ธนาคารกรุงเทพ

Creating Opportunities Together





2568



รายงานความยั่งยืนปี 2568

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



๏ สมเด็จพระพันปีหลวงเสด็จแล้ว
คือดวงแก้วคืนดวง ณ ห้วงหาว
พนมบัวหัวใจประพรายพราว
แผ่นดินร่ำฟ้าราว ... หนาวน้ำตา ฯ

น้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ
ล้นเกล้าล้นกระหม่อมอันหาที่สุดมิได้

ข้าพระพุทธเจ้า
คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ศิลปินแห่งชาติ - ร้อยกรอง

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ :

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วยภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

ด้านการเงิน
- ให้ผลประกอบการทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ

ด้านการตลาดและลูกค้า
- เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน
- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ
- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ
- ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง :

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

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณและเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

สารบัญ

ส่วนที่ 1 สารจากคณะกรรมการธนาคารและการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ 2
- เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ 5
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 11
- การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ 12
- ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 23
- การประเมินความสำคัญและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 29
- สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2568 34

ส่วนที่ 2 การรับมือกับภาวะวิกฤต

- การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต 36

ส่วนที่ 3 การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

- การเงินเพื่อความยั่งยืน 44
- การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง 55
- การยกระดับความรู้ทางการเงิน 58
- การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม 62
- การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 69

ส่วนที่ 4 การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

- การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล 77
- การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ 83
- การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 88

ส่วนที่ 5 การใส่ใจดูแลพนักงาน

- การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน 96
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 101

ส่วนที่ 6 การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การกำกับดูแลกิจการ 108
- หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ 113

ส่วนที่ 7

- รางวัลและความภาคภูมิใจ 124
- สถิติผลการดำเนินงาน 126
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI 141
- การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 150



สารจากคณะกรรมการธนาคาร และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่



นายพรเทพ พรประภา
ประธานกรรมการ

“ธนาคารสนับสนุนลูกค้าให้ก้าวผ่านทุกความท้าทาย โดยทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความเสี่ยง พร้อมชี้โอกาสในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ ควบคู่กับการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนให้แก่ลูกค้า”

ตลอดปี 2568 ประเทศไทยต้องเผชิญกับความท้าทายครั้งใหญ่หลายประการ ตั้งแต่แผ่นดินไหวและเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว ไปจนถึงข้อพิพาทชายแดนและความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ ความท้าทายเหล่านี้ตอกย้ำความสำคัญของยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความสามารถในการฟื้นตัว การดูแลสิ่งแวดล้อม และสังคมส่วนรวม

ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารสนับสนุนลูกค้าให้ก้าวผ่านทุกความท้าทาย โดยทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความเสี่ยง พร้อมชี้โอกาสในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจควบคู่กับการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดรับกับความมุ่งมั่นของธนาคารในการสนับสนุนประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และยังตรงกับปณิธานของธนาคารในการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

หนี้ครัวเรือนของประเทศไทยอยู่ในระดับสูง ประชาชนจำนวนมากประสบความยากลำบากในการชำระหนี้ ส่งผลให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อีกทั้งจำนวนรถและบ้านที่ถูกยึดเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ เพื่อช่วยลูกหนี้กลุ่มเปราะบางและธุรกิจขนาดเล็กในการจัดการหนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง เช่น “คุณสู้ เราช่วย” ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และ “ปิดหนี้ไว ไปต่อได้” ที่จะเริ่มดำเนินการในปี 2569 เพื่อช่วยให้ลูกหนี้รายย่อยสามารถฟื้นตัวทางการเงิน และเริ่มต้นใหม่ได้อีกครั้ง

“ธนาคารได้เพิ่มเติมมาตรการรักษาความปลอดภัยในระบบงานของธนาคาร รวมถึงบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างปลอดภัย”

ธนาคารได้เพิ่มเติมมาตรการรักษาความปลอดภัยในระบบงานของธนาคาร รวมถึงบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างปลอดภัย และได้ขยายโครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินด้วยการเปิดตัว Grow Club เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย พร้อมเคล็ดลับการบริหารจัดการเงินผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร

ในปี 2568 ประเทศไทยได้เผชิญกับวิกฤตน้ำท่วมใหญ่หลายครั้งในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น การลดค่างวด การพักชำระเงินต้นเป็นการชั่วคราว การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการสนับสนุนสินเชื่อใหม่ อีกทั้งได้ขยายความช่วยเหลือไปยังพนักงานธนาคารและเปิดรับบริจาคเงิน เพื่อนำไปช่วยเหลือฟื้นฟูชุมชนที่ได้รับผลกระทบ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงขึ้น ตลอดจนพัฒนาการของนโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดมาตรการราคาคาร์บอนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป และมาตรการที่อยู่ภายใต้กฎหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย กำลังจะกลายเป็น “ความปกติใหม่” สำหรับภาคธุรกิจ ธนาคารช่วยลูกค้าให้สามารถเตรียมรับมือกับความท้าทายเหล่านี้ได้ดียิ่งขึ้น โดยการให้คำปรึกษาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกค้าลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ปรับตัวรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เตรียมรับมือกับกฎระเบียบต่าง ๆ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และก้าวหน้าไปในเส้นทางของการเปลี่ยนผ่าน นอกจากการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียวและผลิตภัณฑ์การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านแล้ว ธนาคารยังได้เปิดตัวหลักสูตร The Great Green Transition เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเรียนรู้วิธีคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจก พร้อมการจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ และการพัฒนาโซลูชั่นที่ตอบโจทย์ความยั่งยืนของธุรกิจ

นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงอุบัติใหม่ ธนาคารได้ยกระดับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการของธนาคารต่อไปในอนาคต



นายสิงห์ ตังทัตสวัสดิ์
ประธานกรรมการบริหาร



นายชาติศิริ โสภณพนิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

“ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2578”

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2578 และจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (ขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 15) ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในปัจจุบัน ซึ่งได้ปรับให้เร็วขึ้นจากเดิมปี 2608 มาเป็นปี 2593

ยุทธศาสตร์ระยะยาวของธนาคารพัฒนาจากแนวโน้มหลัก 3 ด้าน ได้แก่ การรวมกลุ่มในภูมิภาค การเข้าสู่ยุคดิจิทัล และการขยายตัวของเมือง ขณะที่ยุทธศาสตร์ระยะกลางในช่วง 3-5 ปีข้างหน้า ให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างมีคุณภาพ การสร้างพันธมิตรด้านแพลตฟอร์ม การสร้างความมั่งคั่งและมั่นคงทางการเงิน การสร้างองค์กรอัจฉริยะ และการสร้างรากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง ธนาคารเชื่อว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว จะช่วยให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน ช่วยให้ลูกค้าลดความเสี่ยงและค้นพบโอกาสทางธุรกิจ พร้อมสรรค์สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารขอขอบคุณลูกค้า ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ และพนักงานทุกท่าน ที่ได้ให้ความไว้วางใจและให้การสนับสนุนธนาคารมาโดยตลอด ธนาคารหวังว่าจะได้ร่วมทำงานกับทุกท่าน เพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ที่นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในปีนี้และต่อไปในอนาคต

(นายพรเทพ พรประภา)
ประธานกรรมการ

(นายสิงห์ ตังทัตสวัสดิ์)
ประธานกรรมการบริหาร

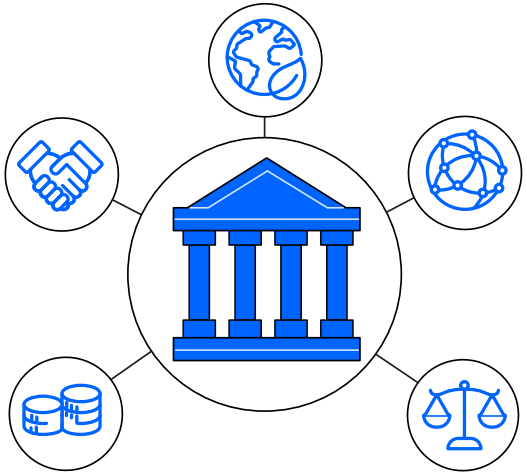
(นายชาติศิริ โสภณพนิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 1 ธันวาคม 2487 เป็น 1 ใน 16 บริษัทแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2518 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดสินทรัพย์รวมใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและเป็นธนาคารชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศที่ครอบคลุมทุกจังหวัด และในต่างประเทศครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อย ช่องทางบริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล จุดบริการตัวแทนธนาคาร และบริษัทย่อยในต่างประเทศ ได้แก่ บางกอก แบงค์ เบอร์ฮาด ประเทศมาเลเซีย ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และธนาคารเพอร์มาตา ประเทศอินโดนีเซีย

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้เจตนารมย์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่สร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ลูกค้าและสังคม อีกทั้งมุ่งมั่นดูแลและสนับสนุนลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ และช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ธนาคารยึดมั่นในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี และยึดถือประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง โดยมีเป้าหมายคือการเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด



ข้อมูลธนาคาร

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
เครือข่ายสาขาในประเทศ	ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร **212** แห่ง ส่วนภูมิภาค **510** แห่ง
เครือข่ายต่างประเทศ	ครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจ ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย จีน ฮ่องกง ไต้หวัน ญี่ปุ่น สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้าธุรกิจ

- ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ
- บริการร้านค้ารับบัตร
- บริการชำระเงิน
- บริการรับชำระเงิน
- บริการบริหารสภาพคล่อง
- บริการข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน
- บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ
- บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจ
- บริการด้านหลักทรัพย์
- บริการวาณิชธนกิจ
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบดิจิทัล (ไอเทรด) บริการธนาคารดิจิทัลเพื่อธุรกิจระบบใหม่ (ไอแคช ระบบใหม่) บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย (บัวหลวง ไอซัพพลาย) บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบล็อกเชนแพลตฟอร์ม บริการออกหนังสือค้ำประกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (บัวหลวง อี-การันตี) บริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินในประเทศ (บัวหลวง ไอคัสโตดี) และบริการออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บัวหลวง ไอฟันด์)
- ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ

ลูกค้าบุคคล

- ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม ได้แก่ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากพื้นฐาน และบัญชีเงินฝาก e-Savings
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย ได้แก่ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อเอนกประสงค์ที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และทรัพย์สินพร้อมขาย
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม พันธบัตรและหุ้นกู้
- ผลิตภัณฑ์ประกัน
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (คอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ)
- บริการธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตราสารต่างประเทศ

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบัน ธุรกิจกำลังเผชิญความท้าทายหลากหลาย รวมถึงความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ และการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ ความท้าทายเหล่านี้มีความซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงกันในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเป็นได้ทั้งความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ การปรับตัวรับความท้าทายอย่างเหมาะสมและทันท่วงทีจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ รอบด้าน ธนาคารผนวกมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ไว้ในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ โดยนำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมาใช้เป็นจุดตั้งต้นในการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน พร้อมระบุความมุ่งมั่น ตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละประเด็น นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงทีและยังสามารถลดความเสี่ยงและสร้างโอกาสทางธุรกิจได้ในขณะเดียวกัน ดังนี้



การบริหารจัดการความเสี่ยง

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมกับติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



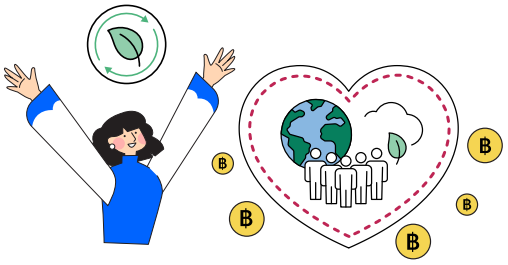
การบริหารทรัพยากรบุคคล

การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ การดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี และการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงาน



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทางการ การนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ในองค์กร การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งติดตามดูแลให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร



การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง การสนับสนุนทางการเงินเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ การมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร และการส่งเสริมคู่ค้าให้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายด้านความยั่งยืน

ทั้งนี้ มีปัจจัยสนับสนุนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล คือ การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และการเสริมสร้างศักยภาพของคณะกรรมการและพนักงานทุกระดับ



การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

ธนาคารกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้การบริหารงานด้านความยั่งยืน มีความชัดเจนและเป็นระบบ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง เป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความเสี่ยงและโอกาสทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจและสถานการณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง

ฝ่ายจัดการ มีหน้าที่บริหารจัดการให้เป็นไปตามนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผ่านการสื่อสาร สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ติดตามการดำเนินงาน และรายงานต่อฝ่ายจัดการและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดทำรายงานเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนตามมาตรฐานระดับประเทศและระดับสากล โดยมีหัวหน้าทีมงานด้านความยั่งยืนเป็นผู้ดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั้งหมดของธนาคาร

การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน

การประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน ธนาคารสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ในปี 2568 ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการจัดงาน Bloomberg Sustainable Business Summit 2025 เพื่อแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์และแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนกับนักธุรกิจ นักลงทุน และผู้เชี่ยวชาญจากทั่วโลก โดยผู้บริหารของธนาคารได้เข้าร่วมเสวนาในหัวข้อ “ASEAN's Transition Journey” และ “Thailand: Transition to Low Carbon Economy” และธนาคารได้สนับสนุนการจัดงาน Economist Impact: Sustainability Week Asia 2025 โดยนิตยสาร The Economist เพื่อนำเสนอมุมมองจากผู้นำทางธุรกิจ ผู้กำหนดนโยบาย และผู้เชี่ยวชาญในการสร้างความยั่งยืนในธุรกิจ โดยผู้บริหารของธนาคารได้เข้าร่วมสัมภาษณ์พิเศษหัวข้อ “มุมมองของนักการธนาคารต่อการสร้างโอกาสทางธุรกิจในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ” นอกจากนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมออกบูธในงานมหกรรมความยั่งยืน Sustainability Expo 2025 ภายใต้แนวคิด “Growing Together - เติบโต เคียงข้าง ยั่งยืน” โดยนำเสนอเรื่องราวความสำเร็จของโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร การสนับสนุนกิจกรรมเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

การเป็นสมาชิกขององค์กรภายนอก

ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร เครือข่ายสมาคม และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน การแลกเปลี่ยนความรู้หรือหลักปฏิบัติที่ดี ตลอดจนการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ ในปี 2568 ธนาคารในฐานะสมาชิกก่อตั้งเครือข่ายธุรกิจห่วงโซ่อุปทานประเทศไทย ได้จัดสัมมนาหัวข้อ “Thailand Sustainability Academy (TSA): Train the Trainer” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก การพัฒนานโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ

ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก

2520
- คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)

2501
- สมาคมธนาคารไทย

2532
- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- ชมรมบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

2547
- ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย

2558
- สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
- โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

2555
- ชมรมซีเอสอาร์ สมาคมธนาคารไทย

2562
- The Green Investment Principle
- เครือข่ายธุรกิจห่วงโซ่อุปทานแห่งประเทศไทย

2564
- ชมรม ESG Network สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

2567
- Partnership for Carbon Accounting Financials

2565
- องค์กรสมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน

การสนับสนุนองค์กรภายนอก

ธนาคารให้การสนับสนุนแก่สมาคมธุรกิจ สภาหอการค้า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในรูปแบบค่าธรรมเนียมสมาชิกและเงินสนับสนุนกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาภาคการเงินและภาคธุรกิจ รวมถึงการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม และการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง และการดำเนินงานที่เกี่ยวกับกิจกรรมล็อบบี้ยิสต์ ในปี 2568 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนแก่องค์กรภายนอกเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 59.47 ล้านบาท โดยมีองค์กรหรือสมาคมธุรกิจที่ได้รับเงินสนับสนุน ดังนี้

ชื่อองค์กร	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
สมาคมธนาคารไทย	13.39
สมาคมเคมีแห่งประเทศไทย	3.68
สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย	3.21
อื่น ๆ	39.19



การสนับสนุนนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

อุณหภูมิของโลกที่กำลังเพิ่มขึ้นได้ส่งผลให้เกิดภัยพิบัติธรรมชาติบ่อยครั้งและแต่ละครั้งก็มีความรุนแรงจนสร้างความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจ การลดก๊าซเรือนกระจกและการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศจึงกลายเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วนของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประเทศไทยได้ประกาศเจตนารมย์การบรรลุเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 ในที่ประชุมประเทศภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครั้งที่ 30 (COP30) โดยเป้าหมายดังกล่าวเป็นเป้าหมายใหม่ที่ปรับให้เร็วขึ้นกว่าแผนกำหนดการเดิม 15 ปี ธนาคารได้แสดงจุดยืนในการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกตามความตกลงปารีสและเป้าหมายของประเทศไทย โดยการประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2578 และจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (ขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 15) ภายในปี 2593 ตามเป้าหมายของประเทศไทย และพร้อมร่วมมือกับเครือข่ายและสมาคมธุรกิจต่าง ๆ ขับเคลื่อนและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ธนาคารได้มอบหมายให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมในคณะกรรมการและคณะทำงานของเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แผนพลังงานชาติ และมาตรฐานจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy)

คณะกรรมการและคณะทำงานที่สำคัญ

- คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- คณะทำงานด้านพลังงาน
- คณะทำงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)
- คณะกรรมการพลังงาน ของหอการค้าไทย
- คณะทำงานด้านความยั่งยืน
- คณะทำงาน Transition Plan ของสมาคมธนาคารไทย
- คณะทำงาน Thailand Taxonomy

การเข้าร่วมเครือข่ายหรือสมาคมธุรกิจจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารธนาคารที่เข้าร่วมในคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ จะต้องได้รับการอนุมัติจากฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ การเข้าร่วมเครือข่าย สมาคมธุรกิจ คณะกรรมการ คณะทำงานต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนนโยบายสาธารณะใด ๆ นั้น จะต้องมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และไม่ขัดแย้งกับนโยบายและจุดยืนของธนาคารในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงจุดยืนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยธนาคารมีการติดตามและทบทวนความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ กับนโยบายและจุดยืนของธนาคารเป็นระยะ เพื่อกำหนดแนวทางในการสนับสนุนหรือให้ความร่วมมือต่อไป

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบถึงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร และผลกระทบที่สำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รายงานความยั่งยืนฉบับปี 2568 นี้ เผยแพร่ในเดือนมีนาคม 2569 ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative Standards (GRI) ฉบับปี 2021 ในรูปแบบ In Accordance with GRI Standards และตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานของธนาคาร ตั้งแต่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568

ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน ธนาคารยึดหลักการรายงานข้อมูลตาม GRI Standards ได้แก่ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2.ความสมดุลของเนื้อหา 3.ความชัดเจนของรายงาน 4.การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้ 5. ความเพียงพอและความสมบูรณ์ของข้อมูล 6. การคำนึงถึงผลกระทบต่อบริบทด้านความยั่งยืน 7.การรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และ 8. ข้อมูลในรายงานสามารถถูกตรวจสอบและรับรองได้ ทีมงานด้านความยั่งยืนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคาร ได้ร่วมกันจัดเตรียมข้อมูลและเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคาร เพื่อขอความเห็นชอบในการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนต่อสาธารณะ

ธนาคารได้มอบหมายให้บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระจากภายนอกเป็นผู้ทวนสอบและรับรองความสอดคล้องของรายงานความยั่งยืนกับกรอบการรายงาน GRI Standards อีกทั้งรับรองการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานฉบับนี้มีคุณภาพและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล การรับรองข้อมูลดังกล่าวครอบคลุม Financial Services Sector Disclosure, 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)

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารที่ได้มาจากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญแบบ 2 มิติ รวมทั้งสิ้น 17 ประเด็น โดยถูกจัดกลุ่มเพื่อการรายงานเป็น 13 หัวข้อ การรายงานมีขอบเขตเฉพาะการดำเนินงานในประเทศไทยของธนาคารเท่านั้น หากมีข้อมูลใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศหรือกิจการของบริษัทย่อย ธนาคารจะใส่หมายเหตุหรือเชิงอรรถกำกับไว้ให้ชัดเจน

ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะให้ข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคารที่ครบถ้วน น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน



ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่

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

Sustainability_team@bangkokbank.com

0 2626 4057

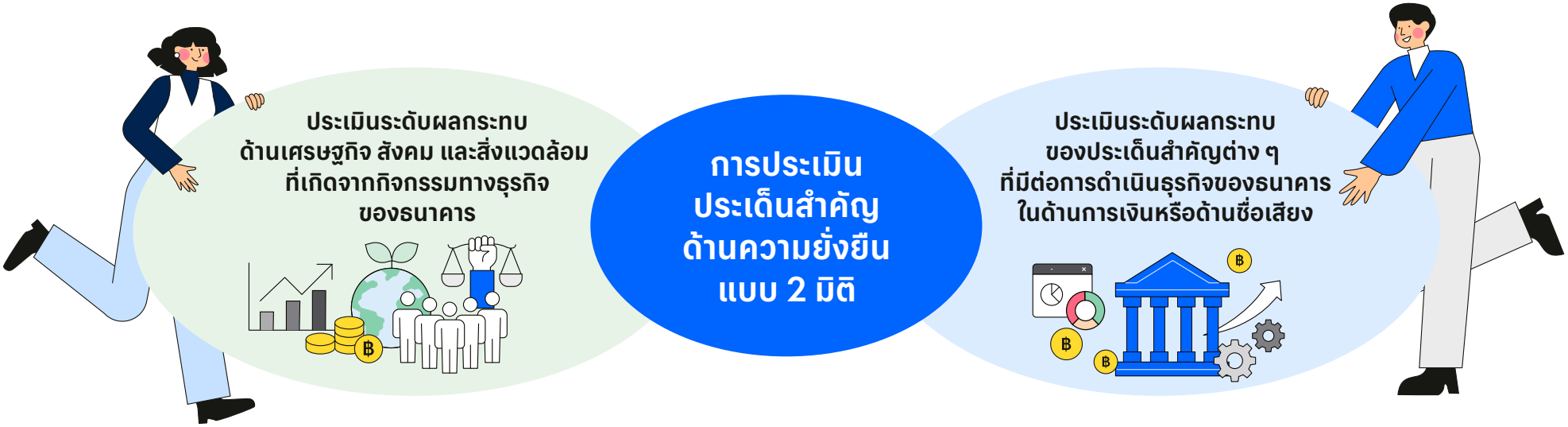
หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

ir@bangkokbank.com

0 2626 4982

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ

ธนาคารได้จัดการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ (Double Materiality) ซึ่งพิจารณาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร (Impact Materiality) ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นสำคัญ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งพิจารณาผลกระทบของประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านการเงินหรือด้านชื่อเสียง (Financial Materiality) ผลการประเมินทั้ง 2 มิติ ถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปีละครั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ ขั้นตอนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร มีดังนี้



1. การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทด้านความยั่งยืนของธนาคาร

คณะทำงานจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญภายในธนาคารและผู้เชี่ยวชาญภายนอก ทำการศึกษาและคัดเลือกประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้น โดยการรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารเองและของสถาบันการเงินที่มีผลงานด้านความยั่งยืนโดดเด่น และประเด็นด้านความยั่งยืนจากมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล เช่น มาตรฐาน Global Reporting Initiative มาตรฐานตาม Sustainability Accounting Standards Board มาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของยุโรป การประเมินด้านความยั่งยืนของ S&P Global การประเมิน SET ESG Ratings ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การประเมิน FTSE Russell ESG Scores และการประเมินของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย มาทำการสังเคราะห์ เพื่อหาประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำลังเป็นที่สนใจหรือมีความสำคัญในภาคการธนาคาร ก่อนทำการคัดเลือกประเด็นด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับบริบทของธนาคาร

2. การระบุและประเมินผลกระทบ

คณะทำงานฯ นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผ่านการคัดเลือกแล้วไปทำการสำรวจความคิดเห็น สนทนากลุ่มย่อย และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร เพื่อประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ครอบคลุมทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบ ขอบเขตของผลกระทบ ความสามารถในการกลับสู่สภาวะปกติ และโอกาสที่จะเกิด ซึ่งมีการแบ่งแยกระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และสิ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้ ในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืน คณะทำงานฯ ร่วมกับสายบริหารความเสี่ยงองค์กร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินโอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ โดยพิจารณาถึงขนาดของผลกระทบด้านการเงินและด้านชื่อเสียง อีกทั้งโอกาสที่จะเกิดผลกระทบ อ้างอิงตามเกณฑ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

3. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

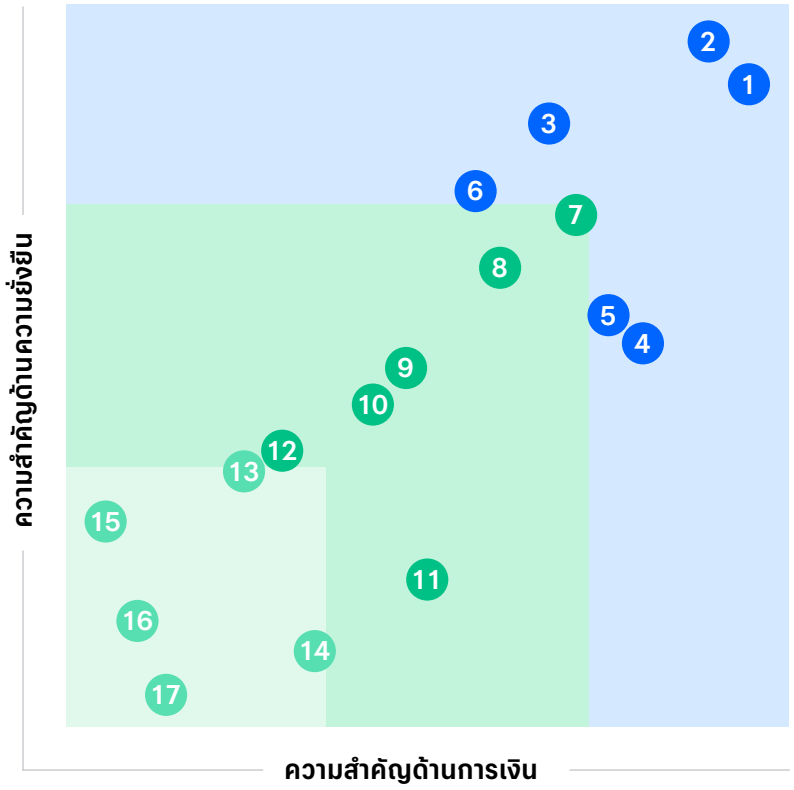
คณะทำงานฯ คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญด้านความยั่งยืนร่วมกับความสำคัญด้านการเงิน จากนั้นคณะทำงานฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ร่วมกันตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าทุกประเด็นที่ได้รับการคัดเลือกมานั้นมีความครอบคลุมและมีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของการจัดลำดับ ธนาคารได้มอบหมายให้หน่วยงานรับรองอิสระภายนอกทำการทวนสอบการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดทำนั้นถูกต้องตามมาตรฐานสากล

4. การตรวจทานและทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนนำเสนอผลการจัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อฝ่ายจัดการของธนาคารเพื่อให้พิจารณาอนุมัติ จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้พิจารณาเห็นชอบ ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจะถูกสื่อสารไปยังสายงานต่าง ๆ ให้รับทราบและนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงานนั้น ๆ รวมถึงนำไปใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารต่อไป

ในกระบวนการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร หรือผ่านการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2568



การเปรียบเทียบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของปี 2567 และปี 2568

	ประเด็น	ปี 2567
สำคัญสูงมาก	การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	1
	การเงินเพื่อความยั่งยืน	2
	จริยธรรมทางธุรกิจ	3
	การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	4
	การกำกับดูแลกิจการ	5
สำคัญมาก	การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	6
	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	7
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	8
	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	9
	การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์	10
สำคัญ	การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	11
	การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม	12



