสินเชื่อพลังงานเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ในปี 2567 มีการจัดสัมมนาออนไลน์ 3 ครั้ง ในหัวข้อ “ลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop สถานีบริการน้ำมัน”, “Energy Efficiency ก้าวแรกของการเดินทางสู่เป้าหมาย Net Zero” และ “SME ปรับตัวอย่างไรในยุค Industry 4.0”
- การจัดสัมมนา Digital Transformation for SME หัวข้อ “แนวทางการรับมือเพื่อ Transform องค์กรไปรับกติกาใหม่ด้าน ESG ของโลกและสังคม” เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการในการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจยุคใหม่ที่มีความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและการลดก๊าซเรือนกระจก
- การจัดสัมมนาพัฒนาเกษตรกรไทยมุ่งสู่สากล Global Supply Chain หัวข้อ “Sustainability Era: การปรับตัวของภาคเกษตรไทยสู่ความยั่งยืน” เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจการเกษตรในการปรับตัวเพื่อรับมือกับกติกาใหม่ เช่น มาตรการการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (EUCBAM) และกฎระเบียบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ปลอดจากการทำลายป่า (EUDR)
- การจัดสัมมนาหัวข้อ “ความท้าทายของ Carbon Footprint พรมแดนการค้าใหม่ของ SME” เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการโดยเฉพาะผู้ผลิตและส่งออกสินค้าไปต่างประเทศให้เตรียมรับมือกับกฎเกณฑ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ได้แก่ มาตรการการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดน กลไกราคาคาร์บอนในภาษีสรรพสามิตน้ำมัน และร่าง พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ลูกค้าบุคคล

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าบุคคล โดยการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อลูกค้า เช่น ผลผลิตทางทางการเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร การวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมเกษียณ การจัดการหนี้สิน บ้านประหยัดพลังงาน การติดตั้งโซลาร์เซลล์บนหลังคา เป็นต้น ผ่านการให้คำปรึกษาลูกค้าที่จัดให้บริการในสาขาหรือทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ ธนาคารเผยแพร่ความรู้ด้าน ESG หรือด้านความยั่งยืนผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เว็บไซต์ Facebook LINE Official บริการโมบายแบงก์กิ้งและเครื่องเอทีเอ็ม และมีการออกบูธในงาน Sustainability Expo 2024 งาน Green Technology Expo 2024 และงานมหกรรมการเงินกรุงเทพ ครั้งที่ 24 เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลผลิตทางทางการเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร และคำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนที่สนใจ





การให้บริการทางการเงิน อย่างทั่วถึง

การสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและการมีความรู้ทางการเงินอย่างเพียงพอจะช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่บุคคลและครัวเรือน สร้างโอกาสใหม่ให้แก่ธุรกิจนำมาซึ่งผลกระทบทางบวกต่อเศรษฐกิจและสังคมและเมื่อเศรษฐกิจโดยรวมเติบโตได้ดี ธนาคารก็จะสามารถขยายธุรกิจและเติบโตตามไปด้วย ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยให้ความสำคัญกับการขยายบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากขึ้น พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มรวมถึงกลุ่มเปราะบางในขณะเดียวกัน ธนาคารปลูกฝังความรู้และสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มและทุกช่วงวัยอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยลดปัญหาหนี้สินเรื้อรังและสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ครัวเรือนและธุรกิจ



แนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงินมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

1. **การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย** โดยการส่งเสริมการออมและการจัดการหนี้สิน พร้อมทั้งให้ความรู้ทางการเงินเพื่อเตรียมพร้อมรับวัยเกษียณและความรู้เกี่ยวกับการฉ้อโกงทางการเงิน
2. **การวางรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ** โดยการสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะความรู้ของเอสเอ็มอีและเกษตรกรให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถ นำไปสู่การเข้าถึงสินเชื่ออย่างยั่งยืน
3. **การขยายโอกาสทางการเงินสู่กลุ่มเปราะบาง** โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม และการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้อย่างสะดวก

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล

การพัฒนาช่องทางบริการ

• บริการตัวแทนธนาคาร

ธนาคารขยายบริการตัวแทนธนาคารอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือในชุมชนนอกเขตเมือง หรือไม่สามารถไปใช้บริการที่สาขาธนาคารในช่วงเวลาทำการ หรือยังไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลของธนาคาร ในปัจจุบัน ตัวแทนธนาคารประกอบด้วย เซเวน อีเลฟเว่น โลตัส ไรซ์นิยไทย ตู้บุญเติม ทรูมันนี่ เอไอเอส บิ๊กซี ตู้เติมสบายพลัส สบาย เคาน์เตอร์ ตู้เติมดี และเคอียูเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส ทำให้มีจุดบริการกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศทั้งหมด 2567 มีจุดบริการตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 202,773 แห่ง และมีการทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารกว่า 10.4 ล้านรายการ

บริการตัวแทนธนาคาร



บริการรับฝากและถอนเงินสด
โลตัส เซเวน อีเลฟเว่น ไรซ์นิยไทย
สบาย เคาน์เตอร์ ตู้เติมดี



บริการรับฝากเงิน
บิ๊กซี ตู้บุญเติม
ตู้เติมสบายพลัส



บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
ที่ชำระผ่านบัตรเครดิต
เซเวน อีเลฟเว่น โลตัส
ทรูมันนี่ เอไอเอส



บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตร
ประจำตัวประชาชน (Be My ID)
เซเวน อีเลฟเว่น บิ๊กซี ตู้บุญเติม
และเคอียูเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส





• บัณฑิตเอกเอ็มและบริการธนาคารอัตโนมัติ

ธนาคารติดตั้งเครื่องบัณฑิตเอกเอ็มกว่า 6,946 เครื่องกระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ทั่วประเทศ สะดวก ปลอดภัย ใช้งานง่าย รองรับบริการทุกธนาคาร แสดงข้อมูลได้หลากหลายภาษา ทั้งภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น พม่า ลาว กัมพูชา และอาราบิก และธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันพิเศษสำหรับการถอนเงินสด ผ่านการทำรายการในโหมดสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยเฉพาะซึ่งมีความสะดวกและปลอดภัย สามารถตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินสดในชีวิตประจำวันของกลุ่มดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ในปี 2567 ธนาคารมีเครื่องบัณฑิตเอกเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา



รวมทั้งสิ้น 6,436 เครื่อง (ร้อยละ 93 ของจำนวนเครื่องทั้งหมด) นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัณฑิตเอกโฟน (1333) ธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการสอบถามข้อมูล โอนเงิน ชำระค่าบริการ เติมเงินมือถือ สั่งซื้อ สมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต ใช้บริการกองทุนและบริการอื่นๆ ได้ด้วยตนเองหรือผ่านเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์

• โบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัณฑิตเอกไอแบงก์กึ่ง

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาแอปพลิเคชันโบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ e-Savings เช็กยอดเงิน โอน ถอน เติมเงิน จ่ายบิล บริหาร การลงทุน การสมัครและเปิดใช้งานบัตรเครดิต หรือการยืนยันตัวตนโดยไม่ต้องไปที่สาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัณฑิตเอกไอแบงก์กึ่ง ผ่านทางคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินด้วยตัวเองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการโอนเงิน จ่ายเงิน เช็กยอดและรายการเคลื่อนไหวในบัญชี ชำระค่าสินค้าและ

บริการ และบริหารกองทุน ณ สิ้นปี 2567 มีผู้ใช้บริการโบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัณฑิตเอกไอแบงก์กึ่ง รวมกว่า 14.38 ล้านราย

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

• บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings

ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากได้อย่างทั่วถึง โดยให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ที่สามารถเปิดบัญชีได้ด้วยตนเองผ่านโบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขตและสามารถทำธุรกรรมได้ทั้งผ่านช่องทางดิจิทัลและสาขาโดยไม่ต้องมีสมุดบัญชีคู่ฝาก

• บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์บัณฑิตเอกอีซีอีที

ธนาคารเพิ่มความหลากหลายในการให้บริการบัญชีเงินฝากดิจิทัลผ่านโบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ โดยเปิดให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์บัณฑิตเอกอีซีอีที ไม่มีการกำหนดขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินคงเหลือที่ต้องดำรงไว้ในบัญชี และเป็นบัญชีเงินฝากพิเศษที่มอบความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุ 10 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีก่อนประสบอุบัติเหตุ 1 วันสูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท ต่อบุคคล ให้บริการสำหรับผู้มีอายุ 15-69 ปี เพิ่มการเข้าถึงทั้งบริการบัญชีเงินฝากและประกันภัยอุบัติเหตุ



จำนวนเครื่องบัณฑิตเอกเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา

6,436 เครื่อง



จุดบริการตัวแทนธนาคาร

202,773 แห่ง



ผู้ใช้บริการธนาคารดิจิทัล โบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัณฑิตเอกไอแบงก์กึ่ง

มากกว่า 14.38 ล้านราย+

• บริการชำระเงินร้านค้าผ่าน QR Code ในต่างประเทศ (Cross-Border QR Payment)

ธนาคารพัฒนาบริการสแกน QR Code เพื่อชำระเงินค่าสินค้าและบริการในต่างประเทศผ่านโบบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ (Outbound) สะดวกปลอดภัย ไม่มีค่าธรรมเนียม และสามารถทราบอัตราแลกเปลี่ยนได้ทันทีบนหน้าจอ พร้อมได้รับ e-Slip ยืนยันเมื่อทำการชำระเงินสำเร็จ ในทางกลับกันร้านค้าไทยก็สามารถรับเงินชำระเงินผ่าน PromptPay QR จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เช่นกัน (Inbound) ธนาคารได้เปิดให้บริการดังกล่าวแล้วในประเทศเวียดนาม ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศกัมพูชา (เฉพาะบริการ Inbound) ประเทศลาว และฮ่องกง ช่วยเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และแรงงานข้ามชาติ ลดความจำเป็นในการถือเงินสดสกุลต่างประเทศ ตลอดจนสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ร้านค้ารายย่อยเป็นจำนวนมาก

สัญลักษณ์สำหรับการสแกนจ่ายที่ประเทศต่าง ๆ

เวียดนาม



อินโดนีเซีย



มาเลเซีย



สิงคโปร์



ฮ่องกง



ลาว





• บริการชำระเงินผ่าน UnionPay QR

ธนาคารพัฒนาบริการชำระเงินค้าและบริการในต่างประเทศ ด้วยการสแกน UnionPay QR Code ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ ตอบโจทย์นักท่องเที่ยว จ่ายง่ายเหมือนอยู่เมืองไทย สะดวกไม่ต้องโหลดแอปใหม่ ไม่ต้องพกเงินสด ครบคลุมกว่า 40 ประเทศ การสแกนจ่ายจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากที่ผูกกับโมบายแบงก์กิ้ง และสำหรับในประเทศจีนสามารถสแกนจ่ายร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ Weixin Pay ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 119 ล้าน ร้านค้าได้

สแกนจ่ายทั่วโลกด้วย



ครอบคลุมมากกว่า 40 ประเทศทั่วโลก

สแกนจ่ายในประเทศจีนด้วย



Weixin Pay

ครอบคลุมมากกว่า 119 ล้านร้านค้าในประเทศจีน



• บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป

ธนาคารส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ โดยให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” แก่ผู้มีรายได้รายได้น้อยที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินคงเหลือขั้นต่ำ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ช่วยลดต้นทุนในการเปิดบัญชีเงินฝากของกลุ่มเป้าหมาย ณ สิ้นปี 2567 มีบัญชีเงินฝากพื้นฐานรวม 30,625 บัญชี

• บัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บัวหลวงคิดส์

ธนาคารมุ่งมั่นปลูกฝังให้เยาวชนมีวินัยการออม โดยให้บริการบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี ผู้ปกครองโดยชอบธรรมตามกฎหมายสามารถขอเปิดบัญชีดังกล่าวได้ที่สาขาของธนาคาร บัญชีดังกล่าวมีเงื่อนไขพิเศษคือ หากฝากเงินเป็นประจำจำนวนเท่ากันทุกเดือน เป็นเวลา 2 ปี (ขั้นต่ำเดือนละ 500 บาท) จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน และไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ยธนาคารหวังว่าบัญชีดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่ผู้ปกครองนำไปใช้ในการสร้างวินัยการออมของบุตรเพื่อไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต



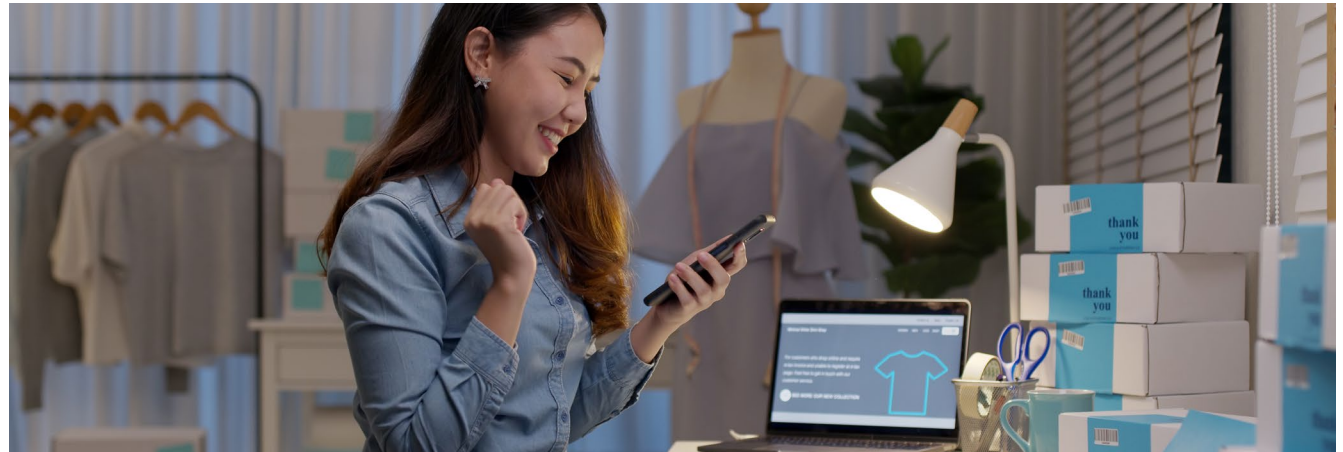
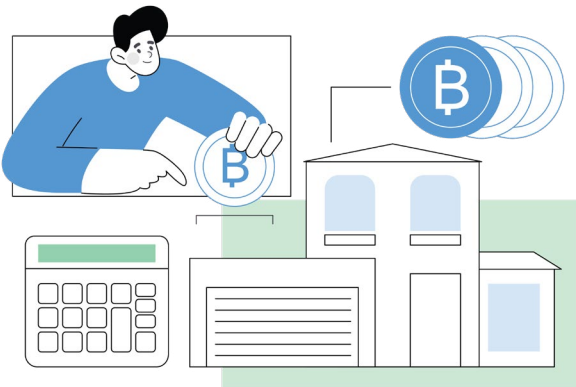


• สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

ธนาคารสร้างโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อแก่ผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงานและมนุษย์เงินเดือน โดยให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับพนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ในวงเงินสูงสุด 3-5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท โดยคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษและไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน ผู้ที่มีคุณสมบัติสามารถเลือกรูปแบบสินเชื่อได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อบัวหลวงสุขใจ (สินเชื่อเงินกู้) สามารถผ่อนชำระเท่ากันทุกงวด ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี และสินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจ (สินเชื่อหมุนเวียน) วงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉินและช่วยเสริมสภาพคล่อง สามารถเบิกถอนสินเชื่อด้วยบัตร Be 1st ณ สิ้นปี 2567 มีผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวทั้งสิ้น 3,431 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 287 ล้านบาท

• สินเชื่อข้าราชการบำนาญ

ธนาคารเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อให้แก่กลุ่มข้าราชการบำนาญและลูกจ้างผู้รับบำนาญรายเดือน ซึ่งมีรายรับไม่มากและไม่แน่นอนเหมือนตอนก่อนเกษียณจนอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสินเชื่อได้ โดยการให้บริการสินเชื่อข้าราชการบำนาญอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน ไม่คิดค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินยอดบำนาญตกทอด ระยะเวลาผ่อนนานสูงสุด 30 ปี ในปี 2567 มีผู้สนใจใช้บริการกว่า 8,316 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 1,232.90 ล้านบาท



การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร

• สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

ธนาคารให้บริการสินเชื่อหลากหลายรูปแบบแก่กลุ่มเอสเอ็มอีเพื่อสนับสนุนเงินลงทุนหรือเสริมสภาพคล่องให้สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างเข้มแข็ง เช่น สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงกรีน สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ตลอดจนสินเชื่อบัวหลวงเพิ่มทรัพย์ (เงินกู้) และสินเชื่อบัวหลวงทุนทรัพย์ (สินเชื่อหมุนเวียน) สำหรับเอสเอ็มอีที่มีรายการค้าผ่านธนาคาร เอสเอ็มอีที่สนใจสามารถติดต่อสอบถามเพื่อรับคำปรึกษาการทำธุรกิจ พร้อมทั้งดูแลด้านการเงินได้ที่สำนักธุรกิจของธนาคารทั่วประเทศหรือเว็บไซต์ของธนาคาร



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
สินเชื่อเอสเอ็มอี

• โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs

ธนาคารร่วมสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้เอสเอ็มอีที่ขาดหลักประกัน โดยการเข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อที่ดำเนินการโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) หลากหลายโครงการ ได้แก่ บสย. SMEs ดีแน่นอน, บสย. SMEs ที่ได้รับหนังสือค้ำประกัน, บสย. SMEs บัญชีเขียว, และ บสย. SMEs นำเข้า-ส่งออก ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ บสย. SMEs สร้างชาติ (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9) โครงการ บสย. SMEs เข้มแข็ง (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 10) รวมถึงโครงการล่าสุด บสย. SMEs ยั่งยืน (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 11) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 โครงการย่อย (บสย. SMEs Ignite Biz, บสย. SMEs Ignite One, บสย. SMEs Smart Green, บสย. SMEs Smart Gen, บสย. SMEs Small Biz, บสย. SMEs Smart Build, บสย. SMEs Smart Biz, บสย. SMEs Smart One) โดยในปี 2567 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อที่ได้รับการค้ำประกัน 106 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 567.55 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังให้สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำพิเศษกับเอสเอ็มอี โดยใช้แหล่งทุนจากธนาคารแห่งประเทศไทย หลักประกันโดย บสย. ผ่านโครงการ พ.ร.ก. สินเชื่อฟื้นฟู ระยะที่ 1-2 ในปี 2567 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อผ่านโครงการดังกล่าว 13 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 94.78 ล้านบาท โดยตั้งแต่เริ่มโครงการ มียอดสะสมของเอสเอ็มอีรวม 5,647 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 20,260.63 ล้านบาท



• การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อมและโครงการเกษตรก้าวหน้า

การเข้าถึงแหล่งเงินทุนถือเป็นความท้าทายสำคัญของภาคเกษตร ธนาคารจึงสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจเกษตรเพื่อสร้างโอกาสให้เกษตรกรหรือผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น พร้อมทั้งดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร ผ่านการจัดสัมมนาและจัดการศึกษาดูงานให้กับเกษตรกรที่ต้องการยกระดับผลผลิตและคุณภาพผลผลิต ครอบคลุมความรู้หลากหลาย ทั้งด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การสร้างมูลค่าเพิ่ม การตลาดหรือกระทำการจัดการด้านพลังงานเพื่อลดต้นทุนและลดก๊าซเรือนกระจก ณ สิ้นปี 2567 ธนาคารมียอดคงค้างสินเชื่อธุรกิจเกษตรทั้งสิ้นกว่า 218,915 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนโซลาร์เอนเนอจี และสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกษตรกรสามารถลงทุนเพื่อการประหยัดต้นทุนพลังงาน และเพื่อการปรับตัวรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้

• โครงการ CPF x BBL เสริมสภาพคล่อง...เคียงข้างคู่ค้า

ธนาคารร่วมกับกลุ่มบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หรือซีพีเอฟ ให้การสนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนอัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของซีพีเอฟ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อและเสริมสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจดังกล่าว ผ่านบริการ Supplier Payment and Finance ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว วงเงินสูง อนุมัติเร็ว ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สามารถเบิกใช้วงเงินได้ง่าย ชำระคืนได้ทุกวัน และสามารถตรวจสอบวงเงินผ่านทางออนไลน์ได้ ในปี 2567 มีผู้สมัครใช้บริการรวมกว่า 147 ราย และมียอดวงเงินสินเชื่อรวมกว่า 246.5 ล้านบาท

การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

• การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

ธนาคารมุ่งมั่นในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านทุกช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ธนาคาร โมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ LINE Official Facebook เพจ Bangkok Bank Facebook เพจการเงินมั่นคงกับครอบครัว บัวหลวง Facebook เพจ Bnomics และ YouTube ช่อง Bangkok Bank ธนาคารนำเสนอข้อมูลความรู้หลากหลายหัวข้อที่จะช่วยสร้างองค์ความรู้และปูทางสู่ความมั่นคงทางการเงิน เช่น

1 “เกร็ดความรู้” ครอบคลุมเรื่อง ดิจิทัลแบงก์กิ้ง การวางแผนทางการเงิน การออมและการลงทุน การวางแผนเกษียณ บัตรเครดิตและบัตรเดบิต ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

2 “แก่นนี้ยั่งยืน” ครอบคลุมตั้งแต่การเช็คสัญญาณการติดขัดทางการเงิน การเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง การบริหารจัดการหนี้ มาตรการแก้หนี้ครบจบหนี้ได้ และโครงการ “คุณสู้ เราช่วย”

3 “เตือนภัยทางการเงิน” ครอบคลุมเนื้อหาที่ช่วยให้รู้เท่าทันภัยทางการเงินออนไลน์และวิธีการหลอกลวงต่าง ๆ

นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่หน่วยงานภายนอกและสถาบันการศึกษาต่างๆ ผ่านการสนับสนุนด้านวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์และตรงความต้องการของแต่ละองค์กร



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
กิตติทางการเงิน และ Tips & Insights

• โครงการ Fin Lit for the Blind

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบางที่อาจไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกอย่างกลุ่มผู้พิการทางสายตา ธนาคารได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้พิการทางสายตา (Fin Lit for the Blind) ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2562 โดยการจัดทำบทความและหนังสือเสียงผ่านแอปพลิเคชัน Read for the Blind และโครงการ “เกษียณมีสุข” ที่จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการออมควบคู่กับการจัดการหนี้ และในปี 2567 ธนาคารได้สนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์วัดขนาดและจัดเก็บธนบัตรสำหรับคนตาบอดให้แก่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย อีกทั้งจัดอบรมหัวข้อ “แนวทางการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว” เพื่ออัปเดตวิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพใช้หลอกลวงทางการเงินบนโลกออนไลน์ พร้อมทั้งแนะนำวิธีป้องกันเพื่อให้ผู้พิการทางสายตา รู้เท่าทันและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย มีผู้พิการทางสายตาเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 200 คน

• การเงินมั่นคงกับเกษตรก้าวหน้า

ภายใต้โครงการเกษตรก้าวหน้า ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของภาคการเกษตรไทยให้แก่เกษตรกรรายย่อยบนพื้นที่สูงและผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของสินค้าเกษตรจำนวน 2 ครั้ง ด้วยความร่วมมือจากพันธมิตร ได้แก่ บริษัท อีสต์คอฟฟี่ จำกัด บริษัท ลำปางฟู้ด จำกัด และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

• โครงการ 2S

ธนาคารมุ่งมั่นเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจทางการเงินให้แก่ประชาชนทุกช่วงวัย ผ่านดำเนินโครงการ 2S (Saving and Service) ที่เน้นสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน และแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินการลงทุนที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยทำงาน ไปจนถึงวัยเกษียณ ในปี 2567 ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานธนาคารจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ให้กับนักเรียน ครู และ



ผู้ปกครองของสถานศึกษาต่างๆ ภายใต้โครงการ 2S for kids พนักงานได้ร่วมกันให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินขั้นพื้นฐานในโรงเรียน 57 โรง มีนักเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 7,210 คน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมาก ทั้งนักเรียน ครู และผู้ปกครอง สนใจสมัครผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยเฉพาะนโยบายแบ่งกึ่งธนาคารกรุงเทพ และบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings

• โครงการ The Stock Master @ University

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เดินหน้าจัดโครงการ The Stock Master @ University ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 เพื่อสร้างเสริมความรู้ด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน ให้สามารถพัฒนาไปสู่นักลงทุนที่มีคุณภาพในอนาคต ผู้ร่วมโครงการจะได้รับความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและด้านการลงทุนจากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และได้ทดลองซื้อขายหลักทรัพย์แบบจำลองผ่านระบบ Click2Win ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามข้อมูลและสมัครใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ในปี 2567 มีนักศึกษาเข้าร่วม 2,456 คน จาก 7 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

• โครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM

ปัญหานี้ครัวเรือนมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ จนอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว ธนาคารสนับสนุนโครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 โครงการดังกล่าวมีบริษัทบริหารสินทรัพย์ สุภูมิวิท จำกัด (บสส.) เป็นตัวกลางเชื่อมโยงลูกหนี้และธนาคารเจ้าหนี้ทุกราย เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่มีเจ้าหนี้หลายรายและเป็นหนี้หลายแหล่ง ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด หรือสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ที่ค้างชำระมากกว่า 120 วัน หรือเคยค้างชำระมากกว่า 120 วัน ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา รวมมูลค่าหนี้ไม่เกิน 2 ล้านบาท ให้มีโอกาสแก้ปัญหานี้สินพร้อมทั้งเรียนรู้การวางแผนและสร้างวินัยทางการเงินอย่างเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียว จนสามารถหลุดจากปัญหานี้สิ้นพันธุ์ได้ในที่สุด ตั้งแต่เริ่มจนถึงปัจจุบัน มีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 6,320 ราย สามารถแก้หนี้ได้รวม 314,604,105 บาท เฉพาะปี 2567 มีผู้เข้าร่วม 1,950 ราย สามารถแก้หนี้ได้รวม 97,654,198 บาท

• โครงการปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข

ธนาคารมุ่งสนับสนุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงาน ที่มีรายได้น้อย และเสี่ยงต่อปัญหานี้สินเกินตัวจากการกู้ยืมนอกระบบธนาคารได้ร่วมกับบริษัท โนบูโร แพลตฟอร์ม จำกัด (โนบูโร) บริษัทสตาร์ทอัพเพื่อสังคม จัดทำโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงานบริษัท พร้อมทั้งแนะนำการทำบัญชีรายรับรายจ่าย การวางแผนปิดหนี้ และช่วยปลดภาระหนี้ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของโนบูโร ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เข้าไปดำเนินโครงการในบริษัทต่าง ๆ ได้แก่ บริษัท ขาวละออเภสัช จำกัด บริษัท เอ.โอ. เทคโนโลยี จำกัด บริษัท สยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด มีผู้ร่วมโครงการรวมทั้งสิ้น 404 คน สามารถช่วยปลดหนี้ไปแล้วกว่า 4.9 ล้านบาท ซึ่งเป็นหนี้ระบบถึง 2.7 ล้านบาท ธนาคารจะติดตามผลการทำภารกิจพิชิตหนี้ของผู้เข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขปัญหานี้สินอย่างจริงจังในหมู่ผู้เข้าร่วมโครงการ นำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต

• AEC CONNECT

ธนาคารจัดตั้งศูนย์ AEC CONNECT ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศอาเซียน (เออีซี) ตามแนวคิด “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่ เออีซี” โดยการจัดงานอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการค้า การลงทุน และการประกอบธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเปิดหลักสูตรผู้นำธุรกิจแห่งอาเซียน AEC Business Leader รุ่นที่ 6 ให้แก่นักธุรกิจไทยโดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจ ในภูมิภาค ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เชิงลึกและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ เช่น ทักษะการบริหารจัดการธุรกิจระหว่างประเทศในเออีซี การทำธุรกิจและการเจาะตลาด การเข้าถึงช่องทางการค้า และการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อต่อยอดธุรกิจ

ในปี 2567 AEC CONNECT ยังคงเดินหน้าให้สาระความรู้ด้านเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุนในเออีซีอย่างเข้มข้น ผ่านทางเว็บไซต์ธนาคาร และช่องทางออนไลน์ของ AEC Connect เช่น Facebook, YouTube, Blockdit และ LINE Official รวมทั้งจัดกิจกรรม AEC Investment Clinic และสัมมนาหลากหลายหัวข้อ อาทิ “คว้าโอกาสธุรกิจใน ‘อินโดนีเซีย’ ดาวรุ่งแห่งอาเซียน”, “เจาะโอกาสนักลงทุนไทยในตลาดเวียดนาม” และ “ตี ‘ตลาดจีน’ อย่างไรให้ชนะ?” นอกจากนี้ ยังจัดสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทชั้นนำในรายการ AEC TAKE-OFF ผ่านทาง Facebook และ YouTube มีผู้รับชมรวมกว่า 52,000 ครั้ง และยังจัดสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารเพื่ออัปเดตสถานการณ์และมุมมองด้านการค้าการลงทุนในหลากหลายหัวข้อ อาทิ “2567 โอกาสการลงทุนใหม่ ‘เวียดนาม’ ตั้งเป้าโต 6%”, “Connecting ASEAN เสริมแกร่งธุรกิจ คว้าโอกาสใหม่”, “2024 เดินหน้าการค้าและการลงทุนในอินโดนีเซียกับ Permata Bank” เพื่อให้ลูกค้ารู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถเตรียมพร้อมรับมือได้อย่างเหมาะสม มีผู้รับชมรวม 2,347 ครั้ง



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
AEC CONNECT



● Bangkok Bank SME เพื่อนคู่คิดเอสเอ็มอี

ธนาคารพร้อมส่งเสริมการเติบโตของเอสเอ็มอีผ่านการให้สินเชื่ออย่างครบวงจรควบคู่กับการให้ความรู้ในทุกมิติ ธนาคารมีเครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ชื่อ Bangkok Bank SME เผยแพร่บนเว็บไซต์ Facebook YouTube Instagram และ X อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมสัมมนาต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์เป็นประจำ ในปี 2567 ธนาคารมุ่งเน้นการส่งเสริมความรู้ด้านความยั่งยืน โดยได้คัดเลือกลูกค้าที่ประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดด้านความยั่งยืนไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจมาถ่ายทอดมุมมองและประสบการณ์ในรูปแบบของบทความและคลิปวิดีโอ และได้จัดทำรายการ Be Sustainable ขึ้นเพื่อให้ความรู้ด้านความยั่งยืนโดยเฉพาะ โดยเน้นการสร้างแรงจูงใจผ่านการนำเสนอแนวคิดโดยผู้ประกอบการที่ลงมือทำจริง ธนาคารยังคงจัดทำรายการ SME The Master Talk ที่นำเสนอโมเดลธุรกิจใหม่ของเอสเอ็มอีในยุคดิจิทัล รายการ SME Clinic Exclusive และรายการ SME Successor อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้คำปรึกษาธุรกิจครบวงจร และนำเสนอบทความเกี่ยวกับประเด็นที่น่าสนใจหลากหลาย อาทิ Mega Trends & Business Transformation และ ESG ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



934,614
สาย



2,416,596
สาย



155,963
สาย



24,901
สาย



3,786
สาย



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
Bangkok Bank SME



● มหกรรมการเงิน และเทศกาลการเงินการลงทุน

ธนาคารส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายของธนาคาร ควบคู่กับการให้ความรู้ด้านการเงิน การลงทุนแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปในทุกภาค โดยได้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินการลงทุนประจำปีอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยงานมหกรรมการเงินซึ่งจัดขึ้น 7 ครั้ง ใน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (2 ครั้ง) สงขลา นครราชสีมา ระยอง อุดรธานี และเชียงใหม่ และงานเทศกาลการเงิน-การลงทุน กรุงเทพมหานคร ในงานมีผู้เชี่ยวชาญจากธนาคารและบริษัทพันธมิตรคอยดูแลให้ความรู้เกี่ยวกับการออมการลงทุน พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร ในปี 2567 มีผู้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินการลงทุนทั้งสิ้นกว่า 100,000 คนและมียอดการทำธุรกรรมในงานรวมกว่า 57,800 ล้านบาท



การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารนั้นมิขอบเขตกว้างขวางกว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เพราะยังรวมถึงการทำให้ประโยชน์ในมิติอื่น ๆ ให้แก่สังคมด้วย ธนาคารมุ่งมั่นสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการดำเนินโครงการที่หลากหลาย ทั้งที่ริเริ่มโดยธนาคารเองและที่เป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับคู่ค้าหรือพันธมิตร โดยมุ่งหวังให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หรือศาสนาและศิลปวัฒนธรรม การดำเนินโครงการเพื่อสังคมเปิดโอกาสให้ธนาคารได้สานสัมพันธ์กับชุมชนจนเกิดเป็นความไว้วางใจ อีกทั้งยังสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานธนาคารด้วย ในปี 2567 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับโครงการที่ตอบโจทย์ความท้าทายสำคัญของประเทศ 3 ด้าน ได้แก่ การเข้าสู่สังคมอายุยืน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารสืบสานโครงการเดิมและริเริ่มโครงการใหม่ที่เป็นประโยชน์ โดยมุ่งหวังว่าทุกโครงการจะมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ไม่มากนักน้อย นอกจากการดำเนินโครงการเพื่อสังคมแล้ว ธนาคารยังแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) พร้อมทั้งสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

การดำเนินงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าต่อสังคม

ธนาคารกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท ธนาคารพิจารณาดำเนินโครงการเพื่อสังคมโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำคัญต่อชุมชนและสังคม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตร และกลยุทธ์ทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการต่าง ๆ จะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งมีประโยชน์ต่อธนาคาร พนักงานที่เข้าร่วม และพันธมิตรที่ร่วมสนับสนุน ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแลโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร แต่ในขณะเดียวกัน ก็เปิดกว้างให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถริเริ่มโครงการของตนเองได้ด้วย

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานร่วมเป็นจิตอาสาในโครงการเพื่อสังคมตามความสนใจของพนักงาน โดยแบ่งโครงการออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม 2. การสนับสนุนบริการสุขภาพ 3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี 5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และ 6. การทำนุบำรุงศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

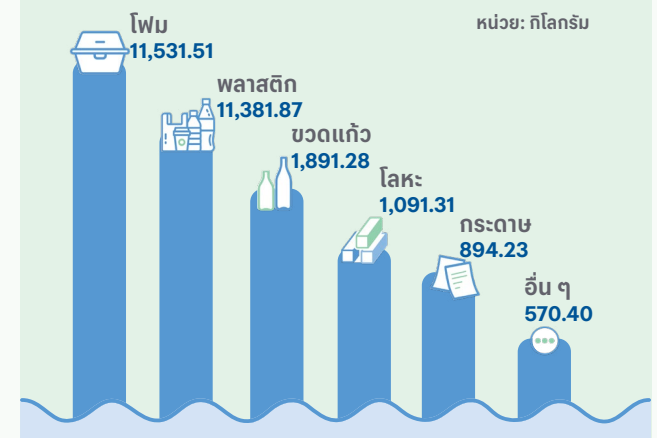
1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

• โครงการ Bualuang Save the Earth: รักษ์ทำเงิน

ด้วยตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาขยะเลที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของสัตว์น้ำและมนุษย์ ธนาคารได้ริเริ่มการจัดการขยะบริเวณปากแม่น้ำท่าจีน ซึ่งเป็นพื้นที่เชื่อมต่ออ่าวไทย ภายใต้โครงการ “Bualuang Save the Earth: รักษ์ทำเงิน” ร่วมกับชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่ โดยได้เลือกพื้นที่คลองหลวงสหกรณ์และคลองพิทยาลงกรณ์ ตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่นำร่อง ธนาคารได้จัดพิธีเปิดตัวโครงการอย่างเป็นทางการไปเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2567 ณ วัดสหกรณ์โมฬิตาราม โดยได้ส่งมอบเครื่องมือคัดขยะในน้ำ ได้แก่ ขั้วดักขยะ กระชังไม้ไผ่ดักขยะ และเครื่องมือคัดขยะแบบปักหลัก พร้อมทั้งน้องจุฑายักษ์เคลื่อนที่ ให้กับชุมชนไว้ใช้ในการจัดการขยะ ในปี 2567 เครื่องมือที่ได้ติดตั้งสามารถดักขยะในน้ำได้กว่า 27.4 ตัน ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการนำขยะไปฝังกลบได้ 95.79 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยขยะที่สามารถรีไซเคิลได้จะถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป ในระยะต่อไป ธนาคารจะเดินหน้านำหลัก 3R: Reduce Reuse Recycle ไปใช้ในการจัดการขยะชุมชน ก่อนที่จะทิ้งลงแม่น้ำ โดยการสนับสนุนการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน เพื่อนำไปสู่การจัดการขยะอย่างครบวงจร อีกทั้งเป็นแหล่งรายได้ของชุมชน



ปริมาณขยะที่เก็บได้ในปี 2567





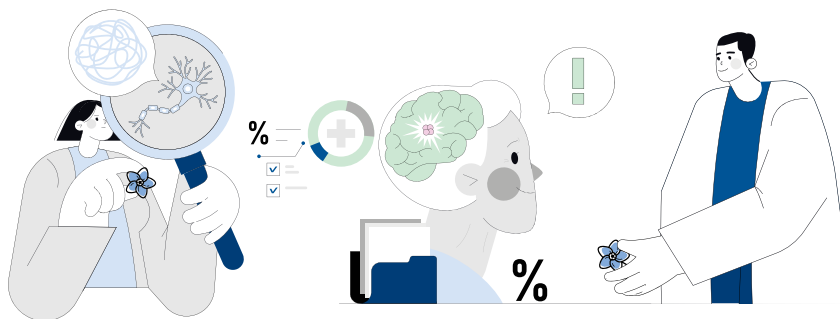
• การสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอุทกพัฒน์

ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน สานต่อพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร โดยการสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถ่ายทอดความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำให้แก่ชุมชนที่ขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตรเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาน้ำท่วมและภัยแล้งได้ อีกทั้งยังนำความสำเร็จไปถ่ายทอดต่อให้ชุมชนอื่น ๆ นำไปปรับใช้ ในปี 2567 ธนาคารสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ 1. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริระดับลุ่มน้ำ 2. โครงการพืชน้ำอนุรักษ์น้ำ ตามแนวพระราชดำริ ปีที่ 10 3. โครงการพิพิธภัณฑสถานชาติจัดการน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ 4. โครงการ เทิด ด้วย ทำ 5. โครงการถ่ายทอดและเผยแพร่ตัวอย่างความสำเร็จ และ 6. โครงการบริหารจัดการน้ำชุมชน สู่อความยั่งยืน

• โครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง



ธนาคารร่วมกับมูลนิธิบัวหลวงและมูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ ดำเนินโครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้งต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ภายใต้แนวคิด “เปลี่ยนน้ำแล้ง...เป็นสุขสันต์” เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำของชุมชนผ่านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ฝาย สระ อ่างเก็บน้ำ ระบบสูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์ ระบบประปาภูเขา และระบบกรองน้ำดื่ม ให้แก่ 6 ชุมชน ใน 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย พะเยา พิษณุโลก อุบลราชธานี ชัยภูมิ และจันทบุรี ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรมกว่า 2,372 ไร่ มีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 2,000ครัวเรือน และมีปริมาณน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้น 114,726 ลูกบาศก์เมตร



• การสนับสนุนโครงการตามรอยดอก Forget Me Not

ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนสถานีวิทยุ จส.100 ดำเนินโครงการศึกษาผู้ป่วยสมองเสื่อมในภาวะพลัดหลง ตามรอยดอก Forget Me Not โครงการดังกล่าวผลิตเป็นกลัดดอก Forget Me Not ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ผู้ป่วยสมองเสื่อม เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ป่วย ทำให้ผู้พบเห็นสามารถระบุตัวผู้ป่วยและให้ความช่วยเหลือเมื่อพลัดหลง โดยผู้พบเห็นสามารถติดต่อมาที่จส.100 เพื่อนำส่งผู้ป่วยกลับบ้านอย่างปลอดภัย

• การสนับสนุนกลุ่มผู้พิการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมศักยภาพผู้พิการและลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสโดยตลอด ในปี 2567ธนาคารให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้พิการทั่วประเทศ 186 คน เป็นจำนวนเงิน 22,267,920 บาท ผ่านทางมูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ และจากการมุ่งมั่นทำประโยชน์ให้กับกลุ่มผู้พิการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารได้รับเกียรติบัตรยกย่องเชิดชูในฐานะ “องค์กรที่ทำคุณประโยชน์เพื่อคนพิการ” จากคณะกรรมการการพัฒนาลังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา





• สมุดน้องจุด รักโลก

ธนาคารจัดทำสมุด “น้องจุด รักโลก” เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ พร้อมเชิญชวนเยาวชนเรียนรู้การรักษาสีงแวดล้อม เริ่มต้นอนุรักษ์ทะเลไทย ด้วยการแยกขยะก่อนทิ้ง ทั้งนี้ สมุดดังกล่าวได้รับมาตรฐานฉลากเขียว และ Eco Fiber อีกทั้งสอดแทรกเทคนิคการออมแบบง่ายๆ แต่ใช้ได้จริงหวังจุดประกายวินัยทางการเงินให้กับเยาวชน ธนาคารแจกสมุด “น้องจุด รักโลก” ฟรี ผ่านสาขาธนาคารกรุงเทพ โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวม 150,000 เล่ม

ธนาคารแจกฟรี! สมุด “น้องจุดรักโลก”
รวม 150,000 เล่ม



2. การสนับสนุนบริการสุขภาพ

• บัตรเครดิตและบัตรเดบิตที่สนับสนุนบริการทางการแพทย์

ธนาคารให้การสนับสนุนโรงเรียนแพทย์ร่วมกับผู้ถือบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาธิบดี ธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตวิซ่า แพลทินัม คิรราช ธนาคารกรุงเทพ และบัตรปีเพสต์ สมาร์ท แรบบิท คิรราช โดยธนาคารจะนำเงินค่าธรรมเนียมผู้ถือบัตรรายปี พร้อมสมทบเพิ่มอีกในอัตราร้อยละ 0.2 จากยอดใช้จ่ายผ่านบัตร ไปบริจาคให้แก่คณะแพทยศาสตร์ของโรงพยาบาล ณ สิ้นปี 2567 มีผู้ถือบัตรดังกล่าวรวมกว่า 1 ล้านราย ปี 2567 มียอดบริจาครวมกว่า 70 ล้านบาท ยอดบริจาคสะสมตั้งแต่เริ่มโครงการเท่ากับ 570 ล้านบาท

• หน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่

ธนาคารร่วมสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ (มพท.) ในการจัดกิจกรรมออกหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ชนบทและถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ ครอบคลุมการตรวจรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทางบางโรค การอุดฟัน การถอนฟัน การผ่าฟันคุด การขูดหินปูน การเคลือบฟลูออไรด์ การเคลือบหลุมร่องฟัน และการใส่ฟันปลอม โดยไม่คิดค่ารักษาพยาบาล ในปี 2567 มีการออกหน่วยเคลื่อนที่รวม 4 ครั้ง ที่จังหวัดเชียงใหม่ ระนอง ชัยนาท และปราจีนบุรี โดยมีรายการดังนี้



เงินสนับสนุน

รวม 400,000 บาท



น้ำดื่ม

2,000 ขวด



รถเข็นวีลแชร์

60 คัน



ชุดแปรงสีฟันและยาสีฟัน

1,600 ชุด



มีประชาชน
เข้ารับบริการ

7,033 คน



มีผู้บริหารและพนักงานธนาคาร
เป็นจิตอาสาช่วยงาน

142 คน





• โครงการ 80 แสซซี 80 ปี ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารสนับสนุนการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ ณ อาคารสำนักงานใหญ่สีลม และ อาคารพระราม 3 ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 29 และในปี 2567 เนื่องในโอกาสครบรอบ 80 ปี ของการก่อตั้งธนาคาร ธนาคารจึงตั้งเป้าหมาย การบริจาคไว้ที่ 80 แสซซี (8 ล้านซีซี) และด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหารและพนักงาน ธนาคาร ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ทำให้สามารถระดมยอดบริจาคโลหิตได้มากถึง 140 แสซซี นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของธนาคารนอกจากนี้ธนาคารยังมอบเงินจำนวน 100,000 บาท เพื่อร่วม จัดทำเสื้อยืดที่ระลึกมอบให้กับผู้บริจาคโลหิตเนื่องในโอกาส “วันผู้บริจาคโลหิตโลก ประจำปี 2567”



สามารถนำโลหิตไปช่วยเหลือผู้ป่วยได้
105,237 คน



เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงาน

4,772 คน

4,772 ยูนิต

1,908,800 ซีซี



ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

30,307 คน

30,307 ยูนิต

12,122,800 ซีซี



• กิจกรรม “Bangkok Bank Friend Run : BBL ชวนเพื่อนวิ่ง”

ธนาคารจัดกิจกรรม “Bangkok Bank Friend Run : BBL ชวนเพื่อนวิ่ง” ภายใต้แนวคิด “ได้เพื่อน ได้บุญ ได้สุขภาพ” เพื่อเฉลิมฉลองในโอกาสที่ธนาคารก่อตั้งครบ 80 ปี ในวันที่ 1 ธันวาคม 2567 และส่งเสริมให้คนไทยออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี กิจกรรมดังกล่าวมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมกว่า 4,000 คน ธนาคารได้ส่งมอบรายได้จากค่าสมัครทั้งหมดโดยไม่หักค่าใช้จ่ายรวม 3,164,500 บาท ให้กับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และโรงพยาบาลเลิดสิน กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการบริการสุขภาพและการจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์



3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการศึกษามีคุณภาพจะช่วยให้ประเทศพัฒนาได้อย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของครูและนักเรียนร่วม “สร้างคุณค่า” และ “ร่วมพัฒนา” คุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง

• โครงการคอนเน็กซ์อีดี

“โรงเรียนคอนเน็กซ์อีดี” เป็นโครงการด้านการศึกษาที่ธนาคารให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารในการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนต่างๆ ธนาคารสนับสนุนให้ผู้จัดการสาขา 103 คน จาก 53 สาขาทำหน้าที่เป็น School Partner ทำงานเชื่อมโยงกับครูและบุคลากรทางการศึกษากว่า 5,000 คน สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ใหม่หลายด้าน ครอบคลุมเด็กและเยาวชนกว่า 67,000 คน จาก 240 โรงเรียน ใน 54 จังหวัด



โรงเรียนอยู่ในการดูแล

240 โรงเรียน
54 จังหวัด



ผู้จัดการสาขาร่วมทำหน้าที่
School Partner (SP)

103 คน
53 สาขา



ดำเนินโครงการพัฒนาโรงเรียน
โดยทำงานเชื่อมโยง
กับผู้อำนวยการโรงเรียน

240 คน



ครูและบุคลากร
ทางการศึกษา

4,814 คน



ครอบคลุมเด็ก
และเยาวชน

67,059 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลประจำปีการศึกษา 2567

กิจกรรมเสริมทักษะการออม

ธนาคารสนับสนุนให้ผู้จัดการสาขาทำหน้าที่ School Partner จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินสำหรับเด็ก เน้นปูพื้นฐานความเข้าใจด้านการเงินที่จำเป็น เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย และการออม ที่โรงเรียนบ้านบ่อหลวง อำเภอยอด จังหวัดเชียงใหม่ และได้จัดโครงการ “ออมเงินรายวัน” เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนออมเงิน เพื่อใช้เป็นทุนศึกษาหรือประกอบอาชีพในอนาคต โดยในแต่ละเดือนโรงเรียนจะนำเงินออมเข้าบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ให้กับนักเรียนเป็นรายบุคคล ในปีการศึกษา 2567 มีนักเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 294 คน (อนุบาล 2 - มัธยมศึกษาปีที่ 3) หรือร้อยละ 100 ของนักเรียนทั้งหมด



กิจกรรมเสริมทักษะ: Coding และ IoT

ธนาคารร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center: NECTEC) จัดกิจกรรมเพื่อเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และพัฒนาทักษะการวางแผนและการแก้ปัญหา โดยในปี 2567 มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

1. การแข่งขัน **Formula Kid Online** ซึ่งเป็นการแข่งขันบังคับและควบคุมทิศทางการวิ่งของรถแบบไร้สายผ่านระบบ Internet of Things (IoT) ภายใต้ธีม KidBright Rider ให้กับเครือข่ายโรงเรียนระดับประถมศึกษา (ป.4-6) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวม 17 โรงเรียน มีนักเรียนเข้าร่วมแข่งขัน 51 คน
2. การแข่งขัน **KidBright Coding Simulator** ซึ่งเป็นการแข่งขันประยุกต์ใช้บอร์ด KidBright ร่วมกับการเขียนชุดคำสั่ง (Coding) ผ่านระบบ Sensor เพื่อพัฒนาโครงงานต่าง ๆ ที่สามารถใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ภายใต้ธีม Smart School เป็นกิจกรรมที่จัดให้กับเครือข่าย “โรงเรียนโครงการกองทุนการศึกษา จ.บุรีรัมย์” จำนวน 4 โรงเรียน มีนักเรียนเข้าร่วมแข่งขัน 8 ทีม รวม 32 คน และมีครูเข้าร่วมการอบรมทักษะ Coding Simulator รวม 20 คน

• โครงการพัฒนาเชิงพื้นที่ “โรงเรียนโครงการกองทุนการศึกษา จ.บุรีรัมย์”

ธนาคารน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษาของในหลวงรัชกาลที่ 10 มาเป็นแนวทางการพัฒนาเครือข่าย “โรงเรียนโครงการกองทุนการศึกษา จ.บุรีรัมย์” โดยใช้โมเดลการพัฒนาเชิงพื้นที่ ธนาคารสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์กลางการเรียนรู้ชุมชน ที่โรงเรียนบ้านลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง “โรงเรียนพี่” เพื่อให้ทำหน้าที่เชื่อมโยงและสนับสนุนโรงเรียนในเครือข่ายอีก 3 โรงเรียน “โรงเรียนน้อง” ธนาคารยังให้การสนับสนุนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแก่ “โรงเรียนน้อง” โรงเรียนละ 5 เครื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้ต่อไป



• กุณการศึกษารธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการพัฒนาความรู้และโอกาสในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายในการมอบทุนการศึกษาให้แก่พนักงานและบุคคลทั่วไปปีละ 25 ทุน ในหลากหลายสาขาวิชา รวมถึงดิจิทัลและเทคโนโลยีความยั่งยืน การบริหารธุรกิจ และการเงิน ในปี 2567 มีผู้รับทุนทั้งหมด 5 ทุน รวมมูลค่ากว่า 19 ล้านบาท นับถึงปัจจุบันธนาคารได้มอบทุนการศึกษาไปแล้ว 196 ทุนรวมมูลค่ากว่า 345 ล้านบาท ผู้ได้รับทุนทั้งหมด (ร้อยละ 100) ได้กลับมาร่วมงานกับธนาคาร และมีนักเรียนทุนร้อยละ 29 สามารถเติบโตจากระดับพนักงานไปสู่ระดับบริหารได้

• วิทยาศาสตร์เพื่ออนาคต

ธนาคารร่วมสนับสนุนสมาคมเคมีแห่งประเทศไทย จัดโครงการฝึกอบรมเคมีแบบย่อส่วน (BBL-CST Small Scale Chemistry Workshop Program) สำหรับครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 เพื่อพัฒนาความสามารถและเสริมประสบการณ์ให้กับครูวิทยาศาสตร์ อีกทั้งพัฒนาการเรียนการสอนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าด้านเคมีในอนาคต จนถึงปัจจุบัน มีครูวิทยาศาสตร์เข้ารับการอบรมไปแล้วทั้งสิ้นกว่า 2,100 คน จากประเทศไทย กัมพูชา เมียนมา เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เนปาล ศรีลังกา และอินเดีย



4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี

• โครงการเกษตรก้าวหน้า



ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมภาคการเกษตรมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ธนาคารเริ่มสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรตั้งแต่ปี 2505 และได้ริเริ่มโครงการเกษตรก้าวหน้าขึ้นในปี 2542 เพื่อทำงานส่งเสริมภาคการเกษตรอย่างจริงจัง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน โครงการเกษตรก้าวหน้าได้ดำเนินงานในหลากหลายมิติ ครอบคลุมการสนับสนุนด้านความรู้เพื่อเพิ่มผลิตภาพและพัฒนาคุณภาพสินค้า การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้ และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน และการสนับสนุนด้านการตลาดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลายโดยเฉพาะงานสัมมนาและการศึกษาดูงาน

ในปี 2567 ธนาคารได้จัดงานสัมมนาและงานเสวนาในหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น “การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางของเกษตรกรไทย”, “เครือข่ายชาวนามืออาชีพ จ.ร้อยเอ็ด”, “การจัดการสวนทุเรียนภาคใต้แบบมืออาชีพ” และ “Sustainability Era: การปรับตัวของภาคเกษตรไทยสู่ความยั่งยืน” มีผู้เข้าร่วมงานรวมกว่า 1,000 คน นอกจากนี้ธนาคารยังจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของภาคการเกษตรไทยให้แก่เกษตรกรรายย่อยบนพื้นที่สูงและผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า

ของสินค้าเกษตรจำนวน 2 ครั้ง ด้วยความร่วมมือจากพันธมิตร ได้แก่ บริษัท ฮิลล์คอฟฟ จำกัด บริษัท ลำปางฟู้ด จำกัด และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ธนาคารจัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า 67” เปิดพื้นที่บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม ให้เกษตรกรได้นำสินค้ามาจำหน่ายให้ผู้บริโภคโดยตรง ภายใต้แนวคิด “80 ปี ธนาคารกรุงเทพ เพื่อนคู่คิด มีสุขเกษตรไทย” ธนาคารได้คัดสรรสินค้าเกษตรที่มีคุณภาพจากทั่วทุกภูมิภาคของไทย จำนวน 55 ร้านค้า ทั้งสินค้าเกษตรนวัตกรรม สินค้าชุมชน และสินค้าเกษตรปลอดภัยต่อสุขภาพ มาให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อ มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 2,000 คน สร้างยอดขายได้กว่า 3 ล้านบาท ภายในงานดังกล่าวยังจัดสัมมนาพิเศษ “เกษตรก้าวหน้า 2567” เพื่อเตรียมความพร้อมให้เกษตรกรไทยรับมือกับความท้าทายจากกติกาการค้าใหม่ ด้านสิ่งแวดล้อมอย่าง EUDR และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มาปรับใช้ในภาคการเกษตร ธนาคารได้มอบรางวัลเกษตรก้าวหน้า ปี 2567 ดังนี้ ประเภทเกษตรกรผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลดีเด่น ได้แก่ คุณธนโชติ ศรีรินทร์ชัย กรรมการผู้จัดการ บริษัท พี.ที.ฟาร์ม จำกัด ประเภทผู้บริหารห่วงโซ่อุปทานการเกษตรดีเด่น ได้แก่ คุณนฤมล ทักษอุดม กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฮิลล์คอฟฟ จำกัด ประเภทเกษตรกรรุ่นใหม่ดีเด่น ได้แก่ คุณสุจิต จิตทิขานนท์ กรรมการ บริษัท เนวิลส์ ฟู้ด เซอร์วิส จำกัด



• ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี

ธนาคารมุ่งมั่นเสริมสร้างศักยภาพของเอสเอ็มอี พร้อมทั้งพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ โดยการสนับสนุนการจัดตั้งและดำเนินงานของชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 20 ปี ธนาคารสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม เช่น การจัดอบรมสัมมนา การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจับคู่ทางธุรกิจ การจัดทำวารสาร SME NEWS และการเปิดพื้นที่บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม ให้สมาชิกชมรมนำสินค้ามาจำหน่ายให้กับพนักงานธนาคารและประชาชนทั่วไป และในโอกาสครบรอบ 80 ปีของการก่อตั้งธนาคาร ธนาคารได้เปิดพื้นที่ให้ชาวบัวหลวงเอสเอ็มอี 80 รายนำเสนอสินค้าและต่อยอดธุรกิจในงาน “บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ ครั้งที่ 15” ภายใต้แนวคิด “ปรับตัว เติบโต ยั่งยืน” มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน สร้างยอดขายในวันเดียวได้กว่า 10 ล้านบาท

ในปี 2567 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี โดยเฉพาะการจัดงานสัมมนาในหัวข้อที่เป็นที่สนใจของเอสเอ็มอีทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ เช่น “วิจัยนำการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน”, “จีนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ SME ได้อย่างไร”, “จากฐานสู่ฐานธุรกิจครบวงจรยุคดิจิทัล”, “Megatrend ที่สำคัญและการทำ Transformation สำหรับธุรกิจ SME”, “SME ไทยก้าวไกลด้วยนวัตกรรม”, “การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของ SME ไปพร้อมกับ การหยุดสภาวะโลกเดือด ด้วยการดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำ”, “SME Green Productivity”, “SMART FACTORY AI ในยุคดิจิทัล” และ “Digital Transformation For SME” ทุกงานสัมมนาล้วนได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีทั้งจากสมาชิกชมรมและผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนาทั้งสิ้นกว่า 2,000 คน นอกจากนี้ธนาคารร่วมกับธนาคารเพอร์มาตา สนับสนุนการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานที่ประเทศอินโดนีเซีย เพื่อเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม สัรวางตลาด และเปิดโอกาสในการจับคู่ธุรกิจมีเอสเอ็มอีเข้าร่วม 30 ราย



• รายการเพื่อนคู่คิด

ธนาคารผลิตและเผยแพร่รายการโทรทัศน์ “เพื่อนคู่คิด” สารคดีสั้น เพื่อส่งเสริมธุรกิจเอสเอ็มอีมายาวนานกว่า 3 ทศวรรษ รายการ “เพื่อนคู่คิด” นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นและน่าสนใจของเอสเอ็มอีให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง พร้อมเปิดโอกาสใหม่ทางการตลาดให้กับเอสเอ็มอี ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสาระความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวความสำเร็จในการพัฒนาธุรกิจ เทคนิคการบริหารจัดการ การปรับตัวและการพัฒนานวัตกรรมของเอสเอ็มอีที่นำเสนอผ่านรายการ จะช่วยจุดประกายความคิดให้เอสเอ็มอีรายอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้หรือพัฒนาต่อยอดให้เป็นประโยชน์ต่อไป รายการออกอากาศทุกวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ ทางช่อง 3 HD หมายเลข 33 เวลา 08.22 น.