	ประเด็น	ปี 2568
สำคัญสูงมาก	การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1
	การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน ใหม่	2
	การเงินเพื่อความยั่งยืน	3
	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	4 ▲
	การกำกับดูแลกิจการ	5
สำคัญมาก	การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ●	6
	จริยธรรมทางธุรกิจ	7 ▼
	การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	8 ▼
	การยกระดับความรู้ทางการเงิน ●	9
	การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์	10
สำคัญ	การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม	11 ▲
	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	12
	การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	13
	การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	14 ▼
	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ●	15
	สิทธิมนุษยชน ●	16
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	17 ▼

หมายเหตุ ▲ ประเด็นที่มีความสำคัญมากขึ้น ▼ ประเด็นที่มีความสำคัญน้อยลง ใหม่ ประเด็นที่เพิ่มเติมในปี 2568 ● ประเด็นสำคัญที่แยกออกมาจากประเด็นเดิมในปี 2567

การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	การมีกลไกคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลและมีระบบจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เข้มแข็ง ช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า พร้อมช่วยลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการและด้านชื่อเสียงของธนาคารอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลและการถูกโจมตีทางไซเบอร์	การควบคุมดูแลข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เพียงพอและการจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ไม่มีประสิทธิผล อาจทำให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี นำไปสู่การสูญเสียรายได้และชื่อเสียงของธนาคาร สร้างความเสียหายต่อลูกค้า อีกทั้งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	การมีระบบการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินที่ดีและการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงทางการเงิน ช่วยให้ธนาคารสามารถป้องกันความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและด้านชื่อเสียง พร้อมช่วยหลีกเลี่ยงหรือลดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงินที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า เพิ่มความไว้วางใจที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร	การให้ความสำคัญต่อการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงทางการเงินที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและด้านชื่อเสียง และยังอาจทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย ส่งผลกระทบทางลบต่อความไว้วางใจที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร
การเงินเพื่อความยั่งยืน	การนำประเด็นด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และการส่งเสริมการเงินเพื่อความยั่งยืน ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร รวมถึงการขยายฐานลูกค้าไปยังอุตสาหกรรมใหม่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อีกทั้งสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายความตกลงปารีสของลูกค้าและประเทศไทย	การไม่นำประเด็นด้าน ESG มาใช้ในการพิจารณาสินเชื่ออย่างรัดกุมและการสนับสนุนทางการเงินเพื่อความยั่งยืนที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการหรือกิจกรรมทางธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคาร เกิดความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และลดโอกาสในการบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลและการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและยาวนานระหว่างธนาคารกับลูกค้า เพิ่มความพึงพอใจ นำไปสู่การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่ไม่มีประสิทธิผลและไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการของธนาคารส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันและการเติบโตของธนาคารในระยะยาว
การกำกับดูแลกิจการ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงช่วยให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมพร้อมสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ไม่เพียงพอ อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงทางธุรกิจ การสูญเสียความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลกระทบทางลบต่อผลประกอบการและชื่อเสียงของธนาคาร และอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	การยึดมั่นในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมช่วยลดความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิลูกค้า ลดข้อร้องเรียนและข้อพิพาท นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้า ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีและยาวนานระหว่างธนาคารกับลูกค้า	การใส่ใจด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่ยังไม่เพียงพอ อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิของลูกค้า การร้องเรียนและข้อพิพาท รวมทั้งอาจทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหายและสูญเสียความไว้วางใจที่มีต่อธนาคาร
จริยธรรมทางธุรกิจ	การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และอยู่ในกรอบของกฎหมาย ส่งผลให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มีผลประกอบการที่ดี และลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านการปฏิบัติการ และด้านชื่อเสียง	การดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงหลักจริยธรรม ไม่สุจริตโปร่งใส ขาดความรับผิดชอบ และไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านการปฏิบัติการ และด้านชื่อเสียง
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานภายในและการให้บริการทางการเงิน ช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้แก่ธุรกิจ ลดระยะเวลาและความผิดพลาด ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร	การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้ธนาคารไม่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นต่อธุรกิจของธนาคารลดลง
การยกระดับความรู้ทางการเงิน	การให้ความรู้ทางการเงินช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้และทักษะในการวางแผนการเงิน การออม และการลงทุน ช่วยสร้างความยืดหยุ่นทางการเงินและความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของครัวเรือน	การส่งเสริมความรู้ทางการเงินที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้ครัวเรือนขาดทักษะทางการเงินและขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน การออม และการลงทุน ส่งผลให้มีความเปราะบางทางเศรษฐกิจ
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร การจัดการขยะในธนาคาร ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ลดต้นทุนการดำเนินงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ตลอดจนดึงดูดนักลงทุนที่ให้ความสำคัญกับธุรกิจสีเขียว	การให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรที่ยังไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง การสร้างผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม นำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น และการเสื่อมเสียภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม	การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร	การดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคมไม่เพียงพอ อาจส่งผลทางลบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของธนาคาร และลดทอนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ ครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่สำคัญ และมีแผนรับมือกับภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิผล ช่วยให้ธนาคารสามารถหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อีกทั้งมีความสามารถในการฟื้นคืนสู่ปกติได้อย่างรวดเร็ว	การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ไม่รัดกุมเพียงพอ อีกทั้งไม่มีการเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตอย่างเพียงพอ อาจทำให้การดำเนินธุรกิจขาดความต่อเนื่อง เปราะบางต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารและประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย
การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาส สร้างความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือนและธุรกิจทุกขนาด เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งเปิดโอกาสใหม่ทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร	การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ยังไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบทางลบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มเปราะบางและความอยู่รอดของธุรกิจขนาดย่อมและขนาดเล็ก ตลอดจนส่งผลต่อเนื่องไปถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	การพัฒนาทักษะพนักงานและการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงอย่างเหมาะสม ช่วยดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้ร่วมงานกับธนาคาร เพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ นำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	การพัฒนาทักษะพนักงานและการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ธนาคารไม่สามารถดึงดูดผู้ที่มีความสามารถมาร่วมงาน พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารลดลงอีกทั้งไม่สามารถรับมือกับความท้าทายได้
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG ช่วยให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและราบรื่น หลีกเลี่ยงผลกระทบทางลบโดยอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมของธนาคาร	การไม่คำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก สร้างผลกระทบทางลบโดยอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้ธนาคารเสียชื่อเสียง อีกทั้งเพิ่มปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมของธนาคาร
สิทธิมนุษยชน	การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนตามกรอบแนวทางสากลช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร และช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและด้านชื่อเสียงของธนาคาร	การดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากลอาจทำให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สร้างความเสียหายต่อผู้ถูกละเมิด รวมทั้งส่งผลกระทบทางลบต่อชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	การดูแลเอาใจใส่พนักงาน จัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ตลอดจนดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ช่วยเพิ่มผลิตภาพของพนักงาน เพิ่มความผูกพันในองค์กร ลดการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงาน ส่งผลให้ธนาคารมีขีดความสามารถทางการแข่งขันและผลประกอบการที่ดีขึ้น	การไม่ดูแลเอาใจใส่พนักงาน กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เป็นธรรม และการไม่ดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อาจทำให้พนักงานมีผลิตภาพลดลง มีความผูกพันกับองค์กรน้อยลง เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยบ่อยขึ้น อัตราการลาออกสูงขึ้น ส่งผลให้ธนาคารมีขีดความสามารถทางการแข่งขันและผลประกอบการที่ลดลง

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและกรอบการรายงานข้อมูล

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	หัวข้อในรายงาน	GRI	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	• การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	**General Disclosure 2021** • GRI 2-12 • GRI 2-23 • GRI 2-24 • GRI 2-25 **Customer Privacy 2016** • GRI 418-1	
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	• หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-23 • GRI 2-24 • GRI 2-26 **Indirect Economic Impact 2016** • GRI 203-2	
การเงินเพื่อความยั่งยืน	• การเงินเพื่อความยั่งยืน	**General Disclosure 2021** • GRI 2-12 **Product Portfolio** • GRI G4-FS1 • GRI G4-FS2 • GRI G4-FS5 • GRI G4-FS7 • GRI G4-FS8	
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	• การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	**General Disclosure 2021** • GRI 2-16 • GRI 2-26 • GRI 2-29 **Product and Services Labeling** • GRI G4-FS15	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	หัวข้อในรายงาน	GRI	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
การกำกับดูแลกิจการ	• การกำกับดูแลกิจการ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-9 • GRI 2-10 • GRI 2-11 • GRI 2-13 • GRI 2-17 • GRI 2-18 **Diversity and Equal Opportunity 2016** • GRI 405-1	
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	• หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-16 • GRI 2-23 • GRI 2-24 • GRI 2-26 • GRI 2-27 **Product and Services Labeling** • GRI G4-FS15	
จริยธรรมทางธุรกิจ	• หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-16 • GRI 2-23 • GRI 2-24 • GRI 2-26 **Anti-corruption 2016** • GRI 205-2	
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	• การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	**Indirect Economic Impact 2016** • GRI 203-1 • GRI 203-2	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	หัวข้อในรายงาน	GRI	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
การยกระดับความรู้ทางการเงิน	• การยกระดับความรู้ทางการเงิน	**Indirect Economic Impact 2016** • GRI 203-2 **Product and Services Labeling** • GRI G4-FS16	
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์	• การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ • สถิติผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	**Energy 2016** • GRI 302-1 • GRI 302-3 **Water and Effluents 2018** • GRI 303-1 • GRI 303-2 • GRI 303-3 • GRI 303-4 • GRI 303-5 **Emissions 2016** • GRI 305-1 • GRI 305-2 • GRI 305-3 • GRI 305-4 **Waste 2020** • GRI 306-1 • GRI 306-2 • GRI 306-3 • GRI 306-4 • GRI 306-5	
การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม	• การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม	**Indirect Economic Impact 2016** • GRI 203-1 **Local Communities 2016** • GRI 413-1 • GRI 413-2	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	หัวข้อในรายงาน	GRI	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	• การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	**General Disclosure 2021** • GRI 2-12 • GRI 2-13	
การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	• การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	**Indirect Economic Impact 2016** • GRI 203-2 **Product Portfolio** • GRI G4-FS7 **Local Communities** • GRI G4-FS14	
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	• การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน • สถิติผลการดำเนินงานด้านสังคม	**Training Education 2016** • GRI 404-1 • GRI 404-2	
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	• หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-6 • GRI 2-8 **Supplier Environment Assessment 2016** • GRI 308-1 • GRI 308-2 **Supplier Social Assessment 2016** • GRI 414-1 • GRI 414-2	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	หัวข้อในรายงาน	GRI	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
สิทธิมนุษยชน	• หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ	**General Disclosure 2021** • GRI 2-16 • GRI 2-23 • GRI 2-24 • GRI 2-25 • GRI 2-26 • GRI 2-27 • GRI 2-30 **Non-discrimination 2016** • GRI 406-1	
การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	• การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน • สถิติผลการดำเนินงานด้านสังคม	**Employment 2016** • GRI 401-1 • GRI 401-2 • GRI 401-3 **Occupational Health and Safety 2018** • GRI 403-1 • GRI 403-2 • GRI 403-3 • GRI 403-9 (Absenteeism rate) **Diversity and Equal Opportunity 2016** • GRI 405-1 • GRI 405-2	

ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต				
บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิผล ครอบคลุมทุกความเสี่ยงที่สำคัญรวมถึงด้าน ESG และปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร เพื่อให้สามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตและเติบโตได้อย่างยั่งยืน	1. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	• ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด	• ร้อยละ 21.78 (สูงกว่าเกณฑ์)	• ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
	2. จำนวนการจัดกิจกรรมให้ความรู้ภายในองค์กรเกี่ยวกับกติกาใหม่ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวของธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• 5 ครั้ง	• 10 ครั้ง	• 5 ครั้งต่อปี
การเงินเพื่อความยั่งยืน				
บริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ และส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายของความตกลงปารีส	1. จำนวนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ลูกค้า	• 5 ครั้ง	• 6 ครั้ง	• 5 ครั้งต่อปี
	2. วงเงินสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• สินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีนและสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 100 ล้านบาท • สินเชื่อภายใต้โครงการ Financing the Transition ของธนาคารแห่งประเทศไทย ระยะที่ 1 (1 ส.ค. 2567-31 ธ.ค. 2568) วงเงินรวม 4,000 ล้านบาท	• สินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีนและสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 118.6 ล้านบาท • สินเชื่อภายใต้โครงการ Financing the Transition ของธนาคารแห่งประเทศไทย วงเงินรวม 19,505 ล้านบาท[1] (ณ สิ้นเดือน ธ.ค. 2568)	• สินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีนและสินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน วงเงิน 100 ล้านบาทต่อปี • สินเชื่อภายใต้โครงการ Financing the Transition ของธนาคารแห่งประเทศไทย ระยะที่ 2 วงเงินรวม 6,000 ล้านบาท

หมายเหตุ: [1] คำนวณจากวงเงินของสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สินเชื่ออาคารสีเขียวในประเทศไทย และสินเชื่อเพื่อการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง				
ส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการ และเอสเอ็มอี ควบคู่กับให้ความรู้ทางการเงินและทักษะความรู้ที่จำเป็นเพื่อพัฒนาขีดความสามารถพร้อมกับการเข้าถึงบริการทางการเงิน	1. การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง	• การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง	• เครื่องเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา 6,138 เครื่อง • บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปกว่า 25,895 บัญชี (ณ สิ้นปี 2568)	• การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง
	2. การเข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อสำหรับเอสเอ็มอีของ บสย.	• เข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อสำหรับเอสเอ็มอีของ บสย.	• เข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อสำหรับเอสเอ็มอีของ บสย.	• เข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อสำหรับเอสเอ็มอีของ บสย.
การยกระดับความรู้ทางการเงิน				
ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มมีความรู้ทางการเงิน และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทางการเงิน ควบคู่กับการสร้างวินัยทางการเงิน พร้อมส่งเสริมการวางแผนทางการเงิน เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน รวมถึงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมอย่างยั่งยืน	1. จำนวนโครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มเปราะบาง	• 3 โครงการ	• 3 โครงการ ประกอบด้วยโครงการสำหรับกลุ่มผู้พิการทางสายตา โครงการสำหรับเกษตรกรรายย่อย และโครงการสำหรับผู้สูงอายุ	• 3 โครงการ
การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม				
สร้างคุณค่าต่อสังคม โดยการสนับสนุนชุมชนและสังคมให้จัดการกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างยั่งยืน พร้อมสืบสานและส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทย	1. จำนวนชั่วโมงจิตอาสา	• 50,000 ชั่วโมงต่อปี	• 98,483 ชั่วโมง (5.26 ชั่วโมงต่อ FTE)	• 50,000 ชั่วโมงต่อปี
	2. จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร	• 10,000 คน	• มากกว่า 20,000 คน	• 15,000 คนต่อปี

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์[2]				
เสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงานให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิผล เพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร มุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรสีเขียว	1. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)	• ขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2565 • ขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2565	• ขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 23.26 เทียบกับปีฐาน 2565 • ขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 12.50 เทียบกับปีฐาน 2565	• ขอบเขตที่ 1 ลดลงร้อยละ 12.5 เทียบกับปีฐาน 2565 • ขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ 12.5 เทียบกับปีฐาน 2565
	2. การลดปริมาณการใช้พลังงาน	• ลดลงร้อยละ 7.5 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 17.10 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 12.5 เทียบกับปีฐาน 2565
	3. การลดปริมาณการใช้น้ำ	• ลดลงร้อยละ 5 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 5.24 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 12.5 เทียบกับปีฐาน 2565
	4. การลดปริมาณขยะทั่วไปที่ต้องนำไปฝังกลบในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	• ลดลงร้อยละ 24 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 29.03 เทียบกับปีฐาน 2565	• ลดลงร้อยละ 40 เทียบกับปีฐาน 2565
	5. การเพิ่มสัดส่วนขยะรีไซเคิลในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	• ร้อยละ 10	• ร้อยละ 13	• ร้อยละ 18
	6. การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานของพนักงาน	• 1 ครั้งต่อปี	• 1 ครั้ง (งานวันบัวหลวงรักษ์พลังงาน)	• 1 ครั้งต่อปี
การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล				
ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม	1. ร้อยละของกระบวนการทำงานแบบ Manual ที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทน	• ร้อยละ 55	• ร้อยละ 55	• ร้อยละ 60
	2. จำนวนฟีเจอร์ใหม่บนโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ	• อย่างน้อย 1 ฟีเจอร์	• การพัฒนาฟีเจอร์คู่หูการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ	• อย่างน้อย 1 ฟีเจอร์

หมายเหตุ: [2] การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร (เป้าหมายที่ 1-4) มีการเปลี่ยนแปลงปีฐานจากเดิมที่ใช้ปี 2563 มาเป็นปี 2565 เนื่องจากธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้ดีขึ้น พร้อมทั้งมีการคำนวณข้อมูลดังกล่าวใหม่ตั้งแต่ปี 2565-2568

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์				
ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการพัฒนาทักษะการบริการของพนักงาน เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร	• 95 คะแนน	• 95.11 คะแนน	• 95 คะแนน
	2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ	• 85 คะแนน	• 87.08 คะแนน	• 85 คะแนน
	3. จำนวนสาขาที่ได้รับการทบทวนความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร	• ทุกสาขา	• การจัดกิจกรรม SQR[3] ให้กับทุกสาขา	• ทุกสาขา
การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล				
ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและพนักงานที่มีศักยภาพเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อบังคับทางการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	1. จำนวนการทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์	• อย่างน้อย 2 ครั้ง	• 3 ครั้ง	• อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
	2. จำนวนการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน	• หัวข้อละ 2 ครั้ง	• การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ 6 ครั้ง และเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2 ครั้ง	• หัวข้อละ 2 ครั้ง
การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน				
สร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่พร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต โดยการเสริมสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็น และการสนับสนุนการพัฒนาเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงานความสามารถสูง พร้อมดูแลรักษาให้เติบโตไปพร้อมกับธนาคาร	1. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน	• 50.93 ชั่วโมงต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน
	2. ผลตอบแทนจากการลงทุนในมนุษย์ (HCROI)[4]	• 3.80	• 4.09	• 4.00
	3. ร้อยละของตำแหน่งงานว่างที่ถูกเติมเต็มโดยพนักงานภายในธนาคาร	• ร้อยละ 70	• ร้อยละ 67	• ร้อยละ 70

หมายเหตุ: [3] Service and Sales Quality Roleplay (SQR) คือ กิจกรรมทบทวนกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกัน รวมถึงผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อบ้าน โดยใช้บทบาทจำลองเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร

[4] ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (HCROI) = (รายได้ทั้งหมด – (ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน – ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน)) / ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน				
เสริมสร้างการทำงานที่มีความสุขและชีวิตที่มีคุณภาพ โดยการส่งเสริมสวัสดิการพนักงาน การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการกระชับความผูกพันกับธนาคาร	1. อัตราการขาดงานของพนักงาน	• ร้อยละ 2	• ร้อยละ 1.30	• ร้อยละ 2
	2. สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด	• ร้อยละ 55	• ร้อยละ 55.3	• ร้อยละ 57
	3. ระดับความผูกพันของพนักงาน	• ร้อยละ 70	• ร้อยละ 65	• ร้อยละ 70
	4. อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน[5] (วันต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน)	• 0.00	• 3.30	• 0.00
	5. อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน[6] (ครั้งต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน)	• 0.00	• 0.00	• 0.00
	6. จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงาน (ครั้งต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน)	• 0	• 1	• 0
การกำกับดูแลกิจการ				
ส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กรสอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ดีในประเทศและมาตรฐานสากล นำมาซึ่งความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและการเติบโตที่ยั่งยืนของธนาคาร	1. ผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	• ระดับ “ดีเลิศ”	• ระดับ “ดีเลิศ”	• ระดับ “ดีเลิศ”
จริยธรรมทางธุรกิจ				
ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นองค์กรที่เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	1. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี

หมายเหตุ: [5] จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด
[6] จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 / ชั่วโมงทำงานทั้งหมด

ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568	เป้าหมายปี 2570
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน				
ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรการจัดการภัยทางการเงิน อีกทั้งมุ่งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการป้องกันภัยทางการให้แก่ลูกค้า กลุ่มเปราะบาง และประชาชนทั่วไป	1. จำนวนการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยทางเงินออนไลน์แก่กลุ่มเปราะบาง	• 2 ครั้ง	• 3 ครั้ง (กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการทางสายตา และกลุ่มเด็ก)	• 2 ครั้ง
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม				
มุ่งมั่นให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เน้นประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน นำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาว	1. จำนวนกรณีที่ถูกเปรียบเทียบปรับและกล่าวโทษจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม[7]	• 0 กรณี	• 0 กรณี	• 0 กรณี
สิทธิมนุษยชน				
ยึดมั่นในหลักการด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล และมีการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างโอกาสทางธุรกิจ	1. การจัดทำกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี	• จัดทำกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านประจำปี 2568	• จัดทำกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านประจำปี 2568	• ทบทวนกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านประจำปี
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน				
สนับสนุนการปฏิบัติที่ดีด้านความยั่งยืนของคู่ค้า พร้อมส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์สีเขียว เพื่อสร้างสรรค์ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. จำนวนผลิตภัณฑ์สีเขียวที่จัดซื้อจัดจ้าง	• 13 ผลิตภัณฑ์	• 14 ผลิตภัณฑ์	• 15 ผลิตภัณฑ์
	2. จำนวนการจัดกิจกรรมความรู้เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้า	• 1 ครั้ง	• 1 ครั้ง	• 1 ครั้งต่อปี

หมายเหตุ: [7] กรณีที่ถูกเปรียบเทียบปรับและกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

การประเมินความสำคัญและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เนื่องจากทำให้ธนาคารทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ธนาคารยึดหลักการตามมาตรฐานสากล AA1000 AccountAbility Principles (2018) ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 2. การพิจารณาประเด็นที่สำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย 3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และ 4. ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารมีกระบวนการประเมินความสำคัญและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

การระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

1. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุผู้มีส่วนได้เสียพิจารณาจากปัจจัยที่สำคัญ เช่น ความรับผิดชอบที่ธนาคารมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย อิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร การพึ่งพาอาศัยธนาคาร และรูปแบบของความสัมพันธ์

2. การประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียพิจารณาจาก 2 ปัจจัย คือ 1. ระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือการมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร และ 2. ระดับอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการมีอำนาจเปลี่ยนแปลงหรือมีอิทธิพลในการตัดสินใจในด้านใดด้านหนึ่งของธนาคาร

การประเมินดังกล่าวแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 4 ประเภท ดังนี้



ผู้เล่นหลัก
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจสูงและมีอิทธิพลสูง ซึ่งธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสื่อสารกับกลุ่มนี้อย่างใกล้ชิด



ผู้แสดงความสนใจ
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจสูงแต่มีอิทธิพลน้อย ซึ่งธนาคารควรมีการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง



ผู้กำหนดบริบท
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจน้อยแต่มีอิทธิพลสูง ซึ่งธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้



ผู้มีความสนใจน้อย
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจน้อยและมีอิทธิพลน้อย ธนาคารควรมีการติดตามความเห็นบ้างเป็นครั้งคราว

ทั้งนี้ ธนาคารนำผลการระบุและประเมินดังกล่าวไปใช้ในการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแบบ 2 มิติ และใช้ในการกำหนดแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละประเภท

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการ ตลอดจนผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ธนาคารได้นำความคิดเห็นที่ได้รับมาพิจารณากำหนดแนวทางการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารมี 8 กลุ่ม ได้แก่ 1. หน่วยงานกำกับดูแล 2. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 3. พนักงาน 4. เจ้าหนี้ 5. ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) 6. สถาบันการเงินอื่น 7. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) และ 8. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

รูปแบบของการมีส่วนร่วม ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ และการตอบสนองของธนาคาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
หน่วยงานกำกับดูแล	1. การติดต่อประสานงาน การเข้าร่วมการประชุม การเสนอความคิดเห็น การขับเคลื่อนมาตรการต่าง ๆ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ 2. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืน	1. การยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด 2. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายและการดำเนินการตามมาตรการที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด 3. การผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ และการสนับสนุนธุรกิจให้เปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	1. การดูแลให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำรงไว้ซึ่งจริยธรรมธุรกิจ 2. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด 3. การปฏิบัติตามนโยบายและการดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลให้สำเร็จ 4. การมุ่งมั่นผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาและตรงตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลให้มากที่สุด 5. การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผ่านทั้งการให้ความรู้และเงินทุน
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	1. การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2. การเผยแพร่รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืนประจำปี 3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์ของธนาคาร 5. การประชุมกับนักลงทุนแบบตัวต่อตัว รวม 156 ครั้ง 6. การประชุมกับนักลงทุนแบบกลุ่ม รวม 5 ครั้ง 7. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน รวม 10 ครั้ง 8. การจัดให้มีช่องทางต่าง ๆ สำหรับแสดงความคิดเห็น	1. การสร้างผลประกอบการที่ดี การเติบโตของธุรกิจ และการจ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และธรรมาภิบาล 3. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรม 5. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล 6. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	1. การมีวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 2. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม อนุรักษ์พลังงาน ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม 3. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่เพียงพอ 4. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการ และแสดงความคิดเห็นในการประชุมผู้ถือหุ้น 5. การเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของธนาคารและช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ 6. การยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยี การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และการสร้างความตระหนักรู้และป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
พนักงาน	1. การจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และพิธีประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานเกษียณอายุประจำปี 2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบายประจำปี 3. การประชุมระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพเป็นประจำ 4. การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร และกิจกรรมที่น่าสนใจเป็นประจำผ่านช่องทางสื่อสารภายใน เช่น SharePoint, BECONNECT, อีเมล, MS Teams และประกาศเสียงตามสาย 5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานปีละ 2 ครั้ง 6. การสำรวจความผูกพันของพนักงาน	1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพอย่างมีคุณภาพ และการได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เพียงพอและเหมาะสม 2. การช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ 3. การเคารพสิทธิพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. การพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน และการดำเนินชีวิตของพนักงาน 5. การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การให้สวัสดิการเงินกู้หลากหลายรูปแบบเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงาน 3. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. การจัดให้มีช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์พร้อมหลักสูตรต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหัวข้ออบรมได้ตามความสนใจและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา 5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างานในช่วงการประเมินผลงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น และการวางแผนพัฒนาพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น 6. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน โดยการจัดตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อทำหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ พร้อมจัดให้มีบริการสุขภาพในสถานที่ทำงาน
เจ้าหนี้	1. การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ 2. การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ โทร. 1333 หรือเว็บไซต์ www.bangkokbank.com	1. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ 2. การปฏิบัติตามสัญญา และการชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา 3. การบริหารจัดการสภาพคล่อง และมีแผนเตรียมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลต่อสภาพคล่อง	1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 2. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ ผ่านการสื่อสารโดยตรงหรือสื่อต่าง ๆ 3. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาด้วยความซื่อตรง และการชำระหนี้คืนตามกำหนดเวลา 4. การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสม และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างรอบคอบและเป็นระบบ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
ลูกค้า	1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะ ตลอดทั้งปี 3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน และ ESG เป็นประจำทุกปี 4. การให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร 5. การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ธนาคาร, LINE Official, Facebook, X และ TikTok เป็นประจำ 6. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำปรึกษาแนะนำ ณ จุดบริการ เช่น สาขา และศูนย์ธุรกิจของธนาคาร 7. การรับข้อร้องเรียนผ่านคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ โทร. 1333 และเว็บไซต์ธนาคาร	1. การบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยพิบัติทางธรรมชาติ 2. การให้บริการที่มีคุณภาพและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า รวมถึงสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน และการเพิ่มความปลอดภัย ความสะดวก และฟีเจอร์ใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า บนโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ 5. การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	1. การออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยพิบัติทางธรรมชาติ 2. การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางในองค์กร และการเน้นย้ำการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม 3. การให้ความรู้ทางการเงินด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละช่วงวัย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง การให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและการป้องกันภัยทางการเงินจากมิจฉาชีพ และการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงด้านภูมิอากาศ 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 5. การพัฒนาโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพให้มีฟีเจอร์ใหม่ที่ตอบโจทย์ลูกค้าและมีความปลอดภัย
สถาบันการเงินอื่น	1. การประชุมสมาชิกสมาคมธนาคารไทยประจำเดือน และการทำงานร่วมกับธนาคารอื่น ๆ ในรูปแบบของชมรมและคณะทำงานภายใต้สมาคมธนาคารไทย 2. การประชุมประจำเดือนและการทำงานร่วมกันภายใต้คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ซึ่งประกอบด้วยสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย 3. การติดต่อสื่อสารระหว่างธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยตลอดทั้งปี 4. การประชุมร่วมกันกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารนานาชาติ	1. การแข่งขันที่เป็นธรรมและการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2. การร่วมมือกันขับเคลื่อนมาตรการต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย 3. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทย และพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 4. การให้ความรู้ทางการเงิน และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน 5. การร่วมกันแสดงจุดยืนและนำเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม	1. การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ 2. การให้ความร่วมมือ สนับสนุนทรัพยากร และทำงานร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทย ตลอดจนมาตรการต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย 3. การให้ความร่วมมือในการยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ การป้องกันภัยทางการเงินจากมิจฉาชีพ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 4. การร่วมมือกับธนาคารสมาชิกในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจหรือผลกระทบจากภัยพิบัติ และการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ 5. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอข้อคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคมไปยังหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
คู่ค้า	1. การชี้แจงกฎระเบียบของธนาคารกับคู่ค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ และการสอบถามข้อมูลในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร 2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ 3. การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์หรือทางโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ สอบถามข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. การจัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี	1. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 2. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ 3. การได้รับค่าตอบแทนครบถ้วนและตรงเวลา 4. การรักษาความลับ 5. การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. การกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี การกำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรม และการคัดเลือกคู่ค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด 3. การรักษาความลับของคู่ค้า 4. การจัดสัมมนาประจำปีของคู่ค้าเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 5. การสื่อสารความสำคัญของการต่อต้านคอร์รัปชัน พร้อมเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	1. การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของชุมชนและสังคม 2. การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการทำธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน และการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 3. การทำกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบการศึกษา และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากหลายภาคส่วน 4. การให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงเรื่องการเงิน แก่ธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ผ่านการจัดอบรมสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์ เป็นประจำ 5. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ โทร. 1333 หรือเว็บไซต์ www.bangkokbank.com	1. การมีผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของชุมชนและสังคม และเพื่อสนับสนุนการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ 2. การให้ความรู้และยกระดับทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การลงทุน การตลาด เทคโนโลยี โอกาสทางธุรกิจ และการให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีป้องกันภัยทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ 3. การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อความท้าทาย และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งการให้สินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 2. การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขนาดย่อม บุคคลทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ผ่านการจัดสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์ 3. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย อย่างต่อเนื่องและจริงจัง 4. การเผยแพร่ข้อมูลโครงการเพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2568