เพื่อน
คู่คิด



ซึ่งด้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ครั้งที่ 36 โดยมีเยาวชนให้ความสนใจเข้าร่วมประกวดเป็นจำนวนมาก จากการส่งเสริมการอนุรักษ์ดนตรีไทยอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารได้รับรางวัล “องค์กรสนับสนุนการพัฒนาเด็กและเยาวชนดีเด่น” ในงานวันเด็กแห่งชาติประจำปี 2567 จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อประกาศเกียรติคุณในฐานะองค์กรที่ให้คุณประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน ด้วยการจัดการประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2529 จนถึงปัจจุบัน

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

• ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารก่อตั้งศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ขึ้นในปี 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น ดนตรีไทย นาฏศิลป์ ศิลปะการแสดง และการละเล่นพื้นบ้าน ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้จัดหลากหลายกิจกรรมที่น่าสนใจ รวมถึงกิจกรรมสังคีตสรณมรณ การประกวดดนตรีไทย “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” และโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” อีกทั้งยังเผยแพร่ศิลปะการแสดงอันทรงคุณค่าผ่าน Facebook และ YouTube “ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ”

ในปี 2567 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดการประกวดดนตรีไทยระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลง ประเลงมโหรี”

• โครงการรางวัลชมนาด ครั้งที่ 14

ธนาคารร่วมกับบริษัท สำนักพิมพ์ประพันธ์สาส์น จำกัด จัดโครงการประกวดรางวัลชมนาด ซึ่งเป็นรางวัลแห่งความสำเร็จของสตรีในแวดวงวรรณกรรมไทย เปิดเวทีให้นักเขียนหญิงไทยได้แสดงความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงาน และเปิดเส้นทางสานฝันสู่อาชีพนักเขียน ธนาคารมุ่งหวังว่าโครงการนี้จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักเขียนหญิงรุ่นใหม่ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและยกระดับวงการวรรณกรรมไทยให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ

6. การทำนุบำรุงศาสนา

• กิจกรรมทอดผ้าพระกฐินพระราชทาน

ธนาคารน้อมถวายผ้าพระกฐินพระราชทานเพื่อร่วมสืบสานพระพุทธศาสนาเป็นประจำทุกปีต่อเนื่องเป็นปีที่ 58 โดยเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณให้น้อมอัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงมหมณเฑียรไปทั่วทุกภูมิภาค รวมถึงวัดไทยในต่างประเทศ ในปี 2567 ในวาระโอกาสครบรอบ 80 ปีของการก่อตั้งธนาคาร ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวาย ณ วัดไตรมิตรวิทยาราม วรวิหาร กรุงเทพมหานคร กรรมการผู้บริหารและพนักงานธนาคาร ลูกค้าและผู้มีจิตศรัทธาทั่วประเทศ ได้ร่วมทำบุญกฐินพระราชทานประจำปี 2567 เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 22,564,929 บาท



• กิจกรรมถวายเครื่องสักการะเนื่องในเทศกาลเข้าพรรษา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการอุปถัมภ์พระพุทธศาสนาและธำรงรักษากิจกรรมทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะการถวายสักการะพระเถระผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษา ซึ่งถือเป็นประเพณีปฏิบัติประจำปีของธนาคาร ในปี 2567 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพร อมฺพโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม พร้อมทั้งกรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 20 รูป ที่ปริกษามหาเถรสมาคมและพระเถระผู้ใหญ่ รวมทั้งสิ้น 37 รูป จำพรรษา ณ 23 พระอาราม



• พิธีฉลองเปรียญธรรม 9 ประโยค

ธนาคารจัดพิธีฉลองพระเปรียญธรรม 9 ประโยคประจำปี 2567 เพื่อถวายมุทิตาธรรมสักการะและร่วมแสดงความชื่นชมยินดีแด่พระภิกษุสามเณรผู้สำเร็จปริญญาบัณฑิต ระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค ต่อเนื่องเป็นปีที่ 51 โดยในปีนี้ พระพรหมโมลี เจ้าอาวาสวัดปากน้ำ วรรณการ มหาเถรสมาคม แม่กองบาลีสนามหลวง เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ และนายสิงห์ ตังทตสวัสดี รองประธานกรรมการบริหารของธนาคาร เป็นประธานฝ่ายฆราวาส มีพระภิกษุและสามเณรสอบได้เปรียญธรรม 9 ประโยค ทั้งสิ้น 76 รูป รวมถึงสามเณรภานุวัฒน์ กองทุ่งมน อายุ 17 ปี จากวัดโมลีโลกยาราม ซึ่งเป็นสามเณรอายุน้อยที่สุดในประวัติศาสตร์ที่สอบได้เปรียญธรรม 9 ประโยค

ประเภทของการสนับสนุนสังคม

การลงทุนเชิงพาณิชย์ เพื่อสังคม	การลงทุนเพื่อชุมชน และสังคม	การบริจาค
11.10%	25.98%	62.92%

รูปแบบของการสนับสนุนสังคม

เงินสด	สิ่งของและบริการ
350.31 ล้านบาท	22.05 ล้านบาท
ค่าดำเนินงาน	ชั่วโมงจิตอาสา 56,815 ชั่วโมง (3.05 ชั่วโมง/FTE)
184.38 ล้านบาท	คิดเป็นมูลค่า 18.5 ล้านบาท*

หมายเหตุ : *มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของลูกค้า ธนาคารได้จัดทำจรรยาบรรณของลูกค้าที่ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และสิทธิชุมชน และเพื่อแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อการดำเนินงานของลูกค้า ธนาคารได้สื่อสารจรรยาบรรณลูกค้าไปยังลูกค้าทุกราย และยินดีที่จะสนับสนุนลูกค้าในดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ระบุในจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG ให้แก่ลูกค้าของธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

“ลูกค้า” ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้า

คือ ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยดำเนินการผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร

2. ผู้รับจ้าง

คือ ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ของธนาคาร

3. ผู้ให้บริการภายนอก

คือ ผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้านบางประเภท



ในปี 2567 ธนาคารมีลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคาร

รวมทั้งสิ้น 2,756 ราย

ลูกค้าในประเทศ

2,357 ราย

ลูกค้าต่างประเทศ

399 ราย

ลูกค้ารายใหม่ที่ขึ้นทะเบียน

35 ราย

และ

ธนาคารได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับลูกค้า

รวม 1,398 ราย



รายงานความยั่งยืนปี 2567



การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของคู่ค้าเป็นประจำ โดยเน้นไปที่กลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการซึ่งมีมูลค่าการซื้อสูง คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการซึ่งไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้ ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสในการเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านธรรมาภิบาล
1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน 3. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย	1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงาน 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	1. การคอร์รัปชัน 2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3. การทุจริต

ในกรณีที่พบว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับได้ ธนาคารจะพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงเพิ่มเติมหรือกำหนดให้เข้มข้นกว่าเดิม ในปี 2567 ความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจของคู่ค้าไม่นับสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

ในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า ธนาคารมีแนวทางการคัดกรองที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วน เช่น คุณภาพของสินค้าและบริการ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือ ความสามารถในการผลิตสินค้าและให้บริการ ตลอดจนการดำเนินการด้าน ESG ของคู่ค้า คู่ค้าทุกรายทั้งรายใหม่และรายเดิมจะต้องทำแบบประเมินตนเองด้าน ESG ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ การป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น คู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์ประเมินตามที่ธนาคารกำหนดไว้ก่อนจึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้ หลังจากผ่านการคัดกรองคู่ค้าแล้ว ธนาคารจะเชิญคู่ค้ามานำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการพร้อมทั้งให้รับทราบแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารอาจมีการประเมินคุณสมบัติของคู่ค้าตามเกณฑ์การประเมินด้านศักยภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือเพิ่มเติม รวมทั้งอาจมีการเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบและประเมินตามความเหมาะสม

การจัดซื้อที่โปร่งใสและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้นำวิธีการประมูลออนไลน์มาใช้ในการจัดซื้อเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่โปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือคาร์บอนต่ำ ธนาคารได้ทำการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหลากหลายรายการ เช่น กระดาษถ่ายเอกสารที่ใช้เยื่อกระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบบฟอร์มที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล ผงหมึกพิมพ์ ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เครื่องแบบพนักงานที่ได้รับฉลากคูโลหมด เครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดภัย CFC ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยกระบวนการรีไซเคิลและอัพไซเคิล การเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์น้ำดื่มเป็นขวด rPET สุภัณฑ์ประหยัดน้ำวัสดุที่ใช้ในอาคารสำนักงานที่ได้รับมาตรฐานการออกแบบเพื่อความเป็นผู้นำทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม เฟอร์นิเจอร์สำนักงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อม





การลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม และคาร์บอนฟุตพริ้นท์

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินโครงการต่าง ๆ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานทุกคนของธนาคาร โดยเฉพาะการสร้างความรู้เกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งกำลังส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อภาคประชาชนและภาคธุรกิจ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่ธนาคารและพนักงานสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยกันลดปัญหาที่เกิดขึ้น ธนาคารเชื่อมั่นว่าการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์เป็นความรับผิดชอบของทุกคนในสังคม จึงได้สนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในธนาคาร อีกทั้งกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของพนักงานทุกคน นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร การจัดการขยะอย่างครบวงจร และการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ทั้งนี้ธนาคารหวังว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารจะหนุนเสริมการดำเนินงานของภาคส่วนอื่นๆ และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและด้านภูมิอากาศของประเทศ

เศรษฐกิจของประเทศไทยกลับมาเติบโตได้ตามปกติ กิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แม้จะมีความท้าทายแต่ธนาคารยังคงมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคาร ซึ่งอ้างอิงจากการตั้งเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ที่ควบคุมไม่ให้อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับช่วงก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม ควบคู่ไปกับการร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานแล้ว ธนาคารได้นำมาตรฐานสากล ISO 14001: 2015 มาปรับใช้ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งครอบคลุมการวางแผน การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนการพัฒนาเครื่องมือจัดการข้อมูลด้านการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากร และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรให้แก่พนักงานทุกระดับ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่างๆ ของธนาคาร

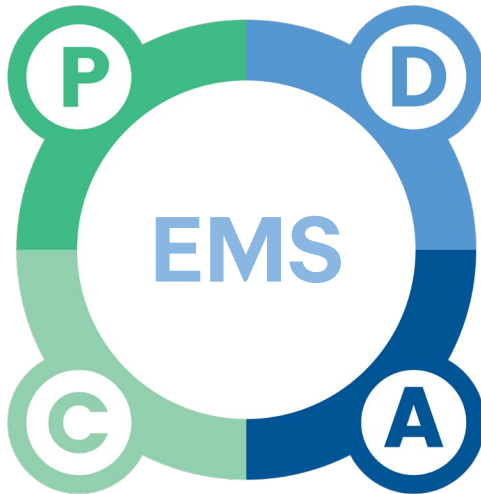


กรอบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

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

การวางแผน PLAN

- การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม



การติดตามตรวจสอบ CHECK

- การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมินความสอดคล้องข้อกำหนด

การปฏิบัติ DO

- การดำเนินการและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและการจัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

การปรับปรุงแก้ไข ACT

- การทบทวนการดำเนินงานโดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน

หมายเหตุ : สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบคณะทำงาน ดังนี้

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

มีหน้าที่ดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานของอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจน จัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน

มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานในอาคาร ควบคุมให้สอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายของธนาคาร อีกทั้งควบคุมดูแลให้การจัดการพลังงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานประจำอาคารควบคุม 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สโมสรอาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารสาขาพระราม 9 อาคารสาขาศรีราชา และอาคารสาขาหัวลำโพง

คณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก

มีหน้าที่เก็บรวบรวมและรายงานข้อมูล การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร

คณะทำงานโครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+

มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินโครงการจัดการขยะอย่างครบวงจรให้บรรลุเป้าหมาย กำหนดแผนการดำเนินงาน ประสานงานภายในธนาคารเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินโครงการ



การดำเนินงานที่สำคัญ



ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานภายใต้โครงการเรือธง Bualuang Save the Earth ซึ่งประกอบด้วยโครงการย่อยและกิจกรรมมากมาย โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรการลดและคัดแยกขยะอย่างเป็นระบบ การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อปลูกจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน

1. การเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์



โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ

ธนาคารทยอยเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่ใช้งานมาเป็นเวลานานอย่างต่อเนื่อง โดยเลือกใช้เครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพพลังงานสูงและใช้สารทำความเย็นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับโอโซนในชั้นบรรยากาศ ในปี 2567 ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ สยาม 105 เครื่อง และในอาคารสำนักงานธุรกิจและสาขาของธนาคารรวม 80 เครื่อง



โครงการปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร

ธนาคารทยอยปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สยาม อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตริทิพย์ อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำและไฟฟ้า โดยเลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำและไฟฟ้า เช่น สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ และระบบเซนเซอร์อัจฉริยะที่สามารถเปิดน้ำและไฟเฉพาะเวลาที่ใช้งาน คาดว่าอุปกรณ์ที่ติดตั้งใหม่จะลดการใช้ทรัพยากรน้ำได้มากกว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับอุปกรณ์เดิม



โครงการเปลี่ยนบันไดเลื่อนในอาคารสำนักงานใหญ่ สยาม

ธนาคารเปลี่ยนบันไดเลื่อนในอาคารสำนักงานใหญ่ สยาม จากเดิมที่เป็นระบบที่ทำงานตลอดเวลา มาเป็นระบบอัตโนมัติซึ่งจะหยุดทำงานเมื่อไม่มีผู้ใช้งานและจะทำงานเมื่อมีผู้ใช้งาน อีกทั้งเลือกใช้มอเตอร์ระบบ Full-Time VVVF Control ระบบควบคุม Inverter ประหยัดพลังงาน ปรับความเร็วตามปริมาณผู้โดยสารโดยใช้สวิตช์ควบคุมที่สามารถปรับรอบได้ คาดว่าจะลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 43 เมื่อเทียบกับบันไดเลื่อนเดิม



โครงการปรับปรุงระบบแสงสว่าง

ธนาคารทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ในอาคารสำนักงานและสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เป็นหลอด LED มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 ธนาคารได้เปลี่ยนหลอดไฟฟ้ารวม 6,849 หลอด คาดว่าจะประหยัดไฟฟ้าได้ 410,416 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 205.17 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

ในปี 2567 ธนาคารเปลี่ยนรถยนต์ประจำสาขาจากรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายใน มาเป็นรถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า 100% (อี-พาวเวอร์) โดยเครื่องยนต์จะเปลี่ยนน้ำมันที่เติมเข้าไปเป็นกระแสไฟฟ้าและนำไปเก็บไว้ที่แบตเตอรี่ลิเทียมไอออน ก่อนจะส่งต่อไปยังมอเตอร์ไฟฟ้าเพื่อขับเคลื่อนรถยนต์ ทำให้ช่วยประหยัดน้ำมันและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จำนวน
250 คัน



โครงการปรับปรุงระบบปรับอากาศในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ธนาคารเปลี่ยนฉนวนหุ้มท่อน้ำเย็นที่อาคารตริทิพย์ ซึ่งจะช่วยรักษาอุณหภูมิความเย็นให้คงที่ได้ตามต้องการ ช่วยลดความแตกต่างระหว่างอุณหภูมิภายในท่อกับสภาพอากาศภายนอกที่มีผลทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานหนักมากขึ้น ช่วยป้องกันความเสี่ยงจากการที่ท่อเสื่อมสภาพ ช่วยยืดอายุการใช้งานของระบบปรับอากาศ และที่สำคัญคือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน



2. โครงการลดการใช้พลังงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์

3R+

โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+

ธนาคารส่งเสริมการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการลดปริมาณขยะที่จะถูกนำไปฝังกลบให้เหลือน้อยที่สุดเพื่อช่วยลดก๊าซเรือนกระจกภายใต้โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ (Reduce Reuse Recycle Plus) โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดการขยะแบบครบวงจร ตั้งแต่การลดปริมาณการเกิดขยะ การคัดแยกขยะในที่ทำงาน และการนำมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่ ธนาคารได้ดำเนินโครงการนำร่องในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตริทิพย์อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3 พร้อมทั้งให้ความรู้และรณรงค์เรื่องการลดและคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีอย่างต่อเนื่อง ขยะแต่ละประเภทถูกคัดแยกและเก็บรวบรวมเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปจัดการอย่างเหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ ยังได้กำหนดเป้าหมายขยะฝังกลบเป็นศูนย์ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ภายในปี 2568 เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ตามที่ธนาคารได้แสดงเจตจำนงเข้าร่วมสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายกรุงเทพฯ ด้วยเศรษฐกิจชีวภาพ – เศรษฐกิจหมุนเวียน – เศรษฐกิจสีเขียว



กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร
ปี 2567



อาคารสำนักงานพระราม 3
ปี 2567



ขยะทั้งหมด

743.72
(เมตริกตัน)

91.20
(เมตริกตัน)



ขยะไม่อันตรายที่นำไปฝังกลบ

475.94
(เมตริกตัน)

70.17
(เมตริกตัน)



ขยะไม่อันตรายที่นำไปจัดการโดยวิธีการอื่น

257.76
(เมตริกตัน)

19.63
(เมตริกตัน)



ขยะที่นำไปรีไซเคิล

51.34
(เมตริกตัน)

5.12
(เมตริกตัน)



กระดาษที่นำไปรีไซเคิล

202.22
(เมตริกตัน)

12.30
(เมตริกตัน)



ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน¹

0.21
(เมตริกตัน)

0.20
(เมตริกตัน)



ขยะอาหารที่นำไปทำสารบำรุงดิน²

3.99
(เมตริกตัน)

2.01
(เมตริกตัน)



ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล

9.04
(เมตริกตัน)

1.21
(เมตริกตัน)



ขยะอันตรายที่นำไปฝังกลบ

0.98
(เมตริกตัน)

0.19
(เมตริกตัน)

หมายเหตุ : 1. เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม และอาคารสำนักงานพระราม 3 ที่มีการรวบรวมขยะกำพร้าเพื่อนำไปเปลี่ยนเป็นก้อนเชื้อเพลิงสำหรับใช้ในโรงไฟฟ้าขยะ
2. เฉพาะอาคารที่ติดตั้งเครื่องแปลงขยะอาหารให้เป็นสารบำรุงดิน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม อาคารสำนักงานพระราม 3 และอาคาร 3

ในปี 2567 กำจัดขยะอาหาร
ได้กว่า **3,993**
กิโลกรัม

ผลิตสารบำรุงดิน
ได้กว่า **1,486**
กิโลกรัม

ธนาคารติดตั้งเครื่องกำจัดขยะอาหารที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม อาคารสำนักงานพระราม 3 และอาคาร 3 เพื่อนำขยะอาหารไปทำเป็นสารบำรุงดินแทนการนำไปฝังกลบ ซึ่งจะช่วยลดปัญหามลพิษและลดก๊าซมีเทน ธนาคารนำสารบำรุงดินที่ผลิตได้ไปใช้ประโยชน์ในบริเวณสวนของธนาคาร และแบ่งปันให้พนักงานนำกลับไปใช้ประโยชน์ที่บ้าน ในปี 2567 สามารถกำจัดขยะอาหารได้กว่า 3,993 กิโลกรัม และผลิตสารบำรุงดินได้กว่า 1,486 กิโลกรัม





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม



ส่งมอบขยะให้แก่โครงการ
รวมกว่า 210
กิโลกรัม

หลีกเลี่ยงการเกิดก๊าซเรือนกระจก
ได้มากกว่า 0.735
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ธนาคารจัดกิจกรรม Bualuang Green Trip #1 @พระนครศรีอยุธยา เพื่อนำพนักงานไปศึกษาดูงานด้านการจัดการขยะอย่างครบวงจรที่ศูนย์พลังงานทดแทน บริษัท เบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด (มหาชน) และโรงไฟฟ้าพลังงานขยะ บริษัท รีคัฟเวอรีเฮาส์ จำกัด โดยมีสมาชิก Bualuang Green Team สมาชิก BU Champions และพนักงานที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมกว่า 60 คน พร้อมกันนี้ ธนาคารได้ส่งมอบขยะกำพร้าว้าให้แก่โครงการส่งขยะกลับบ้านรวมกว่า 210 กิโลกรัม เพื่อนำไปผลิตเป็นก้อนเชื้อเพลิงสำหรับโรงไฟฟ้าพลังงานขยะ ซึ่งทำให้สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการนำขยะไปฝังกลบได้มากกว่า 0.735 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

• บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งและการลดก๊าซเรือนกระจก

โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านได้อย่างสะดวกสบายทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงการใช้เอกสารกระดาษและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการผลิตเอกสารกระดาษด้วย



ปริมาณการใช้กระดาษที่หลีกเลี่ยงได้ (เมตริกตัน)

ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
957.40	1,504.69	2,517.52	3,383.09	4,275.30	5,340.56



ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่หลีกเลี่ยงได้ (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1,091.44	1,715.34	2,869.98	3,856.73	4,873.84	6,088.24

หมายเหตุ : บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่นำมาใช้ในการคำนวณปริมาณกระดาษที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่ การโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิล การชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

• โครงการลดการใช้กระดาษสำนักงาน

ธนาคารยกระดับกระบวนการทำงานของพนักงานทุกสายงานสู่ความเป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่องภายใต้แนวคิด Digital Way of Work โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ A4 การตั้งค่าเริ่มต้นของเครื่องพิมพ์เอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า และการส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าของกระดาษ พร้อมทั้งรณรงค์การลดการใช้กระดาษและการคัดแยกกระดาษที่ใช้แล้วเพื่อรวบรวมนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล



กระดาษ A4 ที่เบิกใช้ในธนาคาร ปี 2567

834.98 เมตริกตัน 0.04 เมตริกตัน/FTE

หมายเหตุ : ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเบิกกระดาษของธนาคาร



ปริมาณการใช้กระดาษลดลง

ร้อยละ 19.45 เมื่อเทียบกับปี 2563



ปี 2567 ธนาคารคัดแยกและรวบรวมเอกสารที่ใช้แล้วเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล

รวมทั้งสิ้น 782.15 เมตริกตัน

• บริการรถตู้รับส่งพนักงาน

ธนาคารจัดบริการรถตู้รับส่งพนักงานระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ สีสลม อาคารสำนักพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และสโมสรบางนา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการเดินทางโดยยานพาหนะของพนักงาน



3. การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

• งานบัวหลวงรักษ์พลังงาน ปี 2567

ธนาคารจัดงานบัวหลวงรักษ์พลังงานประจำปี 2567 ณ อาคารสำนักงานพระราม 3 โดยในงานมีกิจกรรมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงาน การประชาสัมพันธ์โครงการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร การเล่นเกมตอบปัญหาสิ่งแวดล้อมชิงรางวัล พร้อมการรับฟังบรรยายหัวข้อ “Energy Challenge กลยุทธ์การอนุรักษ์พลังงานสู่ความสำเร็จและการใช้พลังงานสร้างความยั่งยืนและลดปัญหาสิ่งแวดล้อม” มีพนักงานเข้าร่วมงานกว่า 300 คน

• หลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร และหลักสูตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน

ธนาคารจัดทำหลักสูตรออนไลน์ “การจัดการพลังงานในอาคาร” และ “การอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน” เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ เช่น กฎหมายและข้อกำหนดด้านการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พลังงานสะอาด หน้าที่ของอาคารควบคุม วิธีประหยัดพลังงานในที่ทำงาน รายละเอียดค่าไฟฟ้า การดำเนินการด้านการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร และการประเมินการจัดการพลังงานเบื้องต้น โดยในปี 2567 มีพนักงานเข้าเรียน 2 หลักสูตร ดังนี้



หลักสูตรการจัดการพลังงาน
ในอาคาร

17,932 คน



หลักสูตรการอนุรักษ์พลังงาน
ในอาคารและสำนักงาน

863 คน

• หลักสูตรการคัดแยกขยะในธนาคาร

เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาขยะซึ่งกำลังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของคนจำนวนมาก ธนาคารจึงมุ่งมั่นปลูกฝังให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการขยะอย่างถูกวิธีตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางโดยการจัดทำหลักสูตรการคัดแยกขยะในธนาคารในช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ BBLearn ทั้งนี้ ธนาคารหวังว่าหลักสูตรดังกล่าวจะช่วยจุดประกายให้เกิดการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน ปี 2567 มีพนักงานสนใจเข้าเรียน 361 คน



• การจัดสัมมนาด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานให้แก่กรรมการและพนักงานทุกคนผ่านการจัดสัมมนาทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในหลากหลายหัวข้อ เช่น การคัดแยกและจัดการขยะแต่ละประเภท, Sustainable Living: Ready for a Zero-Waste Lifestyle?, ใช้ชีวิตอย่างไรให้ไร้ Waste, และ Energy Efficiency ก้าวแรกของการเดินทางสู่เป้าหมาย Net Zero เป็นต้น ปี 2567 มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนาทั้งหมดกว่า 6,000 คน



ธนาคารปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลาย เช่น การเสนอไอเดียรักษ์โลก หัวข้อ “ลดการสร้างขยะได้ง่าย ๆ ทุกวัน ในแบบคุณ” ลอยกระทงออนไลน์และการประกวดการแต่งกายธีมรักษ์โลกในงานเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น



4. การชดเชยคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม



ธนาคารมุ่งมั่นสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ โดยได้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อย่างต่อเนื่องมาหลายปี ในปี 2567 อาคารสำนักงานใหญ่ สีส้ม ได้รับการรับรองการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เป็นศูนย์ จากการซื้อคาร์บอนเครดิตของโครงการผลิตพลังงานความร้อนจากชีวมวลขนาด 133.6 เมกะวัตต์ (โรงไฟฟ้าชีวมวลมิตรผล ใบโอ-เพาเวอร์ ภูเขียว ส่วนที่ 2) จำนวน 11,582 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร

ธนาคารมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร รวมถึงข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ อีกทั้งจัดให้มีการทวนสอบข้อมูลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรที่สำคัญ รวมถึงข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรขอบเขตที่ 1 และ 2 ที่ธนาคารเปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ โดยผู้ทวนสอบจากหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวที่ธนาคารเปิดเผยต่อสาธารณะนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับการทวนสอบได้ในหน้า 147

คาร์บอนฟุตพริ้นท์

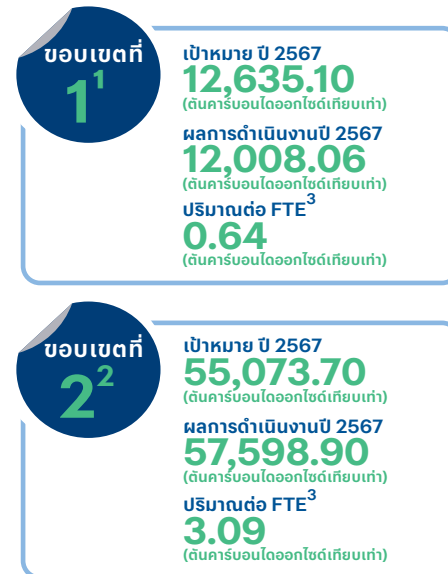
ธนาคารคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 (ขอบเขตที่ 3 เฉพาะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ A4) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารตามมาตรฐานการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO14064-1 โดยอ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในปี 2567 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 และการใช้พลังงานโดยรวมของธนาคารยังไม่บรรลุเป้าหมายระยะยาวที่ตั้งไว้เนื่องจากธนาคารมีกิจกรรมทางธุรกิจเพิ่มขึ้น สอดรับกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ

หมายเหตุ : 1. ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1. ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2. ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งปริมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3. ปริมาณก๊าซมีเทนจากระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ซึ่งปริมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

2. ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรวัดไฟฟ้าของอาคารไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนเมษายน ปี 2563

3. FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานและลูกจ้างของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2567

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



การใช้พลังงาน

การใช้พลังงานทั้งหมด

เป้าหมาย ปี 2567
541,432.65
(กิกะจูล)

ผลการดำเนินงานปี 2567
531,082.15
(กิกะจูล)



ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

414,795.03
(กิกะจูล)



น้ำมันที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

116,287.12
(กิกะจูล)

หมายเหตุ : การใช้พลังงานทั้งหมด คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน นอกจากนี้ การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า



ไฟฟ้า¹

115,220.84 (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



น้ำมันดีเซลสำหรับ
เครื่องกำเนิดไฟฟ้า
สำรองและเครื่อง
สูบน้ำดับเพลิง

23,518.06 (ลิตร)



น้ำมันดีเซล²
สำหรับยานพาหนะ

255,985.50 (ลิตร)



น้ำมันเบนซิน²
สำหรับยานพาหนะ

3,498,038.80 (ลิตร)

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่

2. ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การจัดการน้ำใช้

ธนาคารใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค และติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากระบบบำบัดของธนาคารจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียง ธนาคารได้ติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ที่อาคารพระราม 3 และนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพแล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่ดังกล่าวมีปริมาตร 12,692 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 3 ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร นอกจากนี้ ในปี 2567 ธนาคารได้สำรวจปริมาณการใช้น้ำของธนาคารในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง พบว่า ร้อยละ 83.48 ของการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคารเกิดขึ้นในจังหวัดที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์น้ำในพื้นที่เสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างทันทั่วทั้ง



น้ำประปา
ที่ใช้ทั้งหมด¹

เป้าหมาย ปี 2567
537,819
(ลูกบาศก์เมตร)

ผลการดำเนินงานปี 2567
486,439
(ลูกบาศก์เมตร)



น้ำทิ้ง

ผลการดำเนินงานปี 2567
389,151
(ลูกบาศก์เมตร)



น้ำอุปโภค
บริโภค

เป้าหมาย ปี 2567
107,563.80
(ลูกบาศก์เมตร)

ผลการดำเนินงานปี 2567
97,288
(ลูกบาศก์เมตร)



น้ำทิ้งที่นำกลับมา
ใช้ใหม่

ผลการดำเนินงานปี 2567
12,692
(ลูกบาศก์เมตร)

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลน้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดได้จากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ



ระยะการเดินทาง
โดยเครื่องบิน
ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2567
7,291,965
(กิโลเมตร)



ปริมาณก๊าซเรือนกระจก

ผลการดำเนินงานปี 2567
769.12
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

หมายเหตุ : การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มขึ้นเนื่องจากการขยายธุรกิจไปยังประเทศของธนาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากกระทรวงพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร ค.ศ. 2019

การจัดการขยะ

ขยะทั้งหมด



ขยะทั้งหมด¹



ขยะไม่อันตรายที่นำไปฝังกลบ



ขยะไม่อันตรายที่นำไปจัดการโดยวิธีการอื่น²
ได้แก่ การนำไปรีไซเคิล การนำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน และการนำขยะอาหารไปทำสารปรับปรุงดิน



ขยะอันตรายที่นำไปฝังกลบ



ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล³

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

3,181.62 (เมตริกตัน)

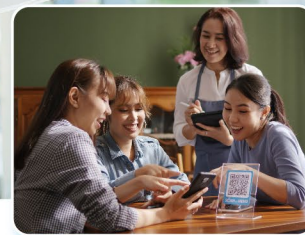
2,280.23 (เมตริกตัน)

837.69 (เมตริกตัน)

0.98 (เมตริกตัน)

62.72 (เมตริกตัน)

หมายเหตุ : 1. น้ำหนักของขยะที่ไม่อันตรายและน้ำหนักของขยะอันตรายของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้จากการชั่งน้ำหนักโดยธนาคาร น้ำหนักของขยะที่ไม่อันตรายของอาคารอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้จากการประมาณการน้ำหนักขยะ โดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน 2. เฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคารเท่านั้น ที่มีการคัดแยกขยะที่ไม่อันตรายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และอาคารที่ติดตั้งเครื่องแปลงขยะอาหารให้เป็นสารบำรุงดิน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 และอาคาร 3 3. ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล ได้แก่ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) ธนาคารสำรวจการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าของอาคารต่าง ๆ ทั่วประเทศเป็นประจำ หากพบมีการชำรุดเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งาน ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้นำไปจัดการอย่างถูกวิธีพร้อมทั้งนำชิ้นส่วนต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล



การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
ที่ตอบโจทย์ ส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการ ที่ปลอดภัยและไร้รอยต่อ
สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



การให้ความสำคัญ กับนวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้ทำให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ดีขึ้นให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น และช่วยให้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารลดลงในทางตรงข้าม หากธนาคารไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ก็อาจทำให้ธนาคารมีขีดความสามารถทางการแข่งขันลดลง ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาโดยตลอด เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้นแต่มีความผิดพลาดน้อยลง ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง รวมทั้งส่งเสริมระบบนิเวศทางธุรกิจที่นอกจากจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจแล้ว ยังนำไปสู่การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ซึ่งทวีความสำคัญในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และวิธีการป้องกันให้แก่ลูกค้า พนักงาน และบุคคลทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร

การจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

การจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลคือการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสายเทคโนโลยี สายปฏิบัติการสนับสนุน ฝ่ายนวัตกรรม หน่วยงานธุรกิจผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สายเทคโนโลยีทำหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ สายปฏิบัติการสนับสนุนเป็นผู้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ฝ่ายนวัตกรรมมีหน้าที่วิจัยและพัฒนาและจัดการเทคโนโลยีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารผ่านการร่วมพัฒนาและเชื่อมต่อนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ระบบนิเวศทางดิจิทัล การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานดังกล่าวเป็นตัวเร่งและแรงหนุนให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานโดยยึดความต้องการของผู้ใช้งานเป็นที่ตั้ง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการของพนักงานในองค์กรเองหรือของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งบริษัท บัฟพลวเวนเจอร์ส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทธุรกิจเงินร่วมลงทุน เพื่อสนับสนุนเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพสูงในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บัฟพลวเวนเจอร์สลงทุนในหลากหลายธุรกิจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นฟินเทค อีคอมเมิร์ซ บริการด้านสุขภาพ หรือเทคโนโลยีการเกษตร เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจเหล่านี้มีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนเพื่อแสวงหาโอกาสในการเพิ่มพูนศักยภาพทางเทคโนโลยีของธนาคารในอนาคต

การวางรากฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน

การแข่งขันในภาคธนาคารที่รุนแรงขึ้นในยุคดิจิทัลทำให้การดำเนินงานในรูปแบบเดิมอาจไม่เอื้อต่อการรักษาขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ธนาคารจึงได้วางรากฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเอื้อต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ มากขึ้น ดังนี้

- การปรับปรุงระบบงานหลักของธนาคาร รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการและชุดข้อมูลให้มีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร นำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่ต่ำลง
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวที่เน้นผลลัพธ์การทำงาน ลดลำดับขั้นตอนการทำงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้ทดลองและเรียนรู้ และการให้พนักงานจากหลายสายงานมาทำงานเป็นทีมเดียวกันเพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ได้อย่างรวดเร็วไม่ติดขัด
- การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ มาใช้ในการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และนำกระบวนการคิดดังกล่าวมากำหนดแนวทางการตอบสนองที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- การสร้างระบบนิเวศดิจิทัลร่วมกับพันธมิตรของธนาคารและการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงธนาคารเข้ากับลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการใหม่ของลูกค้าได้
- การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางดิจิทัล รวมถึงแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มทางดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ภายในสายงานต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากคน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่าย เช่น Robotic Process Automation (RPA) Optical Character Recognition (OCR) Cognitive Machine Reading (CMR) Artificial Intelligence (AI) และ Microsoft Power Platform
- การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาประยุกต์ใช้ในการประเมินพฤติกรรมและศึกษาความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม รวมทั้งแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจ
- การปรับเปลี่ยนระบบงานด้านการจ่ายเงินทางดิจิทัลให้ทันสมัยเพื่อรองรับสังคมไร้เงินสดที่กำลังเติบโตแบบก้าวกระโดด



การยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารจัดทำโครงการสายปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคต หรือ Ops of the Future เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสายงานธุรกิจ มุ่งสู่ความเป็นเลิศในงานปฏิบัติการ 5 ด้าน ได้แก่



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อ แสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจและขยายฐานลูกค้า กระบวนการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารเริ่มจากการศึกษา ความต้องการของกลุ่มลูกค้า การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การออกแบบและกำหนดรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยง ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ทางไซเบอร์ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และ ข้อบังคับของทางการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ การทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการกับกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่ม การรวบรวมความคิดเห็นหลังการทดลองใช้ของลูกค้า การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดและพัฒนาต่อจนเสร็จสมบูรณ์ และสุดท้าย การนำออกสู่ตลาดหรือเปิดให้ใช้งานอย่างเป็นทางการ

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการ Tech Adoption Challenge 2024 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เปลี่ยนผ่านด้าน ดิจิทัล สร้างนักพัฒนาโซลูชัน นำเทคโนโลยี AI มาเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และพัฒนา ศักยภาพของนักพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และปรึกษากับพี่เลี้ยงผู้เชี่ยวชาญ (Mentor) ภายในธนาคาร เพื่อแปลงความคิดที่ดีให้เป็นโซลูชันที่ใช้งานได้ จริง ทั้งนี้ หากนำโครงการใน Tech Adoption Challenge Season 4 มาขยายผลสู่การปฏิบัติจริง คาดว่าจะสามารถสร้างผลกระทบ ทางธุรกิจได้ ดังนี้ 1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 84 2. ลดการใช้กระดาษ 3,351,673 แผ่น หรือลดการตัดต้นไม้ 285 ต้น หรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 19 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ 3. ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างนักพัฒนาจากภายนอกได้ประมาณ 10 ล้านบาท ต่อปี



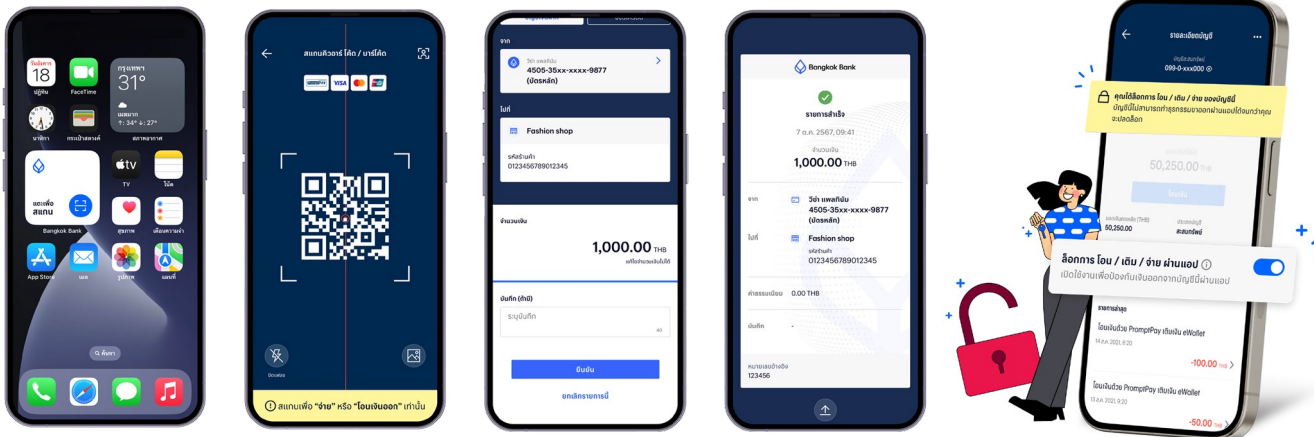
ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ

นโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ

ธนาคารพัฒนาแพลตฟอร์มและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่บนนโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์และการใช้งานของลูกค้า อีกทั้งเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน นโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพมีฟีเจอร์เด่นในปี 2567 ดังนี้

- ขยายการให้บริการสแกน QR Code ที่ต่างประเทศกับร้านที่มีสัญลักษณ์ Weixin Pay QR ชำระค่าสินค้าและบริการที่ประเทศจีน หรือ ที่เรียกกันว่า “วีแชท เพย์”
- บริการสแกนชำระค่าสินค้าและบริการด้วย QR Code ผ่านบัตรเครดิต โดยลูกค้ายังคงได้รับสิทธิประโยชน์เหมือนใช้บัตรเครดิตในรูปแบบบัตร
- บริการตั้งจ่ายบิลและเติมเงินล่วงหน้า ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการจ่ายเงินได้อย่างง่ายดายและไม่ต้องกังวลเรื่องการลืมจ่ายบิล
- บริการเปลี่ยนจำนวนเงินต่อครั้งโดยการสแกนใบหน้า เพื่อช่วยลูกค้าควบคุมความเสี่ยงในการใช้บริการ
- บริการล็อกและควบคุมการใช้บัตรเครดิต เช่น การปรับเพิ่ม/ลด วงเงินที่ใช้ได้ต่อวัน วงเงินที่ใช้ได้ต่อรายการ จำนวนรายการที่ทำได้ต่อวัน รวมถึงการล็อกและปลดล็อกการถอนเงินสดจากบัตรเครดิต
- บริการฟีเจอร์ Widget หรือปุ่มสแกนชำระเงินบนหน้าจอโทรศัพท์ โดยที่ไม่ต้องกดเข้าไปในแอปพลิเคชันนโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ ลดขั้นตอนและเวลาในการเข้าถึงบริการ โอน เติม จ่าย ผ่านการสแกน QR Code ทั้งนี้ ลูกค้าต้องยืนยันการทำธุรกรรมด้วยรหัสผ่านหรือการสแกนลายนิ้วมือก่อนเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ
- บริการสมัครบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านนโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ

ขั้นตอนการสแกนจ่ายด้วย Widget



จำนวนผู้ใช้งาน
นโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ

14.38 ล้านราย



จำนวนธุรกรรม
บนนโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ

2,562 ล้านรายการ



มูลค่าธุรกรรม
บนนโยบายแบงก์กสิกรนครกรุงเทพ

71.1 ล้านล้านบาท

ข้อมูล ณ สิ้นปี 2567



Cross-Border QR Payment

ธนาคารให้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยการสแกน QR Code ของร้านค้าในต่างประเทศผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ (Outbound) ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทที่ผูกไว้กับโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะที่ทำการรายการ ผู้ใช้บริการจะได้รับ e-Slip ยืนยันการทำรายการทันทีเมื่อทำการรายการสำเร็จ ในทางกลับกันร้านค้าในประเทศไทยก็สามารถรับเงินผ่าน QR PromptPay จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทันที (Inbound) บริการดังกล่าวได้เปิดให้บริการแล้วในประเทศเวียดนาม ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศลาว ประเทศกัมพูชา (เฉพาะ Inbound) และฮ่องกง

BeMerchant NextGen

BeMerchant NextGen เป็นแอปพลิเคชันที่รับชำระเงินผ่าน QR Code ที่เหมาะสำหรับร้านค้ารายย่อย เช่น ร้านค้าห้องแถว ร้านค้าในตลาดสด และร้านรถเข็น แอปพลิเคชันดังกล่าวช่วยจัดเก็บประวัติการชำระเงินให้แก่ร้านค้าและรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code โดยไม่มีการกำหนดยอดเงินขั้นต่ำ ไม่ว่าจะเป็น QR PromptPay (ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม) QR Code ของแอปพลิเคชันที่ผูกบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เช่น visa มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ ทีพีเอ็น ตลอดจน QR Code ของวีแชทเพย์ และอาลีเพย์ เพื่อรองรับทั้งลูกค้าชาวไทยและต่างชาติ ในปี 2567 มีร้านค้า BeMerchant NextGen รวมกว่า 1.2 ล้านร้าน และมีจำนวนธุรกรรมรวมกว่า 107 ล้านธุรกรรม

บริการ dStatement

ธนาคารให้บริการรับส่งข้อมูลรายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากระหว่างธนาคารในรูปแบบดิจิทัล (dStatement) ผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการใช้ข้อมูลรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากเป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การสมัครสินเชื่อ โดยธนาคารสามารถส่งข้อมูลไปยังธนาคารอีกแห่งหนึ่งได้โดยตรง ตามคำสั่งหรือคำยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอน จัดปัญหาเอกสาร สูญหายและลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงมีระบบการรักษาความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากลที่ใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID)

บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบล็อกเชนแพลตฟอร์ม

ธนาคารให้บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และนำเสนอให้ผู้สอบบัญชีผ่านบล็อกเชนแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยลดภาระในการจัดทำหนังสือรับรองฐานะทางการเงินในรูปแบบกระดาษ ลดภาระการนำเสนอหนังสือรับรองให้ผู้สอบบัญชี และช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถบริหารจัดการหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแพลตฟอร์มได้โดยสะดวก



บริการไอแคช

บริการไอแคช เป็นบริการธนาคารดิจิทัลสำหรับธุรกิจ ระบบใหม่ของธนาคาร ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจทุกขนาด ตั้งแต่ธุรกิจขนาดย่อมไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบวงจร ครอบคลุมบริการชำระเงิน บริการบริหารสภาพคล่อง และบริการข้อมูลบัญชี ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินและเรียกดูข้อมูลรายงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รองรับการทำรายการผ่านทั้งทางเว็บไซต์และโมบายแอปพลิเคชัน ทันสมัย ใช้งานง่าย มีระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานสากล รองรับการเข้าสู่ระบบและอนุมัติรายการชำระเงินด้วยโทเคนแอปพลิเคชัน และมีการแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีรายการรออนุมัติผ่าน SMS Push Notification และอีเมล



บริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ดังนี้



• บริการออกหนังสือสำหรับกรมศุลกากร

ที่ช่วยให้ธุรกิจที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากกรมศุลกากร สามารถวางค้ำประกันค่าภาษีอากรเข้ากับกรมศุลกากรได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านทางออนไลน์ ช่วยให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น ได้รับวัตถุดิบเข้าตรงตามเวลา และลดความเสี่ยงจากการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

• บริการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

เป็นบริการที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นตัวกลางเชื่อมต่อผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบของกรมบัญชีกลาง ช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างโปร่งใส ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน และช่วยให้ผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนกับระบบงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลางสามารถขอก่อหนังสือค้ำประกันได้อย่างสะดวก และปลอดภัย

• บริการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับองค์กรธุรกิจ

เป็นบริการที่ครอบคลุมการค้ำประกันถึง 9 ประเภท ได้แก่ 1. ค้ำประกันการปฏิบัติตามสัญญา 2. ค้ำประกันชำระค่ากระแสไฟฟ้าและการเช่าหุ้มแปลงไฟฟ้า 3. ค้ำประกันการชำระหนี้ค่าสินค้า/บริการ 4. ค้ำประกันการยื่นซองประกวดราคา 5. ค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า 6. ค้ำประกันผลงาน 7. ค้ำประกันการรับเงินประกันผลงานก่อสร้างในแต่ละงวด 8. ค้ำประกันการจัดให้มีหรือการบำรุงรักษา สาธารณูปโภค ในโครงการจัดสรร และ 9. ค้ำประกันการกู้ยืมเงิน โดยธุรกิจสามารถเรียกดูรายงานสถานะหนังสือค้ำประกัน

ได้ตลอดเวลาผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร และสามารถรับการแจ้งเตือนการออกหนังสือค้ำประกันและการแจ้งเตือนวันครบกำหนดอายุหนังสือค้ำประกันผ่านทางอีเมล บริการดังกล่าว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดภาระการจัดเก็บหนังสือค้ำประกัน และประหยัดค่าใช้จ่ายในการนำส่งหนังสือค้ำประกันในรูปแบบกระดาษ



บริการบัวหลวง ไอซ์พพลาย

บัวหลวง ไอซ์พพลาย เป็นบริการทางการเงินออนไลน์ครบวงจรสำหรับเครือข่ายการค้าที่ผนวกการชำระ/รับชำระเงินค่าสินค้าเข้ากับการให้สินเชื่อหมุนเวียนด้วยการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลด้วยการพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ มาปรับใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกคล่องตัวโดยอ้างอิงข้อมูลการทำธุรกรรมการค้าที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ บริการนี้ครอบคลุมทั้งด้านสินเชื่อเพื่อผู้ซื้อ/ผู้แทนจำหน่าย และสินเชื่อเพื่อผู้ขาย สร้างผลประโยชน์ร่วมกันแก่ทุกฝ่าย โดยเพิ่มโอกาสแก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ในการขยายธุรกิจกับคู่ค้าและลดภาระการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบกระดาษที่มีความไม่คล่องตัว นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมให้คู่ค้ารายย่อย ซึ่งมักเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงิน เนื่องจากขาดหลักประกันและมีข้อมูลในการยื่นขอสินเชื่อไม่เพียงพอให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ดี ช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน



บริการไอเทรด

บริการไอเทรด เป็นบริการออนไลน์ที่รองรับการทำธุรกรรมด้านการค้าระหว่างประเทศสำหรับธุรกิจนำเข้าและส่งออก ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลด้วยการพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ ลูกค้าสามารถขอเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตตรวจสอบสถานะและแก้ไขข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดภาระงานด้านเอกสารโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม โดยในระยะแรก ธนาคารเปิดให้บริการเฉพาะเลตเตอร์ออฟเครดิตก่อน และในระยะต่อไปธนาคารมีแผนจะเปิดให้บริการไอเทรดระบบใหม่อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะสามารถทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศได้ครบทุกประเภท





การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

การสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่สร้างความแตกต่างระหว่างธุรกิจธนาคารธนาคารมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยแต่เดิมธนาคารธนาคารเป็นภาคที่ผู้เล่นมีความคล้ายคลึงกันสูงในแง่ของผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอ การสร้างความพึงพอใจจึงมักอยู่ในรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ผู้ที่มีความชำนาญในการจัดการความสัมพันธ์มักจะสามารถมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันได้ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้ามีความเป็นพลวัตอีกทั้งมีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้ามีหลายมิติและมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนขึ้น ผู้ที่ทำความเข้าใจกับลูกค้าได้ลึกซึ้งกว่าย่อมสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า

ธนาคารปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมพร้อมขยายฐานลูกค้าใหม่ผ่านการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่ม การให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีจากฐานฐาน นอกจากนี้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงความต้องการของลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการด้านการเงินได้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต

การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

ธนาคารบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าโดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและการทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าทุกกลุ่ม อีกทั้งเน้นย้ำการให้บริการที่มีคุณภาพประทับใจ ธนาคารมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกด้านความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนนำข้อเสนอ ข้อติชม และข้อร้องเรียนที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และการยกระดับการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติในการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

1 การโฟกัสที่ความต้องการของลูกค้า
โดยการนำข้อมูลจากงานวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามประเมินและความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ มารวบรวมเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า



2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า บนพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการและการปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



3 การเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในทุกช่องทางบริการ รองรับพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ



นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางบริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ การจัดโปรโมชั่น ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มคนรุ่นใหม่ซึ่งกำลังเข้ามามีบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ

การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

การให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์กรจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล ธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สื่อความและจัดอบรมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรมและสามารถปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบการให้บริการลูกค้าของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เคารพสิทธิลูกค้า ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และยกระดับคุณภาพการให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารกำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการดูแลลูกค้า เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน



ธนาคารได้มอบหมายให้ทีมคุณภาพบริการทำหน้าที่ประเมินและติดตามการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของแต่ละสาขาสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและเป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังนี้

- **การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง** เพื่อประเมินสาขาทั่วประเทศในด้านการให้บริการ ความพร้อมของสถานที่ และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติด้านการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในปี 2567 มีการประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลองทั้งสิ้น 2,400 ครั้ง
- **กิจกรรม Service and Sales Quality Roleplay (SQR)** เพื่อให้ความรู้พร้อมๆ กับประเมินพนักงานสาขาในด้านกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน ประกัน ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากบัตรเครดิตบัตรเครดิตประกันอุบัติเหตุสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อบ้าน ผ่านการแสดงบทบาทสมมติเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ในปี 2567 มีการจัดกิจกรรม 1,619 ครั้ง ครอบคลุมทุกสาขา

ทีมคุณภาพบริการจะรวบรวมข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อทำการสื่อสารไปยังพนักงานสาขาในวัน Knowledge Day ประจำสัปดาห์ และในการประชุมประจำเดือนกับผู้จัดการสาขา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพบริการ และร่วมกันหาแนวทางป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดซ้ำ นอกจากนี้ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโดดเด่น ทีมคุณภาพบริการจัดให้มีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่นประจำปีในระดับเขตและระดับภาค อีกทั้งยังมีการมอบรางวัล Quality Sales Quality Service ประจำปี ให้แก่สาขาที่มีผลงานด้านการขายและการให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างให้สาขาอื่น ๆ เรียนรู้และปฏิบัติตาม

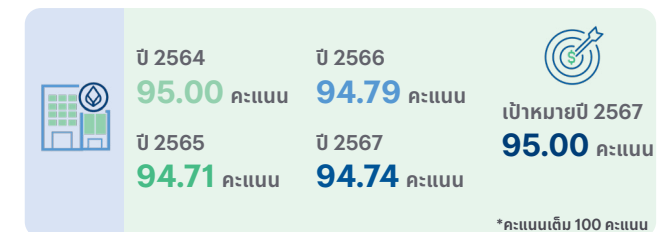
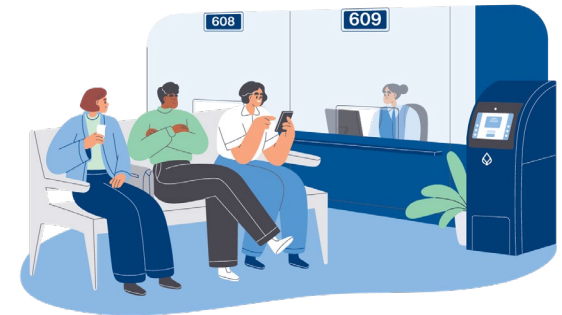
การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ทุก “เสียง” ของลูกค้าล้วนมีค่าและมีความหมายต่อธนาคาร เพราะช่วยให้ธนาคารเข้าใจถึงความคาดหวัง ความต้องการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคาร ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารที่ทำผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา

ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการที่สาขาของลูกค้าจำนวนไม่น้อยกว่า 75,000 รายต่อปี ครอบคลุมทุกสาขา และมีการสื่อสารผลการประเมินและความคิดเห็นที่ได้รับไปยังสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขานำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกับพนักงานในสาขา ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกแจ้งไปยังผู้จัดการสาขาโดยทันที เพื่อให้ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารต่อไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา



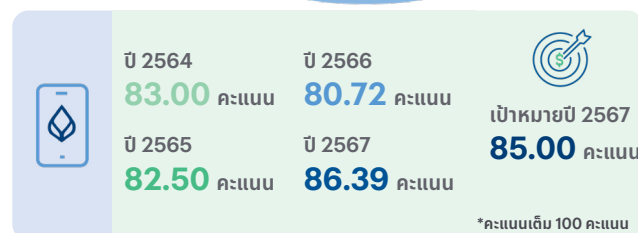
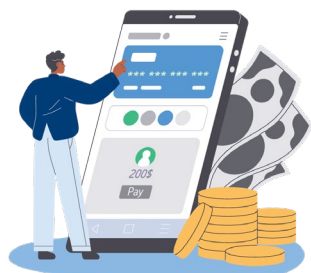


การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการ
โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพในรูปแบบการสำรวจออนไลน์
เพื่อรับทราบความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้า โดยมีการ
ประเมินในด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน
และฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบโจทย์ความต้องการ ความคิดเห็น
ที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโมบายแบงก์กึ่งให้
ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

ผลการสำรวจดังกล่าวได้บ่งชี้ว่าลูกค้าต้องการบริการที่ใช้งานง่าย
ปลอดภัย และสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย ธนาคารจึงได้
ปรับปรุงฟังก์ชันบนโมบายแบงก์กึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ
ดังกล่าว เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการสมัครและการเข้าใช้งาน
ให้ง่ายขึ้น การพัฒนาฟีเจอร์เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรม
การสร้างทางลัดสำหรับสแกนชำระเงิน เป็นต้น การดำเนินการ
ดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กึ่ง
ธนาคารกรุงเทพที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของลูกค้า
อย่างแท้จริง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โมบายแบงก์กึ่งธนาคารกรุงเทพ



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บิวหลวงโฟน

ธนาคารจัดเก็บข้อมูลการใช้บริการบิวหลวงโฟน 1333
โดยลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ และฝากคำแนะนำ
หรือติชมได้ภายหลังจากจบการใช้บริการทั้งที่ผ่านระบบอัตโนมัติ
และทำผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ธนาคารจะนำผลการสำรวจ
ดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราการทำรายการ
ไม่สำเร็จ ปริมาณสายลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา บันทึกเสียงสนทนา
เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจในปี 2567 แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ
ในระดับที่ดีมาก โดยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์
บริการลูกค้าได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และมีความ
ประทับใจในบริการ ขณะที่ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ
สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกง่ายดาย ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก
ความมุ่งมั่นของธนาคารในการพัฒนาบริการบิวหลวงโฟนอย่างจริงจัง
และต่อเนื่อง

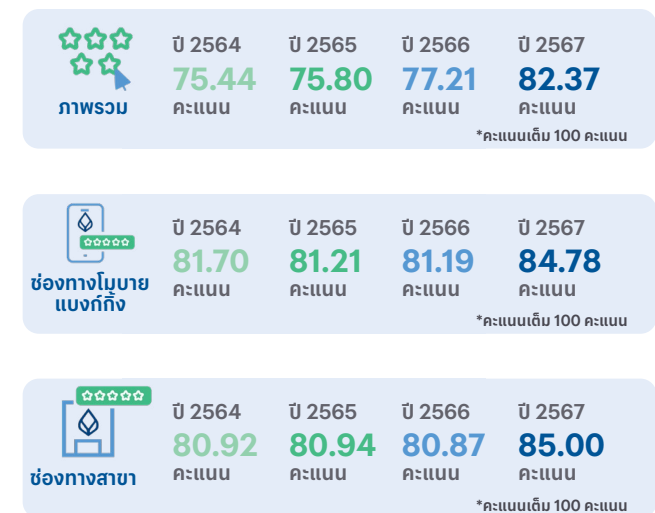
ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บิวหลวงโฟน ปี 2567



การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า
ที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นประจำในรูปแบบการสำรวจทาง
ออนไลน์ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประมาณ 1,000 คน ต่อการ
สำรวจ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการติดตามความคิดเห็นที่มี
ต่อธนาคารและธนาคารคู่แข่งโดยการทำวิจัยออนไลน์และการใช้
เครื่องมือ Social Listening Tool เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของ
ลูกค้าและบุคคลทั่วไป ทั้งในแง่บวกที่ดีซึ่งนำไปสู่การแนะนำบอกต่อ
ให้ใช้บริการของธนาคาร และในแง่ลบที่ควรปรับปรุงแก้ไข
ซึ่งอาจนำไปสู่การยุติการใช้บริการของธนาคาร

ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า





การจัดการข้อร้องเรียน

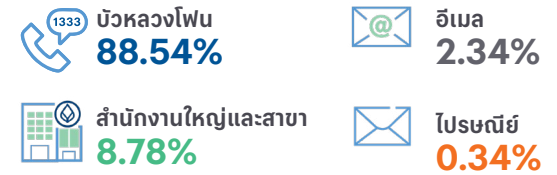
ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายสำหรับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ธนาคาร บัณฑิตหลวงโฟน สำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร แต่ละช่องทางจะมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียน และป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงานเพื่อสื่อสารต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา และเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม ธนาคารกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงระยะเวลาการให้บริการทางการเงินที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีความเป็นระบบและสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งมีการเปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการรายไตรมาสบนเว็บไซต์ธนาคาร



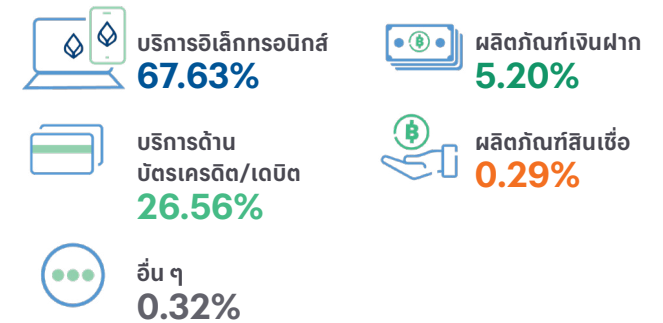
ในส่วนของการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานสาขา ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้จัดการสาขาส่งการแจ้งเตือนถึงข้อร้องเรียนโดยทันทีและต้องติดต่อลูกค้ากลับเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือยุติข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 2 วันทำการ โดยทีมคุณภาพบริการจะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ในปี 2567 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการของพนักงานสาขาที่ธนาคารสามารถยุติได้ตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 90 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ในขณะที่ข้อร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติจนเป็นที่พอใจของลูกค้าได้จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับจากทุกช่องทางการร้องเรียนจะถูกสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องและถูกรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเครื่องมือ Social Listening Tool มาใช้ในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นปัญหาของลูกค้าในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งได้จัดตั้งทีมงานเพื่อคอยติดตามความคิดเห็นใน App Store และ Google Play ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่อตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

ข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางรับข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียนแบ่งตามผลิตภัณฑ์และบริการ





การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในปัจจุบัน ภาคการธนาคารกำลังพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจมากขึ้นเรื่อย ๆ และข้อมูลได้กลายเป็นทรัพยากรสำคัญที่ธนาคารขาดไม่ได้ เทคโนโลยีและข้อมูลช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และสามารถปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็นำมาซึ่งความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า อีกทั้งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ต้นทุนการดำเนินงาน ตลอดจนความไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจัดให้มีการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีมาตรฐาน กระบวนการกำกับดูแลข้อมูลที่รัดกุม มาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร เพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าและธนาคารจากการรั่วไหลและสูญหายของข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดให้ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประเด็นความเสี่ยงหลักที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างรัดกุม ธนาคารวางกรอบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และกำหนดแผนการรับมือภัยไซเบอร์รูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้จัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร มีการกำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในระบบการให้บริการธนาคารทั้งระบบ พร้อมทั้งมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2567 ธนาคารได้รับรางวัล Best Performance Awards 2024 หน่วยงานที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ระดับดีเลิศ ประเภทหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าด้านความมั่นคงทางไซเบอร์จากเวที “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Award 2024” โดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ รางวัลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี



การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับการจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคาร



คณะกรรมการธนาคาร

มีหน้าที่ดูแลติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร



คณะกรรมการกำกับด้านความเสี่ยง

มีหน้าที่ดูแลติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์



คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติการทำงานของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ



หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ (CISO) ดังนี้

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



นโยบายและมาตรการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและกฎเกณฑ์ของทางการ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการรักษาข้อมูลสารสนเทศและรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศและความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปีเพื่อให้มีความทันสมัยและครอบคลุมเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ และในปี 2567 ธนาคารได้ปรับปรุงหลักการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงและการจัดการทรัพย์สินให้สอดคล้องกับกรอบทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ NIST Cybersecurity Framework 2.0 โดยเพิ่มเติมด้านการควบคุมการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในการใช้บริการระบบคลาวด์ และด้านความปลอดภัยจากการประมวลผลแบบควอนตัม ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยสำหรับระบบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงิน (BAHTNET) และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพและการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS) อีกทั้งกำลังอยู่ระหว่างการขอรับรองมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรชำระเงิน (PCI/DSS)

เพื่อรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลที่พนักงานสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ ธนาคารได้กำหนดระเบียบการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ การเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ติดตั้งระบบความปลอดภัยในอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมด มีการตรวจจับมัลแวร์บนอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการตรวจสอบข้อมูลรั่วไหลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อดำเนินการป้องกันเชิงรุก

การติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเฝ้าระวังเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการยกระดับความรุนแรงของเหตุการณ์และแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มีการติดตามและจัดการเหตุอย่างทันท่วงทีก่อนที่ความเสียหายจะลุกลาม นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ ในปี 2567 ธนาคารได้ส่งพนักงานเข้าร่วมการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก อีกทั้งได้ส่งพนักงานเข้าร่วมการแข่งขัน Cyber Combat 2024 ซึ่งจัดโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ภายใต้สถานการณ์จำลอง

กระบวนการติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

Tier
1

หน่วยงานเฝ้าระวัง มีหน้าที่ดูแลติดตามเหตุการณ์ทางไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบเหตุผิดปกติให้กักกันภัยคุกคามและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องใน Tier 2 รับทราบ

Tier
2

ผู้ดูแลระบบหรือผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุผิดปกติในเชิงลึก

Tier
3

หน่วยงานด้านความปลอดภัย มีหน้าที่ช่วยตรวจสอบเหตุผิดปกติในกรณีที่มีความซับซ้อน พร้อมทั้งวิเคราะห์เหตุและหาแนวทางการจัดการร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานที่พบเหตุการณ์ต้องสงสัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถรายงานเหตุการณ์ผ่านหน่วยงาน Service Desk ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ ในปี 2567 ธนาคารไม่พบกรณีการละเมิดความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศหรือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



การเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีการทดสอบและซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำ ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง โดยมีการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ใช้ในการซักซ้อมอยู่เสมอ และมีการนำผลการซ้อมดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2567 ธนาคารจัดซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 3 ครั้ง ประกอบด้วย การซักซ้อมภายในธนาคาร การซักซ้อมระดับภาคธนาคารโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคธนาคาร (TB-CERT) และการซักซ้อมระดับประเทศโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการสร้างสถานการณ์จำลองผ่านการจัดส่ง Phishing Email ที่มีหัวข้อและเนื้อหาแตกต่างกันตลอดทั้งปีให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อทดสอบความเข้าใจเกี่ยวกับ Phishing Email โดยธนาคารจะนำผลการทดสอบมาใช้สื่อสารเพื่อเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสังเกตและรับมือกับ Phishing Email ให้กับบุคลากรของธนาคารต่อไป

ธนาคารจัดให้มีการตรวจสอบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปีโดยหน่วยงานรับรองอิสระภายนอก ครอบคลุมการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการควบคุมเฉพาะระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้รับการปกป้องตามมาตรฐานและสามารถรับมือกับภัยคุกคามได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดกระบวนการจัดการช่องโหว่ พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานที่สำคัญและการทดสอบเจาะระบบเป็นประจำทุกปี

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์



ธนาคารสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคธนาคาร (TB-CERT) ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปันและวิเคราะห์ข้อมูล (FS-ISAC) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนำมาพัฒนาขีดความสามารถของธนาคารในการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ และในปี 2567 ธนาคารเข้าร่วมงานสัมมนาประจำปีด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์หัวข้อ “Tomorrow’s Cybersecurity in the Age of AI” จัดโดย TB-CERT



เพื่ออัปเดตความรู้และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในยุคที่เทคโนโลยี AI เข้ามามีบทบาทสำคัญ นอกจากนี้ ผู้บริหารของธนาคารยังได้ร่วมบรรยายแลกเปลี่ยนความรู้ในงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับกรรมการบริษัทในตลาดทุน “Capital Market Cyber Leaders 2024: Trust, Resiliency, Sustainability” จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และงานเสวนา “พนักก้าลังภาครัฐ ภาคเอกชน ผลักดัน Cloud Security สนับสนุนนโยบาย Cloud First Policy” จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)





การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันมิให้เจ้าของข้อมูลได้รับความเสียหายจากการถูกนำข้อมูลไปใช้แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ธนาคารได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและดูแลข้อมูล การให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล การจำแนกและจัดชั้นความลับของข้อมูลเพื่อกำหนดระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร และได้มอบหมายให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตั้งแต่การระบุความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง ไปจนถึงการควบคุมความเสี่ยง

การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลให้มีการควบคุมความเสี่ยงตามหลักแนวทางป้องกัน 3 ชั้น โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยสายตรวจสอบและควบคุมซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สังกัดหน่วยงานกำกับดูแล และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) เพื่อให้ทำหน้าที่ดูแลงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นำเสนอแนวทางการปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร



เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบายและมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีผลบังคับใช้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจของธนาคาร รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการภายนอก พร้อมทั้งกำหนดให้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารจัดทำคู่มือปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง พนักงานทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอาจส่งผลให้ถูกลงโทษทางวินัยไปจนถึงถูกเลิกจ้าง รวมถึงอาจมีความผิดทางอาญาหรือมีโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เจ้าของข้อมูลรับทราบถึงรายละเอียดการคุ้มครองข้อมูลและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ธนาคารได้เผยแพร่หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านทางเว็บไซต์ สาขา และช่องทางให้บริการธนาคารดิจิทัล เจ้าของข้อมูลสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลได้ที่สาขาหรือช่องทางบริการอื่น ๆ ของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล



นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หลักการสำคัญของการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



กลยุทธ์และกระบวนการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ
ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง

หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่
เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย



วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้
และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



บุคคลหรือหน่วยงานที่อาจได้รับ
การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
และระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล
ส่วนบุคคล



สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิต
ของข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการความยินยอม
ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการ
หรือให้บริการบุคคลภายนอก



การจัดทำและเก็บรักษารายการข้อมูลส่วนบุคคล



การรักษาความมั่นคงปลอดภัย
ของข้อมูลส่วนบุคคล



การตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดข้อมูล
ส่วนบุคคล



การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล



การดำเนินการเพื่อรองรับการใช้สิทธิ
ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง

ธนาคารจัดให้มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยธนาคารจัดทำหนังสือขอและให้ความยินยอมเพื่อแจ้งรายละเอียดแก่เจ้าของข้อมูลพิจารณาให้ความยินยอมก่อนหรือในขณะที่ทำการประมวลผลข้อมูล (การให้ความยินยอมดังกล่าวไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการให้บริการของธนาคาร) ธนาคารมีการติดตามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นตามที่กฎหมายอนุญาต เช่น เพื่อการตลาด การวิเคราะห์วิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ธนาคารมีสัดส่วนลูกค้าที่ให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นคิดเป็นร้อยละ 77 ของลูกค้าทั้งหมด



การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลมีความชัดเจน เป็นระบบระเบียบ และสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการดำเนินการที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางราชการและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการรายงานเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้หน่วยงานที่เผชิญเหตุใช้รายงานต่อผู้รับผิดชอบของหน่วยงานและจัดส่งให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

หน่วยงานที่เผชิญเหตุแจ้งเหตุ
ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อ
DPO โดยทันที

1

หน่วยงานที่เผชิญเหตุร่วมกับ
DPO พิจารณาผลกระทบต่อ
เจ้าของข้อมูล รวมทั้งประเมิน
ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2

ในกรณีที่ผลกระทบที่มี
นัยสำคัญต่อเจ้าของข้อมูลให้
DPO พิจารณาแจ้งเหตุต่อ
ทางการภายใน 72 ชั่วโมง
หลังจากที่ DPO ได้รับการยืนยัน
การเกิดเหตุและแจ้งเหตุต่อเจ้าของ
ข้อมูลแล้ว

3

หน่วยงานที่เผชิญเหตุเรียนรู้
บทเรียนที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่
ให้เกิดเหตุซ้ำในอนาคต

4



ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



dpo@bangkokbank.com



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

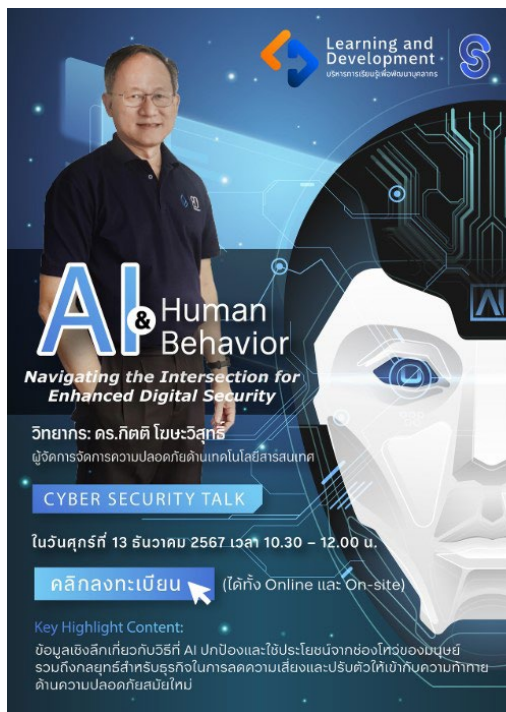
เจ้าของข้อมูลสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อได้รับการแจ้งเหตุ ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หากพบว่ามีการละเมิดเกิดขึ้นจริง ธนาคารจะดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามบทลงโทษที่ธนาคารกำหนดไว้ เยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสม และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ในปี 2567 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น 14 กรณี ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร 13 กรณี และผ่านหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ 1 กรณี ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารเป็นที่เรียบร้อย โดยไม่พบกรณีการละเมิดที่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญ



การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความเข้าใจที่ถูกต้องของพนักงานทุกคนเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เกิดขึ้นในองค์กร ธนาคารมีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

- กำหนดให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่จัดโดยธนาคารหรือหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- จัดทำหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงานเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรความตระหนักเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing Email และหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์
- กำหนดให้พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เฉพาะเจาะจงกับบทบาทของหน่วยงาน
- จัดโครงการ PDPA Awareness Campaign เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผ่านชุดข้อมูลความรู้ในรูปแบบบทความ จดหมายข่าว อินโฟกราฟิก และวีดิทัศน์ พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้ส่งคำถามถึง DPO



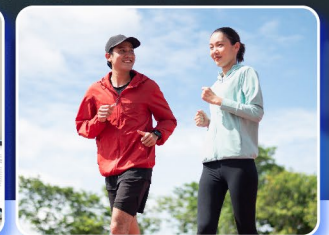
- สื่อสารข่าวสารความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567 มีการสื่อสารในหลากหลายหัวข้อ เช่น “Security Tips: ป้องกัน Link อันตรายในอีเมลด้วย Safe Links บน Microsoft Outlook”, “แจ้งเตือน! การระบาดของอีเมลเรียกค่าไถ่ หรือ Extortion Emails”, “Security News: ปรับจริง! กรณีตัวอย่างทำข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล” เป็นต้น
- จัดกิจกรรม Cybersecurity Talk เพื่อให้พนักงานนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน ในปี 2567 มีการจัดกิจกรรมในหัวข้อ “แฉยับ Web ลับสุด Dark (Dark web)”, “ไขข้อข้องใจกับ Security ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เก็บใน Database” และ “AI and Human Behavior: Navigating the Intersection for Enhanced Digital Security”
- จัดกิจกรรม Bangkok Bank Cybersecurity Day 2024 เพื่อให้ความรู้และสร้างความตื่นตัวในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยในงานมีการจัดสัมมนาเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ความรู้เรื่อง Ransomware และเทคนิคที่แฮกเกอร์ใช้หลอกลวง



ในปัจจุบัน พร้อมทั้งแนะนำพฤติกรรมที่ช่วยให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ ยังมีการจัดบูธกิจกรรมให้ความรู้และเล่นเกมตอบคำถามชิงรางวัล

- จัดกิจกรรม Cybersecurity Hero Season 1 เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มุ่งปรับพฤติกรรมของพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านกิจกรรมที่ให้พนักงานรายงานข้อมูล Phishing Email และภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่แอบอ้างเป็นธนาคาร เพื่อเก็บสะสมคะแนนแลกของรางวัล





การใส่ใจดูแลพนักงาน

การสร้างสรรค์ที่ทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีความปลอดภัย
เชื่อต่อการปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะต่อเนื่อง เติบโตความใฝ่ฝัน
ของพนักงานทั้งด้านการงานและส่วนตัว



การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน

ในปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกำลังเผชิญกับปัจจัยท้าทายหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และนวัตกรรม การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ความเสี่ยงอุบัติใหม่ต่าง ๆ หรือพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนดังกล่าว ธนาคารจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรไม่เฉพาะเป็นการจัดหาบุคลากรที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในปริมาณที่เพียงพอและพัฒนาบุคลากรเดิมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรในการปรับตัวที่ราบรื่นและทันเวลา สามารถแข่งขันและเติบโตได้ในระยะยาว ผ่านการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานควบคู่ไปกับการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ การจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง การกำหนดเส้นทางการเติบโตในอาชีพ การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และการกำหนดผลตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะความสามารถและผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างมั่นคง และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่เป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว

การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

ธนาคารมอบหมายให้สายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่ดูแล บริหารจัดการ และพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ โดยในปี 2567 ธนาคารมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานที่สำคัญ ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพเพื่อกันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธนาคารจัดการฝึกอบรมทักษะแห่งอนาคต เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ การใช้เครื่องมือทางดิจิทัล และการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สามารถวิเคราะห์ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปต่อยอดการทำงานในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐานผ่านโครงการ Tech Adoption Challenge Season 4 ภายใต้แนวคิด AI Empowerment ที่เน้นการใช้ปัญญาประดิษฐ์ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ เช่น Copilot AI Builder และ Microsoft Power Platform เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคิดค้นโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

การพัฒนาศักยภาพเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะที่มีอยู่ให้ดีขึ้น และการสร้างทักษะในอนาคตเพื่อปรับตัวเข้ากับการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมให้แก่พนักงานในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงานสินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง และรายปลีก กลุ่มพนักงานสินเชื่อต่างประเทศ และกลุ่มพนักงานที่อยู่ในหน่วยสนับสนุนที่สำคัญ ผ่านการจัดหลักสูตร ดังนี้

- **หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านสินเชื่อ**
เน้นพัฒนาทักษะการวิเคราะห์สินเชื่อ เช่น การวิเคราะห์งบกระแสเงินสด และการวิเคราะห์งบการเงินขั้นสูง
- **หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านการขายและการสร้างความสัมพันธ์**
เน้นยกระดับทักษะการขายและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านการจัดอบรมเกี่ยวกับการขายแบบให้คำปรึกษา การเจรจาต่อรองเชิงธุรกิจ การพูดคุยโน้มน้าว รวมทั้งการจัดทำคู่มือการขายให้กับพนักงานใหม่
- **หลักสูตรด้านภาวะผู้นำและทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คน**
เน้นการสร้างทักษะภาวะผู้นำที่สามารถนำตัวเองและผู้อื่นไปสู่จุดหมายขององค์กรและทักษะการบริหารจัดการคนและการพัฒนาภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความตระหนักรู้ในตนเอง การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในทีม เพิ่มความสุขให้คนรอบข้าง ส่งเสริมให้องค์กรเกิดผู้นำแบบรมณีย์อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันอย่างยั่งยืน

การพัฒนาศักยภาพตามแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ธนาคารมุ่งมั่นให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ESG ที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาสที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานและการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า



การดึงดูดพนักงาน

ธนาคารมีการดำเนินการเพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถให้มาร่วมงานกับธนาคาร ดังนี้

- การปรับภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย และการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารบรรยากาศการทำงานในธนาคารและวัฒนธรรมองค์กรไปยังกลุ่มผู้สมัครงานเป้าหมาย
- การปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการทำแบบทดสอบต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์
- การร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรม Career Explorer/ Career Roadshow ให้กับนักศึกษาในกลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นความสนใจให้ผู้สมัครกลุ่มเป้าหมายมาร่วมงานกับธนาคาร
- การจัดโครงการ Referral Program เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้เข้ามาทำงานกับธนาคาร โดยเน้นตำแหน่งงานที่สำคัญและตลาดมีความต้องการสูง
- การเปิดรับนักศึกษาฝึกงานที่กำลังศึกษาอยู่ในประเทศและต่างประเทศภายใต้โครงการ Bangkok Bank Student Internship Program โดยการฝึกงานจะเน้นการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบการเรียนเชิงรุกและการเรียนรู้โดยใช้การทำโครงการจริงเป็นฐานเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและนักศึกษาฝึกงานซึ่งอาจสนใจมาร่วมงานกับธนาคารในอนาคต
- การให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศแก่พนักงานและบุคคลภายนอกที่มีความสามารถ

การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพนักงานที่มีความสามารถสูง ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก พัฒนา และดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูงตั้งแต่ในระดับพนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหาร เพื่อสร้างความต่อเนื่องของการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญและเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นหัวหน้างานที่จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจต่อไปในอนาคต ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานความสามารถสูงจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน ศักยภาพ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคาร โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นเพศใด ธนาคารมีการจัดทำแผนการพัฒนาและแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานความสามารถสูงแต่ละกลุ่ม และเตรียมความพร้อมสำหรับการขึ้นเป็นผู้บริหารแห่งอนาคตที่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานความสามารถสูงได้แสดงศักยภาพของตนผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ อีกทั้งดูแลตอบแทนให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในตลาด เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานความสามารถสูงและต้องการดูแลรักษาไว้อย่างดีที่สุด

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดแนวทางและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงานประจำปีทั้งในระดับบุคคลและระดับทีม ผลการประเมินที่ได้นอกจากจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนแล้วยังถูกนำไปใช้ในการติดตามและกำหนดแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการทำงานภายในทีม ข้ามทีม หรือข้ามหน่วยงาน ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง

ธนาคารมีการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะเพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายหลักของธนาคาร โดยล่าสุด ธนาคารได้นำการประเมินรูปแบบใหม่มาใช้ในบางหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบหลายมิติเพื่อให้ครอบคลุมถึงมุมมองเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากผู้ที่เกี่ยวข้องแบบรอบด้าน การโค้ชและรับคำติชมเพื่อเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยถึงปัญหาและความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายตลอดจนแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน นอกจากนี้ ธนาคารได้นำกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปแบบที่คล่องตัวและยืดหยุ่นมาปรับใช้ โดยเน้นที่การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารืออย่างสม่ำเสมอ การให้ความเห็นหรือคำติชมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในที่สุด





กิจกรรมการให้ความรู้และการฝึกอบรม ที่สำคัญ

ในปี 2567 ธนาคารจัดโครงการฝึกอบรมหลากหลายเพื่อให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคปัจจุบันและทักษะแห่งอนาคต โดยมีโครงการที่สำคัญดังนี้