การรับมือกับภาวะวิกฤต

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร
21.78%

การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคาร

การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร
95.11 คะแนน
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ **87.08 คะแนน**
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

การคว้ารางวัลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จากเวที **“Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2025”** จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

จำนวนผู้ใช้งานบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ **กว่า 15.17 ล้านราย**

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

การสนับสนุนสินเชื่อภายใต้ **โครงการ Financing the Transition** ของธนาคารแห่งประเทศไทย ระยะที่ 1 วงเงินรวม
19,505 ล้านบาท

การเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน **52,500 ล้านบาท**

จำนวนชั่วโมงจิตอาสา **98,483 ชั่วโมง** หรือ **5.26 ชั่วโมงต่อ FTE**

การติดตั้งเครื่องมือดักขยะในแม่น้ำท่าจีนจากโครงการ **Bualuang Save the Earth: รักษ์ท่าจีน** สามารถดักขยะในน้ำได้รวมทั้งสิ้น **กว่า 48.99 ตัน**

การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME มีผู้รับชม **รวมกว่า 2 ล้านราย**

ธนาคารได้รับการรับรองในการชดเชยการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ทั้งหมดของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม (Carbon Neutral) จำนวนทั้งสิ้น
11,674 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การใส่ใจดูแลพนักงาน

สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด
55.30%

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย
50.93 ชั่วโมงต่อคน

อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (HCROI) **4.09**

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อยู่ในระดับ **“ดีเลิศ”**

100% ของพนักงานทั้งหมดได้รับการอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



การรับมือกับภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการเพื่อดูแลสุขภาพการเงินของลูกค้าและธนาคาร พร้อมสร้างความมั่นใจว่าธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ และฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตได้อย่างราบรื่น

การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

ประเทศไทยกำลังเผชิญปัจจัยเสี่ยงสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งที่มาจากภายในและภายนอกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการติดกับดักรายได้ปานกลาง หนี้ครัวเรือนในระดับสูง สังคมสูงวัย ปัญหาสิ่งแวดล้อม ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลนอกจากช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เกี่ยวข้องแล้ว ยังช่วยให้ธนาคารสามารถมองเห็นโอกาสที่ซ่อนอยู่ในความเสี่ยงด้วย ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้านเพื่อให้สามารถรับมือกับปัจจัยเสี่ยงสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที มีการกำหนดนโยบาย โครงสร้างการกำกับดูแล และกรอบแนวทางบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญทุกด้าน รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การทบทวนกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงในองค์กร



การกำกับดูแลความเสี่ยง

เพื่อให้กลไกการกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับกรรมการ ฝ่ายจัดการ สายบริหารความเสี่ยง สายบริหารสินเชื่อ และหน่วยธุรกิจ โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลความเสี่ยงทุกด้านขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่สอบทานและประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของธนาคารอย่างเป็นอิสระ และนำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยการประเมินระบบการควบคุมภายในมีกรอบการพิจารณา 5 ด้าน คือ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการในระดับฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ประกอบด้วย

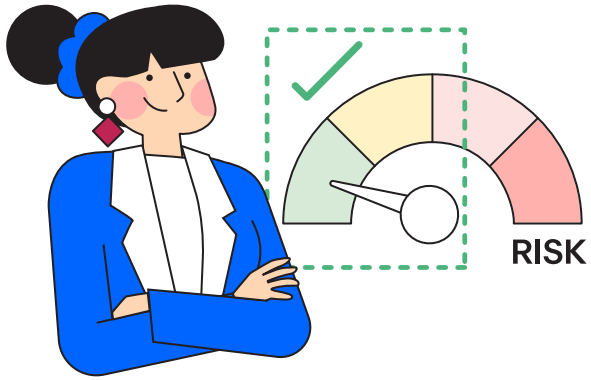
- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และควบคุมดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

สายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ สายบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานความเสี่ยงด้านสินเชื่อ หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด หน่วยงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หน่วยงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และหน่วยงานบริหารการป้องกันและปราบปรามการทุจริต



สายบริหารสินเชื่อ มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ดูแลและติดตามการอำนวยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหารพอร์ตโฟลิโอ หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประนอมหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน

หน่วยธุรกิจของธนาคาร มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร



ธนาคารได้นำแนวป้องกัน 3 ชั้น มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนและเป็นอิสระจากกัน นำมาซึ่งการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเหมาะสม

แนวป้องกัน 3 ชั้น

แนวป้องกันชั้นแรก
หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน

มีหน้าที่ทำความเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

แนวป้องกันชั้นที่สอง
สายบริหารความเสี่ยง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินระดับความเสี่ยงและติดตามควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงานกำกับดูแล

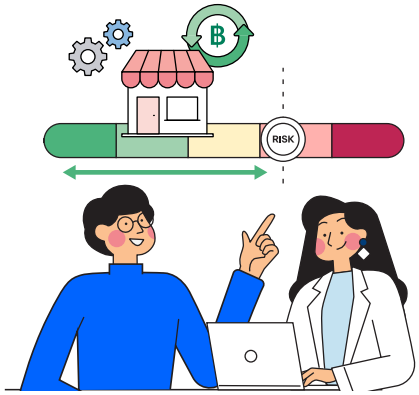
มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของทางการ

แนวป้องกันชั้นที่สาม
สายตรวจสอบและควบคุม

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่รัดกุมและมีประสิทธิผล

การบริหารความเสี่ยง

หลักการพื้นฐานในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร คือ การบริหารให้ธุรกิจมีผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยั่งยืนและมีความเสี่ยงอยู่ภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานทางการและมาตรฐานการจัดการความเสี่ยง ISO 31000 ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายจัดการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ การบริหารความเสี่ยงของธนาคารครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญทั้งด้านการเงินและด้านที่มิใช่การเงิน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านชื่อเสียง ด้านกฎระเบียบและกฎหมาย อีกทั้งครอบคลุมความเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ด้านการดูแลข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นกรอบในการบูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปในการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร



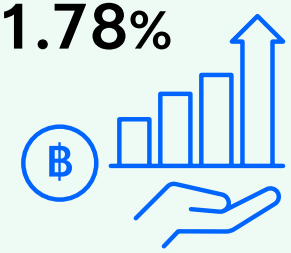
กระบวนการบริหารความเสี่ยง

1. การระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงด้วยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับความเสี่ยงแต่ละประเภท เช่น การประเมินความเสี่ยงด้านตลาดด้วย Value at Risk (VaR) การประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตโดยใช้ Probability of Default (PD) Loss Given Default (LGD) และ External Credit Ratings การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง โดยมีตัวชี้วัดด้านปฏิบัติการด้วย Key Risk Indicator (KRI) เป็นต้น อีกทั้งมีการจัดทำการทดสอบภาวะวิกฤตในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงฉากทัศน์ด้านภูมิอากาศ
3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้
4. การรายงานความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนความเหมาะสมของนโยบายการบริหารความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ มีการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ โดยคำนึงถึงบริบททางธุรกิจ แนวโน้มทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร และมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนโดยพิจารณาความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญเป็นประจำทุกปี โดยสายงานตรวจสอบและควบคุมเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอและความเหมาะสมของการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในปี 2568 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 21.78 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

21.78%



ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ

ธนาคารมีการวิเคราะห์และทบทวนปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง อีกทั้งมีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถจัดการ ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงที่สำคัญได้อย่างทันท่วงที

ประเภทความเสี่ยง	การระบุความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้	การดำเนินการเพื่อป้องกันบรรเทาความเสี่ยง
ความเสี่ยงด้านเครดิต	ความเสี่ยงด้านเครดิตเกิดจากความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การลงทุน และการก่อภาระผูกพัน รวมทั้งความเสี่ยงอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านภูมิอากาศที่ส่งผ่านไปยังความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย การกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ การกระจุกตัวของภาคธุรกิจ และความเสี่ยงประเทศคู่สัญญา	ธนาคารมีการกำหนดเพดานของผลรวมของจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะกลุ่มลูกค้า กลุ่มอุตสาหกรรม และระดับประเทศคู่สัญญา เพื่อเป็นการจำกัดความสูญเสียของเงินกองทุน	• การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า • การกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามประเภทธุรกิจ และ/หรือขนาดของวงเงิน • การทบทวนสินเชื่อ รวมถึงระดับความเสี่ยงของสินเชื่อเป็นประจำ • การมีหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ • การตั้งเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ
ความเสี่ยงด้านตลาด	ความเสี่ยงด้านตลาดคือความเสี่ยงที่ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน อันเกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย ราคาตราสารทุน อัตราแลกเปลี่ยน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์	ธนาคารกำหนดเพดานความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากฐานะในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคารที่จะส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน เช่น Value at Risk Limit, Basis Point Sensitivity Limit, Net Interest Income Limit, Economic Value of Equity Sensitivity Limit เป็นต้น	• การดูแลติดตามสถานะความเสี่ยงให้อยู่ภายในเพดานที่กำหนด • การทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา	ธนาคารกำหนดให้มีการดำรงอัตราส่วนสภาพคล่องขั้นต่ำ โดยใช้มาตรวัดต่าง ๆ เช่น อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก ฐานะสภาพคล่องสุทธิ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง เป็นต้น	• การมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องประจำวัน การติดตามภาวะตลาดเงินและอัตราแลกเปลี่ยน การคาดการณ์แนวโน้มตลาด เพื่อบริหารสภาพคล่องตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด • การมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย และมีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝาก และอายุครบกำหนด • การดำรงสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงในปริมาณที่เพียงพอ • การทดสอบภาวะวิกฤตสภาพคล่อง อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง • การจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง และทบทวนความเหมาะสมของแผนเป็นประจำ

ประเภทความเสี่ยง	การระบุความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้	การดำเนินการเพื่อป้องกันบรรเทาความเสี่ยง
ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการคือความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหาย เนื่องจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร และระบบงานของธนาคาร หรือจากเหตุการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมไปถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย	ธนาคารจำกัดความสูญเสียจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยกำหนดให้มีนโยบายและกระบวนการบริหารจัดการที่เหมาะสม	• การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแก่พนักงานอย่างทั่วถึง • การประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาผลกระทบและโอกาสที่จะเกิด • การติดตามระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และการควบคุมภายใน • การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยกำหนดแผนและกรอบการดำเนินงานรองรับ ทบทวนแผนอย่างสม่ำเสมอ และฝึกซ้อมหรือทดสอบแผนเป็นประจำทุกปี
ความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงาน รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์	ธนาคารจำกัดความเสียหายจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยไซเบอร์โดยกำหนดให้มีนโยบายและมาตรการที่เหมาะสม	• การกำหนดนโยบาย กระบวนการ และมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลของธนาคาร • การปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยให้ทันสมัย • การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับพนักงานธนาคารและลูกค้าเป็นประจำ • การพัฒนาแผนการรับมือภัยไซเบอร์รูปแบบต่าง ๆ • การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือและจัดการความเสี่ยง

การจัดการภาวะวิกฤต

เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ อัคคีภัย และโรคระบาด ธนาคารได้จัดทำนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจทำให้การดำเนินงานตามปกติต้องหยุดชะงัก อีกทั้งกำหนดมาตรฐานและกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต พร้อมสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารมีการบริหารจัดการด้านเสถียรภาพทางการเงิน โดยการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน การจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง และการจัดทำแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาด้านเงินกองทุนและสภาพคล่อง

ธนาคารจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤตขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการในภาวะวิกฤต และยังกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทำการประเมินความเสี่ยง และทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ธนาคารจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในสถานการณ์จริง โดยครอบคลุมการซักซ้อมเหตุฉุกเฉินทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี และการซักซ้อมแผนรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่อง

การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

ธนาคารมุ่งมั่นปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างเสริมภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง

ธนาคารสนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลความเสี่ยง โดยกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงผ่านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว พนักงานทุกคนต้องตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนและมีบทบาทหน้าที่ในการดูแลควบคุมความเสี่ยงตามแนวป้องกัน 3 ชั้น อีกทั้ง ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานตามหลักการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของธนาคาร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นและมาตรการจัดการความเสี่ยงจากพนักงานทุกระดับ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เช่น ด้านการเงิน ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางการ เป็นต้น พร้อมทั้งต้องกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้ตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ใช้พิจารณาค่าตอบแทนทางการเงิน 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 การปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

การสร้างความตระหนักรู้และพัฒนาบุคลากร

ธนาคารจัดทำหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้บริหารและพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ พร้อมทั้งกำหนดให้หลักสูตรความเสี่ยงที่สำคัญเป็นหลักสูตรภาคบังคับ ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ การต่อต้านคอร์รัปชัน และการป้องกันการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารเป็นประจำทุกปี เช่น การจัดการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงทางไซเบอร์ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความเสี่ยงด้าน ESG

ธนาคารส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมรับมือกับความเสี่ยงและหาโอกาสจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคาร โดยในปี 2568 มีกิจกรรมความรู้ที่สำคัญ ดังนี้

- งาน Corporate Forum หัวข้อ **“จากการวัดสู่การลดแนวทางการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับธุรกิจ”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชน ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายของภาคธุรกิจในยุคโลกรวน
- สัมมนา ESG in Action หัวข้อ **“การเดินทางสู่เป้าหมาย Net Zero ของ CPF”** โดยผู้บริหารจากบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)



- สัมมนา ESG in Action หัวข้อ **“Green Building Foundations”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก International Finance Corporation (IFC)



- สัมมนา ESG in Action หัวข้อ **“Green Building Criteria: Sector Specific Focus and Assessment Tool”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก International Finance Corporation (IFC)
- สัมมนา ESG in Action หัวข้อ **“Waste Water Management : a Green Transition Solution”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชน
- ESG Seminar Series หัวข้อ **“Understanding Physical Risk : Deep Dive on Flood Modelling”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก Moody’s





- ESG Seminar Series หัวข้อ **“Environmental and Social Risk Management”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก International Finance Corporation (IFC)
- ESG Seminar Series หัวข้อ **“Fossil Reckoning: Valuation of Coal and Gas Stranded Assets in Thailand”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก Climate Finance Network Thailand (CFNT)
- ESG Seminar Series หัวข้อ **“Getting ready for IFRS S1 and S2”** โดยอาจารย์จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





- หลักสูตรการอบรม **“Climate 101”** โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจาก Oliver Wyman (OW) เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารและพนักงานในการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจให้ปรับตัวรับความท้าทายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำ ESG Library เพื่อเป็นคลังความรู้ด้าน ESG สำหรับผู้บริหารและพนักงาน ประกอบด้วยบทความให้ความรู้ หลักสูตรการอบรมออนไลน์ (E-learning) และข่าวประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับด้าน ESG และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบ

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ สนับสนุนกิจกรรมเพื่อความยั่งยืน ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง ร่วมพัฒนาชุมชน พร้อมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การเงินเพื่อความยั่งยืน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกำลังมีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ โดยในปี 2568 ประเทศไทยต้องเผชิญกับอุทกภัยขนาดใหญ่หลายครั้งในหลายพื้นที่ อีกทั้งมีภัยแล้งเกิดขึ้นในบางพื้นที่ นำมาซึ่งความเสียหายต่อภาคธุรกิจเกษตรกร และประชาชนจำนวนมาก ขณะเดียวกัน การผลักดันกฎหมายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศในประเทศไทยก็มีความคืบหน้าและชัดเจนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะร่าง พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และร่าง พ.ร.บ. บริหารจัดการเพื่ออากาศสะอาด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปล่อยคาร์บอนหรือผู้ก่อมลพิษทางอากาศต้องรับผิดชอบต้นทุนส่วนเพิ่ม ในส่วนของมาตรการต่างประเทศ ได้แก่ มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (EU Carbon Border Adjustment Mechanism: EU CBAM) และกฎหมายว่าด้วยสินค้าที่ปลอดจากการตัดไม้ทำลายป่าของสหภาพยุโรป (EU Deforestation Regulation: EUDR) กำลังจะมีผลบังคับใช้ในปี 2570 ซึ่งทำให้ผู้ส่งออกสินค้าที่เกี่ยวข้องไปยังสหภาพยุโรปต้องเร่งปรับตัว นอกจากนี้ ประเทศไทยได้ปรับเลื่อนปีเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ให้เร็วขึ้นเป็นปี 2593 ซึ่งเร็วขึ้นกว่าเป้าหมายเดิมถึง 15 ปี เพื่อกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนเร่งปรับตัวพร้อมทั้งเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้เป็นความเสี่ยงสำหรับธุรกิจที่ไม่ปรับตัว แต่เป็นโอกาสของธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ดี

ธนาคารสนับสนุนลูกค้าให้เปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอย่างราบรื่นและทันท่วงที พร้อมมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการสนับสนุนด้านความรู้ควบคู่ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าและหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายการสนับสนุนออกไปในวงกว้างขึ้น อีกทั้งมีประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อป้องกันผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมที่ธนาคารให้การสนับสนุน

โครงการ The Great Green Transition

ธนาคารเปิดตัวโครงการ “The Great Green Transition” เพื่อส่งเสริมภาคธุรกิจไทยให้มีศักยภาพในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการค้าที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาดและเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ ผ่านการบูรณาการองค์ความรู้ นวัตกรรม และเครื่องมือทางการเงิน ภายใต้โครงการดังกล่าว ธนาคารได้จัดงานเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และมุมมองกับผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารระดับสูงจากองค์กรชั้นนำในด้านการปรับตัวสู่ธุรกิจสีเขียว อีกทั้งเปิดโครงการอบรม “Green Transition Academy” เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงลึกพร้อมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้แนวทางการลดก๊าซเรือนกระจก การตั้งเป้าหมายองค์กรสู่ Net Zero โอกาสและความท้าทายภายใต้กฎระเบียบใหม่ด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายผู้นำธุรกิจสีเขียวเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และต่อยอดธุรกิจร่วมกัน ในหลักสูตรยังมีการจัดประกวดรางวัล Green Transition Strategy Awards ในหัวข้อ “Race to Net Zero: Executive Strategy Challenge” เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลองวางแผนกลยุทธ์การลดก๊าซเรือนกระจกจากบริบทขององค์กรตนเอง พร้อมรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ พี่เลี้ยงและกรรมการตัดสิน นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำเพจให้ความรู้บน Facebook ภายใต้ชื่อ “The Great Green Transition by Bangkok Bank” เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มสถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความคืบหน้าของมาตรการหรือกฎระเบียบที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ







ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลสามารถปรับตัวและเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างราบรื่น เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศให้สามารถบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ อีกทั้งช่วยให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคารด้วย

จากความมุ่งมั่นในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมความยั่งยืนแก่ลูกค้ามาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2568 ธนาคารได้รับรางวัลด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน ได้แก่ รางวัล Best Sustainable Finance Deal 2025 จากนิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย รางวัล Best Sustainable Bank in Thailand จากนิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย และรางวัล Best Bank for Sustainable Finance Thailand จากนิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์

สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนสำหรับลูกค้าธุรกิจ ยอดคงค้าง ณ สิ้นปี 2568 รวม **149,517.6** ล้านบาท ครอบคลุมสินเชื่อสีเขียว สินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ (การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม) สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน อีกทั้งสนับสนุนสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารกำหนดให้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการเงินเพื่อความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของตัวชี้วัด ได้แก่ ยอดการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว หรือสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับหน่วยงานธุรกิจ จำนวนการจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG สำหรับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ยอดคงค้างรวม 138,822 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2568)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน

ธนาคารสนับสนุนการลงทุนด้านการผลิตและการส่งไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ และโรงไฟฟ้าชีวมวล

สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า

ธนาคารสนับสนุนโครงการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน ลดปริมาณการจราจร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล

สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขนส่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการจัดซื้อยานพาหนะที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero-emission Vehicle) และสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการผลิตรถโดยสารไฟฟ้าแก่ลูกค้าธุรกิจในต่างประเทศ

สินเชื่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการอสังหาริมทรัพย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาคารสีเขียวและอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น LEED, Singapore BCA Green Mark Scheme, Green Star Building โดย GBCA, BEAM และ BREEAM

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ การบำบัดของเสียโดยวิธีชีวภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้พลังงานหมุนเวียนและระบบกักเก็บพลังงาน เป็นต้น

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ยอดคงค้างรวม 6,800 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2568)

ธนาคารสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของตนเองผ่านการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษหากสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ได้ เช่น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นต้น



สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืนสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอี ยอดคงค้างรวม 3,896 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2568)

สินเชื่อเพื่อการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์

ธนาคารสนับสนุนการลงทุนติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ในสถานประกอบการเพื่อช่วยลดต้นทุนค่าไฟฟ้าและหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สินเชื่อที่ส่งเสริมกิจกรรมเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนเอสเอ็มอีให้ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว (BCG Economy) ของประเทศ ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนด้านการลดการใช้พลังงาน การจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่หรือใช้ซ้ำ การผลิตหรือการใช้วัสดุชีวภาพทดแทนการใช้สารเคมีที่สร้างปัญหาสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนภาคธุรกิจ โดยเฉพาะเอสเอ็มอี ให้เปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อสนับสนุนการลงทุน 3 ด้าน คือ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการสร้างมลพิษ

สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับเอสเอ็มอีที่ต้องการเสริมสภาพคล่องในการฟื้นฟูธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้ รวมทั้งต้องการลงทุนเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคใหม่ โดยให้การสนับสนุนการลงทุนใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการดำเนินธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมแห่งโลกอนาคต

สินเชื่อส่งเสริมการจ้างงาน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่เอสเอ็มอีเพื่อส่งเสริมการรักษาระดับการจ้างงานของผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาสภาพคล่องมาตั้งแต่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายใต้เงื่อนไขต้องรักษาการจ้างงานเดิมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืนสำหรับลูกค้าบุคคล ยอดคงค้างรวม 112.3 ล้านบาท (ณ สิ้นปี 2568)

ธนาคารสนับสนุน**สินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีน**สำหรับการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และเอื้อต่อการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น การติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคา การติดตั้งเครื่อง EV Charger โดยธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรในการมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าที่สมัครสินเชื่อบัวหลวงพูนผลกรีน ได้แก่ ฟรีค่าสำรวจและประเมินหลักทรัพย์ บัตรกำนัลดิจิทัล และส่วนลดพิเศษสำหรับติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ อีกทั้ง ธนาคารสนับสนุน**สินเชื่อบ้านบัวหลวงกรีน**สำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยใหม่ที่มีการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคาจากโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นพันธมิตรกับธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการซื้อห้องชุดในอาคารชุดหรือแฟลตเพื่ออยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย



ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการระดมทุนให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่ก่อประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมทั้งที่เป็นของภาครัฐและภาคเอกชนมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเป็นผู้จัดการการจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน อีกทั้งธนาคารยังเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการออกตราสารหนี้สีเขียวและตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนให้กับธุรกิจที่ต้องการระดมทุนผ่านตลาดทุน ในปี 2568 ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืนมูลค่ารวม **52,500** ล้านบาท

การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน

ตราสารหนี้ด้านความยั่งยืน	มาตรฐานอ้างอิง	มูลค่า ณ สิ้นปี 2568 (ล้านบาท)
ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน	ICMA-SLBP, ACMF-ASEAN SLBS, LMA, LSTA, APLMA-SLLP	**42,000**
ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ICMA-GBP, ASEAN GBS, LMA, LSTA, APLMA-GLP	**10,500**

นอกจากนี้ ธนาคารมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับกรอบกฎเกณฑ์ใหม่สำหรับตราสารหนี้เชื่อมโยงความยั่งยืนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่เริ่มบังคับใช้ในปี 2568 อีกทั้งธนาคารยังสนับสนุนให้ผู้บริหารเข้าร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก เช่น การบรรยายหัวข้อ “Sustainable Finance – Introduction to ESG Bonds” ในการอบรมหลักสูตร Energy Transition & Climate Change Management (ETC) ที่จัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างมูลนิธิพลังงานสะอาดเพื่อประชาชน สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย คณะกรรมการพลังงาน หอการค้าไทย และสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.)

กองทุนเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารสนับสนุนธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีธรรมาภิบาลที่ดี โดยร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือทำการคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมความยั่งยืน ในปี 2568 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (Thai ESGX) ที่เน้นลงทุนในบริษัทไทยที่มีคุณสมบัติด้านความยั่งยืนตามหลักเกณฑ์ รวม 4 กองทุน ได้แก่ กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BEQD-TESGX) กองทุนรวมบัวหลวงผสม 70/30 ไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BM70-TESGX) กองทุนรวมบัวหลวงผสมปันผลไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BMDIV-TESGX) และกองทุนเปิดบีแคป เซ็ท ไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BCAPSETTHAIESGX) ซึ่งผู้ลงทุนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีเมื่อลงทุนตามเงื่อนไขของกรมสรรพากร โดย ณ สิ้นปี 2568 ธนาคารมีการเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืนทั้งสิ้น 16 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการของธนาคารเท่ากับ **28,245.68** ล้านบาท

การเสนอขายกองทุนเพื่อความยั่งยืน

กองทุน	นโยบายการลงทุน
• กองทุนรวมคนไทยใจดี (BKIND)	ลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายนำร้อยละ 40 ของรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานพัฒนาสังคม
• กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) • กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) • กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF)	ลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ CG Scoring ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกองทุน B-THAICG มีการพิจารณาถึงการได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยด้วย

หมายเหตุ: ในปี 2568 กองทุน BKIND ได้นำรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนไปสนับสนุนโครงการจัดการไฟป่าในพื้นที่จังหวัดเชียงรายและสระบุรี

กองทุน	นโยบายการลงทุน
• กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) • กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน เพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) • กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF)	ลงทุนในบริษัททั่วโลกที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการ
• กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)	ลงทุนในหลักทรัพย์หรือตราสารของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า เศรษฐกิจหมุนเวียน การจัดการขยะ อุปกรณ์กักเก็บพลังงาน เป็นต้น
• กองทุนรวมบัวหลวงทศพลไทย เพื่อความยั่งยืน (B-TOP-THAIESG) • กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นไทย เพื่อความยั่งยืน (B-EQ-THAIESG) • กองทุนรวมบัวหลวงตราสารภาครัฐไทย เพื่อความยั่งยืน(B-SI-THAIESG) • กองทุนรวมบัวหลวงผสมไทย เพื่อความยั่งยืน (B-MIXED-THAIESG)	ลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับการยอมรับว่ามีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมหรือด้านความยั่งยืน และพันธบัตรและหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน หรือเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน
• กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นไทย เพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BEQD-TESGX) • กองทุนรวมบัวหลวงผสม 70/30 ไทย เพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BM70-TESGX) • กองทุนรวมบัวหลวงผสมปันผลไทย เพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BMDIV-TESGX) • กองทุนเปิดบีแคป เซ็ทไทย เพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (BCAPSETTHAIESGX)	ลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับการคัดเลือกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยว่ามีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมหรือด้านความยั่งยืน มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงพันธบัตรและหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนหรือเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยบูรณาการประเด็นด้าน ESG รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกรรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบควบคู่ไปกับการแสวงหาโอกาสในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมที่ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อ ธนาคารกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG ธนาคารได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวพร้อมแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ESG และด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้และสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าได้ พร้อมทั้งยังช่วยพัฒนากระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารให้สามารถรองรับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านภูมิอากาศได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคาร ผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อไป

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

รายการกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

- ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ
- ธุรกิจหรือบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- โครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง โดยไม่มีมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบและไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- โครงการหรือกิจกรรมที่บุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลน
- กิจกรรมค้าสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ ซึ่งขัดต่อข้อกำหนดในอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ (ไซเตส)
- กิจกรรมที่มีการค้ามนุษย์ บังคับใช้แรงงาน ใช้แรงงานเด็กโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

กรอบการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG

สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ

ธนาคารได้ผนวกประเด็นด้าน ESG เข้าไปในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการตั้งแต่กระบวนการทำความรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบเรื่องการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการตรวจสอบประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบด้าน ESG เช่น การทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างรุนแรง การละเมิดสิทธิแรงงานหรือสิทธิชุมชน การทุจริตคอร์รัปชัน การแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ ทุกคำขอสินเชื่อจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบและรัดกุมภายใต้มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดไว้ พร้อมทั้งมีกลไกควบคุมและติดตามที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ธนาคารกำหนดนิยามของประเด็นด้าน ESG ที่นำมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ เพื่อให้การประเมินความเสี่ยงด้าน ESG มีความชัดเจนและเป็นระบบ ดังนี้

ประเด็นด้าน ESG ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ



E ด้านสิ่งแวดล้อม

ครอบคลุมการทำลายป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ การสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ การก่อปัญหามลภาวะทางดิน น้ำ อากาศ เสียง และทะเล การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การก่อผลกระทบเชิงลบต่อสัตว์ป่าหรือพืชป่าใกล้สูญพันธุ์ตาม IUCN Red List การก่อผลกระทบเชิงลบต่อพื้นที่ที่มีทรัพยากรสมบูรณ์ ได้แก่ พื้นที่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าชายเลน พื้นที่ชุ่มน้ำ และพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ



S ด้านสังคม

ครอบคลุมการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม การละเมิดสิทธิชุมชน ซึ่งรวมถึงชนพื้นเมืองและชนกลุ่มน้อย เช่น การสูญเสียที่ดินทำกิน การโยกย้ายถิ่นฐานโดยไม่สมัครใจ การถูกจำกัดการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ และระบบสาธารณูปโภค ผลกระทบทางลบต่อรายได้ วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย



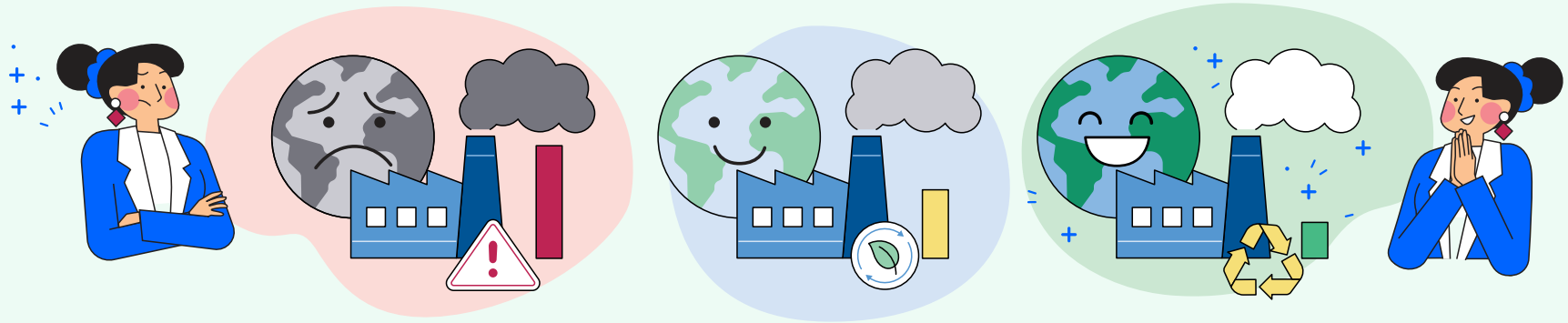
G ด้านธรรมาภิบาล

ครอบคลุมการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การทุจริตคอร์รัปชัน การแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และการละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

แนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ

ธนาคารนำหลักการอีเควเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น โรงไฟฟ้า เหมืองแร่ และระบบโครงสร้างพื้นฐาน อีกทั้ง ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการอย่างรอบด้าน รวมถึงการนำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 การได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ มาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีแนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ ดังนี้

1. การจัดประเภทคำขอสินเชื่อโครงการตามระดับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็น 3 ประเภท



Category A
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
ในระดับสูง

Category B
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
ในระดับปานกลาง

Category C
โครงการที่อาจก่อให้เกิด
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
ในระดับต่ำหรือไม่มีผลกระทบ

2. กรณีคำขอสินเชื่อโครงการถูกจัดให้อยู่ใน Category A หรือ Category B จะต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

ลูกค้า ต้องจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการจัดทำกระบวนการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสีย และมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของธนาคาร ต้องศึกษารายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ พร้อมมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม

ธนาคารกำหนดให้คำขอสินเชื่อโครงการที่เข้าข่ายอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและเพียงพอ โดยคำขอสินเชื่อที่ถูกจัดอยู่ใน Category A ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมทำการทบทวนการประเมินความเสี่ยงผลกระทบ และระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง และหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่ธนาคารจะติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นประจำในช่วงเวลาทบทวนวงเงินสินเชื่อตลอดระยะเวลาของสินเชื่อโครงการ

ตัวอย่างการสนับสนุนสินเชื่อโครงการที่มีการพิจารณาประเด็นด้าน ESG

- **โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศออสเตรเลีย**
  ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย กำลังการผลิต 110.9 เมกะวัตต์ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาดในประเทศออสเตรเลีย ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ จึงมีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าวอย่างรอบคอบก่อนการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้โรงไฟฟ้าดังกล่าวต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม อีกทั้งมีการติดตามและรายงานผลกระทบ โดยธนาคารจะมีการทบทวนการดำเนินการเป็นรายปีตามระเบียบของธนาคาร

- **โรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม**
  ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเวียดนาม แม้ว่าพลังงานลมจะเป็นพลังงานสะอาด แต่หากขาดการบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่ดีก็อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้ เช่น มลพิษทางเสียง การบดบังทัศนียภาพ และความสมดุลของระบบนิเวศ ธนาคารจึงกำหนดเงื่อนไขให้โครงการต้องจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และต้องกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม อีกทั้งกำหนดให้มีการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญอิสระภายนอกเพื่อทำหน้าที่ทวนสอบรายงานการประเมินดังกล่าว ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า

- **โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน**
  ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมกำลังการผลิต 11 เมกะวัตต์ สำหรับจำหน่ายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561 – 2580 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 โครงการดังกล่าวมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้และมีการติดตั้งระบบจัดการมลพิษที่ได้มาตรฐาน ธนาคารกำหนดให้มีการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญอิสระภายนอกเพื่อประเมินความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านกฎหมาย พร้อมทั้งติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการอย่างต่อเนื่อง



สินเชื่อบุคคล

เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนไทยอย่างยั่งยืน ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรหนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกค้ามีปัญหาชำระหนี้ ไปจนถึงการถูกดำเนินการตามกฎหมาย โดยดำเนินการควบคู่กับการให้ข้อมูลและคำเตือนที่ลูกค้าควรรู้เพื่อกระตุกพฤติกรรมและสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น ธนาคารได้นำประเด็นด้าน ESG เข้ามาประกอบการพิจารณาสินเชื่อบุคคลตั้งแต่ขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งวัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง นอกจากนี้ ธนาคารยังพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับระดับรายได้ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารโดยคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิภายหลังหักภาระผ่อนชำระที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้ามีหนี้สินเกินตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ประเด็นด้าน ESG ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล

ด้านสังคมและธรรมาภิบาล
ครอบคลุมการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ภาระหนี้สินล้นพ้นตัว ผลกระทบทางลบต่อรายได้ วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย



ธนาคารมีการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระหนี้ของลูกค้าภายหลังการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนวงเงินให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงมีการติดตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ภัยธรรมชาติ และโรคระบาดที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อหาแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

มาตรการช่วยเหลือลูกค้า

มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว อุทกภัย และสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนไทย-กัมพูชา

ปี 2568 ประเทศไทยเผชิญเหตุภัยธรรมชาติร้ายแรงในหลายพื้นที่ทั่วประเทศนับตั้งแต่เหตุการณ์แผ่นดินไหว อุทกภัย ตลอดจนเหตุการณ์ความไม่สงบบริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ซึ่งสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ ตลอดจนทรัพย์สิน ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพของประชาชน ธนาคารได้ออกมาตรการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ทั้งลูกค้าสินเชื่อธุรกิจและลูกค้าสินเชื่อรายย่อย ดังนี้

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ
ธนาคารผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้า เช่น การลดยอดผ่อนชำระ การขยายเวลาชำระหนี้ การปลอดการชำระเงินต้นเป็นการชั่วคราว รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่อง ซ่อมแซมสถานประกอบการและฟื้นฟูกิจการ

ลูกค้าสินเชื่อรายย่อย
ธนาคารผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบโดยพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ เช่น การลดยอดผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำ การลดดอกเบี้ยค้างชำระ การพักชำระเงินต้น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการสนับสนุนสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

โครงการ “คุณสู้ เราช่วย” เฟส 2

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” เฟส 2 เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้ ภายใต้ความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ และผู้ประกอบการธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงิน โดยโครงการดังกล่าวเป็นการขยายระยะเวลาของโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” เฟส 1 ที่มาพร้อมกับการปรับปรุงเงื่อนไขของมาตรการเดิมและเพิ่มมาตรการใหม่ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้กลุ่มเปราะบางได้มากขึ้น ประกอบด้วย 3 มาตรการ ดังนี้

มาตรการที่ 1 “จ่ายตรง คงทรัพย์”
สำหรับช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อเกี่ยวเนื่องกับที่อยู่อาศัย และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กที่มีวงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท ให้สามารถรักษาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันไว้ได้ โดยปรับโครงสร้างหนี้แบบลดค่างวดและลดภาระดอกเบี้ย ซึ่งค่างวดจะนำไปตัดเงินต้นทั้งหมดเพื่อปิดจบหนี้ได้เร็วขึ้น ในขณะที่ดอกเบี้ยจะถูกตั้งพักไว้เป็นเวลา 3 ปี ทั้งนี้ หากลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ดอกเบี้ยจะได้รับการยกเว้นทั้งหมด

มาตรการที่ 2 “จ่าย ปิด จบ”
สำหรับช่วยเหลือลูกค้าบุคคลที่เป็นหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ที่มียอดหนี้ไม่สูง ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้แบบผ่อนปรน โดยให้ลูกค้าชำระหนี้บางส่วนเพื่อปิดจบหนี้ ได้เร็วขึ้น ทั้งนี้ โครงการได้ขยายเพดานภาระหนี้จากเดิม 5,000 บาทต่อบัญชี เพิ่มเป็น 10,000 บาทต่อบัญชี สำหรับหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน และเพิ่มเป็น 30,000 บาทต่อบัญชี สำหรับหนี้ที่มีหลักประกัน

มาตรการที่ 3 “จ่าย ตัด ต้น”
สำหรับช่วยเหลือลูกหนี้บุคคลและนิติบุคคลที่เป็นหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ที่ไม่มีหลักประกัน และมียอดหนี้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อบัญชี ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้ให้ผ่อนชำระคืนเป็นงวดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 ของเงินต้นคงค้างก่อนเข้ามาตรการ โดยค่างวดจะนำไปตัดเงินต้นทั้งหมดเพื่อปิดจบหนี้ได้เร็วขึ้น ในขณะที่ดอกเบี้ยจะถูกตั้งพักไว้เป็นเวลา 3 ปี ทั้งนี้ หากลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ดอกเบี้ยจะได้รับการยกเว้นทั้งหมด

การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและลูกค้าในประเด็นด้าน ESG

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและลูกค้าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโอกาสและความท้าทายด้าน ESG ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนกิจกรรมที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้า และการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านความยั่งยืนหรือด้าน ESG เช่น การจัดสัมมนาและการอบรมเชิงปฏิบัติการ และการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของธนาคาร

การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานงานพันธมิตร

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ Transition Finance for Low Carbon Industries ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของธุรกิจไทยสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ โดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่ในอนาคตอาจต้องเผชิญกับแรงกดดันและมาตรการที่เข้มข้นมากขึ้นของคู่ค้ารายใหญ่ที่ต้องการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ธนาคารทำหน้าที่สนับสนุนเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจลงทุนเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยโครงการมีการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการวัดคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร

พร้อมจูงใจให้เอสเอ็มอีวัดคาร์บอนฟุตพริ้นท์และดำเนินการลดผ่านการสนับสนุนสินเชื่อจากธนาคาร

ธนาคารร่วมกับกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมดำเนินการสนับสนุนเชิงธุรกิจและการตลาดให้แก่ผู้ประกอบการโรงแรม G Green ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Green Hotel จากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมให้เปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว โดยธนาคารสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการดังกล่าว อีกทั้งออกโปรโมชันบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม G Green ที่เข้าร่วมรายการ เพื่อช่วยสร้างความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรม G Green

การมีส่วนร่วมกับลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนควบคู่กับการให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวัดหรือการลดก๊าซเรือนกระจก ผลกระทบของกติกาใหม่ เช่น EU CBAM และ EUDR ตลอดจนแนวทางการปรับตัวรับความท้าทายด้านภูมิอากาศ พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับการลงทุนของลูกค้า ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนการยกระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ เพื่อให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับการยกระดับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิต ลดต้นทุน ลดคาร์บอน และพัฒนาสินค้าใหม่ ตลอดจนให้คำปรึกษาเกี่ยวกับมาตรการส่งเสริมการลงทุนและการสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาของภาครัฐ ผ่านผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าสามารถปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ ในส่วนของการระดมทุนในตลาดทุน ธนาคารสนับสนุนการระดมทุนให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของลูกค้าผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ที่ดำเนินการตามมาตรฐานสากล รวมถึงให้คำปรึกษาด้านการออกหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนให้กับธุรกิจที่สนใจระดมทุนผ่านตลาดทุน

ธนาคารสนับสนุนด้านองค์ความรู้ให้แก่ลูกค้า โดยร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกับลูกค้าในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG พร้อมทั้งเพิ่มพูนความรู้ในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยในปี 2568 มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- ธนาคารในฐานะสมาชิกผู้ก่อตั้งเครือข่ายธุรกิจห่วงโซ่อุปทานประเทศไทย จัดงานสัมมนา Thailand Sustainability Academy (TSA): Train the Trainer หัวข้อ “TSCN Supplier Development Program” เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการในด้านการบริหารความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก และการพัฒนานโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน





- งานสัมมนาพัฒนาเกษตรกรไทยมุ่งสู่สากล “Sustainability Era: เตรียมความพร้อมชาวสวนยางรับมือมาตรการ EUDR” เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ชาวสวนและผู้ประกอบธุรกิจยางพาราในด้านการยกระดับมาตรฐานการผลิตและการปรับตัวรับข้อกำหนดใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในตลาดโลก

- งานสัมมนา “ESG - แนวทางและการปรับตัวสำหรับผู้ประกอบการไทย” เพื่อสนับสนุนเอสเอ็มอีให้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานแนวคิดด้านความยั่งยืน และเตรียมความพร้อมรับความท้าทายจากกฎระเบียบใหม่ เช่น EU CBAM และ EUDR

- งานสัมมนา “ยกระดับ ปรับอุตสาหกรรมไทย สู่ความยั่งยืน” เพื่อตอกย้ำความสำคัญของการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอี โดยเฉพาะการรับมือกับความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐและต่างประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันผ่านการเพิ่มผลิตภาพทางการผลิต การใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างความแตกต่าง การตั้งเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการมองหาโอกาสจากการต่อยอดธุรกิจจากห่วงโซ่อุปทาน



- งาน BBL Exclusive Forum ภายใต้ธีมความยั่งยืน หัวข้อ “Sustainability for Business ปรับเพื่อเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน” และ “ลดพลังงาน ลดคาร์บอน พลิกโฉมภาคการผลิต และอาคารสู่อนาคตแห่งความยั่งยืน” โดยมีจุดมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความรู้เพื่อปรับธุรกิจสู่ความยั่งยืนพร้อมเพิ่มขีดความสามารถทางแข่งขัน











การมีส่วนร่วมกับลูกค้าบุคคล

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าบุคคลโดยการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญกับลูกค้า เช่น การวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมเกษียณ การจัดการหนี้ บ้านประหยัดพลังงาน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร เป็นต้น ธนาคารได้เผยแพร่ความรู้ด้านความยั่งยืนผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ธนาคาร, Facebook, LINE Official และโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ อีกทั้งมีการออกบูธในงาน Money Expo 2025 และ Sustainability Expo 2025 เพื่อถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนแก่ลูกค้าและประชาชนที่สนใจ นอกจากนี้ เนื่องในโอกาสที่ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมความยั่งยืนใหม่ คือ กองทุนรวมไทยเพื่อความยั่งยืนแบบพิเศษ (Thai ESGX) ธนาคารร่วมกับบริษัทจัดการกองทุนในเครือ (บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด) จัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุน Thai ESGX และสิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี



การให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงช่วยสร้างโอกาสให้กับธุรกิจและสร้างความมั่นคงให้กับบุคคลและครัวเรือน นำมาซึ่งความสามารถในการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวม และเมื่อเศรษฐกิจโดยรวมสามารถขับเคลื่อนได้ดี ธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งธนาคารเองก็มีโอกาสสูงที่จะขยายตัวได้ดีตามไปด้วย นอกจากนี้ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงยังเป็นโอกาสอันดีที่ธนาคารจะได้ทำความรู้จักกับลูกค้าใหม่เพื่อนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยการขยายบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากขึ้น พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ในขณะเดียวกัน ธนาคารเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและความรู้ด้านธุรกิจให้กับลูกค้า เพื่อเสริมความเข้มแข็งของธุรกิจ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางเงินที่ยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึงผ่านการดำเนินงาน 3 ด้าน

1. การพัฒนาช่องทางบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม และเข้าถึงสะดวก
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการและเข้าถึงได้
3. การส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อของเอสเอ็มอีและเกษตรกร

การพัฒนาช่องทางบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม และเข้าถึงสะดวก

- **บริการตัวแทนธนาคาร**
  ธนาคารขยายเครือข่ายการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึงทุกที่ทุกเวลา โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือในชุมชนนอกเขตเมือง หรือไม่สะดวกเดินทางไปใช้บริการที่สาขาธนาคารในช่วงเวลาทำการ หรือยังไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลของธนาคาร ในปัจจุบัน ตัวแทนธนาคารประกอบด้วย เซเว่น อีเลฟเว่น โลตัส ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเติม ทรู มันนี่ เอไอเอส บิ๊กซี ตู้เติมสบายพลัส CenPay Powered by บุญเติม สบาย เคาน์เตอร์ ตู้เติมดี และเคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส โดยมีจุดให้บริการกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วทุกจังหวัด ณ สิ้นปี 2568 มีจุดบริการตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 200,145 แห่ง และมีการทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารกว่า 10.97 ล้านรายการ



- **เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพและบริการธนาคารอัตโนมัติ**
ธนาคารติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เครื่องฝากถอนอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดเงินฝาก ทั่วประเทศ รวม 8,343 เครื่อง เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความปลอดภัย ใช้งานง่าย แสดงข้อมูลได้หลากหลายภาษา ทั้งภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น พม่า ลาว กัมพูชา และอาราบิก รองรับบัตรชิพการ์ดทุกธนาคาร รองรับการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรจากต่างธนาคาร และที่สำคัญคือมีฟังก์ชันพิเศษสำหรับการถอนเงินสดในโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ สะดวกปลอดภัย ใช้งานง่าย และสามารถตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินสดในชีวิตประจำวันของกลุ่มดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ในปี 2568 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งสิ้น 6,138 เครื่อง หรือร้อยละ 93 ของจำนวนเครื่องทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการสอบถามข้อมูล โอนเงิน ชำระค่าบริการ เติมเงินมือถือ สั่งซื้อสมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต ใช้บริการกองทุน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเองหรือผ่านเจ้าหน้าที่คอลเซนเตอร์

- **โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ**
ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ปัจจุบัน ทั้งการจ่ายเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เช็คยอดเงิน โอน ถอน เติมเงิน จ่ายบิล การเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ e-Savings การบริหารการลงทุน การสมัครและเปิดใช้งานบัตรเดบิต และการยืนยันตัวตนโดยไม่ต้องไปที่สาขา ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินด้วยตัวเองได้ทุกที่ทุกเวลา สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ณ สิ้นปี 2568 มีผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพรวมกว่า 15.17 ล้านราย

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการและเข้าถึงได้

- **บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings**
ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริหารเงินฝากได้อย่างทั่วถึงด้วยต้นทุนที่ต่ำ โดยการให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ผ่านการเปิดบัญชีออนไลน์ง่าย ๆ ด้วยตนเอง ทุกที่ทุกเวลา ผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต และสามารถทำธุรกรรมได้ทั้งผ่านช่องทางดิจิทัลและสาขาโดยไม่ต้องมีสมุดบัญชีคู่ฝาก ลูกค้าใหม่สามารถยืนยันตัวตนผ่านทางแอปพลิเคชันธนาคารอื่นภายใต้โครงการ National Digital ID (NDID) หรือยืนยันผ่านทาง Be My ID ที่จุดบริการที่สาขาธนาคารและจุดบริการของบริการตัวแทนธนาคารทั่วประเทศ

- **บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์บัวหลวงเอ็กซ์ตร้าดิจิทัล**
เพื่อเพิ่มความหลากหลายของบริการบัญชีเงินฝากดิจิทัล ธนาคารได้เปิดให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์บัวหลวงเอ็กซ์ตร้าดิจิทัล ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่ให้มากกว่าการออมด้วยการมอบความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุ 10 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีก่อนประสบอุบัติเหตุ 1 วัน สูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาทต่อบุคคล ให้บริการสำหรับผู้มีอายุตั้งแต่ 15-69 ปี รับประกันภัยโดย บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้สนใจสามารถเปิดบัญชีได้ผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ

- **บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป**
ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานแก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินคงเหลือขั้นต่ำ พร้อมยกเว้นค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ช่วยลดต้นทุนในการใช้บริการบัญชีเงินฝากของกลุ่มเป้าหมาย ณ สิ้นปี 2568 มีผู้ใช้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานรวม 25,895 บัญชี

- **บัญชีเงินฝากสินมัธยะทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์**
ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากสินมัธยะทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์ สำหรับกลุ่มเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี เพื่อปลูกฝังวินัยการออมและปูพื้นฐานความมั่นคงทางการเงินให้แก่เด็ก ผู้ปกครองโดยชอบธรรมตามกฎหมายสามารถขอเปิดบัญชีดังกล่าวได้ที่สาขาของธนาคาร บัญชีดังกล่าวมีเงื่อนไขพิเศษคือ หากฝากเงินเป็นประจำ จำนวนเท่ากันทุกเดือน ต่อเนื่องเป็นเวลา 2 ปี (ขั้นต่ำเดือนละ 500 บาท) จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน และไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ย



จำนวนเครื่องเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา
6,138 เครื่อง



จำนวนจุดบริการตัวแทนธนาคาร
200,145 แห่ง



จำนวนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ **มากกว่า**
15.17 ล้านราย

- **สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน**
ธนาคารเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อให้แก่มนุษย์เงินเดือนและผู้ที่เริ่มต้นทำงาน ด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน สำหรับพนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด วงเงินสินเชื่อสูงสุด 3-5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท โดยคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สามารถเลือกสินเชื่อได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อบัวหลวงสุขใจ (สินเชื่อเงินกู้) ที่สามารถผ่อนชำระเท่ากันทุกงวด ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี โดยเมื่อได้รับการอนุมัติ ธนาคารจะโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และสินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจ (สินเชื่อหมุนเวียน) วงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉินและช่วยเสริมสภาพคล่อง สามารถเบิกถอนสินเชื่อด้วยบัตรเดบิตบีเฟิสต์

- **สินเชื่อข้าราชการบำนาญ**
เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อให้แก่กลุ่มข้าราชการที่เกษียณอายุและกลุ่มลูกจ้างผู้รับบำเหน็จรายเดือน ซึ่งล้วนเป็นกลุ่มที่มีรายได้ลดลงมากหรือรายได้ไม่แน่นอนเหมือนตอนก่อนเกษียณ แต่มีความจำเป็นต้องมีเงินสำรองไว้ใช้ตามความต้องการ ธนาคารจึงได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อข้าราชการบำนาญ ที่ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน ใช้เพียงหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จตกทอดเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันกู้เงิน ไม่มีค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินยอดบำเหน็จตกทอด ผ่อนชำระได้นานสูงสุด 30 ปี ในปี 2568 มีผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าว 7,676 ราย วงเงินรวม 1,127.47 ล้านบาท

การส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อของเอสเอ็มอีและเกษตรกร

- **สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี**
ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายที่ช่วยเสริมสภาพคล่องให้เอสเอ็มอีสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น และช่วยสนับสนุนการลงทุนของเอสเอ็มอีเพื่อยกระดับขีดความสามารถหรือปรับตัวรับความท้าทาย เช่น สินเชื่อธุรกิจสินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สินเชื่อบัวหลวงเพื่อการปรับตัวธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เอสเอ็มอีที่สนใจสามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจได้ที่สำนักธุรกิจของธนาคารทั่วประเทศ หรือเว็บไซต์ของธนาคาร

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี

- **โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs**
ธนาคารเปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีที่ขาดหลักประกันหรือมีหลักประกันไม่เพียงพอสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ โดยการเข้าร่วมในโครงการค้ำประกันสินเชื่อต่าง ๆ ของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการ บสย. SMEs สร้างชาติ (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9) แบ่งเป็นโครงการย่อยทั้งหมด 5 โครงการ ได้แก่ โครงการ บสย. SMEs ดีแน่นอน, โครงการ บสย. SMEs บัญชีเดียว, โครงการ บสย. SMEs ที่ได้รับสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน, โครงการ บสย. SMEs ค้ำจุน และโครงการ บสย. SMEs ไทยสู้ภัยโควิด 2 โครงการ บสย. SMEs เข้มแข็ง (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 10) แบ่งเป็นโครงการย่อยทั้งหมด 5 โครงการ ได้แก่ โครงการ บสย. SMEs Smart Biz, โครงการ บสย. SMEs Smart One, โครงการ บสย. SMEs Small Biz, โครงการ บสย. SMEs Smart Green, โครงการ บสย. SMEs Start up และล่าสุดโครงการ บสย. SMEs ยั่งยืน



(Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 11) ซึ่งแบ่งเป็น 11 โครงการย่อย ได้แก่ โครงการ บสย. SMEs Ignite Biz, โครงการ บสย. SMEs Ignite One, โครงการ บสย. SMEs Smart Green, โครงการ บสย. SMEs Smart Gen, โครงการ บสย. SMEs Small Biz, โครงการ บสย. SMEs Smart Build, โครงการ บสย. SMEs Smart Biz, โครงการ บสย. SMEs Smart One, โครงการ บสย. SMEs No One Left Behind, โครงการ บสย. SMEs Power Trade & Biz และโครงการ บสย. SMEs Micro Biz

- **การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อม**
การเข้าถึงแหล่งเงินทุนถือเป็นความท้าทายสำคัญของภาคเกษตร ธนาคารจึงสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจเกษตรเพื่อสร้างโอกาสให้เกษตรกรหรือผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น พร้อมทั้งดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรผ่านการจัดสัมมนาให้ความรู้และการศึกษาดูงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่เกษตรกร เพื่อให้สามารถลงทุนในเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อปรับตัวรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีเกษตรแม่นยำ เทคโนโลยีการจัดการน้ำ หรือเทคโนโลยีโรงเรือนระบบทำความเย็นด้วยการระเหยของน้ำ

การยกระดับความรู้ทางการเงิน

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมความรู้และปลูกฝังวินัยทางการเงินอย่างต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย เพราะเชื่อมั่นว่าการมีความรู้ความเข้าใจทางการเงินอย่างเพียงพอจะช่วยลดปัญหาหนี้สิน ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ และสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ครัวเรือนและธุรกิจรายย่อย ซึ่งจะช่วยให้ประเทศสามารถพัฒนาไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการขยายธุรกิจของธนาคารด้วย

แนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินของธนาคารมุ่งเน้น 3 ด้าน

1. **การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย**
   การให้ความรู้และปลูกฝังวินัยทางการเงินแก่คนทุกช่วงวัย เพื่อให้สามารถเกษียณอย่างมีสุข

2. **การสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจฐานราก**
   การเสริมสร้างความรู้ทางเงินและทักษะในการประกอบอาชีพของเอสเอ็มอีและเกษตรกร เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง นำไปสู่โอกาสใหม่ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างยั่งยืน

3. **การเสริมภูมิคุ้มกันภัยทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง**
   การให้ความรู้เกี่ยวกับภัยทางการเงินออนไลน์ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายให้แก่กลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้พิการทางสายตา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน

กิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงินที่โดดเด่น

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

ธนาคารมุ่งมั่นให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ธนาคาร, โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ, LINE Official, Facebook Bangkok Bank, Facebook Bnomics และ YouTube ช่อง Bangkok Bank ธนาคารนำเสนอข้อมูลความรู้ที่จะช่วยปูทางสู่ความมั่นคงทางการเงินผ่าน Grow Club คลับแห่งการเติบโตทางความรู้และการเงิน โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1. Money 101 เข้าใจพื้นฐานการเงินของคุณ เคล็ดลับง่าย ๆ และคู่มือฉลาด ๆ ที่ช่วยให้คุณจัดการการเงินได้ดีขึ้น
2. Money Security ปกป้องเงินของคุณให้ปลอดภัย เรียนรู้วิธีดูแลการเงินด้วยเทคนิคความปลอดภัยที่เข้าใจง่าย
3. Better Living ไอเดียดี ๆ เทรนด์ใหม่ ๆ และแรงบันดาลใจสำหรับทุกคน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนความรู้ทางการเงินแก่หน่วยงานภายนอกและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ผ่านการสนับสนุนด้านวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์และตรงความต้องการของแต่ละองค์กร

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
Grow Club คลับแห่งการเติบโตทางความรู้และการเงิน

โครงการ Fin Lit for the Blind

ความรู้ทางการเงินไม่ควรถูกจำกัดไว้สำหรับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น แต่ควรกระจายออกไปให้ทั่วถึงเพื่อสังคมที่ดีขึ้น ธนาคารมุ่งมั่นให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบางมาโดยตลอด โดยได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้พิการทางสายตา (Fin Lit for the Blind) อย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2562 ผ่านการจัดทำบทความและหนังสือเสียงสำหรับแอปพลิเคชัน Read for the Blind และการจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงิน “เกษียณมีสุข” ในปี 2568 ธนาคารสนับสนุนการจัดทำหนังสือเสียงและหนังสืออักษรเบรลล์เรื่อง “ภัยไซเบอร์และกลโกงยุคใหม่ เพื่อผู้พิการทางสายตา” พร้อมจัดอบรมในหัวข้อเดียวกันให้แก่สมาชิกสหกรณ์บริการคนตาบอดแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับวิธีการหลอกลวงทางการเงินออนไลน์ที่พบได้บ่อย พร้อมแนะนำวิธีป้องกัน เพื่อให้ผู้พิการทางสายตารู้เท่าทันและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย มีผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งสิ้น 50 คน





โครงการเกษียณมีสุข

ธนาคารขยายการส่งเสริมความรู้และสร้างวินัยทางการเงินภายใต้โครงการ “เกษียณมีสุข” ไปสู่กลุ่มเปราะบาง โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้หัวข้อ “สูงวัยอย่างปลอดภัย : รู้ทันกลโกงมิจฉาชีพ” ณ สถานีตำรวจนครบาลบางรัก ให้กับชมรมผู้สูงอายุศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้รู้เท่าทันภัยการเงิน เนื่องจากผู้สูงอายุมักตกเป็นเป้าหมายของมิจฉาชีพบ่อยครั้ง นอกจากนี้ ในวันงานยังมีกิจกรรมเพิ่มเติมหลากหลาย เช่น กิจกรรมออกกำลังกายเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้มและภาวะสมองเสื่อม โดยทีมนักกายภาพบำบัด ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา กิจกรรมบอร์ดเกมส์ป้องกันอัลไซเมอร์ โดยนักเรียนโรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒาราม และกิจกรรมอวยพรวันเกิดให้กับสมาชิกชมรมที่เกิดในเดือนสิงหาคม มีสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม 70 คน

นอกจากนี้ ในปี 2568 ธนาคารจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินพร้อมแนะนำการวางแผนทางการเงินอย่างยั่งยืนให้แก่พนักงานทั้งที่ทำงานในโรงงานและสำนักงานของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือน Bualuang Payroll ทั้งหมด 156 บริษัท มีพนักงานเข้าร่วมรวมแล้วกว่า 8,000 คน

โครงการการเงินมั่นคงกับเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารเดินหน้าจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินเพื่อวางรากฐานความมั่นคงทางการเงิน พร้อมเสริมภูมิคุ้มกันภัยทางการเงินออนไลน์ให้แก่กลุ่มเกษตรกรรายย่อย ในปี 2568 ธนาคารจัดกิจกรรม “การเงินมั่นคงกับเกษตรก้าวหน้า” ให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนดอนตูม ผู้ปลูกและแปรรูปผลิตภัณฑ์มะเขือเทศ จังหวัดนครปฐม

โครงการปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมวินัยทางการเงินให้แก่กลุ่มผู้ใช้แรงงานในโรงงาน ที่มักมีรายได้น้อย มีหนี้สินเกินตัวและเรื้อรัง และกู้ยืมนอกระบบที่คิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูงลิบ ธนาคารได้ร่วมกับบริษัท โนบูโร แพลตฟอร์ม จำกัด (โนบูโร) บริษัทสตาร์ตอัปเพื่อสังคม จัดทำโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงานในโรงงาน พร้อมทั้งแนะนำการทำบัญชีรายรับรายจ่าย การวางแผนปิดหนี้ และช่วยปลดภาระหนี้ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของโนบูโร ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เข้าไปดำเนินโครงการในบริษัทต่าง ๆ โดยมีผู้ร่วมโครงการรวมทั้งสิ้นกว่า 400 คน สมัครเข้าร่วมภารกิจพิชิตหนี้ 152 คน สามารถช่วยปลดหนี้ไปแล้วกว่า 19.95 ล้านบาท ซึ่งเป็นหนี้นอกระบบถึง 8.2 ล้านบาท ทั้งนี้ ธนาคารจะติดตามผลการทำภารกิจพิชิตหนี้ของผู้เข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังว่าโครงการดังกล่าวจะนำไปสู่การแก้ไขและป้องกันปัญหาหนี้สินเกินตัวได้อย่างยั่งยืนในที่สุด

โครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM

ธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM มาตั้งแต่ปี 2560 เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่เป็นหนี้บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งมีการค้างชำระมากกว่า 120 วัน หรือเคยค้างชำระมากกว่า 120 วัน ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา รวมมูลค่าหนี้สูงสุดไม่เกิน 2 ล้านบาท โดยมีบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) เป็นหน่วยงานกลางที่เชื่อมโยงระหว่างลูกหนี้และธนาคารเจ้าหนี้ทุกราย ซึ่งช่วยให้ลูกหนี้ได้มีโอกาสแก้ปัญหาหนี้สินแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว นอกจากนี้ โครงการยังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงินและการสร้างวินัยทางการเงินเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาหนี้อย่างยั่งยืนของลูกหนี้ที่เข้าโครงการ

โครงการ 2S (Saving and Service)

ธนาคารเสริมสร้างความรู้และปลูกฝังวินัยทางการเงินให้แก่ประชาชนทุกช่วงวัย โดยเฉพาะวัยเด็กซึ่งจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต ผ่านการดำเนินโครงการ 2S (Saving and Service) for Kids ซึ่งเป็นพื้นที่ให้พนักงานธนาคารจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้พร้อมกับสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ครู และผู้ปกครอง ในสถานศึกษาต่าง ๆ ในปี 2568 พนักงานได้ช่วยกันจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการออมและการจัดการเรื่องการเงินขั้นพื้นฐานให้แก่โรงเรียน 27 โรง มีนักเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 3,240 คน ผลพลอยได้จากการจัดกิจกรรมดังกล่าวคือ มีนักเรียน ครู และผู้ปกครอง จำนวนไม่น้อยที่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งรวมถึงโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ และบัญชีเงินฝาก e-Saving นอกจากนี้ ในโอกาสวันเด็กแห่งชาติประจำปี 2568 ธนาคารได้ส่งมอบสมุด “น้องจุด รักษ์โลก” 150,000 เล่ม ให้แก่เด็ก สมุดดังกล่าวผลิตจากเยื่อกระดาษ Eco Fiber ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ทำจากกระดาษรีไซเคิล) อีกทั้งสอดแทรกเกร็ดความรู้เกี่ยวกับการทำบันทึกรายรับ-รายจ่าย เคล็ดลับการออมแบบง่าย ๆ การอนุรักษ์ธรรมชาติ และการคัดแยกขยะ



โครงการ The Investment Master @ University

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน จัดโครงการ The Investment Master @ University เพื่อให้ความรู้ด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษา เพื่อต่อยอดไปสู่การเป็นนักลงทุนที่มีคุณภาพในอนาคต ผู้ร่วมโครงการได้รับความรู้ทั้งด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและด้านการลงทุนจากประสบการณ์ตรงของทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ในปี 2568 มีการจัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ มีนักศึกษาเข้าร่วม 1,801 คน จาก 10 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ โครงการดังกล่าวยังเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาซักถามข้อมูลพร้อมสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารได้ด้วย



Bangkok Bank SME เพื่อนคู่คิดเอสเอ็มอี

ธนาคารอยู่เคียงข้างและสนับสนุนทุกการเติบโตของเอสเอ็มอี ตั้งแต่การให้สินเชื่อ การให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาธุรกิจ รวมถึงธุรกิจครอบครัว ตลอดจนการนำเสนอข่าวสารและสาระความรู้ที่น่าสนใจ ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ Bangkok Bank SME ที่เผยแพร่ผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, YouTube, Instagram, X, TikTok, Podcast และ Blockdit ในปี 2568 Bangkok Bank SME ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อีกทั้งนำเสนอกรณีตัวอย่างลูกค้าที่ประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดด้านความยั่งยืนไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ธุรกิจอื่นทำตาม ผ่านรายการที่เปิดตัวใหม่ คือ รายการ Be Sustainable นอกจากนี้ Bangkok Bank SME ยังคงนำเสนอรายการ SME The Master Talk รายการ SME Clinic Exclusive และรายการ SME Successor ที่ดำเนินรายการมาอย่างต่อเนื่อง รวมทุกรายการมีผู้เข้าชมกว่า 2 ล้านราย









468,688 ราย	**2,410,555** ราย	**159,768** ราย	**23,935** ราย	**3,703** ราย

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
Bangkok Bank SME

มหกรรมการเงิน และเทศกาลการเงินการลงทุน

ธนาคารส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการเงินการลงทุน รวมถึงข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์การออมการลงทุนของธนาคาร แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปในทุกภูมิภาคของประเทศ โดยได้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินการลงทุนประจำปีอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยงานมหกรรมการเงินซึ่งจัดขึ้น 7 ครั้ง ใน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (2 ครั้ง) สงขลา นครราชสีมา ระยอง อุดรธานี และเชียงใหม่ และงานเทศกาลการเงิน-การลงทุน กรุงเทพมหานคร ภายในงานมีผู้เชี่ยวชาญจากธนาคารและบริษัทพันธมิตรคอยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการออม การลงทุน และการวางแผนทางการเงิน พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารแก่ผู้สนใจ ในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินและเทศกาลการเงินการลงทุนทั้งสิ้นกว่า 500,000 คน



AEC Connect

ธนาคารจัดตั้ง AEC Connect ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการให้คำแนะนำด้านการค้าและการลงทุนสำหรับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในตลาดอาเซียนตามแนวคิด “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่เออีซี” AEC Connect ได้จัดงานอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเปิดหลักสูตรผู้นำธุรกิจแห่งอาเซียน (AEC Business Leader) ซึ่งเป็นโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเจาะลึกสำหรับนักธุรกิจและผู้ประกอบการไทยโดยเฉพาะเอสเอ็มอีที่ต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เชิงลึกและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน เช่น การบริหารจัดการธุรกิจระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน แนวทางการทำธุรกิจและการเจาะตลาด การเข้าถึงช่องทางการค้า การสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อต่อยอดธุรกิจ อีกทั้งยังได้โอกาสในการสร้างความร่วมมือกับลูกค้าธนาคารที่ประกอบธุรกิจทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

ในปี 2568 AEC Connect ได้จัดงานสัมมนาใหญ่ประจำปี AEC Business Forum 2025 ภายใต้ชื่อ ASEAN in The Age of Disruption มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 900 คน AEC Connect ยังคงให้สาระความรู้ด้านเศรษฐกิจและการลงทุนในอาเซียนผ่านเว็บไซต์ธนาคารและช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของ AEC Connect เช่น Facebook, YouTube และ Line Official อีกทั้งจัดกิจกรรม AEC Investment Clinic และจัดสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น เปิดประตูสู่โอกาสทองในมาเลเซีย Trade-Tech-Tourism รุกคืบตลาดเวียดนาม-ว่าที่เสือตัวใหม่ของเอเชีย เปิดประตูสู่ฮ่องกง-เกตเวย์เชื่อมธุรกิจไทยสู่ตลาดโลก นอกจากนี้ ยังจัดการสัมภาษณ์สดผู้บริหารของธนาคารและผู้บริหารระดับสูงจากธุรกิจชั้นนำหลากหลายในรายการ AEC Insider เผยแพร่ผ่านทาง Facebook และ YouTube รวม 3 ตอน มีผู้รับชมรวมกว่า 6,000 ครั้ง



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
AEC Connect

การแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งที่ดำเนินการโดยธนาคารเองและที่เป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับพันธมิตร โดยมุ่งหวังให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการทำนุบำรุงศาสนาและสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย การดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมเปิดโอกาสให้ธนาคารได้สานสัมพันธ์กับชุมชนจนเกิดเป็นความไว้วางใจ นำไปสู่การรวมใจกันสร้างผลกระทบเชิงบวกให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานธนาคารจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ สนเข้าร่วมในโครงการเพื่อสังคมต่าง ๆ ของธนาคารต่อไปในอนาคต

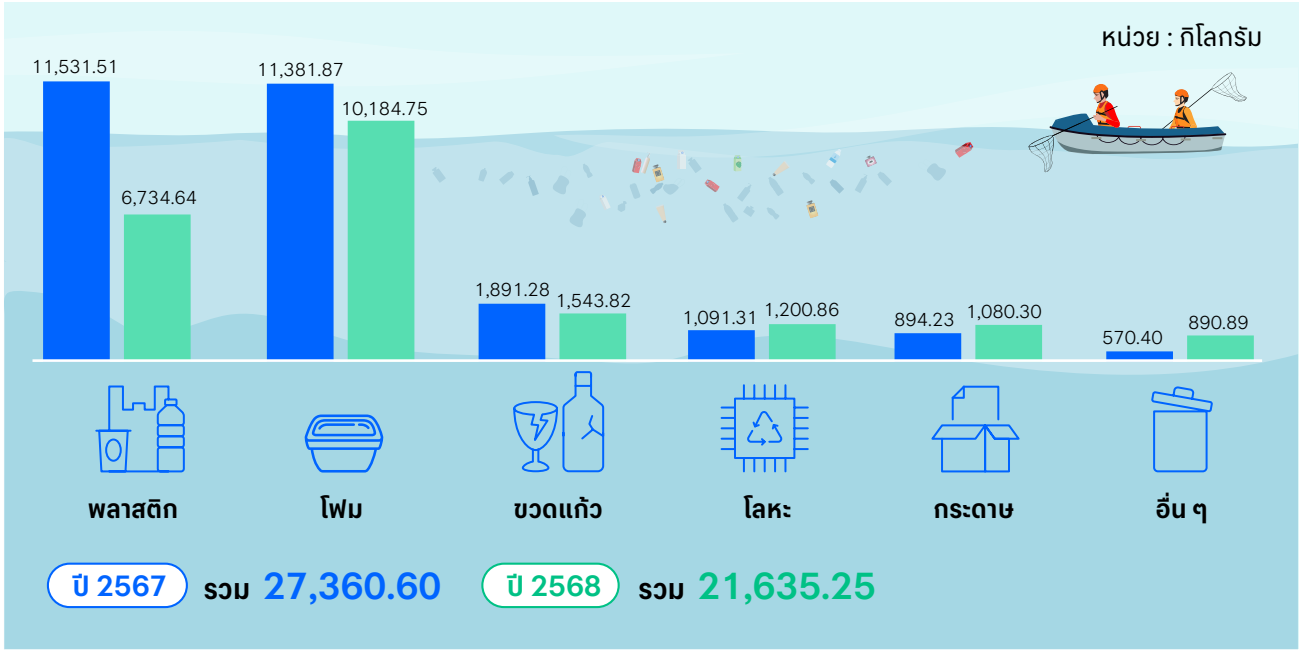
การดำเนินงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบและสร้างคุณค่าต่อสังคม

ธนาคารกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท ธนาคารพิจารณาดำเนินโครงการเพื่อสังคมโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำคัญต่อชุมชนและสังคม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตร และกลยุทธ์ทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการต่าง ๆ จะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งมีประโยชน์ต่อธนาคาร พนักงานที่เข้าร่วมและพันธมิตรที่ร่วมสนับสนุน ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแลโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร ในขณะเดียวกัน ก็เปิดกว้างให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถริเริ่มโครงการของตนเองได้ด้วย

โครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่โดดเด่น

1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

- **โครงการ Bualuang Save the Earth: รักษ์ท่าจีน**
  ธนาคารตระหนักถึงความรุนแรงปัญหาขยะทะเลและผลกระทบอย่างกว้างขวางที่เกิดขึ้น จึงได้ริเริ่มการจัดการขยะบริเวณปากแม่น้ำท่าจีนซึ่งเป็นพื้นที่เชื่อมต่ออ่าวไทย ภายใต้โครงการ “Bualuang Save the Earth: รักษ์ท่าจีน” ร่วมกับชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โครงการได้เลือกพื้นที่คลองหลวงสหกรณ์และคลองพิทยาลงกรณ์ ตำบลโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่นำร่อง โดยได้ติดตั้งเครื่องมือดักขยะในน้ำ ได้แก่ ทุ่นดักขยะ กระชังไม้ไผ่ดักขยะ และเครื่องมือดักขยะแบบปักหลัก พร้อมทั้งมอบน้องจุดยักษ์เคลื่อนที่ (สำหรับเก็บรวบรวมขยะรีไซเคิล) ให้กับชุมชน ตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2567 เครื่องมือดักขยะดังกล่าวสามารถดักขยะในน้ำได้ทั้งสิ้นกว่า 48.99 ตัน ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการนำขยะไปฝังกลบได้กว่า 171.49 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ทั้งนี้ ขยะที่สามารถรีไซเคิลได้จะถูกคัดแยกและเก็บรวบรวมเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล อีกทั้ง ธนาคารได้สนับสนุนการจัดตั้งธนาคารขยะเคลื่อนที่ในชุมชน เพื่อยกระดับการจัดการขยะอย่างครบวงจร พร้อมช่วยสร้างรายได้เพิ่มให้กับชุมชน



นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมขับเคลื่อนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เช่น การร่วมปลูกจิตสำนึกรักษ์ทะเลให้แก่เด็กและเยาวชนในงานวันทะเลโลก การร่วมสนับสนุนการจัดทำปะการังเทียมจากถังโม่ปูนเก่าพร้อมแต่งแต้มสีสันให้สวยงาม เพื่อสร้างระบบนิเวศที่สมดุลให้แก่สัตว์ทะเล ในงานสืบชะตาทะเลอ่าวไทยตอนบน (ตัว ก) และการจัดกิจกรรม รักษ์ท่าจีน School Tour ร่วมกับเทศบาลเมืองโคกขาม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะในโรงเรียน และการสร้างวินัยการออม ให้แก่นักเรียนในโรงเรียนบ้านสันดาบ โรงเรียนบ้านชายทะเลโคกขามมิตรภาพที่ 95 โรงเรียนวัดโสภณาราม (ปลั่งร่วมราษฎร์บำรุง) และโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา มีครูและนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นกว่า 500 คน



- **กิจกรรม Bualuang Green Trip #2**
  ธนาคารร่วมกับเทศบาลเมืองโคกขาม และสำนักงานทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 8 นำพนักงาน Bualuang Green Team และนักศึกษาโครงการ SIP by Bangkok Bank รุ่น 78 ร่วมกิจกรรม Bualuang Green Trip ครั้งที่ 2 ณ โครงการปักไม้ไผ่ชะลอคลื่นและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติชายฝั่งทะเล ตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อทำกิจกรรมปล่อยปูเพื่อฟื้นฟูประชากรปูในธรรมชาติ ปลูกป่าชายเลน 1,000 ต้น เพื่อสร้างแนวป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งพร้อมเป็นแหล่งอนุบาลสัตว์น้ำ เก็บขยะบริเวณริมหาดและป่าชายเลน และมอบถุงยังชีพสิ่งของจำเป็นในชีวิตประจำวันให้แก่ผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่

- **กิจกรรม บัวหลวงรักษ์ป่า ตอน ปลูกป่าหลากสี**
  ธนาคารจัดกิจกรรม “บัวหลวงรักษ์ป่า ตอน ปลูกป่าหลากสี” ภายใต้โครงการเรือธง Bualuang Save the Earth นำพนักงาน Bualuang Green Team กลุ่มบัวหลวงจิตอาสา หน่วยงานภาคีเครือข่าย และชุมชนบ้านถ้ำเสือ รวมกว่า 150 คน ปลูกนานาพันธุ์ไม้จำนวน 1,000 ต้น บนพื้นที่ป่าชุมชนบ้านถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อพัฒนาเป็นเส้นทางท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในอนาคต พร้อมปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ให้แก่พนักงานธนาคาร ควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับชุมชน

- **การสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอุทกพัฒน์**
  ธนาคารสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ของมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 19 ภายใต้แนวคิด “น้ำคือชีวิต” ที่เน้นการจัดการแบบบูรณาการทั้งปัญหาการขาดแคลนน้ำ ปัญหาน้ำท่วม และการปรับปรุงคุณภาพน้ำ พร้อมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำให้แก่ชุมชน ในปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณจำนวน 1,000,000 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ อีกทั้งมีส่วนร่วมใน 6 กิจกรรม ได้แก่ 1. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริระดับลุ่มน้ำ 2. โครงการพี่นำน้องรักษ์น้ำตามแนวพระราชดำริ ปีที่ 10 3. โครงการพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติจัดการน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ 4. โครงการ “เทิด ด้วย ทำ” 5. โครงการถ่ายทอดและเผยแพร่ตัวอย่างความสำเร็จ และ 6. โครงการบริหารจัดการน้ำชุมชนสู่ความยั่งยืน

- **โครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง**
  ธนาคารร่วมกับมูลนิธิบัวหลวงและมูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ ดำเนินโครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้งต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ภายใต้แนวคิด “เปลี่ยนน้ำแล้ง...เป็นสุขล้น” โครงการฯ ส่งเสริมการจัดการน้ำของชุมชนผ่านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ฝาย สระ อ่างเก็บน้ำ ระบบสูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์ ระบบประปาภูเขา และระบบกรองน้ำดื่ม เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำอุปโภคบริโภคสำหรับใช้ในครัวเรือนและการเกษตร นำไปสู่ความมั่นคงด้านน้ำและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน ในปี 2568 ธนาคารสนับสนุนงบประมาณกว่า 5.7 ล้านบาท ให้แก่ 4 ชุมชน ใน 4 จังหวัด ได้แก่ พะเยา พิษณุโลก อุบลราชธานี และชัยภูมิ ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรมกว่า 3,465 ไร่ มีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 450 ครัวเรือน และมีปริมาณน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้น 45,715 ลูกบาศก์เมตร

- **โครงการบัวหลวงสร้างชุมชน**
  ธนาคารสนับสนุนโครงการ “บัวหลวงสร้างชุมชน” เพื่อพัฒนาและต่อยอดด้านอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนที่มีความพร้อมในระดับหนึ่ง โดยการฝึกอบรมและทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้สามารถบริหารจัดการและปรับปรุงสินค้าให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ในปี 2568 มีดำเนินงานใน 5 พื้นที่ รวมงบประมาณกว่า 2.4 ล้านบาท ได้แก่ 1. ชุมชนบ้านตองเก้า ตำบลครึ่ง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย 2. ชุมชนขุนควร ตำบลขุนควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา 3. ชุมชนบ้านผาชัน ตำบลผาชัน อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 4. ชุมชนนครป่าหมาก ตำบลนครป่าหมาก อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก 5. ชุมชนท่ามะไฟหวาน ตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

- **การส่งเสริมอาชีพกลุ่มผู้พิการ**
  ธนาคารให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสให้แก่กลุ่มผู้พิการมาโดยตลอด ในปี 2568 ธนาคารให้การสนับสนุนด้านการส่งเสริมอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศกว่า 188 คน เป็นจำนวนเงิน 22,644,600 บาท ผ่านทางมูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ทุพพลภาพ