โครงการ Tech Adoption Challenge Season 4

ธนาคารได้จัดโครงการ Tech Adoption Challenge Season 4 ภายใต้แนวคิด AI Empowerment เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการเกิดการเรียนรู้และสามารถนำปัญญาประดิษฐ์และเครื่องมือ เช่น Copilot AI Builder และ Microsoft Power Platform มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และแก้ปัญหากระบวนการทำงานภายในธนาคาร โครงการดังกล่าวเป็นการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน ผู้เข้าร่วมจะได้รับการพัฒนาทักษะการเป็นนักพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ออกแบบนวัตกรรม ทักษะการนำเสนอ และทักษะการบริหารจัดการโครงการ โครงการดังกล่าวมีนักพัฒนา 178 คนจาก 43 ทีม มาร่วมสร้างโซลูชันใหม่ให้แก่ธนาคาร หกนักพัฒนาในโครงการ Tech Adoption Challenge Season 4 มาขยายผลสู่การปฏิบัติงานจริง คาดว่าจะสามารถสร้างผลกระทบทางธุรกิจให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ลดเวลาการทำงานได้มากกว่าร้อยละ 84 2. ลดการใช้กระดาษ 3,351,673 แผ่น ซึ่งเทียบเท่ากับการลดปริมาณการตัดต้นไม้ 285 ต้น หรือลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกกว่า 19 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ และ 3. ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างนักพัฒนาจากภายนอกได้ประมาณ 10 ล้านบาทต่อปี



โครงการ Knowledge Day Forum 2024



โครงการ Knowledge Day Forum จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความรู้และเพิ่มทักษะต่าง ๆ แก่พนักงานที่เข้าร่วมอบรม รวมถึงช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยในปี 2567 เน้นเรื่องการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลในองค์กร รวมทั้งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า



ผู้เข้าร่วมในโครงการ
Knowledge Day Forum 2024
รวม
ทั้งสิ้น **1,642 คน**

การจัดอบรมในปีนี้ประกอบด้วย 6 หลักสูตร ดังนี้

1. AI - Your Everyday Companion กับ Copilot Pro: การเรียนรู้จากกรณีตัวอย่างของการนำเครื่องมือไปใช้งานจริงภายในธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานของตนได้ดียิ่งขึ้น	ผู้เข้าร่วม (คน) 680
2. From Insight to Performance with AI & Data: การให้ความรู้เกี่ยวกับการทำความเข้าใจลูกค้าแบบเจาะลึกผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่โดยใช้ข้อมูลเป็นฐานการคิดและวิเคราะห์ การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการตลาด การใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น Predictive Intelligence Data-Driven Insights และ Generative AI Assistants และการเรียนรู้จากกรณีศึกษาของบริษัทชั้นนำในภาคการเงินและการธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ผู้เข้าร่วม (คน) 294
3. Global Trends of AI for the Future: การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวโน้มของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในอนาคตและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน กรณีศึกษาของการนำไปใช้ในภาคการเงินและการธนาคาร เช่น การตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล การปรับปรุงบริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และการตรวจจับทุจริต	ผู้เข้าร่วม (คน) 178
4. Collaborate Seamlessly Unlocking the Power of Microsoft Loop for Banking Teams: การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Microsoft Loop เพื่ออัปเดตข้อมูลและสื่อสารให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการโปรเจกต์อย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้เข้าร่วม (คน) 218
5. Meta Commerce and its Business Opportunities: การเรียนรู้เกี่ยวกับ Metaverse ที่กำลังสร้างการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจ ผ่านการเล่าที่มาพร้อมทั้งยกตัวอย่างเทคโนโลยี เช่น กรณีศึกษา Meta Commerce ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เห็นถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่กำลังขับเคลื่อนเข้าใกล้ตัวเรามากขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดจนผลกระทบของ Meta Commerce ต่อเศรษฐกิจและสถาบันการเงิน	ผู้เข้าร่วม (คน) 138
6. AI - Driven Green Finance - Transforming Sustainability in Banking: การเรียนรู้วิธีการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และตัวอย่างการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้าน ESG ในองค์กร	ผู้เข้าร่วม (คน) 134



โครงการ Leadership Symposium 2024

โครงการ Leadership Symposium 2024 จัดขึ้นเพื่ออัปเดตแนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และพัฒนาทักษะของผู้นำทั้งด้านใจและด้านงานในระดับหัวหน้างานและพนักงาน ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาภาวะผู้นำมาให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการบริหารทีมงานที่มีความหลากหลาย การสร้างความไว้วางใจและการโน้มน้าวเพื่อนำไปสู่การประสานงานภายในสายงานและระหว่างสายงาน การสร้างความเข้าใจถึงภาวะผู้นำของตนเอง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และการพัฒนาด้านจิตใจสำหรับหัวหน้างานและพนักงาน มีผู้เข้าร่วมอบรม 1,511 คน

โครงการผู้บริหารทดแทน RM Management Trainee และ ARM / SRO Management Trainee สำหรับสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

ธนาคารได้จัดโครงการผู้บริหารทดแทนฯ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ในสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก โดยเน้นการพัฒนาทักษะสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ และด้านสินเชื่อ โดยอาศัยการเรียนรู้แบบผสมผสาน ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริงร้อยละ 70 การเรียนด้วยตนเองร้อยละ 20 และการเรียนแนวใหม่ร้อยละ 10 ของเวลาเรียนทั้งหมด ผู้ร่วมโครงการทุกคนจะได้รับการประเมินศักยภาพก่อนเริ่มเรียน เพื่อนำผลไปใช้วางแผนและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละคน และหลังจากที่จบโครงการแล้ว ทุกคนจะได้รับการประเมินศักยภาพอีกครั้ง เพื่อให้สายงานต้นสังกัดนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาพนักงานต่อไป ในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 67 คน

โครงการ Supervisor as a Talent Manager

ธนาคารจัดโครงการ Supervisor as a Talent Manager ให้กับหัวหน้างานของพนักงานความสามารถสูงอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูด รักษา และพัฒนาพนักงานความสามารถสูงให้เติบโตไปพร้อมกับธนาคารในระยะยาว โครงการดังกล่าวเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการและดูแลพนักงานในยุคปัจจุบัน อีกทั้งมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับหัวหน้างานที่มีความสนใจเรื่องการดูแลและบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงในเชิงลึก เช่น ทักษะการโค้ช และการให้ข้อเสนอแนะ การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างความผูกพันกับองค์กร ในปี 2567 มีหัวหน้างานของพนักงานความสามารถสูงเข้าร่วมกว่า 80 คน ซึ่งมีส่วนช่วยให้อัตราการลาออกของพนักงานความสามารถสูงลดลงร้อยละ 0.29 และอัตราการลาออกของพนักงานความสามารถสูงที่เตรียมเป็นผู้บริหารระดับต้นลดลงร้อยละ 1.51 เทียบกับปี 2566



หัวหน้างานของพนักงานความสามารถสูง
เข้าร่วมกว่า **80 คน**



อัตราการลาออกของ
พนักงานความสามารถสูง
ลดลง **0.29%**

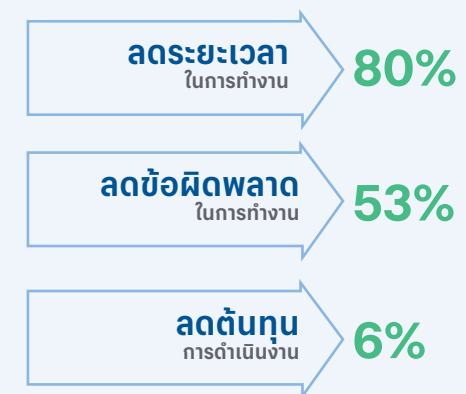


อัตราการลาออกของพนักงาน
ความสามารถสูงที่เตรียมเป็นผู้บริหารระดับต้น
ลดลง **1.51%**

โครงการ Digital Talent

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของธนาคาร โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานความสามารถสูง ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ Digital Talent ขึ้น เพื่อให้พนักงานความสามารถสูงสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างสรรค์นวัตกรรม ในปี 2567 ธนาคารได้จัดหลักสูตรอบรมย่อยภายใต้โครงการ Digital Talent จำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่ 1. Power Apps/Power Automate 2. Power BI 3. AI Builder และ 4. Data Analytics ซึ่งเน้นการลงมือปฏิบัติจริง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำข้อมูลและการนำข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลแล้วมานำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่ายผ่านการมองเห็น การสร้าง AI Prompts และการบูรณาการปัญญาประดิษฐ์เข้ากับ Power Apps เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเขียนโค้ดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ มีพนักงานความสามารถสูงเข้าอบรมกว่า 200 คน ส่วนใหญ่ได้นำความรู้กลับไปใช้ในการทำงาน อีกทั้งยังนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อให้กับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

การอบรมหลักสูตรย่อย Power Apps/Power Automate
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงาน เช่น





การดูแลสวัสดิการและ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

พนักงานคือหัวใจขององค์กร การดำเนินงานต่าง ๆ จะไม่สามารถสำเร็จได้หากปราศจากความร่วมมือของพนักงาน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม การดูแลด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย และการดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จะส่งผลทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีที่เพิ่มความรักความผูกพันต่อธนาคาร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารเติบโตและมีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกันการเลือกปฏิบัติ การจัดสรรสวัสดิการที่ไม่เหมาะสมและเพียงพอ การละเลยไม่เอาใจใส่ในสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยของพนักงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง อัตราการลาออก การเจ็บป่วย และการบาดเจ็บจากการทำงานสูงเกินควร ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง ซึ่งจะทำให้องค์กรมีต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้น มีขีดความสามารถในการแข่งขันลดลงและในที่สุดแล้ว อาจไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ ด้วยความสำคัญดังกล่าว ธนาคารจึงกำหนดให้การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานและติดตามอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

คำตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์

ธนาคารกำหนดคำตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์แก่พนักงาน¹ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศอายุ ศาสนา และเชื้อชาติของพนักงาน นอกจากนี้การกำหนดคำตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ต้องสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ และสามารถแข่งขันได้กับธนาคารพาณิชย์ชั้นนำอื่น ๆ ในประเทศไทย ธนาคารมีการทบทวนการจัดสรรคำตอบแทนสวัสดิการ และผลประโยชน์ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พร้อมร่วมสร้างสรรค์งานต่าง ๆ กับธนาคารในระยะยาว

คำตอบแทน

ธนาคารกำหนดคำตอบแทนของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ทักษะ ประสบการณ์ หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อจูงใจให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถและสร้างผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงถึงขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง เช่น บริเวณพื้นที่เสี่ยงชายแดนภาคใต้ เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารจึงได้จ่ายเงินคำตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สวัสดิการเงินกู้

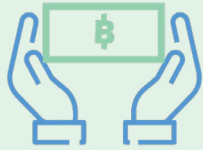
ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้ของพนักงานที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษพร้อมเงื่อนไขการผ่อนชำระที่ยืดหยุ่น เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมทั้งช่วยผ่อนคลายความกังวลและแบ่งเบาภาระทางการเงินของพนักงานและครอบครัว สวัสดิการเงินกู้ดังกล่าวครอบคลุมเงินกู้เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ต่อเติม และปรับปรุงที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ การศึกษาบุตร การรักษาพยาบาลของสมาชิกครอบครัว ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพ การศึกษาต่อระดับปริญญาโท การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากบุคคลภายนอก และกรณีฉุกเฉินจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทั้งนี้ การอนุมัติสวัสดิการเงินกู้ดังกล่าวจะพิจารณาถึงหนี้สินเดิมที่มีอยู่และความสามารถในการชำระเงินกู้ของพนักงานด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้สินล้นพ้นตัว

สิทธิประโยชน์

ธนาคารจัดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน ครอบคลุมทั้งสิทธิประโยชน์ที่นายจ้างต้องจัดให้ตามกฎหมาย และสิทธิประโยชน์ที่ธนาคารให้เพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถดำรงชีพได้ตามฐานะและคุณภาพชีวิตที่ดี

¹ พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดระยะเวลา

หมายเหตุ: นอกจากพนักงานแล้ว ธนาคารยังมีงานจ้างผู้ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา ซึ่งได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงาน ยกเว้นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินเกษียณอายุ สวัสดิการเงินกู้ เงินสงเคราะห์บุตร



เงินสงเคราะห์และเงินช่วยเหลือ

- เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตรตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- เงินสงเคราะห์บุตรพนักงานตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด¹ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร และช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถเข้าถึงสถานบริการรับดูแลเด็กที่มีคุณภาพได้ในขณะที่พนักงานที่เป็นผู้ปกครองปฏิบัติงาน
- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือที่เจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้านให้แก่พนักงานที่ได้รับคำสั่งให้โยกย้ายไปประจำหน่วยงานหรือสาขาในต่างจังหวัด



กองทุน

- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อส่งเสริมการออมเงินและสร้างความมั่นคงหลังเกษียณให้แก่พนักงาน²
- กองทุนเงินทดแทน
- กองทุนประกันสังคม
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาคารกรุงเทพ



การลาคลอด / การลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

- สิทธิลาคลอดโดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 98 วัน (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ 45 วัน) และหลังใช้สิทธิลาคลอดแล้ว พนักงานหญิงจะได้สิทธิในการกลับมาทำงานในตำแหน่งเดิมหรือในตำแหน่งที่ได้รับค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่าเดิม
- สิทธิการลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตรและบุตรโดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 5 วัน (กฎหมายแรงงานไม่ได้ให้สิทธิดังกล่าว แต่ธนาคารให้สิทธิดังกล่าวแก่พนักงาน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด)



การลาป่วย

- สิทธิในการลาเพื่อไปปฏิบัติกิจธุระจำเป็น เช่น ติดต่อนายงานราชการ เข้าร่วมพิธีทางศาสนาที่สำคัญ ดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เจ็บป่วย เป็นต้น พนักงานสามารถใช้สิทธิลาโดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 15 วัน (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ 3 วัน)



การลาป่วย

- สิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 90 วัน (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้สูงสุด 30 วัน)



ห้องคุณแม่

- สถานที่ที่จัดไว้สำหรับพนักงานที่มีบุตรแรกเกิดให้สามารถปฏิบัติภารกิจคุณแม่ได้อย่างสะดวก³ ในห้องมีอ่างล้างมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน รวมถึงตู้แช่น้ำนม ซึ่งมีแม่บ้านดูแลทำความสะอาดเป็นประจำทุกสัปดาห์ ประตูเข้าห้องเป็นระบบแบบใช้รหัสเฉพาะบุคคลเพื่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ



สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ

- สถานที่ออกกำลังกาย
- ประกันชีวิตกลุ่ม
- การรักษาพยาบาล บริการวัคซีนไข้หวัดใหญ่ และการตรวจสุขภาพประจำปี

¹ ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรพนักงานให้บุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

² พนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน และธนาคารสมทบเงินกองทุนให้ในอัตราร้อยละ 6.75-8.75 ของเงินเดือน ขึ้นกับอายุงานของพนักงาน สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง ณ สิ้นปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 93 ของพนักงานทั้งหมด

³ ธนาคารให้สิทธิในการหยุดพักเพื่อปฏิบัติภารกิจโดยไม่ถือเป็นการขาดชั่วโมงการทำงาน



การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและค่านิยมของคนรุ่นใหม่ได้ผลักดันให้เกิดการพัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ธนาคารได้ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล และระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวในการทำงานนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ในบางสายงาน ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ตามที่ได้ตกลงกับผู้บังคับบัญชา และในบางตำแหน่งงาน เช่น ที่ปรึกษาบุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยบริการสุขภาพของธนาคาร ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบพาร์ทไทม์ได้ และธนาคารยังอนุญาตให้พนักงานแต่งชุดลำลองได้ในวันศุกร์ เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความผ่อนคลายมากขึ้น

บริการสุขภาพ

ธนาคารตั้งหน่วยบริการสุขภาพขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลและให้บริการด้านสุขภาพแก่พนักงานแบบครบวงจร โดยมีบริการเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ดังนี้

บริการด้านการตรวจรักษาและการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

- **การรักษาพยาบาลภายในธนาคาร**
การจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล มาให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายที่ “บริการสุขภาพ” ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่สีลม
- **บริการตรวจสุขภาพประจำปี**
การจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน ครอบคลุมการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน ระบบการทำงานของตับและไต การตรวจไฟฟ้าคลื่นหัวใจ



การเอกซเรย์ปอด และการตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบี ทุก 3 ปี นอกจากนี้ พนักงานชายที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป สามารถรับการตรวจประเมินความเสี่ยงมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงได้รับสิทธิการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกและมะเร็งเต้านม โดยสามารถเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

- **บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ ชนิด 4 สายพันธุ์**
การจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ที่มีการแพร่ระบาดตามฤดูกาลให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปีตามจุดให้บริการที่กำหนด
- **การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม และการออกหนังสือส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล**
พนักงานที่เข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลภายนอกหรือเข้ารับบริการด้านทันตกรรม สามารถเบิกค่าตรวจและค่ายาได้ที่บริการสุขภาพตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล พนักงานสามารถขอหนังสือส่งตัวกับบริการสุขภาพได้ โดยธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการช่วยลดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน



บริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียด

ความเครียดจากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการทำงานในยุคปัจจุบัน มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน บริการสุขภาพจึงจัดให้มีจิตแพทย์ ออกตรวจสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และในกรณีที่พนักงานไปใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตจากสถานพยาบาลภายนอก พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ บริการสุขภาพได้นำบริการ “iSTRONG Mental Health” เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการบริการให้คำปรึกษาและพูดคุยปัญหา ด้านสุขภาพจิตของพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีนักจิตวิทยาและนักจิตบำบัดที่มากประสบการณ์มารับฟังเรื่องราวปัญหา ให้กำลังใจ และร่วมหาแนวทางการแก้ไขหรือทางออกที่ดีที่สุดให้กับพนักงาน บริการดังกล่าวเป็นพื้นที่ปลอดภัยในการดูแลรักษาสุขภาพจิตของพนักงาน ข้อมูลการพูดคุยปรึกษาจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยหรือรายงานต่อธนาคาร

การให้ความรู้และจัดอบรมด้านสุขภาพ

บริการสุขภาพจัดทำบทความให้ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ โรคระบาดตามฤดูกาล และคำแนะนำในการดูแลสุขภาพกายและใจให้แข็งแรง โดยจัดให้มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในธนาคารเป็นประจำ อีกทั้งมีการจัดบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางป้องกันหรือหลีกเลี่ยงการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ แก่พนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยฟื้นคืนชีพและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ เพื่อให้พนักงานสามารถช่วยเหลือตนเองและบุคคลอื่นในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องก่อนที่ผู้ป่วยจะถูกนำส่งถึงโรงพยาบาล ช่วยเพิ่มโอกาสในการรักษาฟื้นฟูหรือโอกาสรอดชีวิตของผู้ป่วย

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อสวัสดิภาพของผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานของธนาคาร ลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อหรือปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคารธนาคารได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของธนาคาร ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วยคณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคารต่าง ๆ



คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากหลายหน่วยงาน เช่น กำกับดูแลสายทรัพยากรบุคคล บริการสุขภาพ ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน บริหารแรงงานสัมพันธ์ และทีมงานด้านความยั่งยืน เป็นต้น คณะทำงานฯ มีหน้าที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การระบุและประเมินความเสี่ยงหรือสิ่งบ่งชี้อันตรายในสถานที่ทำงาน การกำหนดมาตรการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม การกำหนดแผนปฏิบัติการ และเป้าหมายเชิงปริมาณ การขับเคลื่อนและติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังดูแลและติดตามการทำงานของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคารต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด คณะทำงานฯ มีการประชุมเป็นรายไตรมาสและรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลรับผิดชอบรับทราบทุกครั้ง





• คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคาร มีหน้าที่ขับเคลื่อน กำกับดูแล และส่งเสริมความปลอดภัยในอาคารต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้รับทราบหรือแนะนำแนวทางการดำเนินงานขั้นต่อไป และคณะกรรมการฯ รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบเมื่อเกิดกรณีพนักงานบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือพบสิ่งบ่งชี้ความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงาน

การประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารจัดให้มีการประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงและสิ่งชี้บ่งอันตรายที่สำคัญ กำหนดมาตรการควบคุมหรือลดความเสี่ยงที่เหมาะสม และกำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานเป็นประจำ การเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงานต่าง ๆ การออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศในอาคารอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งรวมถึงการจัดสถานที่ทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้านอัคคีภัย ธนาคารจัดจ้างผู้รับเหมาและผู้ตรวจสอบ

ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะให้ตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานภายในอาคารเป็นประจำทุกปี ซึ่งรวมถึงการตรวจความปลอดภัยของตัวอาคารระบบไฟฟ้าระดับเสียงและคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในประเทศ ตลอดจนมาตรฐานสากล เช่น Singapore Standard SS544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings นอกจากนี้ ในกรณีที่พนักงานเกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ธนาคารจะดำเนินการสอบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุจัดการแก้ไข และกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันที่เหมาะสมต่อไป

การดำเนินงานเพื่อเตรียมรับและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

ธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการและจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งจัดให้มีแผนการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปีในพื้นที่อาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภายในอาคารเบื้องต้นให้แก่พนักงานใหม่ทุกคน เช่น การใช้อุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละชนิด ขั้นตอนการอพยพหนีไฟ และช่องทางในการรับแจ้งเหตุไฟไหม้ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของธนาคาร รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาคาร



การอบรมหลักสูตรความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ปี 2567	จำนวนชั่วโมงอบรมทั้งหมด
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร	600
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน	696
หลักสูตรอบรมการดับเพลิงขั้นต้น	1,410



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
การประเมินความเสี่ยงด้าน
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



การเตรียมความพร้อมให้พนักงานก่อนเกษียณ และการดูแลพนักงานหลังเกษียณ

การเตรียมความพร้อมให้พนักงานก่อนเกษียณ

ธนาคารจัดให้มีการบรรยายให้ความรู้แก่พนักงานที่ใกล้วัยเกษียณ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้ชีวิตหลังเกษียณอย่างมีความสุข ครอบคลุมประเด็นสำคัญหลากหลาย เช่น การวางแผนจัดการเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเลือกนโยบายการลงทุน การคงเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การรับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิประโยชน์ทางภาษีของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับผู้เกษียณ และการบริหารเงินหลังเกษียณ นอกจากนี้ ธนาคารจัดงานปัจฉิมนิเทศให้แกพนักงานผู้เกษียณอายุเป็นประจำทุกปี เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติและให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตหลังเกษียณ เช่น การจัดการชีวิตหลังเกษียณให้มีความสุข สิทธิการรักษาพยาบาลของธนาคาร สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบำนาญบำนาญชราภาพ ประกันสังคม เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สวัสดิการอื่น ๆ ของภาครัฐ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณ เป็นต้น



การดูแลพนักงานหลังเกษียณ

ด้วยตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของพนักงานที่กำลังจะเกษียณ ซึ่งได้อุทิศตนทำงานสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคารมายาวนาน ธนาคารจึงจัดให้มีกิจกรรมปัจฉิมนิเทศประจำปีเพื่อประกาศเกียรติคุณ และในปี 2567 ธนาคารได้มอบของที่ระลึกพร้อมเงินช่วยเหลือเฉพาะกาลให้แกพนักงานเกษียณอายุตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดคนละ 200,000 บาท อีกทั้งให้สิทธิการรักษาพยาบาลและรับยาที่บริการสุขภาพแก่พนักงานเกษียณอายุที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ

ธนาคารให้การสนับสนุนชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณของธนาคารได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์ในโอกาสอันสำคัญ เช่น งานปีใหม่ งานวันสงกรานต์ และงานกฐินพระราชทาน และเพื่อร่วมกันช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนสมาชิกและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร รวมถึงสิทธิการรักษาพยาบาลและรับยาที่บริการสุขภาพของธนาคาร และเงินช่วยเหลือค่าฌาปนกิจ จำนวน 5,000 บาท นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาตรี โสภณพนิช ขึ้นเพื่อช่วยเหลืออดีตพนักงานที่มีความเดือดร้อนทางการเงินหลังเกษียณ โดยการให้เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงหรือถึงแก่กรรม และการให้ทุนการศึกษาบุตร





การจ้างพนักงานที่เกษียณแล้ว

ในปี 2567 ธนาคารจัดโครงการจัดจ้างพนักงานที่เกษียณแล้ว “60 YOUNG WOW” ขึ้น 2 รอบ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เกษียณแล้วแต่ยังมีแรงจูงใจในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง ต้องการสร้างคุณค่าให้กับตนเองและธนาคาร และอยากมีรายได้หลังเกษียณ สามารถกลับเข้ามาปฏิบัติงานในฐานะลูกจ้างตามสัญญาในตำแหน่งที่เปิดรับในช่วงเวลานั้น โดยจะได้ค่าจ้างและสวัสดิการตามที่ระบุในสัญญาจ้างของแต่ละตำแหน่ง



รับด่วน! หลายอัตรา

เปิดรับสมัครพี่ๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เกษียณแล้ว แต่ยังมีไฟ สนใจงานบริการของธนาคาร และอยากมีรายได้ไว้ใช้หลังเกษียณ

ปฏิบัติงานส่วนสมาชิกบัตรใหม่

สังกัดสายบัตรเครดิต (สัญญาจ้าง 6 เดือน)

คุณสมบัติ

- ✓ พี่ๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เกษียณแล้ว
- ✓ มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
- ✓ สามารถใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น พิมพ์ข้อมูลได้

รายได้และสวัสดิการ

- ✓ เงินเดือน 30,000 บาท/เดือน
- ✓ วันหยุด/วันลาพักผ่อน
- ✓ ค่ารักษาพยาบาล/ตรวจสุขภาพประจำปี

สถานที่ปฏิบัติงาน

ธนาคารกรุงเทพ สาขาสะพานเหลือง
ปฏิบัติงาน วันจันทร์ - วันศุกร์
เวลา 8:30 - 17:00 น.




การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารทำการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ทุกปี ครอบคลุมคำถามที่เกี่ยวข้องกับ จุดประสงค์และแรงบันดาลใจในการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความสุขในการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน และผลตอบแทน ในปี 2567 ธนาคารตั้งเป้าหมายระดับความผูกพันของพนักงานไว้ที่ ร้อยละ 70 อย่างไรก็ดี ผลการสำรวจพบว่าระดับความผูกพันอยู่ที่ร้อยละ 65 ธนาคารจะทำการวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางการปรับปรุงเพื่อยกระดับความผูกพันให้ได้ตามเป้าหมายต่อไป



การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม



การดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม ปลุกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ ควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ



การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถบริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธนาคารยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ผ่านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น มีผลประโยชน์ที่เกื้อหนุนกันในระยะยาว สามารถสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างยาวนาน



นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานของการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ พร้อมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและระดับประเทศ ธนาคารมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารครอบคลุมเรื่องการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ โดยธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวเป็นประจำ เพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของทางการและแนวปฏิบัติที่ดี ดูแลให้มีการนำหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และกลยุทธ์ทางธุรกิจ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีอำนาจอนุมัติกลยุทธ์ แผนธุรกิจ และนโยบายต่างๆ ของธนาคาร และยังมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการกำกับดูแลกิจการ



คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแล การดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารประกอบด้วย 5 คณะ ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และการพิจารณาเรื่องอื่น ซึ่งกำหนดให้ต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร
- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีหน้าที่สอบทานให้มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอสอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการตรวจสอบ สอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของธนาคาร สอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดของทางการ ตลอดจนพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร



- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** มีหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหากรรมการระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งดังกล่าวต่อคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นรวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่ให้แก่กรรมการ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป
- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่กำกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร
- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ** มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน โดยการดูแลให้มีการนำหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติ การพิจารณากลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร และการให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

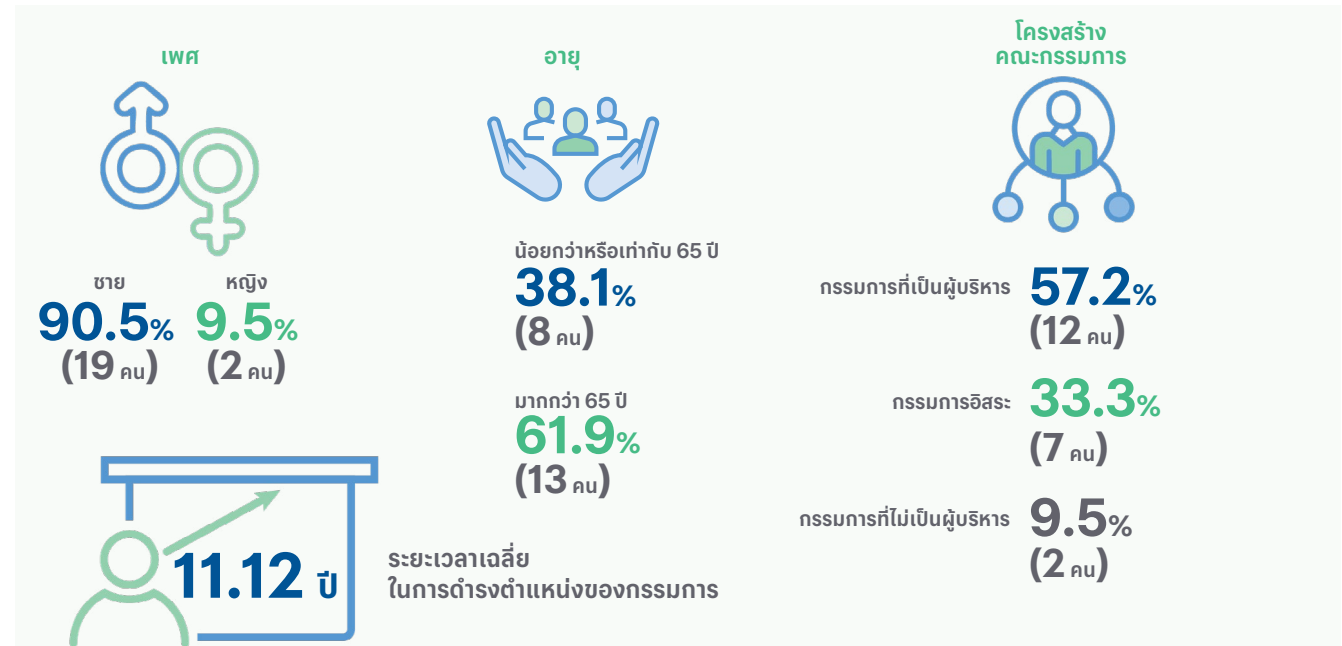
ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน และแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคาร ฝ่ายจัดการมีหน้าที่บริหารงานและขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และบรรลุปเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ตลอดจนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการยังมีหน้าที่ดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารมีโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบที่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคารและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ธนาคารกำหนดให้มีสัดส่วนกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการธนาคารทั้งหมด และกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน (ก.ล.ต.) ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยใช้ตารางทักษะการทำงาน รวมถึงพิจารณาจากประสบการณ์ทำงาน และคุณสมบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ธนาคารจะเสนอชื่อบุคคลที่ผ่านการพิจารณาต่อธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความเห็นชอบก่อนการเสนอขออนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

(ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2567)





ทักษะและ ความชำนาญ



	การเงิน/ การธนาคาร	การจัดการกลยุทธ์	การจัดการ ความเสี่ยง	ผู้นำ	กฎหมาย	บริหารธุรกิจ	เศรษฐศาสตร์	การจัดการองค์กร/ การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร	การจัดการ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ความรับผิดชอบต่อสังคม	ความยั่งยืน
จำนวน (คน)	14	4	4	14	3	4	3	9	3	1	2	1

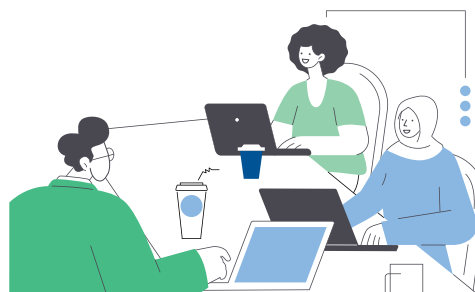
การส่งเสริมความหลากหลายของ คณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญกับคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย เนื่องจากเชื่อมั่นว่าช่วยให้คณะกรรมการมีมุมมองที่แตกต่าง กว้างขวาง และครอบคลุมทุกมิติที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของธนาคาร อันจะนำมาซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ และผลประโยชน์ที่ดีในระยะยาว ธนาคารจัดทำนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการ เพื่อเป็นหลักในการในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกกรรมการธนาคาร โดยกำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนต้องพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการโดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ การศึกษา เพศ อายุ และวัฒนธรรม รวมทั้งมีการพิจารณาบทบาทความเหมาะสมของโครงสร้าง ขนาด และความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

การเสริมสร้างประสิทธิภาพของ คณะกรรมการธนาคาร

การประชุมคณะกรรมการ

กรรมการทุกท่านมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการทุกครั้งหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี อันเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน พร้อมกำหนดนัดหมายการประชุมรอบปีไว้ล่วงหน้า โดยเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้แจ้งวันนัดประชุมในรอบปีให้กรรมการทราบเพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาเข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพรียง เลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมวาระและเอกสารประกอบให้แก่กรรมการเป็นการล่วงหน้าก่อนการประชุมแต่ละครั้ง เว้นแต่วาระที่มีความจำเป็นเร่งด่วน



การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการ

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้กรรมการได้มีโอกาสทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา และนำผลการประเมินมาพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธนาคารโดยรวม การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองของคณะกรรมการ ทั้งคณะและกรรมการรายบุคคล
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการท่านอื่น โดยใช้วิธีประเมินแบบไขว้

เลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งและรวบรวมแบบประเมิน พร้อมทั้งนำส่งให้แก่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อทำการประมวลผล สรุป และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายความหลากหลายของ
คณะกรรมการธนาคาร



การพัฒนากรรมการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ของกรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยการสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคาร เช่น หลักสูตร Director Certification Program และหลักสูตร Director Accreditation Program ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อีกทั้งยังสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร

การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารในปี 2567



ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการธนาคาร

จำนวน **12 ครั้ง**

โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมการประชุม



มากกว่า **75%**

ของจำนวนการประชุมทั้งหมดในรอบปี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย



ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุม
ของคณะกรรมการธนาคาร

เท่ากับ **95.58%**

ของจำนวนการประชุมทั้งหมดในรอบปี



ผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร

โดยรวมอยู่ในระดับ **“พอใจ”**



กรรมการธนาคารเข้าร่วมการอบรมและสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การกำกับดูแลกิจการ การจัดการความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และความยั่งยืน



ธนาคารจัดงาน Executive Roundtable หัวข้อ **“การปรับตัวความจำเป็นของภาคธุรกิจ พลิกวิกฤตสิ่งแวดล้อมสู่โอกาส”** โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภาครัฐและเอกชนมาเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กรรมการและผู้บริหารของธนาคารในเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มาตรการลดก๊าซเรือนกระจก และการปรับตัวของภาคธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดคำตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยใช้แบบประเมินที่จัดทำขึ้นตามแนวทางของแบบประเมิน CEO ที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารแล้ว หัวข้อหลักในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ความเป็นผู้นำ การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ เป็นต้น ประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้แจ้งผลการประเมินให้ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่รับทราบ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่พิจารณา กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ รองผู้จัดการใหญ่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ไปจนถึงประธานกรรมการบริหาร เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณา การกำหนดค่าตอบแทนจะเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และผลปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละท่าน เช่น ตัวชี้วัดด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร อัตรากำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ การเติบโตของรายได้ การเติบโตของสินเชื่อ คุณภาพของสินทรัพย์ ความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารค่าใช้จ่าย ตลอดจนตัวชี้วัดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินและบริษัทชั้นนำอื่นๆ ในประเทศไทย เช่น ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นโดยรวม



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มีความเข้าใจและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอย่างเคร่งครัดจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ธนาคารมีการสื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติไปยังกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน อีกทั้งยังสนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนเข้าเรียนหลักสูตรต่างๆ ที่ช่วยเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จรรยาบรรณธุรกิจ การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องของธนาคารสะท้อนให้เห็นได้จากการได้รับผลการสำรวจตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2567 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยในระดับ **“ดีเลิศ”**





จริยธรรมทางธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย เสริมภาพลักษณ์ที่ดีนำมาซึ่งการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ในทางกลับกันการดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรมย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง สันคลอนความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย และลดทอนโอกาสการเติบโต ธนาคารยึดถือแนวทางการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยการสร้างความตระหนักรู้และจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับชั้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุดจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



จรรยาบรรณธุรกิจและจรรยาบรรณพนักงาน

ธนาคารกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นแนวทางการดำเนินงานให้แก่กรรมการและพนักงานของธนาคาร โดยทุกคนได้ลงนามรับทราบและผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาจ้าง ธนาคารกำหนดให้การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงานทุกระดับ อีกทั้งกำหนดให้พนักงานที่มีสิทธิได้รับโบนัสจะต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับโทษทางวินัยถึงขั้นปลดออกหรือเป็นผู้กระทำความผิดฐานทุจริต ในกรณีที่พนักงานอยู่ในระหว่างการสอบสวนความผิด พนักงานจะถูกระงับการจ่ายโบนัสไว้ชั่วคราวจนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ หากสอบสวนแล้วพบว่ามิได้กระทำความผิดก็จะมีสิทธิได้รับโบนัสตามปกติ นอกจากนี้ธนาคารยังจัดอบรมหลักสูตรภาคบังคับเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม

ธนาคารกำหนดจรรยาบรรณพนักงาน เพื่อเป็นหลักการและแนวปฏิบัติให้แก่กรรมการและพนักงานทุกคน มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ และมีการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัดในวันปฐมนิเทศของกรรมการและพนักงาน รวมทั้งมีการสื่อสารความภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง



สามารถสแกน QR Code
เพื่อรายละเอียดเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ
และ**จรรยาบรรณพนักงาน**





การเคารพสิทธิมนุษยชน

การประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพสิทธิมนุษยชน เป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคประชาสังคม หรือภาคธุรกิจเอง เนื่องจากยังคงพบการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยภาคธุรกิจเป็นระยะ นำนามาซึ่งความเสียหายต่อผู้ถูกละเมิดและผลกระทบทางลบต่อภาพลักษณ์ของภาคธุรกิจโดยรวม ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ธนาคารปฏิบัติตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ พร้อมทั้งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารเอง กิจกรรมของคู่ค้า ลูกค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าของธนาคาร และบริษัทที่ธนาคารเข้าไปถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 10 การประเมินดังกล่าวครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ลูกจ้างรายวัน ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ และผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ ธนาคารกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดให้มีการทบทวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นประจำทุก 3 ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญอันสมควรแก่การทบทวน

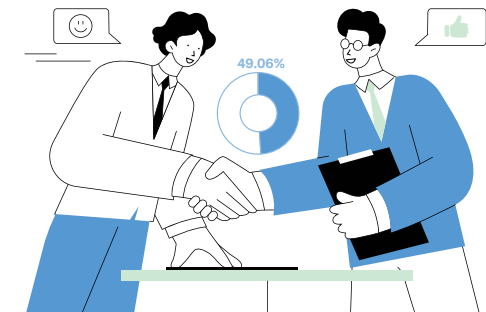
การเคารพสิทธิพนักงาน

ธนาคารเคารพสิทธิของพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา สีผิว เพศ หรือเพศสภาพ อีกทั้งปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และกฎระเบียบภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการ การดูแลเอาใจใส่นามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุอื่นที่นอกเหนือจากการกระทำผิดหรือการเกษียณอายุ ธนาคารจะจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด และจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามระเบียบของธนาคาร

ธนาคารจัดทำนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในทุกรูปแบบ ครอบคลุมการคุกคามทางเพศและไม่ใช่ทางเพศ รวมทั้งเป็นแนวปฏิบัติแก่พนักงานเมื่อเผชิญกับการเลือกปฏิบัติหรือการคุกคาม หากพบว่าการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดกับนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและลงโทษทางวินัยกับผู้กระทำผิดตามระเบียบของธนาคาร

ธนาคารเคารพสิทธิในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองของพนักงาน พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและมีสิทธิที่จะรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายสหภาพแรงงานของธนาคารมีทั้งหมด 2 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ทั้งสองสหภาพไม่ได้เจรจาต่อรอง

เฉพาะเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ของสมาชิกสหภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ของพนักงานโดยรวมด้วย ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำเสนอประเด็นปัญหาที่สำคัญมาปรึกษาหารือกับธนาคาร เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต กลไกการปรึกษาหารือดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสหภาพมักจะได้รับการตอบสนองจากธนาคารด้วยดีมาตลอด ในปี 2567 ทั้งสองสหภาพมีสมาชิกรวมกันทั้งสิ้น 9,238 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกคนในเรื่องสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม และล่าสุดธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานแนวคิดการเห็นคุณค่าและการยอมรับความหลากหลายเพื่อความเสมอภาคสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งหมดนี้เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการไม่เลือกปฏิบัติ การเคารพสิทธิพนักงาน และการยอมรับความหลากหลายในองค์กร



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายสิทธิมนุษยชน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
กระบวนการตรวจสอบ
ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติ
และการต่อต้านการคุกคาม



การป้องกันการคอร์รัปชัน

ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติให้พนักงานทุกคน ครอบคลุมตั้งแต่ การประเมินและการจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน จนถึงการจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นให้แก่พนักงานทุกคน หากพบว่าพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัย และจะลงโทษหากพบว่ามีความผิดจริง ตั้งแต่การตักเตือนไปจนถึงการปลดออกจากงานหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย

ธนาคารได้รับการยอมรับในฐานะสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญ ในการสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรอง เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2558 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เชิญชวนให้ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เพื่อขยาย ความร่วมมือในการต่อต้านคอร์รัปชันออกไปในวงกว้างขึ้น

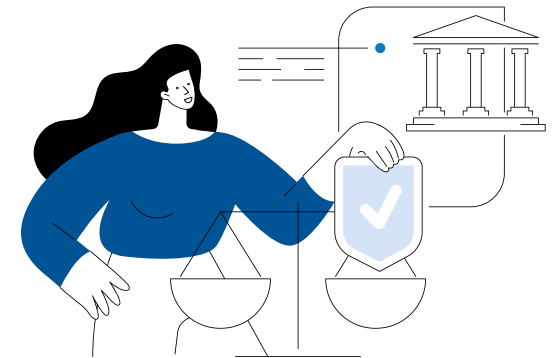


การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับ บริบททางธุรกิจของธนาคาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไป มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและความรุนแรงของ ผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยง โดย ผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็น ความเสี่ยงจะเป็นผู้ดำเนินการใน 3 ขั้นตอนแรกนี้เป็นประจำ ทุกปี ผลการประเมินและข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บรวบรวม ไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป
4. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลักการป้องกัน 3 ขั้น โดยในขั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจทำหน้าที่จัดการ ความเสี่ยงในหน่วยงานของตน ในขั้นที่สอง หน่วยงานบริหาร ความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลและติดตาม การจัดการความเสี่ยง และในขั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบ และควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระ และรายงานต่อผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

ในปี 2567 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบน และการขัดกัน ของผลประโยชน์จากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะ กรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะ กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารไม่สนับสนุนกิจกรรม ลีออบบี้และไม่สนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมือง ทั้งทางตรงและทางอ้อม



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน



การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

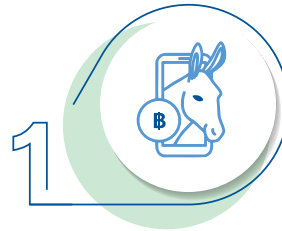
การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเป็นประเด็นที่ธนาคารให้ความสำคัญในระดับสูงมาโดยตลอด ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งรวมถึงการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของธนาคารและเพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารถูกใช้เป็นช่องทางหรือเป็นเครื่องมือเพื่อกระทำการดังกล่าว คณะกรรมการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวโดยเคร่งครัด

ธนาคารมีกระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าและมีการกำหนดความเข้มข้นในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้ที่มีระดับความเสี่ยงสูง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีสถานภาพทางการเมือง ธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าดังกล่าวอย่างเข้มข้น พร้อมทั้งติดตามความเคลื่อนไหวทางบัญชีในระดับที่เข้มข้นกว่าปกติ ธนาคารได้พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อในฐานข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนด บุคคลต้องห้าม และบุคคลกลุ่มเสี่ยงสูงตามที่ทางการกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารในการตรวจสอบและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า ธนาคารมีระบบตรวจทานบัญชีและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมที่มีความน่าสงสัย และมีการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นระยะเวลา 10 ปี นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางการป้องกัน 3 ชั้น ตลอดจนมีการสื่อสารความและอบรมให้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการในปี 2567 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษ หรือได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน หรือการใช้ข้อมูลภายใน

การจัดการภัยทุจริตทางการเงิน

การถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์กำลังเป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมไทย ธนาคารได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการยกระดับมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้มิจฉาชีพเข้าถึงประชาชน ตรวจสอบและติดตามธุรกรรมต้องสงสัยหรือบัญชีที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการรับเงินและถ่ายโอนเงินจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) ตลอดจนตอบสนองและรับมือต่อเหตุการณ์เพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการยกระดับมาตรการดังกล่าวประกอบด้วยมาตรการ 2 กลุ่ม ดังนี้

มาตรการ กลุ่มที่ 1



การยกระดับการจัดการบัญชีม้า

มีการยกระดับการจัดการบัญชีม้าจากระดับบัญชีขึ้นเป็นระดับบุคคล โดยธนาคารมีการจัดระดับบุคคลตามความเสี่ยงและกำหนดมาตรการจัดการกับบัญชีที่ต้องสงสัยว่าถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดและเจ้าของบัญชีตามระดับความเสี่ยง เช่น การระงับช่องทางทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิเสธการเปิดบัญชีใหม่ การปรับระดับความเสี่ยงลูกค้าเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงพร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น เป็นต้น โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. บุคคลที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งควรได้รับการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดตามรายชื่อที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด
2. บุคคลต้องสงสัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเส้นทางการเงินที่ธนาคารได้รับแจ้งรายชื่อจากระบบ Central Fraud Registry ซึ่งเป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลเส้นทางการเงินของภาคธนาคารตามกฎหมาย
3. บุคคลที่ธนาคารตรวจสอบแล้วเห็นว่ามีความผิดต้องสงสัยกระทำความผิด

มาตรการ กลุ่มที่ 2



การมีผลิตภัณฑ์หรือบริการเพิ่มเติม เพื่อความปลอดภัยที่มากขึ้น

ธนาคารได้ยกระดับความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ให้บริการ เช่น การมีทางเลือกให้ลูกค้าสามารถล็อกเงินในบัญชีไม่ทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และกำหนดวิธีการปลดล็อกที่รัดกุมมากขึ้น การให้ลูกค้าสามารถปรับจำนวนเงินสูงสุดต่อรายการในการทำธุรกรรมโอนเงินแต่ละครั้งที่ต้องการมีการยืนยันตัวตนเพิ่มเติมโดยการสแกนใบหน้า การจำกัดการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพของผู้ใช้บริการเพียง 1 บัญชีผู้ใช้งาน 1 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และจำกัดให้ใช้งานบน 1 อุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเท่านั้น



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้าน
การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย



การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริการที่เป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ลูกค้าพึงได้รับ และเป็นหัวใจของการให้บริการที่มีคุณภาพอันนำมาซึ่งความสัมพันธที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า ธนาคารจึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเพื่อให้กรรมการและพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีหน้าที่ผลักดันให้การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และการจัดกลุ่มลูกค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมทั้งมีความเหมาะสมกับความสามารถในการขายและความเข้าใจของพนักงาน ระบบงาน และความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การกำหนดเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงสิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและต้นทุนที่แท้จริง ต้องไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และต้องไม่บังคับขายพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง เว้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่ขายพ่วงนั้นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หลักเป็นสำคัญ



3. การจ่ายค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษของพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแล รวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม เพื่อจูงใจและป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า

4. กระบวนการขาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถทางการเงิน มีระบบตรวจสอบคุณภาพการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์ตรวจสอบคุณภาพบริการ และการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลอง

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

ธนาคารสื่อสารและจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิธีการขายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย สิทธิของลูกค้า และแนวทางการดูแลคุ้มครองลูกค้า เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

6. การดูแลคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ธนาคารดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ธนาคารได้ออกแบบพัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย และได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายใต้แนวทางป้องกัน 3 ชั้น

7. การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน และชดเชยเยียวยา ที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน รวดเร็ว และยุติธรรม

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติและมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายหรือให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีระบบปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือปฏิบัติและรายการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าความประสงค์ของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันท่วง และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือยังไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบางเป็นการเฉพาะ โดยการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ พนักงานต้องทำความรู้จักลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า การอธิบายรายละเอียดความเสี่ยง เงื่อนไข สิทธิ และข้อยกเว้นของผลิตภัณฑ์และบริการ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เน้นย้ำจุดที่สำคัญ ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย หากลูกค้ามีข้อสงสัย ให้พนักงานอธิบายจนมั่นใจว่าลูกค้าไม่มีข้อสงสัย นอกจากนี้ พนักงานต้องใช้เวลาแก่ลูกค้าในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการและต้องไม่เร่งรัดให้ตัดสินใจ



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การจัดการเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำของธนาคาร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร ที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต การทำผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบของทางการ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการควบคุมภายในที่บกพร่อง ดังนี้

การรับแจ้งเบาะแสและ มาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาคและโปร่งใสเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนที่เหมาะสม มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อไม่ให้ถูกละเมิดหรือกลั่นแกล้ง รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดกฎหมาย หรือการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น และธนาคารจะไม่ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อนักงานผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนโดยสุจริต

การดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแลหน้าที่พิจารณาเรื่องที่ได้รับความแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบและยุติธรรม และกำกับดูแลให้กระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงมีความโปร่งใสและเป็นธรรม กรณีที่เรื่องแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีความซับซ้อน หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล อาจนำเสนอเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการตรวจสอบตามความจำเป็นและเหมาะสม

การกำกับดูแลกระบวนการ แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแลหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจนกระทั่งดำเนินการเป็นที่ยุติ การแจ้งและรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนการกำกับดูแลให้ธนาคารมีมาตรการป้องกันแก้ไขที่เหมาะสมและมีการลงโทษทางวินัยต่อผู้กระทำผิด โดยมีบทลงโทษตั้งแต่การทำหนังสือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การลดค่าจ้าง ไปจนถึงการให้ออกจากงาน



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



จดหมายส่งถึงสำนักงานใหญ่ :

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500 (หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร)



อีเมล : info@bangkokbank.com



เว็บไซต์ของธนาคาร :

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



เบอร์โทร : 1333 หรือ (66) 0-2645-5555

กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่

แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำ หรือร้องเรียน

กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่

แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำ หรือร้องเรียน

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์



อีเมล : ir@bangkokbank.com



โทรศัพท์ : 0-2626-4982

ช่องทางรับเรื่องแจ้งเบาะแส



จดหมาย : ส่งถึง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ
หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500



อีเมล : ส่งถึง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ
หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล
Whistleblowing@bangkokbank.com

ช่องทางรับข้อร้องเรียน



จดหมาย : ส่งถึง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้า
และคดีทุจริต กำกับดูแล
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500
(หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร)



อีเมล : ส่งไปยัง info@bangkokbank.com หรือ
ส่งถึง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต
กำกับดูแล CC&F@bangkokbank.com



เบอร์โทร : หมายเลข 1333



เว็บไซต์ของธนาคาร : <https://www.bangkokbank.com/th-Thai/Contact-Us> หรือ ติดต่อด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือทุกสาขาของธนาคาร



ในปี 2567 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 298 กรณี โดยได้พิจารณาแล้วเสร็จและยุติเรื่องแล้ว 278 กรณี แบ่งเป็นกรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานบกพร่อง ผิดพลาด และล่าช้าของพนักงาน 20 กรณี เกิดจากระบบปฏิบัติงานบกพร่อง 11 กรณี ที่เหลืออีก 247 กรณี เกิดจากการที่ลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคาร คลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่น ๆ ที่มีใช้ข้อบกพร่องของธนาคาร เช่น การปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตและชำระสินค้าและบริการ และการขอตรวจสอบรายการในบัญชีเงินฝาก การเปิดบัญชี ปิดบัญชี และบัญชีอายัด

การจัดการข้อร้องทุกข์ของพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางร้องทุกข์เกี่ยวกับการถูกเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมในการทำงาน และการถูกข่มขู่หรือคุกคามในสถานที่ทำงานในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือทางเพศ โดยเมื่อเกิดเหตุดังกล่าวขึ้น ผู้ถูกระงับสามารถแจ้งต่อผู้กระทำ ให้หยุดกระทำโดยทันที หากผู้กระทำยังไม่หยุด ผู้ถูกระงับสามารถ รายงานหรือปรึกษาหัวหน้างานเพื่อหาทางจัดการแก้ไข และหากยังไม่สามารถจัดการแก้ไขจนเป็นที่พอใจ ผู้ถูกระงับสามารถแจ้งร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านแรงงานสัมพันธ์ สายทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ (หน่วยงานแรงงานสัมพันธ์สอบสวนหาข้อเท็จจริงและนำข้อสรุป เข้าที่ประชุมคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ภายใน 60 วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องทุกข์) หากคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราว ร้องทุกข์พิจารณาว่ามีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือข่มขู่หรือคุกคาม เกิดขึ้นจริง และเป็นการทำที่ผิดระเบียบข้อบังคับของธนาคาร หรือผิดกฎหมาย ก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสายตรวจสอบและควบคุม และต้นสังกัดของพนักงานเพื่อพิจารณาความผิดและโทษทาง วินัย ซึ่งเริ่มจากการตักเตือน การลดค่าตอบแทน ไปจนถึงการให้ออกจากงาน ทั้งนี้ ธนาคารจะให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มีการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องทุกข์ และการดูแลช่วยเหลือผู้ถูกระงับอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ในปี 2567 ไม่มีกรณีร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม และการถูกข่มขู่หรือคุกคาม





การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน

ธนาคารส่งเสริมการสร้างความรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน ผ่านการจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมหลากหลายหลักสูตร เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมในองค์กร ดังนี้



หลักสูตร 1 จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร

หลักสูตร 2 สิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม

หลักสูตร 3 พื้นฐานแนวคิดการเห็นคุณค่าและการยอมรับความหลากหลาย เพื่อความเสมอภาคสู่ความสำเร็จขององค์กร

หลักสูตร 4 การป้องกันการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

- การอบรมพนักงานใหม่
- การอบรมทบทวนความรู้ให้แก่พนักงานเก่าผ่านระบบ e-Learning

หลักสูตร 5 การใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หลักสูตร 6 การต่อต้านคอร์รัปชัน



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดบรรยาย Executive Forum ด้าน AML / CFT ประจำปี 2567 ในหัวข้อ “กฎหมายสำหรับการควบคุมและมาตรการลงโทษระหว่างประเทศเกี่ยวกับการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และสินค้าที่ใช้ได้สองทาง” ให้แก่กรรมการผู้บริหารและพนักงานจำนวน 937 คนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และแนวโน้มด้าน AML / CFT ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และวิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเข้มข้นเมื่อมีการทำธุรกรรมเกี่ยวข้องกับประเทศที่มีความเสี่ยงสูง และบรรยาย Anti-Corruption Executive Virtual Forum ในหัวข้อ “บทบาทผู้บริหารและพนักงานในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน” ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร จำนวน 598 คนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของธนาคารได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน จรรยาบรรณ และจริยธรรมธุรกิจ



รางวัลและความภาคภูมิใจ



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

รางวัลและความภาคภูมิใจ



©S&P Global 2025.

S&P Global

Bangkok Bank Public Company
Limited
Banks

**Sustainability
Yearbook Member**

Corporate Sustainability
Assessment (CSA) 2024

70/100 | Score date
February 5, 2025

For terms of use, visit www.spglobal.com/yearbook.

การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิก
The Sustainability Yearbook

จัดทำโดย S&P Global

SET AAA
ESG Ratings 2024

การได้รับผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2567
ในระดับ “AAA” (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง BBB) และการได้รับ
คัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET ESG ประจำปี 2567
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ESG100 2024
Environmental • Social • Governance

การได้รับคัดเลือกให้เป็น **หนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์**
ESG100 ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล ในปี 2567
โดยสถาบันไทยพัฒน์



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม



การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ใน ระดับ **“ดีเลิศ”**
ประจำปี 2567 จากโครงการสำรวจ การกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย

โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



การได้รับผลคะแนนการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ใน ระดับ
“ดีเยี่ยม” ประจำปี 2567 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัด
ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย

โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



การได้รับรางวัล การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน
หรือ **Sustainability Disclosure Award**
ประจำปี 2567

โดยสถาบันไทยพัฒน์



FTSE4Good

การได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
กลุ่มดัชนี FTSE4Good

โดย FTSE Russell



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

โดย MSCI



สถิติผลการดำเนินงาน

มิติสังคม

พนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานทั้งหมด ¹	คน	6,792	13,722	20,514	6,408	12,683	19,091	6,258	12,447	18,705	6,302	12,614	18,916
	%	33.1	66.9	100	33.6	66.4	100	33.0	67.0	100	33.3	66.7	100
พนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	3,083	4,658	7,741	3,084	4,698	7,782	3,122	4,807	7,929	3,232	5,078	8,310
นครหลวง	คน	1,405	4,209	5,614	1,267	3,700	4,967	1,252	3,563	4,815	1,258	3,522	4,780
ต่างจังหวัด	คน	2,304	4,855	7,159	2,057	4,285	6,342	1,884	4,077	5,961	1,812	4,014	5,826
พนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง													
พนักงานประจำ ²	คน	6,691	13,602	20,293	6,297	12,572	18,869	6,147	12,310	18,457	6,155	12,420	18,575
พนักงานสัญญาจ้าง ³	คน	101	120	221	111	111	222	111	137	248	147	194	341
พนักงานแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	20,462			19,041			18,650			18,861		
ญี่ปุ่น	คน	26			28			30			29		
อังกฤษ	คน	6			6			6			4		
จีน	คน	3			3			3			5		
ออสเตรเลีย	คน	3			2			2			2		
อื่น ๆ	คน	14			11			14			15		



พนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	2,753	2,723	5,476	2,658	2,685	5,343	2,527	2,677	5,204	2,412	2,594	5,006
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	3,206	8,505	11,711	3,039	8,238	11,277	2,907	8,019	10,926	2,890	7,989	10,879
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	833	2,494	3,327	711	1,760	2,471	824	1,751	2,575	1,000	2,031	3,031
พนักงานแยกตามระดับ ⁴													
ผู้บริหาร	คน	701	825	1,526	693	826	1,519	691	845	1,536	693	857	1,550
	%	45.9	54.1	100	45.6	54.4	100	45.0	55.0	100	44.7	55.3	100
ไทย	คน				661	822	1,483	656	841	1,497	659	853	1,512
ญี่ปุ่น	คน				26	0	26	28	0	28	27	0	27
อังกฤษ	คน				2	0	2	2	0	2	2	0	2
จีน	คน				0	3	3	0	3	3	0	3	3
ออสเตรเลีย	คน				0	0	0	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ	คน				4	1	5	5	1	6	5	1	6
ผู้บริหารระดับสูง	คน	38	25	63	35	25	60	39	23	62	40	23	63
	%	60.3	39.7	100	58.3	41.7	100	63.0	37.0	100	63.5	36.5	100
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	262	253	515	250	260	510	240	273	513	245	275	520
	%	50.9	49.1	100	49.0	51.0	100	47.0	53.0	100	47.1	52.9	100



พนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับต้น	คน	401	547	948	408	541	949	412	549	961	408	559	967
	%	42.3	57.7	100	43.0	57.0	100	43.0	57.0	100	42.2	57.8	100
พนักงาน	คน	5,990	12,777	18,767	5,604	11,746	17,350	5,456	11,465	16,921	5,462	11,563	17,025
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	37	12	49	39	8	47	33	11	44	34	10	44
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	64	108	172	72	103	175	78	126	204	113	184	297
สัดส่วนของผู้บริหารหญิง ในหน่วยงานที่สร้างรายได้ แก่องค์กร	% ของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงาน ที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร	53.9			53.7			54.2			53.5		
สัดส่วนของพนักงานหญิงที่ดำรง ตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM	% ของพนักงานทั้งหมดที่ดำรงตำแหน่ง เกี่ยวข้องกับ STEM	47.9			47.4			47.2			48.1		



พนักงานใหม่

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	246	394	640	447	701	1,148	571	967	1,538	645	1,235	1,880
	%	3.6	2.9	3.1	7.0	5.5	6.0	9.1	7.8	8.2	10.2	9.8	9.9
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดรับพนักงาน	บาท/คน	12,487			5,185			6,175			5,239		
พนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	207	314	521	353	504	857	401	619	1,020	438	731	1,169
นครหลวง	คน	28	70	98	79	159	238	143	243	386	136	288	424
ต่างจังหวัด	คน	11	10	21	15	38	53	27	105	132	71	216	287
พนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	632			1,139			1,529			1,866		
อื่น ๆ	คน	8			9			9			14		
พนักงานใหม่แยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	0	2	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	3	3	6	5	4	9	3	5	8	7	6	13
ผู้บริหารระดับต้น	คน	15	3	18	13	6	19	11	11	22	18	4	22
พนักงาน	คน	204	340	544	384	607	991	511	843	1,354	528	1,037	1,565
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	3	0	3	8	0	8	3	6	9	8	4	12
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	21	46	67	37	84	121	41	102	143	84	184	268



พนักงานใหม่ (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานใหม่แยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	5	4	9	11	9	20	9	10	19	43	64	107
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	71	78	149	115	174	289	112	159	271	109	187	296
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	170	312	482	321	518	839	450	798	1,248	493	984	1,477
การเติมเต็มตำแหน่งว่างภายในองค์กร													
อัตราการทดแทนภายในสำหรับตำแหน่งว่าง	%	60.0			51.0			60.0			53.0		

การพัฒนาของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพัฒนา ⁵	คน	664	1,484	2,148	822	1,721	2,543	712	1,191	1,903	594	1,050	1,644
	%	9.8	10.8	10.5	12.8	13.6	13.3	11.4	9.6	10.2	9.4	8.3	8.7
พนักงานพัฒนาโดยสมัครใจ ⁶	คน	618	1,432	2,050	778	1,658	2,436	657	1,142	1,799	526	953	1,479
	%	9.1	10.4	10.0	12.1	13.1	12.8	10.5	9.2	9.6	8.3	7.6	7.8
พนักงานพัฒนาแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	2,140			2,534			1,898			1,630		
อื่น ๆ	คน	8			9			5			14		



การพัฒนาของพนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพัฒนาแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	6	1	7	4	1	5	0	3	3	3	2	5
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	20	16	36	18	14	32	22	9	31	16	15	31
ผู้บริหารระดับต้น	คน	39	14	53	33	34	67	20	28	48	26	23	49
พนักงาน	คน	567	1,375	1,942	728	1,580	2,308	626	1,072	1,698	493	881	1,374
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	7	4	11	10	4	14	9	3	12	7	5	12
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	25	74	99	29	88	117	35	76	111	49	124	173
พนักงานพัฒนาแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	286	294	580	312	305	617	292	213	505	245	248	493
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	161	571	732	260	828	1,088	215	583	798	155	386	541
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	217	619	836	250	588	838	205	395	600	194	416	610

พนักงานที่ลาออกหรือลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร	คน	80	78	158	59	139	198	65	139	204	49	53	102
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร แล้วกลับมาทำงาน	คน	80	78	158	59	138	197	65	139	204	49	52	101



พนักงานที่ลาออกหรือลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตรแล้ว ยังคงอยู่กับองค์กรมากกว่า 12 เดือน	คน	80	74	154	59	138	197	60	128	188	48	49	97
อัตราการกลับมาทำงาน ของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร	%	100	100	100	100	99.3	99.5	100	100	100	100	98.1	99.0
อัตราการกลับมาและคงอยู่ ของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร	%	100	94.9	97.5	100	100	100	92.0	92.0	92.0	98.0	94.2	96.0

อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
เงินเดือน					
ผู้บริหารระดับสูง	อัตราส่วนชายต่อหญิง	1 : 0.64	1 : 0.61	1 : 0.59	1 : 0.57
ผู้บริหาร		1 : 0.88	1 : 0.89	1 : 0.90	1 : 0.92
พนักงาน		1 : 0.85	1 : 0.90	1 : 0.89	1 : 0.91
เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ⁷					
ผู้บริหารระดับสูง	อัตราส่วนชายต่อหญิง	1 : 0.64	1 : 0.61	1 : 0.58	1 : 0.56
ผู้บริหาร		1 : 0.69	1 : 0.89	1 : 0.90	1 : 0.93
พนักงาน			1 : 0.88	1 : 0.89	1 : 0.91



การอบรมของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	51.06	70.44	64.02	30.31	40.70	37.21	33.29	39.98	37.74	40.87	47.14	45.05
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง/คน	9.08	12.64	10.52	7.41	9.59	8.38	7.23	66.17	25.05	26.48	49.13	34.71
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมง/คน	31.96	29.56	30.77	21.69	22.36	22.02	26.77	34.52	30.85	35.18	38.38	36.90
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมง/คน	40.22	43.70	42.22	29.80	32.99	31.60	41.98	35.58	38.34	44.11	46.27	45.36
พนักงาน	ชั่วโมง/คน	53.14	67.02	62.82	29.68	36.91	34.69	33.67	38.11	36.74	41.96	45.43	44.35
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	ชั่วโมง/คน	44.11	56.26	50.51	18.42	25.79	22.33	20.39	23.77	22.22	25.73	29.71	27.91
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	ชั่วโมง/คน	58.11	72.79	68.82	35.60	41.15	39.69	38.51	39.18	39.01	44.28	44.44	44.40
อายุต่ำกว่า 30 ปี	ชั่วโมง/คน	46.18	52.33	50.82	35.67	31.30	32.56	49.73	51.42	50.88	62.15	62.85	62.62
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามประเภทหลักสูตร													
หลักสูตรบังคับ	ชั่วโมง/คน	14.37	15.21	14.93	7.95	8.39	8.25	7.15	7.08	7.10	9.33	10.28	9.96
หลักสูตรเพิ่มเติม	ชั่วโมง/คน	36.69	55.23	49.09	22.21	32.16	28.82	26.46	31.26	29.72	31.55	36.86	35.09
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและ พัฒนาพนักงานเฉลี่ย	บาท/คน	1,239			3,480			4,339			4,836		



การเจ็บป่วยของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน ⁸	คนต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.16	0.11
วันทำงานที่สูญเสียไปเนื่องจากการบาดเจ็บ	วัน	0	48	48	0	17	17	0	0	0	0	50	50
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน ⁹	วันต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0	1.30	1.30	0	0.49	0.49	0	0	0	0	2.02	1.35
พนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน (ที่มีการบันทึกไว้)	คน	0	1	1	1	2	3	0	0	0	0	4	4
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	คนต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0	0.03	0.03	0.03	0.05	0.08	0	0	0	0	0.16	0.11
พนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดงาน ¹⁰	%	0.6			1.6			1.3			1.2		

หมายเหตุ: 1. ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ
2. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา
3. พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา
4. พนักงานแยกตามระดับ ดังนี้
• ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ รองผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานกรรมการบริหาร
• ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ รองผู้จัดการ รองผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ
• ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหาร
• พนักงาน
5. พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่ได้รับการบรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง ลาออกโดยสมัครใจ และถูกเลิกจ้างทุกกรณี
6. พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน และลาออกโดยสมัครใจ

7. ค่าตอบแทนอื่น ๆ หมายถึง เงินโบนัส เงินโบนัสพิเศษ โดยไม่นับรวมเงินที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ เช่น ค่าคลอดบุตร ค่าสงเคราะห์บุตร
8. อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน
= (จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน / จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด) x 1,000,000
9. อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน
= (จำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปเนื่องจากการบาดเจ็บ / จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด) x 1,000,000
10. อัตราการขาดงาน = (จำนวนวันขาดงานทั้งหมด / จำนวนวันทำงานทั้งหมด) x 100
จำนวนวันขาดงาน หมายถึง จำนวนวันที่พนักงานลาป่วย ลาป่วยจากอุบัติเหตุในหน้าที่ และลาระหว่างวัน
จำนวนวันทำงานทั้งหมด = จำนวนวันทำงานของธนาคาร - จำนวนวันลาที่ได้รับตามสิทธิ
(วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี ลาพัก ลาเพื่อคลอดบุตร ลาเพื่อดูแลญาติที่คลอดบุตร ลาเพื่อทำหมัน และลาอุปสมบท)



มิติสิ่งแวดล้อม

	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การใช้พลังงานในองค์กร¹						
การใช้พลังงานทั้งหมด	กิกะจูล	601,592	543,853.66	588,998.95	550,222.57	531,082.15
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	167,109	151,070	163,610.82	152,839.60	147,522.82
การใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูลต่อ FTE	25.75	25.91	30.47	29.59	28.46
การใช้ไฟฟ้า²	กิกะจูล	440,680	415,335.41	436,641.69	426,891.03	414,795.03
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	122,411	115,371	121,289.36	118,580.84	115,220.84
การใช้ไฟฟ้าต่อ FTE	เมกะวัตต์ชั่วโมงต่อ FTE	5.55	5.50	6.28	6.38	6.18
ค่าไถ่ของสาขาในพื้นที่เช่า³	เมกะวัตต์ชั่วโมง	10,403	9,823	8,140.58	6,807.18	7,858.11
ก๊าซเรือนกระจกจากค่าไถ่ของสาขา ในพื้นที่เช่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	5,200	4,910	4,069.47	3,402.91	3,928.27
การใช้น้ำมัน⁴	กิกะจูล	160,912	128,518.25	152,357.26	123,331.53	116,287.12
น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	กิกะจูล	1,469	706	154.77	694.01	856.53
	ลิตร	40,329	19,385	4,249.71	19,055.92	23,518.06
น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะทุกประเภท ในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	7,163	7,297	10,280.53	9,163.29	9,103.29
	ลิตร	196,675	200,366	292,399.16	263,521.44	255,985.50
น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะทุกประเภท ในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	152,280	121,517	141,921.96	113,474.23	106,327.30
	ลิตร	4,850,223	4,113,663	4,684,617.09	3,767,415.30	3,498,038.80



	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ⁵						
ระยะการเดินทางโดยเครื่องบิน ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	กิโลเมตร	829,886	93,430	1,972,307	6,201,192	7,291,965
ก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง โดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	84.78	9.74	247.36	634.40	769.12
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก⁶						
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	14,039	11,619	21,771.02	20,844.94	12,008.06
รายงานแยกอื่น ๆ (Biogenic และสารทำความเย็น R-22)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	N/A	N/A	N/A	N/A	7,398.24
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	61,193	57,674	60,632.55	59,278.56	57,598.90
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	75,232	69,293	82,403.57	80,123.50	69,606.96
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	0.64	0.55	1.11	1.12	0.64
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	2.78	2.75	3.14	3.19	3.09
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1&2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	3.41	3.30	4.25	4.31	3.73
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,592	1,306	1,512.28	1,940.06	2,032.86
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 (ประเภทที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,507	1,296	1,265	1,306	1,263.74
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 (ประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	85	10	247	634	769.12



	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การใช้น้ำประปา⁷						
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.58	0.46	0.50	0.49	0.49
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	578,300	461,668	501,555	487,553	486,439
- น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	40,055	48,816	93,621	413,911
น้ำประปาที่ใช้เฉลี่ยต่อ FTE	ลูกบาศก์เมตรต่อ FTE	26.09	21.99	25.95	26.22	26.07
ก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำประปา	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	325.12	249.09	334.66	315.49	311.86
น้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	462,640	369,334	401,244	390,043	389,151
น้ำทิ้งที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	462,640	369,334	401,244	390,043	389,151
- น้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	32,044	39,052	74,897	331,129
- น้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำที่มีค่า คุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	N/A	32,044	39,052	74,897	331,129
น้ำอุปโภคบริโภค	ลูกบาศก์เมตร	115,660	92,334	100,311	97,511	97,288
- น้ำบริโภคในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	8,011	9,763	18,724	82,782
การนำน้ำกลับมาใช้						
น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	42,399	23,543	11,393	12,856	12,692
ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร	ร้อยละ	7.33	5	2	3	3



	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
ขยะที่ถูกกำจัด⁸						
ขยะทั้งหมด	เมตริกตัน	4,559.34	2,753.74	3,003.95	2,888.03	3,181.62
ขยะทั้งหมดต่อ FTE	กิโลกรัมต่อ FTE	206.79	131.19	155.42	155.33	170.52
	เมตริกตันต่อ FTE	0.21	0.13	0.16	0.16	0.17
ขยะอันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	32.14	45.14	19.63	23.64	63.70
- ขยะที่นำไปรีไซเคิล (ขยะอิเล็กทรอนิกส์)	เมตริกตัน	32.14	45.13	19.37	23.42	62.72
- ขยะที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (หลอดไฟ ถ้วยไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์)	เมตริกตัน	N/A	0.010	0.26	0.222	0.98
ขยะไม่อันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	4,527	2,708.6	2,984.3	2,864.4	3,117.92
- ขยะที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	เมตริกตัน	3,961	2,147	2,599.07	2,333.94	2,280.23
- ขยะที่นำไปรีไซเคิล	เมตริกตัน	12.15	19.43	32.28	34.76	51.34
- ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน	เมตริกตัน	N/A	N/A	N/A	N/A	0.21
- ขยะที่นำไปทำเป็นสารบำรุงดิน	เมตริกตัน	N/A	N/A	N/A	N/A	3.99
- กระดาษที่ส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ⁹	เมตริกตัน	554	542.5	352.97	495.69	782.15
ขยะทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ¹⁰	เมตริกตัน	598	607	405	554	900.40
ขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ¹¹	เมตริกตัน	3,961	2,147	2,599	2,334	2,281.21



หน่วย		2563	2564	2565	2566	2567
การใช้กระดาษ A4 ¹²						
กระดาษ A4	เมตริกตัน	1,037	918.3	816.02	868.57	834.98
ก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ A4	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,182	1,046.8	930.26	990.17	951.88

- หมายเหตุ: 1. คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า นามันดีเซลล์สำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอน้ำของสาขาในพื้นที่เช่า
2. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในปี 2563-2565 มีสาเหตุจากการขยายขอบเขตของข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยได้รวบรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในพื้นที่เช่าและตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคารด้วย และการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่
3. ข้อมูลค่าไอน้ำของสาขาในพื้นที่เช่า มาจากการประมาณค่าที่ขึ้นอยู่กับระบบเครื่องปรับอากาศโดยอาศัยข้อมูลพื้นที่ใช้สอยของสาขาในพื้นที่เช่าและค่าภาระการทำความเย็นที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ จำนวนวันและระยะเวลาในการเปิดทำการของสาขาธนาคาร
4. ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร ในปี 2563 ปริมาณการใช้น้ำมันสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีการใช้ไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในอาคารใหญ่บางอาคารเพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า และในปี 2565-2566 ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ดีเซลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติ
5. ข้อมูลครอบคลุมการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจของพนักงานทั้งองค์กร ในปี 2563-2564 การเดินทางลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565-2567 ปริมาณการเดินทางเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติ หลังจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย ประกอบกับการขยายธุรกิจไปยังประเทศของธนาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร ค.ศ. 2019
6. ก๊าซเรือนกระจกประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC)
- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับการผลิตคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ปี 2567 ปริมาณลดลง เนื่องจากธนาคารเริ่มรายงานรายการอื่น ๆ แยกจากก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ได้แก่ Biogenic และสารทำความเย็น R-22
 - ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า ตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งได้จากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ปี 2563-2566 เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ปี 2563
 - ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการซื้อน้ำมันมาใช้และกระดาษ A4 และประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ
7. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของกรมประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติ
8. ข้อมูลขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2) ขยะทั่วไปจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งประมาณน้ำหนักโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และสิ่งกระดาษ แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษแข็ง ซึ่งถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลที่แยกต่างหากจากรายการข้างต้น
9. ข้อมูลจากการนำส่งกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษแข็งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ ปี 2567 ปริมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2566 เนื่องจากธนาคารจัดจ้างผู้ให้บริการใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างรอการนำส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลจำนวนมาก
10. ข้อมูลขยะทั้งหมดถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ประกอบด้วย ขยะไม่อันตรายและขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน ขยะที่นำไปทำเป็นสารบำรุงดิน และกระดาษที่ส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล
11. ข้อมูลขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ประกอบด้วย ขยะไม่อันตรายและขยะอันตรายที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ
12. ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเปิดกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

การใช้พลังงาน

ข้อมูลตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ข้อมูลตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร ข้อมูลปี 2567 รายงาน Biogenic และสารทำความเย็น R-22 แยกจากก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1

การใช้น้ำประปา

ข้อมูลตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด

การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะ

ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร

ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด

ขยะ

ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด



ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

Statement of use	Bangkok Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period [from January 1 to December 31, 2024].
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard	G4 Financial Services Sector Supplement Guidelines Integrated Reporting

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
General Disclosures							
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	12-13	5-6			
	2-2	Entities included in the organization’s sustainability reporting		12			
	2-3	Reporting period, frequency and contact point		12			
	2-4	Restatements of information		13-18			
	2-5	External assurance		147			
	2-6	Activities, value chain and other business relationships	12-13, 20-30, 48-57	6, 67			
	2-7	Employees		125-127			
	2-8	Workers who are not employees		67			
	2-9	Governance structure and composition	121-125	109-111			
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	115	111			
	2-11	Chair of the highest governance body	115, 126-127	111			
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts		2-4, 7-9, 13-18, 33-34, 38-39, 42, 88			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts		33-34, 109-110			
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting		12, 13-18			
	2-15 Conflicts of interest	143				
	2-16 Communication of critical concerns		87, 119-120			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	139	113			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	140	112-113			
	2-19 Remuneration policies	132				
	2-20 Process to determine remuneration	132				
	2-21 Annual total compensation ratio			2-21-a, 2-21-b and 2-21-c	Confidentiality constraints	
	2-22 Statement on sustainable development strategy		2-4			
	2-23 Policy commitments		91-92, 114-118			
	2-24 Embedding policy commitments		91-92, 114-117			
	2-25 Processes to remediate negative impacts		93-94, 119-120			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns		84-87, 119-120			
	2-27 Compliance with laws and regulations		120			
	2-28 Membership associations		10			
	2-29 Approach to stakeholder engagement		28-30, 85-86			
	2-30 Collective bargaining agreements		115			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics		13-14			
	3-2	List of material topics	80	14-16			
Risk and Crisis Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		19, 33-39			
Sustainable Finance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		19, 41-51			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product Portfolio 2013	FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business line		42			
	FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line		42-45			
	FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities		50-51			
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		46-49			
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose		46-49			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Inclusive Finance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		20, 52-58			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts		52-56			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product Portfolio 2013	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		52-56			
GRI Financial Services Sector Supplement – Local Communities 2013	FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		52-53			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary		56-58			
Social Responsibility and Value Creation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		21, 59-69			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported		59-62			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria		69			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 413: Local Communities 2016	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities		59-61			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria		69			
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken		67-69			
Environmental and Carbon Footprint							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		22, 70-77			
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization		76, 134			
	302-3	Energy intensity		134			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1	Interactions with water as a shared resource		77, 136			
	303-2	Management of water discharge related impacts		77			
	303-3	Water withdrawal		77, 136			
	303-4	Water discharge		77, 136			
	303-5	Water consumption		77, 136			
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emission		76, 135			
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		76, 135			
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions		135-136, 138			
	305-4	GHG emissions intensity		76, 135			
GRI 306: Waste 2020	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts		73-74, 77			
	306-2	Management of significant waste-related impacts		73-74, 77			
	306-3	Waste generated		137			
	306-4	Waste diverted from disposal		137			
	306-5	Waste directed to disposal		137			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Innovation and Digitalization							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		23, 79-83			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported		79-83			
	203-2	Significant indirect economic impacts		79-82			
Customer Relations							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		23, 84-87			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services		84-85			
Cybersecurity and Data Privacy Protection							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		23, 88-95			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		89, 93			
Talent Attraction and Development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		24, 97-100			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee		132			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		97, 99-100			
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		98			
Employee Welfare and Wellbeing							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		24-25, 101-107			
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover		128-129			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		101-102			
	401-3	Parental leave		130-131			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9	Work-related injuries (Absenteeism rate)		133			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees		125-127			
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		131			
Corporate Governance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		25, 109-113			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees		111-112			



GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Business Ethics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		26, 114-121			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti- corruption policies and procedures		116, 121			
	205-3	Confirmed incidents of corruption and action taken		116, 119-120			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective action taken		115, 120			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services		118			



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bangkok Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2024 (1st January 2024 – 31st December 2024)

This Assurance Statement has been prepared for Bangkok Bank Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA was commissioned by Bangkok Bank Public Company Limited (BBL) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2024 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using AccountAbility's AA1000AS v3 for type 2 assurance. Note: The exception is for both direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Our assurance engagement covered BBL's operations and activities only in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of BBL's adherence to AccountAbility's AA1000 Principles (2018):
 - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards 2021, and
 - GRI 3-1: Process to determine material topics.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
 - GRI 302-1: Energy consumption within the organization
 - GRI 303-3: Water withdrawal
 - GRI 303-4: Water discharge
 - GRI 303-5: Water consumption
 - GRI 305-1: Direct GHG emissions (Scope 1)²
 - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (Scope 2)²
 - GRI 305-3: Other indirect GHG emissions (Scope 3, Category 1 – water and paper consumptions, Category 6 – business travel by air only)²
 - GRI 306-3: Waste generated
 - GRI 306-4: Waste diverted from disposal
 - GRI 306-5: Waste directed to disposal
 - GRI 404-1: Average hours of training per year per employee
 - GRI 403-9: Work-related injuries (absenteeism rate only)
 - GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men.

Our assurance engagement excluded the data and information of BBL's operations and activities outside Thailand, as well as those of suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to BBL. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BBL's responsible is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information in the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains under the responsibility of BBL.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, nothing has come to our attention that would cause us to believe that BBL has not:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected, and that the direct and energy indirect GHG emissions data disclosed in the report are materially correct.

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

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

¹ <https://www.globalreporting.org>

² GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out using AccountAbility's AA1000AS v3 and our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing BBL's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing BBL's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We did this by benchmarking reports written by BBL and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BBL makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing BBL's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Verifying data and information remotely via ICT application and on-site verification by sampling evidence to confirm the reliability of the selected indicators.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from BBL's stakeholder engagement process. BBL has open dialogue with all its stakeholders.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning BBL's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that BBL has established extensive criteria for determining which issue is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Impact: BBL has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to GHG emissions. For example: BBL Announces Target to Reduce Greenhouse Gas Emissions following with Science-Based Targeting - Complete Contraction Approach. However, we believe that BBL's future reports should also address financed emissions which are the most relevant category of Scope 3 emissions for financial institutions, i.e. they are the emissions linked to the investment and lending activities of financial institutions (Category 15 in the GHG Protocols list of Scope 3 (Corporate Value Chain Accounting)).
- Responsiveness: BBL has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially when reporting performance of the GRI disclosures associated with the key material issues. Objectives and targets are set to cover material issues such as GHG emissions, water and waste reduction program.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. It is specifically noted that BBL has collected comprehensive data for GHG emissions relevant to Scope 1 & Scope 2 and water indicators. However, BBL should consider reviewing data collection, calculation and reporting related to biogenic emissions and water consumption for the past years and the base year. This will increase the accuracy of data reported in the future.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments are then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

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

Kamiga S.

LRQA Lead Verifier

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

LRQA reference: BGK00001139

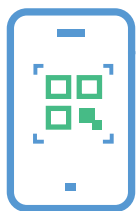
LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2025.

Dated: 27th February 2025



ธนาคารขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับรายงานและการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2567
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืนและการปรับปรุงรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยใช้กระดาษรีไซเคิล



ลดการใช้ไม้ใหม่
11 ต้น

ลดก๊าซ CO₂
0.92 ตัน

ลดพลังงานน้ำ
2,373 ลิตร

ลดพลังงานไฟฟ้า
0.35 ตัน

ลดพลังงานทั้งหมด
55 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

333 ถนนสีลม แขวงสีลม

เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทร. 1333 หรือ 0 2645 5555



www.bangkokbank.com