2. การสนับสนุนบริการสุขภาพ

- **บัตรเครดิตและบัตรเดบิตที่สนับสนุนบริการทางการแพทย์**
  ธนาคารสร้างโอกาสในการสนับสนุนทางการแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ร่วมกับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามาธิบดี ธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ และบัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท แรบบิท ด้วยการบริจาคเงินจากค่าธรรมเนียมผู้ถือบัตรรายปีให้แก่โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามาธิบดี และลูกค้าสามารถแลกคะแนนสะสมแทนเงินบริจาคให้แก่โรงพยาบาล โดยธนาคารร่วมสมทบเพิ่มเท่ากับยอดเงินบริจาคที่แลกคะแนนสะสม อีกทั้งสมทบเพิ่มเติมให้อีกในอัตราร้อยละ 0.2 ของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร ผู้ถือบัตรดังกล่าวนอกจากจะได้ร่วมบริจาคเงินแล้วยังได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษต่าง ๆ อีกมากมาย ณ สิ้นปี 2568 มีผู้ถือบัตรดังกล่าวทั้งสิ้นกว่า 1 ล้านราย และมียอดบริจาคตั้งแต่เริ่มโครงการรวมทั้งสิ้นกว่า 600 ล้านบาท

- **หน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่**
  ธนาคารร่วมสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ (มพท.) ในการให้บริการทางการแพทย์และทันตกรรมในลักษณะโรงพยาบาลสนาม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ชนบทและถิ่นทุรกันดารเข้าถึงบริการทางการแพทย์และทันตกรรมที่มีคุณภาพโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในปี 2568 มีการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่รวม 4 ครั้ง ที่จังหวัดนครราชสีมา ตราด นครศรีธรรมราช และกำแพงเพชร ธนาคารมอบเงินสนับสนุน 400,000 บาท รถเข็นวีลแชร์ 63 คัน แว่นสายตายาว 2,905 อัน น้ำดื่ม 2,500 ขวด มีประชาชนเข้ารับบริการทั้งสิ้น 5,473 คน และมีผู้บริหารและพนักงานธนาคารร่วมเป็นจิตอาสาช่วยงาน 133 คน

- **โครงการ 70 แสนซีซี บริจาคโลหิตต่อชีวิตทั่วไทย**
  ธนาคารสานต่อภารกิจปลุกพลัง “ผู้ให้” ผ่านโครงการ “ธนาคารกรุงเทพ ร่วมส่งมอบ 70 แสนซีซี บริจาคโลหิตต่อชีวิตทั่วไทย” เพื่อร่วมส่งมอบโลหิตสนับสนุนโครงการ “70 พรรษา 70 ล้านซีซี เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมายุ 70 พรรษา ธนาคารร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เปิดจุดรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ 12 จุด ที่สาขาต่าง ๆ ของธนาคาร พร้อมทั้งเชิญชวนคนไทยและพนักงานธนาคารร่วมกิจกรรมทุก 3 เดือน

โครงการ 70 แสนซีซี บริจาคโลหิตต่อชีวิตทั่วไทย

เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงาน	4,501 คน	4,501 ยูนิต	1,800,400 ซีซี
ลูกค้าและประชาชนทั่วไป	13,000 คน	13,000 ยูนิต	5,200,000 ซีซี

สามารถนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยได้ **52,503 คน**

3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา

- **โครงการคอนเน็กซ์อีดี : ธนาคารกรุงเทพ**

โรงเรียนในความดูแล **241 โรงเรียน** ใน **54 จังหวัด**

School Partner (SP) **104 คน** จาก **102 สาขาธนาคาร**

ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้าร่วม **4,145 คน**

เด็กและเยาวชนที่เข้าร่วม **67,023 คน**

ธนาคารเป็นหนึ่งในองค์กรเอกชนผู้ร่วมก่อตั้ง “โครงการคอนเน็กซ์อีดี” ภายใต้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาไทย ธนาคารสนับสนุนให้ผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่ จำนวน 104 คน จาก 102 สาขา ใน 50 จังหวัด ร่วมทำหน้าที่ School Partner ทำงานเชื่อมโยงกับครูและบุคลากรทางการศึกษา 4,145 คน เพื่อสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้และทักษะชีวิตใหม่ในหลายด้าน ครอบคลุมเด็กและเยาวชนรวม 67,023 คน จาก 241 โรงเรียน ใน 54 จังหวัด โดยนอกจากการยกระดับคุณภาพการศึกษาแล้ว ยังมีโครงการย่อยที่มุ่งปลูกฝังความตระหนักรู้เกี่ยวกับพลังงานสะอาดและทักษะทางการเงิน ดังนี้

- **โครงการ Solar for School**

ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า
1,000 kWh ต่อเดือน

ประหยัดค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
5,000 บาทต่อเดือน

ธนาคารส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมให้กับโรงเรียนบ้านเกริ่นกฐิน อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี โดยร่วมมือกับ “ลูกค้า” ของธนาคารในการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ให้กับโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานไฟฟ้าสะอาด ลดต้นทุนพลังงาน อีกทั้งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาโลกร้อนและการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้แก่นักเรียนในโรงเรียน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการจัดอบรม Design Thinking เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้บริหารและคณะครูในการจัดทำแผนพัฒนาของโรงเรียนต่อไป

- **โครงการออมเงินรายวันเพิ่มโอกาสทางการศึกษา**

100% ของนักเรียนมีวินัยการออม
ยอดเงินออมสะสมของนักเรียน
เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงาน “โครงการออมเงินรายวัน” ของโรงเรียนบ้านบ่อหลวง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมี School Partner ลงพื้นที่ทำงานเชื่อมโยงใกล้ชิดกับโรงเรียนและผู้ปกครอง เพื่อให้ความรู้ด้านการเงินพื้นฐานสำหรับเด็ก สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการออมพร้อมให้เคล็ดลับการออม ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต

- **โครงการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ Coding**

กระบวนการพัฒนานักเรียน 4 ขั้นตอน

1. อบรมออนไลน์ปูพื้นฐาน เรื่อง Coding Simulator
2. Workshop การเขียนชุดคำสั่งผ่านบอร์ดเกม
3. แข่งขันเขียนโปรแกรมชุดคำสั่ง เพิ่มทักษะการเลือกใช้ Sensor เพื่อพัฒนาโครงงาน
4. นำเสนอโครงงานของตน เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสาร





ธนาคารร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) จัดอบรมส่งเสริมทักษะการจัดการเรียนรู้ Coding ให้กับคณะครูจาก 4 โรงเรียนในโครงการกองทุนการศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเติมเต็มเทคนิคการสอน Coding ให้ครูสามารถออกแบบกิจกรรมพัฒนาทักษะด้วยตนเองได้ พร้อมนำไปสู่การพัฒนาเครือข่ายครู Coding ที่เข้มแข็งในพื้นที่

- **โครงการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษา 80x2**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้แบบสืบค้น ซึ่งเป็นรากฐานสู่การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การตั้งคำถาม และการค้นคว้าหาคำตอบ อย่างไรก็ดี การเรียนรู้ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ ธนาคารจึงสนับสนุนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กจำนวน 160 เครื่อง ให้กับ 32 โรงเรียน จาก 20 จังหวัด พร้อมให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานและการเข้าถึงความรู้พื้นฐานสำหรับเด็ก รวมถึงความรู้ด้านการเงินการออม

8,637 นักเรียน
632 ครูและบุคลากรทางการศึกษา
32 โรงเรียน
20 จังหวัดทั่วประเทศ

- **โครงการมอบหนังสือเข้าห้องสมุดให้โรงเรียนที่ขาดแคลน ประจำปี 2568**
  ธนาคารสนับสนุนโครงการมอบหนังสือเข้าห้องสมุดโรงเรียนที่ขาดแคลนอย่างต่อเนื่อง โดยส่งมอบหนังสือให้กับโรงเรียนระดับปฐมวัยและประถมศึกษาที่ขาดแคลนหนังสือ 400 โรงเรียน เพื่อปลูกฝังนิสัยการอ่านและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอันเป็นปัจจัยพื้นฐานไปสู่ความสำเร็จทางการศึกษาและการทำงานในอนาคต ตลอดจนเพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ระหว่างเด็กในเมืองกับในชนบท

4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี

- **โครงการเกษตรก้าวหน้า**
  ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมภาคการเกษตรไทยมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน โดยเริ่มสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรตั้งแต่ปี 2505 และได้ริเริ่มโครงการเกษตรก้าวหน้าขึ้นในปี 2542 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โครงการเกษตรก้าวหน้ามีเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนเกษตรกรไทยให้สามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี เน้นการเพิ่มผลิตภาพและคุณภาพ การเข้าถึงตลาด ตลอดจนการสร้างเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน

  ในปี 2568 ธนาคารได้จัดงานสัมมนาในหลากหลายหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น “การเงินมั่นคงกับเกษตรก้าวหน้า”, เพื่อนคู่คิดเกษตรก้าวหน้า หัวข้อ “สร้างโอกาสสินค้าเกษตรในตลาดออนไลน์”, การพัฒนาเกษตรไทยมุ่งสู่สากล Global Supply Chain ครั้งที่ 1 ปี 2568 หัวข้อ "Sustainability Era: เตรียมความพร้อมชาวสวนยางรับมือมาตรการ EUDR" และ “การจัดการสวนทุเรียนภาคใต้แบบมืออาชีพ” มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนารวมกว่า 500 คน

  นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า’ 68” ภายใต้แนวคิด “เกษตรไทย : จากเทคโนโลยีสู่ความยั่งยืน” เปิดพื้นที่บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ให้เกษตรกรได้นำสินค้าเกษตรปลอดภัยคุณภาพส่งออก มาจำหน่ายให้ผู้บริโภค





โดยตรงในราคาพิเศษรวม 58 ร้าน มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน สร้างยอดขายรวมกว่า 3 ล้านบาท ในงานมีการมอบรางวัล “เกษตรก้าวหน้า พ.ศ. 2568” เพื่อเชิดชูเกียรติเกษตรกรไทย ดังนี้ รางวัลเกษตรกรผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเกษตรดีเด่น มอบให้แก่ นายนันทิวัฒน์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ เจ้าของไร่พัฒนศักดิ์ อำเภอบึงสามัคคี จังหวัดกำแพงเพชร รางวัลผู้บริหารห่วงโซ่การผลิตทางการเกษตรดีเด่น มอบให้แก่ นางสาวจารุวรรณ์ ณติณณ์วิรุฬห์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท สุวิรุฬห์ชาไทย จำกัด อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และรางวัลเกษตรกรรุ่นใหม่ดีเด่น มอบให้แก่ นายฉัตรชัย ดีสวัสดิ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เลมอน มี ฟาร์ม จำกัด อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม อีกทั้งมีการจัดบรรยายพิเศษ 3 หัวข้อ คือ หัวข้อ “Thailand–US Tariff Trade Agreement: สินค้าเกษตรไทยปรับตัวอย่างไรให้แข่งขันได้” หัวข้อ “Carbon Farming: โอกาสและแนวทางของเกษตรกรไทย” และหัวข้อ “Agri-Tech: พลิกโฉมเกษตรไทย ลดความเสี่ยงด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี”

- **ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี**
  ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีมายาวนานกว่า 20 ปี ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมสัมมนาการศึกษาดูงาน และการจับคู่ทางธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนพื้นที่บริเวณหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ให้สมาชิกชมรมได้นำสินค้ามาจำหน่ายให้พนักงานและประชาชนทั่วไป ในงาน “บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ 2025” ภายใต้แนวคิด “ปรับตัว เติบโต ยั่งยืน” เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาด ส่งเสริมรายได้ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน รวมยอดขายในวันเดียวกว่า 7 ล้านบาท ในงานดังกล่าว ธนาคารจัดพิธีประกาศรางวัล “Bangkok Bank SME Award 2025” เพื่อเชิดชูผู้ประกอบการต้นแบบที่สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง โดยการนำแนวคิดด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม และความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้ 1. รางวัลด้าน AI และ Automation มอบให้แก่ บริษัท เพียวฟู้ดส์ จำกัด 2. รางวัลด้านการมีนวัตกรรม มอบให้แก่ บริษัท เอส. อาร์ พีอี กรุ๊ป จำกัด และบริษัท ชิมาเทค จำกัด และ 3. รางวัลด้านความยั่งยืน มอบให้แก่ บริษัท สถาพรมาเก็ตติ้ง จำกัด

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกตลอดจนเอสเอ็มอีอื่น ๆ โดยเฉพาะการจัดสัมมนาเพิ่มความรู้ทักษะให้กับเอสเอ็มอีในหัวข้อที่กำลังเป็นที่สนใจของเอสเอ็มอี เช่น “การปรับตัวของธุรกิจต่อเทรนด์โลก”, “AI Game Changer พลิกโฉมธุรกิจด้วย AI อย่างมั่นใจและปลอดภัย”, “Strategic Renewal of Family Businesses”, “Trade War, Technology War and Geopolitical War: ความท้าทายและการปรับตัวของไทยโดยเฉพาะ SME”, “ติดอาวุธออนไลน์ เพิ่มช่องการขายด้วย TikTok” เป็นต้น การจัดสัมมนาดังกล่าวได้รับการตอบรับจากสมาชิกและผู้สนใจเป็นอย่างมาก มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 1,000 คน

เพื่อนคู่คิด

- **รายการเพื่อนคู่คิด**
  ธนาคารสนับสนุนการจัดทำรายการ “เพื่อนคู่คิด” รายการโทรทัศน์ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนเอสเอ็มอีให้เจริญก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่องยาวนานเกือบ 4 ทศวรรษ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของเอสเอ็มอี วิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจเพื่อสังคม และสตาร์ตอัปไทยที่มีความโดดเด่น อีกทั้งเป็น “ธุรกิจคิดดี” ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการสร้างรายได้อย่างยั่งยืน ธนาคารมุ่งหวังให้เรื่องราวความสำเร็จที่สะท้อนผ่านรายการ “เพื่อนคู่คิด” ช่วยจุดประกายความคิดให้ผู้ประกอบการรายอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อขยายผลให้มี “ธุรกิจคิดดี” จำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ รายการ “เพื่อนคู่คิด” ออกอากาศทางช่อง 3HD ทุกวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ เวลา 08.22 น. และเผยแพร่คู่ขนานกันในช่องทาง Facebook, YouTube และ TikTok

- **SME ต้องขยาย**
  ธนาคารนำเสนอสกู๊ปพิเศษเรื่องราวความสำเร็จทางธุรกิจของลูกค้าเอสเอ็มอีและสตาร์ตอัปไทย ตั้งแต่การเริ่มต้น การเติบโตไปจนถึงการออกสู่ตลาดต่างประเทศ ภายใต้แนวคิด Start-Step-Scale หรือ ตั้งต้น-เติบโต-ต่อยอด เพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เอสเอ็มอีและสตาร์ตอัปรายอื่น ๆ รายการออกอากาศทุกวันเสาร์และอาทิตย์ เวลา 08.30 น. ทางช่องไทยรัฐทีวี

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

- **ศูนย์สังคีตศิลป์ ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ**
  ธนาคารก่อตั้งศูนย์สังคีตศิลป์ ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ ขึ้นเมื่อปี 2522 เพื่อให้การสนับสนุนและส่งเสริมดนตรีและนาฏศิลป์ไทย ตั้งแต่แรกจนถึงปัจจุบัน ศูนย์สังคีตศิลป์ฯ มีการจัดการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ไทยไปกว่า 1,300 ครั้ง ทำให้ศูนย์สังคีตศิลป์ฯ มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากแวดวงดนตรีและนาฏศิลป์ไทยในฐานะผู้สนับสนุนศิลปะการแสดงของไทยอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ในปัจจุบัน ศูนย์สังคีตศิลป์ฯ ได้เผยแพร่ศิลปะการแสดงอันทรงคุณค่า ผ่าน Facebook และ YouTube “ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ” เพื่อให้คนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้นและสะดวกขึ้น

- **ประลองเพลง ประเลงมโหรี**
  ศูนย์สังคีตศิลป์ ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดการประกวดดนตรีไทยระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มาเป็นเวลานานเกือบ 4 ทศวรรษ เพื่อสนองพระราชปณิธานในสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการส่งเสริมให้เยาวชนไทยและครูผู้สอนดนตรีไทยมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องวงมโหรี และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นเพื่อสืบสานการเรียนการสอนดนตรีไทยพร้อมอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติสืบไป ในปี 2568 ธนาคารจัดการประกวดเป็นครั้งที่ 37 มีนักเรียนเข้าร่วมแข่งขันกว่า 800 คน ทั้งประเภทวงมโหรีประเภทเดี่ยวเครื่องดนตรีไทย และขับร้องเพลงไทย

- **ศูนย์สังคีตศิลป์สัญจร**
  ศูนย์สังคีตศิลป์ ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ ได้ร่วมจัดกิจกรรมศูนย์สังคีตศิลป์สัญจร ในงาน Sustainability Expo 2025 ครั้งที่ 6 โดยได้เชิญ เก่ง ธชย ประทุมวรรณ ศิลปินผู้เคยผ่านเวทีประกวดดนตรีไทย “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” มาร่วมเสวนาบอกเล่าเรื่องราวชีวิตคนดนตรี และเปิดมินิคอนเสิร์ตสร้างรอยยิ้มและความประทับใจให้กับผู้ชมคับคั่ง อีกทั้ง ศูนย์สังคีตศิลป์ฯ ได้นำเยาวชนจากโรงเรียนพาทยกุลการดนตรีและนาฏศิลป์มาทำการแสดงนาฏศิลป์และดนตรีไทยในงานดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมศูนย์สังคีตศิลป์สัญจรในงานแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ประจำปี 2568 ณ พระนารายณ์ราชนิเวศน์ จังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดการรับรู้ศิลปวัฒนธรรมไทยของประชาชนในวงกว้างขึ้น พร้อมขยายเครือข่ายความร่วมมือในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยให้กระจายออกไป

6. การทำนุบำรุงศาสนา

- **พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน**



รางวัลเสาเสมาธรรมจักร

ธนาคารเข้ารับรางวัลพระราชทาน “เสาเสมาธรรมจักร” ประจำปี 2567 จากสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2568 ถือเป็นรางวัลเกียรติยศสูงสุดแก่ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อพระพุทธศาสนา โดยธนาคารเป็นสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์แห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับรางวัล

ธนาคารน้อมถวายผ้าพระกฐินพระราชทานเพื่อร่วมสืบสานพระพุทธศาสนาเป็นประจำทุกปีต่อเนื่องเป็นปีที่ 59 พร้อมจัดพิธีพุทธาภิเษกวัตถุมงคล “พระมงคลมิ่งเมือง” เพื่อมอบเป็นที่ระลึกแก่ผู้มีจิตศรัทธาร่วมทำบุญสมทบปัจจัยถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน โดยเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวงหมุนเวียนไปทั่วทุกภูมิภาค รวมทั้งวัดไทยในต่างประเทศ ในปี 2568 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวาย ณ วัดสำราญนิเวศ พระอารามหลวง จังหวัดอำนาจเจริญ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานธนาคาร ลูกค้าและผู้มีจิตศรัทธาทั่วประเทศ ได้ร่วมทำบุญกฐินพระราชทานประจำปีเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 14,453,092.94 บาท

- **การถวายสักการะกรรมการมหาเถรสมาคมและพระเถระผู้ใหญ่เนื่องในเทศกาลเข้าพรรษา**
  ธนาคารให้ความสำคัญกับการอุปถัมภ์พระพุทธศาสนาและธำรงรักษากิจกรรมทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะการถวายสักการะพระเถระผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษา ซึ่งถือเป็นประเพณีปฏิบัติประจำปีของธนาคาร ในปี 2568 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพร อมฺพโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม พร้อมทั้งกรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 20 รูป ที่ปรึกษามหาเถรสมาคมและพระเถระผู้ใหญ่ รวมทั้งสิ้น 37 รูป จำพรรษา ณ 23 พระอาราม

- **พิธีฉลองพระเปรียญธรรม 9 ประโยค**
  ธนาคารจัดพิธีฉลองพระเปรียญธรรม 9 ประโยคประจำปี 2568 เพื่อถวายมุทิตาธรรมสักการะและร่วมแสดงความชื่นชมยินดีแด่พระภิกษุสามเณรผู้สำเร็จปริญญาบัณฑิต ระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค ต่อเนื่องเป็นปีที่ 52 โดยในปีนี้ พระพรหมโมลี เจ้าอาวาสวัดปากน้ำ กรรมการมหาเถรสมาคม แม่กองบาลีสนามหลวง เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ และนายอรุณ จิรชวาลา กรรมการธนาคารเป็นประธานฝ่ายฆราวาส มีพระภิกษุและสามเณรสอบได้เปรียญธรรม 9 ประโยค ทั้งสิ้น 72 รูป เป็นพระภิกษุ 53 รูป และสามเณร 19 รูป โดยสามเณรทั้ง 19 รูป ได้รับพระบรมราชานุเคราะห์ ให้อุปสมบทเป็นนาคหลวงตามโบราณราชประเพณี ณ พระอุโบสถวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

- **พิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ถวายเป็นพระราชกุศลแด่ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง และในโอกาสวันคล้ายวันก่อตั้งธนาคาร ครบรอบปีที่ 81**
  ธนาคารจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ 100 รูป ณ บริเวณลานหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2568 โดยมีคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานเข้าร่วมอย่างพร้อมเพรียง เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง อันเป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดีและน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้นที่ทรงมีต่อประชาชนชาวไทย และเพื่อความเป็นสิริมงคลในโอกาสที่ธนาคารก้าวสู่ทศวรรษที่ 9 ของการดำเนินงาน โดยธนาคารได้นิมนต์พระสงฆ์จาก 5 พระอารามหลวง ได้แก่ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร วัดเทพศิรินทราวาสราชวรวิหาร วัดปทุมคงคาราชวรวิหาร วัดไตรมิตรวิทยารามวรวิหาร และวัดราชสิงขร พระอารามหลวง เพื่อประกอบพิธีสงฆ์และออกบิณฑบาต

ประเภทของการสนับสนุนสังคม

การลงทุน
เชิงพาณิชย์เพื่อสังคม
9.26%

การลงทุน
เพื่อชุมชนและสังคม
41.46%

การบริจาค
49.29%

รูปแบบของการสนับสนุนสังคม

เงินสด
537.60 ล้านบาท

ค่าดำเนินกิจกรรม
249.97 ล้านบาท

สิ่งของและบริการ
303.19 ล้านบาท

ชั่วโมงจิตอาสา **98,483 ชั่วโมง**
(5.26 ชั่วโมง/FTE)
คิดเป็นมูลค่า 32.07 ล้านบาท*

หมายเหตุ :
*มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม

การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและคาร์บอนฟุตพริ้นท์

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังทวีความรุนแรงขึ้น ส่งผลกระทบต่อชีวิต สุขภาพ และทรัพย์สินในวงกว้างขึ้น ไม่สามารถแก้ไขบรรเทาได้โดยอาศัยผู้ใดหรือหน่วยงานใดเพียงลำพัง แต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นครัวเรือน ธุรกิจ หรือรัฐ ธนาคารให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร และการจัดการขยะอย่างครบวงจร โดยได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมหลากหลาย สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ธนาคารมุ่งหวังว่าการดำเนินงานในส่วนของธนาคารจะหนุนเสริมการดำเนินงานในภาพรวมของประเทศนำไปสู่การแก้ไขบรรเทาปัญหาอย่างยั่งยืน และการบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและด้านภูมิอากาศของประเทศในที่สุด

ธนาคารได้ประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2578 และจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (ขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 15) ภายในปีเป้าหมายของประเทศไทย หรือปี 2593 รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เน้นการเปิดเผยข้อมูลในส่วนของขอบเขตที่ 1 และ 2 เท่านั้น รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตที่ 3 จะเปิดเผยในรายงานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) บนเว็บไซต์ของธนาคาร

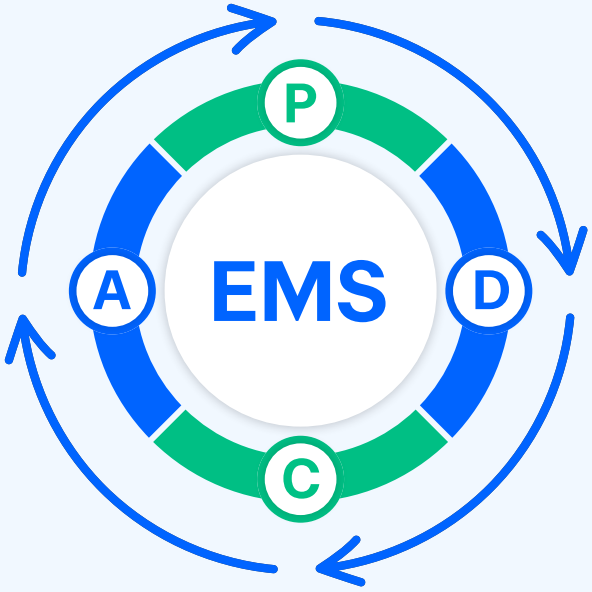
สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม
นโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นระบบ โดยนำมาตรฐาน ISO 14001 : 2015 มาปรับใช้ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ครอบคลุมการกำหนดนโยบาย การวางแผน การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร

กรอบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

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



P การวางแผน PLAN
- การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

D การปฏิบัติ DO
- การดำเนินงานและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนัก และความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและการจัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

C การติดตามตรวจสอบ CHECK
- การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมินความสอดคล้องข้อกำหนด

A การปรับปรุงแก้ไข ACT
- การทบทวนการดำเนินงานโดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน

หมายเหตุ : สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบคณะทำงาน ดังนี้

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน มีหน้าที่ดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนจัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุมให้สอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายของธนาคาร อีกทั้งควบคุมดูแลให้การจัดการพลังงานเกิดผลสัมฤทธิ์ ปัจจุบัน ธนาคารแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานประจำอาคารควบคุม 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารสาขาพระราม 9 อาคารสาขาศรีราชา และอาคารสาขาหัวลำโพง

คณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก มีหน้าที่เก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร

คณะทำงานโครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ มีหน้าที่ดูแลการดำเนินโครงการจัดการขยะอย่างครบวงจรให้บรรลุเป้าหมาย วางแผนการดำเนินงาน ประสานและขับเคลื่อนงานตลอดจนติดตามผลการดำเนินงาน

โครงการและกิจกรรมที่โดดเด่น

ธนาคารดำเนินชุดโครงการเรือธงด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้ชื่อ Bualuang Save the Earth ซึ่งประกอบด้วยหลากหลายโครงการย่อย ทั้งที่เป็นโครงการภายในและโครงการเพื่อสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร การลดและคัดแยกขยะอย่างเป็นระบบ การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร และการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม อีกทั้งสนับสนุนให้พนักงานนำแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ไปใช้ที่บ้านพร้อมบอกต่อครอบครัวและเพื่อนด้วย

1. การเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์

- **โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ**
  ธนาคารทยอยเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กที่มีการใช้งานมาเป็นเวลานาน โดยเลือกใช้เครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานสูง และใช้สารทำความเย็นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับโอโซนในชั้นบรรยากาศ ในปี 2568 ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม 56 เครื่อง และในอาคารสำนักธุรกิจและสาขาของธนาคารทั่วประเทศ 40 สาขา รวม 120 เครื่อง

- **โครงการปรับปรุงระบบแสงสว่าง**
  ธนาคารติดตั้งระบบควบคุมแสงสว่างและทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ในอาคารสำนักงานและสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เป็นหลอดแอลอีดี ในปี 2568 ธนาคารได้เปลี่ยนหลอดไฟฟ้ารวม 5,216 หลอด คาดว่าจะประหยัดไฟฟ้าได้ 456,518.70 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 228.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

- **โครงการปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร และสาขาทั่วประเทศ**
  ธนาคารทยอยปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3) และอาคารสาขาทั่วประเทศ โดยเลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำและไฟฟ้า เช่น สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ และระบบเซนเซอร์อัจฉริยะที่สามารถเปิดน้ำและไฟเฉพาะเวลาที่ใช้งาน คาดว่าการใช้งานอุปกรณ์ใหม่จะช่วยประหยัดน้ำได้มากกว่าร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับอุปกรณ์เดิม

- **โครงการปรับปรุงระบบปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่**
  ธนาคารเปลี่ยนอุปกรณ์แผ่นครีบระบายความร้อนในหอหล่อเย็นอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความร้อนและลดการทำงานของระบบปรับอากาศ คาดว่าอุปกรณ์แผ่นครีบระบายความร้อนที่ติดตั้งใหม่สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับอุปกรณ์เดิม

- **โครงการติดตั้งระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศ**
  ธนาคารนำร่องติดตั้งระบบควบคุมการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติที่อาคาร 3 โดยระบบดังกล่าวใช้เทคโนโลยีเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตในการจัดการการใช้งานเครื่องปรับอากาศ สามารถตั้งเวลาเปิด-ปิด ป้องกันปัญหาการลืมปิดเครื่องปรับอากาศ รวมทั้งสามารถควบคุมอุณหภูมิได้อย่างแม่นยำและสม่ำเสมอ ช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงประมาณร้อยละ 15



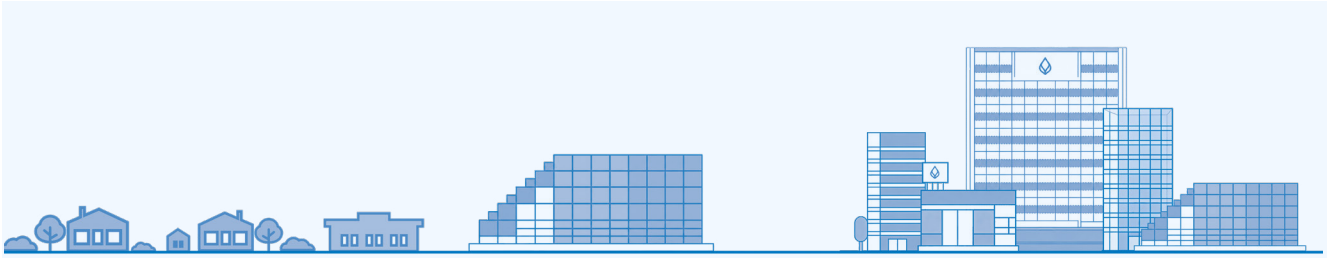
ธนาคารส่งเสริมการเป็น**สังคมคาร์บอนต่ำ** โดยเลือกใช้รถยนต์ประจำสาขาที่ขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ไฟฟ้าระบบอี-พาวเวอร์ และเลือกใช้รถประจำตำแหน่งผู้บริหารที่ใช้ระบบไฮบริด ซึ่งช่วยประหยัดน้ำมันและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

2. โครงการลดการใช้พลังงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์

- **โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+**
  ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากขยะ พร้อมมีส่วนร่วมในการลดและคัดแยกขยะภายในธนาคาร ภายใต้โครงการ Bualuang Save the Earth: 3R+ (Reduce Reuse Recycle Plus) โครงการดังกล่าวสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดการขยะแบบครบวงจร ตั้งแต่การลดปริมาณการเกิดขยะ การคัดแยกขยะในที่ทำงาน และการนำมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่ โดยนำร่องในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3 ธนาคารวางระบบการจัดการขยะแยกแต่ละประเภท โดยหลังจากคัดแยกและเก็บรวบรวมแล้ว ขยะแต่ละประเภทจะถูกส่งไปจัดการต่ออย่างเหมาะสม เช่น นำขยะรีไซเคิลไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล นำขยะกำพร้าไปทำก้อนพลังงาน และนำขยะอาหารไปทำสารบำรุงดิน

  ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายขยะฝังกลบเป็นศูนย์ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ภายในปี 2568 เป็นที่แรก ผลการดำเนินงานปรากฏว่า ในปี 2568 ปริมาณขยะทั่วไปที่ต้องส่งไปฝังกลบลดลงเหลือเพียงร้อยละ 25 ของปริมาณขยะทั้งหมด แม้จะยังไม่สามารถไปถึงเป้าหมายขยะฝังกลบเป็นศูนย์ได้ แต่ก็จุดประกายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวกอย่างก้าวกระโดดซึ่งจะเป็นตัวอย่างที่สร้างแรงบันดาลใจให้อาคารอื่น ๆ ทำตามในอนาคต ขยะที่ยังต้องนำไปฝังกลบส่วนใหญ่คือกระดาษในห้องสุขา ในขณะที่ส่วนน้อยคือขยะที่ยังสามารถหลีกเลี่ยงการฝังกลบได้ ถ้ามีการคัดแยกที่ดีขึ้น โดยในระยะถัดไป ธนาคารจะทยอยกำหนดเป้าหมายขยะฝังกลบเป็นศูนย์ในอาคารอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

ในปี 2568 ธนาคารสามารถ**แปลงขยะอาหาร 16,478 กิโลกรัม ให้เป็นสารบำรุงดิน 4,122 กิโลกรัม** ธนาคารนำสารบำรุงดินที่ผลิตได้ไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่สวนของธนาคาร อีกทั้งแจกจ่ายให้พนักงานและผู้ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ด้วย



	อาคารสำนักงานพระราม 3		กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	
			(หน่วย : เมตริกตัน)	
	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2568
ขยะทั้งหมด	91.20	52.98	743.72	761.96
ขยะไม่อันตรายที่นำไปฝังกลบ	70.17	13.35	475.94	431.10
ขยะไม่อันตรายที่นำไปจัดการโดยวิธีการอื่น	19.63	34.02	257.76	287.91
ขยะที่นำไปรีไซเคิล	5.12	12.69	51.34	47.89
กระดาษที่นำไปรีไซเคิล	12.30	11.15	202.22	221.46
ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน[1]	0.20	1.82	0.21	2.08
ขยะอาหารที่นำไปทำสารบำรุงดิน[2]	2.01	8.36	3.99	16.48
ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล	1.21	5.16	9.04	42.50
ขยะอันตรายที่นำไปฝังกลบ	0.19	0.45	0.98	0.45

หมายเหตุ :
[1] เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารสำนักงานพระราม 3 ที่มีการรวบรวมขยะกำพร้าเพื่อนำไปเปลี่ยนเป็นก้อนเชื้อเพลิงสำหรับใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม
[2] เฉพาะอาคารที่ติดตั้งเครื่องแปลงขยะอาหารให้เป็นสารบำรุงดิน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 และอาคาร 3

- **โครงการติดตั้งโซลาร์เซลล์**
  ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ออกแบบและปรับปรุงสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัย ภายใต้แนวคิด Sustainable Building เพื่อให้เป็นสาขาต้นแบบด้านการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร ธนาคารสนับสนุนการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปขนาด 5 กิโลวัตต์ ที่ตึกอุทยานเทคโนโลยี (Techno Park) เพื่อส่งไฟฟ้าสะอาดที่ผลิตได้ไปยังสาขาดังกล่าว ในรูปแบบ P2P ซึ่งนอกจากจะช่วยหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้วยังช่วยให้ประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณร้อยละ 17 นอกจากนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปที่อาคารสาขาวรจักร กำลังการผลิตไฟฟ้า 111.54 กิโลวัตต์ คาดว่าจะสามารถหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 69 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

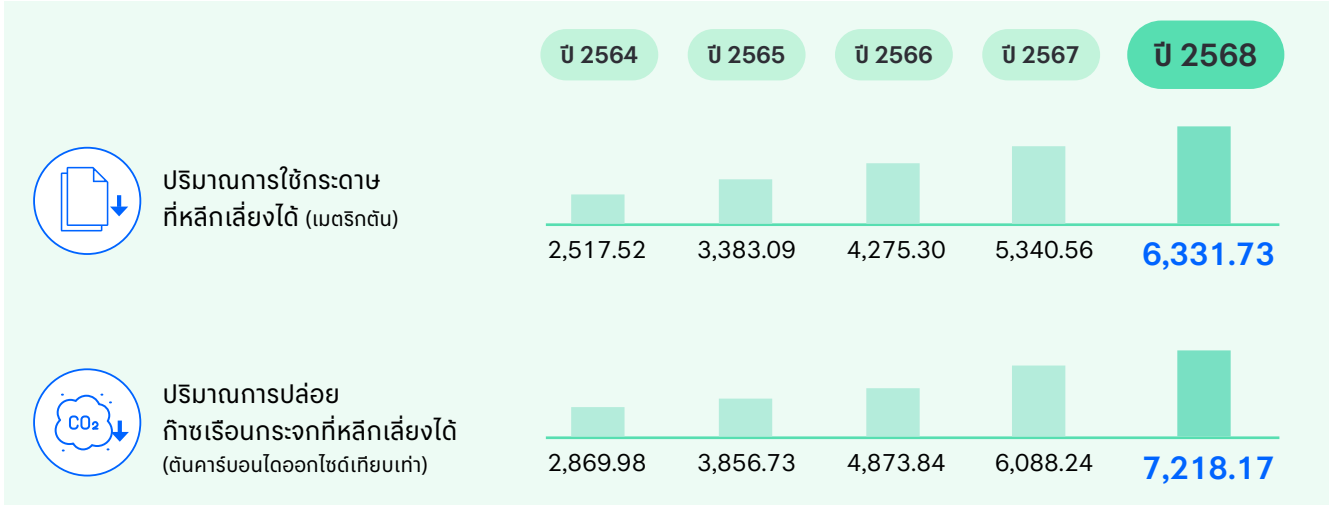


โครงการเสื้อเก่าเราขอ
ธนาคารเชิญชวนเพื่อนพนักงานร่วมส่งมอบเครื่องแบบพนักงานและเสื้อโปโลแบบเก่าของธนาคารที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการแปรรูปเป็นก้อนเชื้อเพลิงสำหรับใช้ในภาคอุตสาหกรรม เพื่อหลีกเลี่ยงการนำไปฝังกลบหรือเผาทิ้ง โดยธนาคารสามารถรวบรวมเสื้อผ้าเก่าดังกล่าวได้ทั้งสิ้น **กว่า 7,000 ตัว** รวมน้ำหนักประมาณ **2.17 ตัน**

- **โครงการลดการใช้กระดาษสำนักงาน**
  ธนาคารยังคงมุ่งมั่นยกระดับกระบวนทำงานภายใต้แนวคิด Digital Way of Work โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทดแทนการใช้กระดาษ A4 การตั้งค่าเริ่มต้นของเครื่องพิมพ์เอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า การเลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าของกระดาษ และการรณรงค์ลดการใช้กระดาษและการคัดแยกกระดาษที่ใช้แล้วเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล

- **บริการรถตู้รับส่งพนักงาน**
  ธนาคารจัดบริการรถตู้รับส่งพนักงานระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และสโมสรบางนา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการเดินทางโดยยานพาหนะของพนักงาน

- **บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งและการลดก๊าซเรือนกระจก**
  ธนาคารส่งเสริมบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านได้อย่างสะดวกสบาย ทุกที่ทุกเวลา ลดการเดินทางไปที่สาขา ลดการใช้พลังงานและทรัพยากร อีกทั้งช่วยหลีกเลี่ยงการใช้กระดาษและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการผลิตเอกสารกระดาษด้วย



หมายเหตุ: บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่นำมาใช้ในการคำนวณปริมาณกระดาษที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่ การโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิล การชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 $kgCO_2e/kg$



กระดาษ A4 ที่เบิกใช้ในธนาคาร
ปี 2568 **813.45** เมตริกตัน
0.04 เมตริกตัน/FTE



หมายเหตุ: ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเบิกกระดาษของธนาคาร

3. การสร้างความตระหนักรู้ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

- **งานบัวหลวงรักษ์พลังงาน**
  ธนาคารจัดงานบัวหลวงรักษ์พลังงานประจำปี 2568 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม โดยในงานมีกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงาน การเล่นเกม ตอบปัญหาสิ่งแวดล้อมชิงรางวัล การนำเสนอนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยลดการใช้พลังงาน พร้อมทั้งการบรรยายพิเศษหัวข้อ “กลยุทธ์การอนุรักษ์พลังงานสู่ความสำเร็จ” โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก มีพนักงานเข้าร่วมงานกว่า 500 คน

- **หลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร และหลักสูตรการอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน**
  ธนาคารจัดทำหลักสูตรอบรม “การจัดการพลังงานในอาคาร” และ “การอนุรักษ์พลังงานในอาคารและสำนักงาน” ผ่านช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ BBLearn เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน โดยครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ เช่น กฎหมายและข้อกำหนดด้านการอนุรักษ์พลังงาน พลังงานสะอาด วิธีการประหยัดพลังงาน การดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร และการประเมินการจัดการพลังงานเบื้องต้น ทั้ง 2 หลักสูตร มีผู้เข้าอบรมรวมกว่า 19,968 คน

- **หลักสูตร Bualuang Waste Management**
  ธนาคารจัดทำหลักสูตรพื้นฐานการคัดแยกขยะผ่านช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ BBLearn เพื่อปลูกฝังให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการขยะและวิธีการจัดการขยะอย่างถูกวิธีตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาขยะล้นเมืองที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน ธนาคารหวังว่าหลักสูตรดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีทั้งในที่ทำงานและที่บ้านพนักงาน ในปี 2568 มีพนักงานที่สนใจเข้าเรียนหลักสูตรดังกล่าว 3,304 คน

- **การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม**
  ธนาคารจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยหัวข้อที่ธนาคารเน้นในปีนี้คือการจัดการขยะ เช่น “Ready for a Zero-Waste Lifestyle?” “ใช้ชีวิตอย่างไรให้ไร้ Waste” และ “การจัดการแยกขยะอย่างยั่งยืน WITH ลุงซาเล้งกับขยะที่หายไป” มีพนักงานเข้าร่วมงานสัมมนารวมกว่า 12,000 คน

4. การชดเชยคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม

ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อย่างต่อเนื่องมาหลายปี ในปี 2568 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ได้รับการรับรองการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เป็นศูนย์ (Carbon Neutral) จากการซื้อคาร์บอนเครดิตของโครงการผลิตพลังงานความร้อนจากชีวมวลขนาด 133.6 เมกะวัตต์ (โรงไฟฟ้าชีวมวลมิตรผล ไบโอ-เพาเวอร์ ภูเขียว ส่วนที่ 2) จำนวน 11,674 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า





ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลายทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เช่น การอบรมสัมมนา การรับบริจาคสิ่งของเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล การจัดกิจกรรมเก็บขยะชายหาด การปลูกป่าและป่าชายเลน และการประกวดการแต่งกายธีมรักษ์โลกในงานเทศกาลต่าง ๆ และการประกวดเคล็ดลับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อลุ้นรางวัล

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร

ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากร และคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร อีกทั้งจัดให้มีการทวนสอบข้อมูลการใช้ทรัพยากรที่สำคัญและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 ที่ธนาคารเปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ โดยผู้ทวนสอบจากหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่ธนาคารเปิดเผยต่อสาธารณะนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ ดูรายละเอียดของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการทวนสอบได้ในหน้า 150

คาร์บอนฟุตพริ้นท์

ธนาคารคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 (ขอบเขตที่ 3 เฉพาะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ A4) ตามมาตรฐานการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 14064-1 โดยอ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในปี 2568 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 และการใช้พลังงานโดยรวมของธนาคาร มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ขอบเขตที่ 1[1]

เป้าหมายปี 2568
12,282.46
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ผลการดำเนินงานปี 2568
10,190.20
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ปริมาณต่อ FTE[3]
0.54
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ขอบเขตที่ 2[2]

เป้าหมายปี 2568
56,085.11
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ผลการดำเนินงานปี 2568
53,050.70
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ปริมาณต่อ FTE[3]
2.83
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

การใช้พลังงาน

การใช้พลังงานทั้งหมด[4]
(กิกะจูล)

เป้าหมายปี 2568
544,824.03
(กิกะจูล)

ผลการดำเนินงานปี 2568
488,298.39
(กิกะจูล)

ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร
(กิกะจูล)

ผลการดำเนินงานปี 2568
382,044.00
(กิกะจูล)

น้ำมันที่ซื้อมาใช้ในองค์กร
(กิกะจูล)

ผลการดำเนินงานปี 2568
106,254.39
(กิกะจูล)

ไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)[5]
106,123.33

น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง (ลิตร)[6]
23,109.27

น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ (ลิตร)[6]
244,297.37

น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ (ลิตร)[6]
3,182,965.95

หมายเหตุ :

[1] ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1. ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2. ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3. ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงปีฐานจากเดิมที่ใช้ปี 2563 มาเป็นปี 2565 เนื่องจากธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้น

[2] ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เท่ากับ 0.4999 $kgCO_2e/kWh$ อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนเมษายน ปี 2563 ทั้งนี้ ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงปีฐานจากเดิมที่ใช้ปี 2563 มาเป็นปี 2565 เนื่องจากธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้น

[3] FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานของธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2568

[4] คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ทั้งนี้ การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า

[5] ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ปี 2568 ธนาคารเริ่มมีการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์) ที่บางสาขาของธนาคาร

[6] ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร

การจัดการน้ำใช้

ธนาคารตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรน้ำจึงสนับสนุนให้มีการจัดการน้ำใช้อย่างเป็นระบบในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมและติดตามข้อมูล การใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค การดำเนินมาตรการที่ช่วยให้เกิดการประหยัดน้ำ และการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้น้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากระบบบำบัดของธนาคารทุกอาคารจะไม่ส่งผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียง นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 พร้อมนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพแล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร โดยน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่ดังกล่าวมีปริมาตร 11,731 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 2.47 ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร ในปี 2568 ธนาคารได้สำรวจปริมาณการใช้น้ำของธนาคารในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง พบว่าร้อยละ 86.63 ของการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคารเกิดขึ้นในจังหวัดที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์น้ำในพื้นที่เสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะกำหนดมาตรการป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบทางลบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างทันท่วงที

น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด[1]

เป้าหมายปี 2568
476,477.25 ลูกบาศก์เมตร

ผลการดำเนินงานปี 2568
475,261 ลูกบาศก์เมตร

น้ำบริโภค
95,052 ลูกบาศก์เมตร

น้ำทิ้ง
368,478 ลูกบาศก์เมตร

น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่
11,731 ลูกบาศก์เมตร



หมายเหตุ :
[1] ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ
9,961,661 กิโลเมตร

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก
1,096.71 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ : การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจเพิ่มขึ้นเนื่องจากการขยายธุรกิจในต่างประเทศของธนาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรม สหราชอาณาจักร ค.ศ. 2019

การจัดการขยะ

	ผลการดำเนินงานปี 2568
ขยะทั้งหมด[1]	3,036.49 เมตริกตัน
ขยะไม่อันตรายที่นำไปฝังกลบ[2]	2,196.43 เมตริกตัน
ขยะไม่อันตรายที่นำไปจัดการโดยวิธีการอื่น ได้แก่ การนำไปรีไซเคิล[3] การนำไปทำสารบำรุงดิน[4] และการนำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน	754.62 เมตริกตัน
ขยะอันตรายที่นำไปฝังกลบ	0.45 เมตริกตัน
ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล[5]	84.99 เมตริกตัน

หมายเหตุ :
[1] น้ำหนักของขยะที่ไม่อันตรายและน้ำหนักของขยะอันตรายของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้จากการชั่งน้ำหนักโดยธนาคาร
[2] น้ำหนักของขยะที่ไม่อันตรายของอาคารอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้จากการประมาณการน้ำหนักขยะ โดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนต่อวันจากกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน
[3] เฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคารเท่านั้น ที่มีการคัดแยกขยะที่ไม่อันตรายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์
[4] อาคารที่มีการติดตั้งเครื่องแปลงขยะอาหารให้เป็นสารบำรุงดิน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม อาคารสำนักงานพระราม 3 และอาคาร 3
[5] ขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล ได้แก่ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) ธนาคารสำรวจการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าของอาคารต่าง ๆ ทั่วประเทศเป็นประจำ หากพบว่ามีการชำรุด เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุการใช้งาน ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้นำไปจัดการ



การให้บริการ ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ ส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ปลอดภัยและไร้รอยต่อ สืบสานและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

การให้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยเป็นพื้นฐาน พร้อมทั้งต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของลูกค้าที่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา ธนาคารปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมและทันเวลา ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้นในขณะที่มีความผิดพลาดน้อยลง และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีของพนักงานตลอดจนการพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ลดต้นทุนการดำเนินงานและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

การจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

การจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลของธนาคารเป็นการร่วมมือในการทำงานระหว่างสายเทคโนโลยี ฝ่ายนวัตกรรม สายปฏิบัติการสนับสนุน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงหน่วยงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ โดย **สายเทคโนโลยี** มีหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงานต่าง ๆ **ฝ่ายนวัตกรรม** มีหน้าที่วิจัย พัฒนา และจัดการเทคโนโลยีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของธนาคาร แสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อร่วมพัฒนาและเชื่อมต่อเทคโนโลยีรวมถึงสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล และยังมีหน้าที่วางโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม จัดการ และเรียกใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกธนาคาร **สายปฏิบัติการสนับสนุน** มีหน้าที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาระบบงานที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร โดยยึดความต้องการของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทธุรกิจเงินร่วมลงทุนเพื่อสนับสนุนเงินทุนให้แก่เอสเอ็มอีและสตาร์ตอัปที่มีศักยภาพสูงในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บัวหลวงเวนเจอร์สลงทุนในธุรกิจดิจิทัลหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นฟินเทค เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลขององค์กร นวัตกรรมและบริการด้านสุขภาพ หรือเทคโนโลยีการเกษตร เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจเหล่านี้มีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนเพื่อแสวงหาโอกาสทางเทคโนโลยีและทางธุรกิจให้กับธนาคาร

การขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี

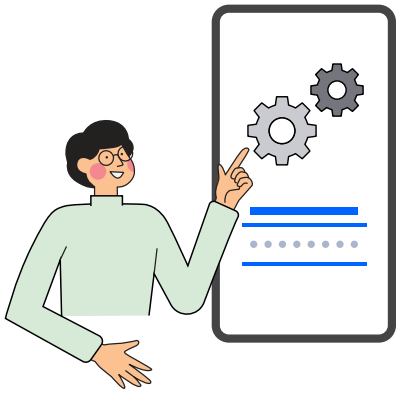
ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบนิเวศข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้ดีขึ้น ช่วยให้ธนาคารมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

- การปรับปรุงระบบงานหลักของธนาคารให้มีความทันสมัยและสามารถรองรับการเติบโตของธนาคารดิจิทัล รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการและชุดข้อมูลให้เชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรนำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและต้นทุนต่ำลง
- การนำรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมาใช้ รวมถึงการทำงานแบบมีความคล่องตัวและเน้นผลลัพธ์ การลดลำดับขั้นตอนการทำงาน การส่งเสริมให้พนักงานได้ทดลองและเรียนรู้ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่โดยการรวมพนักงานจากสายงานต่าง ๆ เป็นทีมเดียวกัน ทำงานโดยมีเป้าหมายเดียวกัน
- การนำรูปแบบกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและทำความเข้าใจลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การออกแบบแนวทางการตอบสนองที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม



- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสายงานต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น Robotic Process Automation (RPA), Optical Character Recognition (OCR), Artificial Intelligence (AI), Large Language Models (LLM) และ Microsoft Copilot เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากคนและลดระยะเวลาในการทำงาน
- การสร้างแพลตฟอร์มปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถรองรับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ได้ในหลาย ๆ ด้าน และผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนแบบจำลอง Machine Learning/ Artificial Intelligence และ Business Intelligence เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงธุรกิจ
- การนำแอปพลิเคชัน Microsoft 365 ซึ่งรวมถึงเครื่องมือต่าง ๆ เช่น Microsoft Power Platform และ Microsoft Copilot มาใช้ในกระบวนการทำงานภายใน ช่วยให้สามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสรุปรายงานประชุม การค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล การสร้าง Dashboard หรือการสรุปข้อมูลสำคัญ

- การวางโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการข้อมูลของธนาคารให้เป็นระบบระเบียบ ปลอดภัย ลดความเสี่ยงด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้งานข้อมูล
- การปรับปรุงระบบการชำระเงินทางดิจิทัลให้มีความมั่นคงและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับการชำระเงินรูปแบบใหม่ และการขยายบริการการชำระเงินทางดิจิทัลข้ามพรมแดนให้ครอบคลุมประเทศสำคัญต่าง ๆ ในเอเชียตะวันออกและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคตให้แก่พนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล
- การสร้างระบบนิเวศดิจิทัลร่วมกับพันธมิตรของธนาคาร รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยงธนาคารเข้ากับลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการใหม่ของลูกค้า



นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคต (Operations of the Future) เพื่อทำหน้าที่ปรับปรุงระบบการทำงานภายใน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีเป้าหมายความเป็นเลิศ 5 ด้าน ได้แก่

1

การบริการที่เป็นเลิศ

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว ผ่านช่องทางที่หลากหลาย

2

ระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นเลิศ

การสร้างระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลและระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

3

การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

การมุ่งสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการดำเนินงาน มีตัวชี้วัดและการติดตามการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

4

บุคลากรที่เป็นเลิศ

การสร้างพนักงานที่มีคุณภาพสูง การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดให้เชื่อมั่นในการพัฒนาตนเองผ่านการเรียนรู้และการพยายามฝึกฝน และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ภายในธนาคาร

5

การควบคุมที่เป็นเลิศ

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ การมองเห็นความเสี่ยงในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ พร้อมกำหนดแนวทางป้องกัน และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและขยายฐานลูกค้า ตลอดจนเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เริ่มจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน การศึกษาปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ การออกแบบและกำหนดรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ การทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการกับผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การรวบรวมความคิดเห็นหลังการทดสอบ การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดและพัฒนาต่อจนสมบูรณ์แบบ จากนั้นจึงนำออกสู่ตลาดและเปิดให้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นทางการ

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ

โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารได้พัฒนาโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้สะดวก ทันสมัย และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล ควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพมีฟีเจอร์ใหม่ในปี 2568 ดังนี้

- บริการเมนู “คู่หูการเงิน” ให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ ของธนาคารได้สะดวกขึ้น พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคล
- บริการสแกนใบหน้าเพื่อป้องกันภัยทุจริต เมื่อชำระเงินหรือเติมเงินมูลค่าตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปต่อครั้ง (หรือตามที่ลูกค้ากำหนดสำหรับการสแกนใบหน้า) หรือการโอนเงิน ชำระเงิน หรือเติมเงินมูลค่ารวมกันทุก 200,000 บาท ภายใน 1 วัน หรือการปรับเพิ่มวงเงินสูงสุดของการทำธุรกรรมโอนเงินต่อวัน
- บริการแจ้งเตือนผ่าน Push Notification แบบทันที สำหรับรายการเงินออกจากบัญชีเงินฝาก ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำ และไม่มีค่าใช้จ่าย
- บริการสแกน QR Code ที่ลาวกับร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ LAO QR เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ
- เพิ่มช่องทางในการลงทุนตราสารหนี้แบบไร้ใบตราสารในตลาดรอง
- บริการถอนเงินไม่ใช้บัตรที่เครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์
- บริการควบคุมการใช้งานบัตรเดบิต โดยสามารถล็อกและปลดล็อกการใช้งานได้ตามหมวดหมู่
- บริการสมัครและจัดการบัตรเติมเงิน Bangkok Bank Travel Card ซึ่งรองรับการใช้จ่ายทั้งสกุลเงินบาทและ 11 สกุลเงินต่างประเทศ (AUD, CAD, CNY, CHF, EUR, GBP, HKD, JPY, NZD, SGD, USD)



จำนวนผู้ใช้งาน
โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ
15.17 ล้านราย

จำนวนธุรกรรม
บนโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ
3,048 ล้านรายการ

มูลค่าธุรกรรม
บนโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ
6.75 ล้านล้านบาท

ข้อมูล ณ สิ้นปี 2568

บริการ Bangkok Bank Merchant Pro

ธนาคารได้เปิดตัวบริการ Bangkok Bank Merchant Pro ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันรับเงินผ่าน QR Code พร้อมฟีเจอร์หลากหลายที่ตอบโจทย์ร้านค้า

- ใช้งานง่ายและปลอดภัย โดยสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยเบอร์มือถือ รหัสผ่าน หรือการสแกนใบหน้าหรือลายนิ้วมือ
- สรุปข้อมูลแบบเรียลไทม์ผ่าน Dashboard แสดงยอดขายแบบเรียลไทม์ และสามารถดูสรุปยอดรายวันแยกตามช่องทางรับเงินได้ทันที
- จัดการสินค้าได้ภายในแอปพลิเคชัน สามารถใส่รูปสินค้าพร้อมราคา มีตะกร้าสินค้า และสามารถสร้าง QR Code สำหรับชำระเงินเป็นรายตะกร้าสินค้าได้
- สะดวกแม้ร้านค้าที่มีหลายสาขา ซึ่งพนักงานในร้านที่ทำหน้าที่รับเงินหลายคนก็สามารถรับเงินแทนกันได้
- แจ้งเตือนทุกยอดชำระ มีเสียงแจ้งเตือนทันทีเมื่อมียอดเงินเข้าบัญชี
- รองรับการชำระเงินข้ามพรมแดน เช่น การชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนี่ยนเพย์ อาลีเพย์พลัส และวีแชทเพย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการ Cross-Border QR Payment



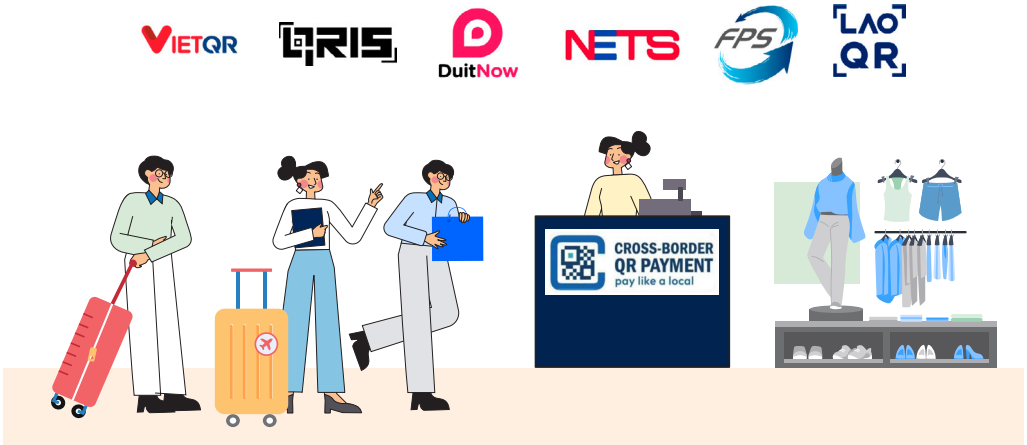
บริการ Cross-Border QR Payment ที่รองรับการชำระเงินข้ามพรมแดนสำหรับลูกค้าโมบายแบงก์กิ้ง

ธนาคารเปิดให้บริการ Cross-Border QR Payment ซึ่งลูกค้าสามารถสแกน QR Code ของร้านค้าในต่างประเทศผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยธนาคารจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทที่ผูกไว้ พร้อมใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะที่ทำรายการแบบเรียลไทม์ และส่ง e-Slip ยืนยันการทำรายการแก่ผู้ใช้บริการทันทีเมื่อทำรายการสำเร็จ

ในทางกลับกัน ร้านค้าในประเทศไทยสามารถรับชำระเงินเป็นสกุลเงินบาทจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารในต่างประเทศ ที่เข้าร่วมโครงการได้เช่นกัน ปัจจุบันบริการ Cross-Border QR Payment ครอบคลุมเครือข่ายความร่วมมือ 9 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ลาว ฮ่องกง กัมพูชา เกาหลีใต้ และจีน ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูง เพื่อรองรับการชำระเงินข้ามพรมแดนที่เพิ่มความสะดวก มั่นใจ ไร้รอยต่อ โดยมีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

- **ร้านค้ารับชำระเงินในประเทศไทย:** บริการดังกล่าวรองรับสำหรับเครือข่ายความร่วมมือรวม 9 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ลาว กัมพูชา ฮ่องกง เกาหลีใต้ และจีน โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถสังเกตสัญลักษณ์ Cross-Border QR Payment สำหรับการสแกนจ่าย ณ ร้านค้าในประเทศไทย
- **บริการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร:** บริการดังกล่าวรองรับสำหรับเครือข่ายความร่วมมือ รวม 6 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ลาว และฮ่องกง โดยสามารถสังเกตสัญลักษณ์สำหรับการสแกนจ่าย ณ ประเทศต่าง ๆ ได้

สัญลักษณ์สำหรับการสแกนจ่าย ณ ประเทศต่าง ๆ



บริการ dStatement

ธนาคารให้บริการรับ-ส่งข้อมูลรายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากระหว่างธนาคารในรูปแบบดิจิทัล ผ่านโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การสมัครขอสินเชื่อ ซึ่งธนาคารจัดส่งข้อมูลไปยังธนาคารอีกแห่งหนึ่งได้โดยตรง ขจัดปัญหาเอกสารสูญหาย ลดขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ และลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง บริการดังกล่าวมีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและใช้การพิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านระบบ National Digital ID

บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์พร้อมนำส่งให้แก่ผู้สอบบัญชีผ่านบล็อกเชนแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยลดภาระในการจัดทำหนังสือรับรองฐานะทางการเงินในรูปแบบกระดาษ ลดภาระการนำส่งหนังสือรับรองให้แก่ผู้สอบบัญชี อีกทั้งช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถบริหารจัดการหนังสือรับรองฐานะทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแพลตฟอร์มได้โดยสะดวก

บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายประเภทให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร อีกทั้งยังสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ดังนี้



- **บริการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับกรมศุลกากร**
  บริการออกหนังสือค้ำประกันค่าภาษีอากรสำหรับกรมศุลกากรที่ช่วยให้ธุรกิจที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากกรมศุลกากรสามารถวางค้ำประกันค่าภาษีอากรขาเข้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางออนไลน์ ช่วยให้ดำเนินธุรกิจได้ราบรื่น ได้รับวัตถุดิบนำเข้าตรงตามเวลา ลดความผิดพลาดและสูญเสียโอกาสในขั้นตอนการผลิต อีกทั้งยังช่วยให้สามารถผลิตและส่งออกสินค้าได้ตามกำหนด
- **บริการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับหน่วยงานภาครัฐ**
  บริการออกหนังสือค้ำประกันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นตัวกลางเชื่อมต่อผู้ประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง
- **บริการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับองค์กรธุรกิจ**
  บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพและลดงานเอกสารในการออกหนังสือค้ำประกัน โดยสามารถทำรายการผ่านออนไลน์เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันให้แก่ผู้รับประโยชน์ได้

บริการไอแคช

บริการไอแคช เป็นบริการธนาคารดิจิทัลสำหรับธุรกิจที่ออกแบบมาเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างครบวงจรสำหรับธุรกิจทุกขนาด ตั้งแต่ธุรกิจขนาดย่อมไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ โดยครอบคลุมบริการหลัก ได้แก่ บริการชำระเงิน บริการรับชำระเงิน บริการบริหารสภาพคล่อง และบริการข้อมูลบัญชี ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมและเข้าถึงข้อมูลบนรายงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย บริการไอแคชรองรับการใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชันบนมือถือ ใช้งานง่าย พร้อมมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล รองรับการเข้าสู่ระบบและการอนุมัติรายการชำระเงินด้วย Token Application รวมถึงมีระบบการแจ้งเตือนผ่านข้อความ เช่น เอสเอ็มเอส และอีเมล ทุกครั้งเมื่อมีรายการรอการอนุมัติ



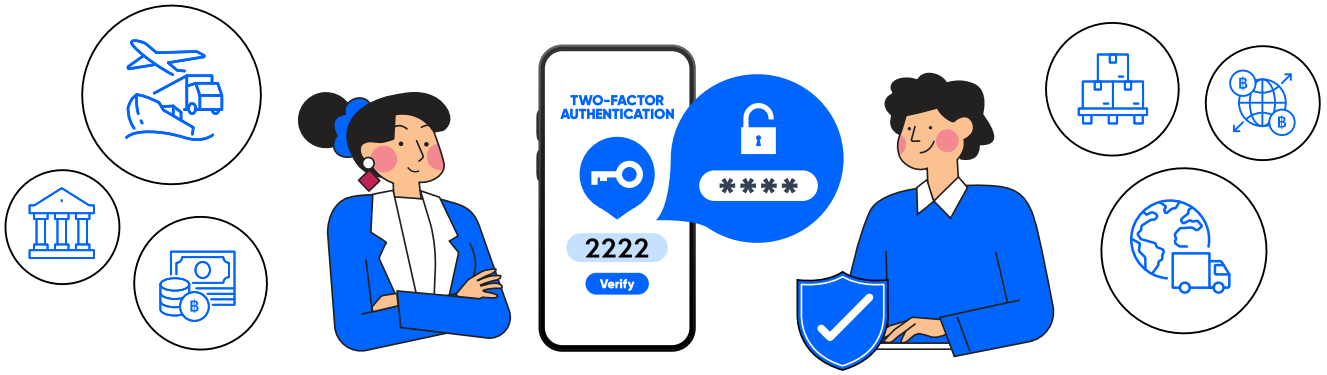
บริการบัวหลวง ไอซัพพลาย

บริการบัวหลวง ไอซัพพลาย เป็นบริการทางการเงินออนไลน์ครบวงจรสำหรับเครือข่ายการค้า ที่ผนวกการชำระเงินค่าสินค้าและการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นแก่คู่ค้าทุกฝ่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายสินค้าระหว่างผู้ประกอบการขนาดใหญ่กับคู่ค้า โดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่และคู่ค้าสามารถทำธุรกรรมและเรียกดูข้อมูลรายงานต่าง ๆ ผ่านช่องทางบัวหลวง ไอซัพพลาย ได้อย่างง่ายดาย สะดวก และรวดเร็ว ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลพร้อมการพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ

บริการไอเทรด

บริการไอเทรด เป็นบริการออนไลน์ที่รองรับการทำธุรกรรมด้านการค้าระหว่างประเทศสำหรับลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้า ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลด้วยการพิสูจน์ตัวตน 2 ระดับ ในปัจจุบันธนาคารได้เปิดให้บริการด้านเล็ตเตอร์ออฟเครดิต โดยลูกค้าสามารถขอเปิดเล็ตเตอร์ออฟเครดิต แจ้งชำระเงินตามตั๋วเล็ตเตอร์ออฟเครดิตโดยการสั่งตัดบัญชีหรือขอสินเชื่อ และสามารถส่งคำขอโอนเงินไปต่างประเทศได้ และในอนาคตธนาคารจะเปิดให้บริการไอเทรดอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทั้งด้านการนำเข้าและการส่งออกได้ครบทุกประเภทธุรกรรม





การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อแบรนด์ ช่วยรักษาและขยายฐานลูกค้าในระยะยาว ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อทำความเข้าใจลูกค้าในระดับที่ลึกซึ้ง เพื่อนำไปสู่การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ตรงใจลูกค้าพร้อมกับประสบการณ์การใช้บริการที่น่าประทับใจ จนสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ในการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง ธนาคารยึดหลักการรับฟัง “เสียง” ของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งยึดหลักการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและสร้างความผูกพันกับลูกค้าในทุกช่องทางการให้บริการ

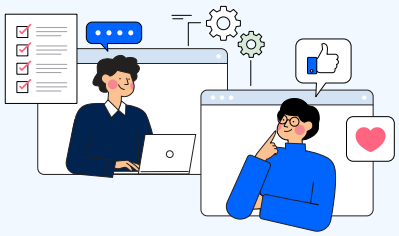
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

เพราะลูกค้าคือคนสำคัญของเรา ธนาคารจึงมุ่งบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าโดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การรับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง และการรักษาและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีการศึกษาวิเคราะห์เชิงลึกด้านความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนข้อแนะนำ ข้อติชม และข้อร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและยาวนานจากรุ่นสู่รุ่น

แนวปฏิบัติในการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์



1 **การโฟกัสที่ความต้องการของลูกค้า** โดยการนำข้อมูลจากการวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามประเด็นและความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์มาวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือวิจัยที่เป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพรวมถึงเครื่องมือ Social Listening และแพลตฟอร์มสำหรับการวิจัย



2 **การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า** บนพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



3 **การเติมเต็มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในทุกช่องทางบริการ** รองรับพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารได้ปรับภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัยและเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่มากขึ้น โดยยังคงยึดมั่นในการสนับสนุนลูกค้าอย่างจริงใจ และเน้นจุดแข็งของการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย ในปี 2568 ธนาคารได้ดำเนินการปรับภาพลักษณ์บนเว็บไซต์ธนาคาร ป้ายสาขา โมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ เครื่องเอทีเอ็ม และเอทีเอ็มพลัส และจัดทำ Branch Brand Guideline เพื่อให้ทุกสาขามีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นหนึ่งเดียวกัน อีกทั้งยังเปิดตัว Bangkok Bank Wealth และ Bangkok Bank Private Bank เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

ธนาคารมุ่งสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานทางการ ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่สอดคล้องกับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดการฝึกอบรม และสื่อความไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ธนาคารจัดให้มีการประเมินการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบการให้บริการของพนักงานว่าเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

พนักงานผู้ให้บริการคือตัวแทนของธนาคารในการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เคารพสิทธิลูกค้า ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารกำหนดให้พนักงานผู้ให้บริการต้องเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและให้บริการลูกค้า เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน รวมทั้งได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของพนักงานในทุกสาขาสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ธนาคารได้มอบหมายให้ทีมคุณภาพบริการทำหน้าที่ประเมินและติดตามการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

- **การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง** เพื่อประเมินสาขาทั่วประเทศในด้านการให้บริการ ความพร้อมของสถานที่ และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในปี 2568 มีการประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลองทั้งสิ้น 3 ครั้ง โดยทุกสาขาผ่านเกณฑ์การประเมิน



- **กิจกรรม Service and Sales Quality Roleplay (SQR)** เพื่อให้ความรู้พร้อมกับประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานสาขาด้านกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน ประกัน ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อบ้าน ผ่านการแสดงบทบาทสมมติ ในปี 2568 มีการจัดกิจกรรมรวม 5 ครั้ง ครอบคลุมทุกสาขา
- **กิจกรรม Wayground** เพื่อทบทวนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมในรูปแบบของการเล่นเกม ในปี 2568 มีการจัดกิจกรรม 6 ครั้ง

ทีมคุณภาพบริการจะรวบรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อสื่อสารไปยังพนักงานสาขาในวัน Knowledge Day ประจำสัปดาห์ และการประชุมประจำเดือนกับผู้จัดการสาขา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพบริการและหาแนวทางป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ นอกจากนี้ ทีมคุณภาพบริการจัดให้มีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่นประจำปีในระดับเขตและระดับภาค เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโดดเด่น อีกทั้งมีการมอบรางวัล Quality Service Champion ประจำปี ให้แก่สาขาที่มีผลงานด้านบริการดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างให้สาขาอื่น ๆ เรียนรู้และปฏิบัติตาม

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

“เสียง” ของลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร เพราะช่วยให้ธนาคารเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา

ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังการใช้บริการที่สาขา (ครอบคลุมทุกสาขา) อีกทั้งมีการสื่อสารผลการประเมินและความคิดเห็นที่ได้รับไปยังสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขานำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกับพนักงานในสาขา ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้นระหว่างการสำรวจ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกแจ้งไปยังผู้จัดการสาขาโดยทันทีเพื่อให้ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารต่อไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	เป้าหมายปี 2568
94.71	94.79	94.74	**95.11**	95.00

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพในรูปแบบการสำรวจออนไลน์ ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน และฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบโจทย์ความต้องการ ความคิดเห็นที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโมบายแบงก์กิ้งให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ในปี 2568 ธนาคารได้ปรับปรุงโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ โดยเพิ่มฟีเจอร์ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ง่ายและสะดวกขึ้น ได้แก่ การเข้าสู่เมนูการชำระเงินผ่าน QR Code ด้วย MyPromptQR การเพิ่มเมนู “การทำรายการอีกครั้ง” บนหน้าประวัติการทำรายการ การแจ้งเตือนรายการเงินออกจากบัญชีผ่าน Push Notification และการเพิ่มเมนู “คู่หูการเงิน” ที่ช่วยแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ
(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	เป้าหมายปี 2568
82.50	80.72	86.39	**87.08**	85.00

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ

ลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ ฝากคำแนะนำหรือคำติชมได้ภายหลังจากจบการใช้บริการ ธนาคารจะนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราการทำรายการไม่สำเร็จ ปริมาณสายลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา และบันทึกเสียงสนทนา เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ในปี 2568 ธนาคารได้ปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ โดยเพิ่มเติมวิธีการพิสูจน์ตัวตน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับตัวเอง และใช้บริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการสอบทานความรู้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่ผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการคอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ
(คะแนนเต็ม 100%)



	ปี 2568	เป้าหมายปี 2568
บริการโดยรวม	**97.10%**	95.00%
บริการผ่านระบบอัตโนมัติ	**97.11%**	95.00%
บริการผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า	**98.24%**	95.00%

การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประมาณ 2,000 คน เพื่อติดตามความคิดเห็นของลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่มีต่อธนาคารและธนาคารคู่แข่ง ทั้งในแง่มุมที่ดีซึ่งนำไปสู่การแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการของธนาคาร และในแง่มุมที่ควรปรับปรุงแก้ไขซึ่งอาจนำไปสู่การยุติการใช้บริการของธนาคารในที่สุด อีกทั้งมีการใช้เครื่องมือ Social Listening เพื่อทราบข้อมูลเชิงลึกจากความคิดเห็นทางออนไลน์ รวมถึงประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน เพื่อสามารถเข้าใจมุมมองของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นในอนาคต

ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
ภาพรวม	75.80	77.21	82.37	**83.21**
ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ	81.21	81.19	84.78	**86.24**
ช่องทางสาขา	80.94	80.87	85.00	**84.19**

การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายสำหรับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ ทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมล เว็บไซต์ธนาคาร คอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร โดยในแต่ละช่องทางจะมีเจ้าหน้าที่คอยป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงานเพื่อสื่อสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาและเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบระเบียบ นำไปสู่การจัดการและแก้ไขปัญหาตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ธนาคารเปิดเผยข้อมูลกำหนดระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน ในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนด้านบริการต่าง ๆ อีกทั้งเปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการรายไตรมาสบนเว็บไซต์ธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งทีมงานติดตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ ที่ปรากฏใน App Store และ Google Play เพื่อให้สามารถตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
กำหนดระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (SLA)
ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และข้อมูลสถิติระบบขัดข้อง



ในส่วนของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานสาขา ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน โดยผู้จัดการสาขาจะต้องได้รับการแจ้งเตือนถึงข้อร้องเรียนโดยทันทีและต้องติดต่อลูกค้ากลับเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือยุติข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 2 วันทำการ ทีมคุณภาพบริการจะเป็นผู้ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ ในปี 2568 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการของพนักงานสาขาที่ธนาคารสามารถยุติได้ตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 88 ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในกรณีที่ข้อร้องเรียนยังไม่สามารถหาข้อยุติจนเป็นที่พอใจของลูกค้าได้ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ ธนาคารมีการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นที่ได้รับจากทุกช่องทางการร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้หาแนวทางปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อร้องเรียนในปี 2568

ข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางการรับข้อร้องเรียน

คอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ	89.09%
สำนักงานใหญ่และสาขา	7.40%
อีเมล	1.67%
เว็บไซต์	1.07%
ไปรษณีย์	0.76%

ข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ

บริการอิเล็กทรอนิกส์	62.98%
บริการด้านบัตรเครดิต/เดบิต	29.05%
ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	7.09%
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	0.38%
อื่น ๆ	0.50%



การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การดำเนินธุรกิจของธนาคารจำเป็นต้องมีการจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลข้อมูลจำนวนมหาศาลของลูกค้าประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ส่งผลให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์มีรูปแบบที่ซับซ้อนและมีผลรุนแรงขึ้น นำมาซึ่งความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล จนนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบต่อทรัพย์สินของลูกค้า ตลอดจนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและชื่อเสียงของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ กำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรัดกุม ใช้มาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผล เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร เพื่อป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าและธนาคาร อันเนื่องมาจากการรั่วไหลหรือสูญหายของข้อมูล และการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของ

การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ถือเป็นประเด็นความเสี่ยงหลักของธนาคารที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างรัดกุม ธนาคารวางกรอบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์สอดคล้องตามข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลและแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล อีกทั้งกำหนดแผนรับมือภัยไซเบอร์รูปแบบต่าง ๆ โดยนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร ธนาคารกำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในระบบการให้บริการธนาคารทั้งระบบ พร้อมทั้งมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ ได้อย่างทันท่วงที

ในปี 2568 ธนาคารได้รับรางวัล Best Performance Awards 2025 ประเภทหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยได้คะแนนเป็นอันดับที่ 1 ของประเทศจากเวที “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2025” จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ทั้งนี้ ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 3 ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร





การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์สอดคล้องตามกฎหมายและนโยบายของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร	มีหน้าที่ดูแลติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง	มีหน้าที่ดูแลติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์
คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติการของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ
หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

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

นโยบายและมาตรการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและข้อบังคับของทางการ เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลข้อมูลสารสนเทศและการรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ นโยบายดังกล่าวบังคับใช้กับพนักงานของธนาคารทุกคนและบุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร อีกทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย โดยการสื่อสารและจัดกิจกรรมความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ตลอดจนมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับของทางการอย่างมีนัยสำคัญ ในปี 2568 ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 27001:2022 โดยเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับความปลอดภัยและการบริหารจัดการข่าวกรองด้านภัยคุกคาม การควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ในองค์กร การประเมินและเตรียมความพร้อมสำหรับความเสี่ยงจากเทคโนโลยีควอนตัม และการสนับสนุนความมั่นคงปลอดภัยของบริษัทย่อย

ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ด้านความปลอดภัยสำหรับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงิน และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพและการจัดเก็บภาพเช็ค อีกทั้งกำลังอยู่ระหว่างการขอรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยข้อมูลบัตรชำระเงิน

เพื่อรองรับการทำงานจากที่ใดก็ได้ ธนาคารได้กำหนดระเบียบการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ การเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตั้งระบบความปลอดภัยในอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมด อีกทั้งมีการตรวจจับมัลแวร์บนอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบข้อมูลรั่วไหลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุก

การติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารมีการเฝ้าระวังเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนพร้อมกำหนดระยะเวลาในการยกระดับความรุนแรงของเหตุการณ์และแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มีการติดตามและจัดการเหตุอย่างทันท่วงทีก่อนที่ความเสียหายจะลุกลาม นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ โดยการส่งพนักงานเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร และการส่งพนักงานเข้าร่วมการแข่งขัน Cyber Combat ที่จัดขึ้นโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (Thailand Banking Sector Cybersecurity Incident Response Center: TB-CERT)

กระบวนการติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



พนักงานที่พบเหตุการณ์ต้องสงสัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถรายงานไปยังหน่วยงาน Service Desk ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางสำหรับให้พนักงานแจ้งเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในกรณีที่มีการแอบอ้างเป็นธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยสามารถรายงานผ่านแพลตฟอร์ม Power Apps เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ วิเคราะห์ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างทันท่วงที ในปี 2568 ธนาคารไม่พบกรณีการละเมิดความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศหรือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

การเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้รับการปกป้องอย่างเพียงพอและสามารถรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที ธนาคารจัดให้มีการตรวจประเมินด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมถึงการตรวจประเมินด้านการจัดการความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยหน่วยงานอิสระภายนอก ซึ่งการตรวจประเมินดังกล่าวครอบคลุมการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมเฉพาะระบบงานธนาคารมีกระบวนการจัดการช่องโหว่ อีกทั้งมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานที่สำคัญและมีการทดสอบเจาะระบบภายใต้สถานการณ์เสมือนจริงเป็นประจำทุกปี

หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีการทดสอบและซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยมีการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ใช้ในการซักซ้อมอยู่เสมอ และนำผลการซ้อมไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ในปี 2568 ธนาคารจัดซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ 3 ครั้ง ประกอบด้วยการซ้อมภายในธนาคาร สำหรับกิจการในประเทศไทย การซ้อมภายในธนาคารร่วมกับสาขาต่างประเทศ และการซ้อมระดับประเทศโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) นอกจากนี้ ธนาคารเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านการจัดส่ง Phishing Email ที่มีเนื้อหาแตกต่างกันตลอดทั้งปีไปยังกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน และนำผลการทดสอบมาใช้ในการสื่อสารเพื่อเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสังเกตและรับมือกับ Phishing Email ในปี 2568 ธนาคารยกระดับการทดสอบ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง Phishing Email ที่มีความสมจริงมากกว่าเดิม พร้อมกับเพิ่มความถี่ในการทดสอบ

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (Thailand Computer Emergency Response Team: ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (Financial Service Information Sharing and Analysis Center: FS-ISAC) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2568 ธนาคารเข้าร่วมงานสัมมนาประจำปีของ TB-CERT ที่จัดขึ้นภายใต้ธีม “The Quantum-AI Shift: Cybersecurity & Fraud in the Next Era” เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของประเทศในยุคที่เทคโนโลยีควอนตัมและ AI มีบทบาทสำคัญและกำลังปฏิวัติระบบการเงินและการลงทุน และผู้บริหารของธนาคารได้เข้าร่วมการเสวนาแลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมทีม Task Force ที่จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือระหว่าง TB-CERT และธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อทำการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีควอนตัมและ AI





การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ในปัจจุบัน เทคโนโลยี AI ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน ธนาคารได้นำ AI มาใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เช่น การตรวจจับภัยคุกคาม การสร้างระบบแนะนำผลิตภัณฑ์ การทำระบบแชทบอทเพื่อให้บริการลูกค้า เป็นต้น ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจาก AI จึงกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยยึดหลักการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบที่คำนึงถึงผลกระทบทางด้านจริยธรรม สังคม และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งมีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ที่กำหนดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำ AI มาใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการใช้งาน AI อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการออกแบบระบบงานให้มีความปลอดภัยเมื่อใช้ AI เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดการเข้าถึงข้อมูล การทดสอบระบบเพื่อหาช่องโหว่ เป็นต้น และมีการสื่อสารเชิงรุกกับพนักงานและลูกค้าเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน AI

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันมิให้เจ้าของข้อมูลได้รับความเสียหายจากการถูกนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ธนาคารกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งกำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและดูแลข้อมูล การให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล การจำแนกและจัดชั้นความลับของข้อมูล เพื่อกำหนดระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารกำหนดให้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร และได้มอบหมายให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตั้งแต่การระบุและประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง ไปจนถึงการควบคุมความเสี่ยง

การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารมีความโปร่งใสและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลให้มีการควบคุมความเสี่ยงตามแนวป้องกัน 3 ชั้น โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยสายตรวจสอบและควบคุมซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสังกัดหน่วยงานกำกับดูแล และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อทำหน้าที่ดูแลงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นำเสนอแนวทางการปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร



เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด



นโยบายและมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดนโยบายและมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของทางการ โดยมีผลบังคับใช้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจของธนาคาร รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการภายนอก นโยบายดังกล่าวได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่ามีความทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำคู่มือปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พนักงานทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายอาจส่งผลให้ถูกลงโทษทางวินัย รวมทั้งอาจมีความผิดทางอาญาหรือมีโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารเผยแพร่หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สาขา และช่องทางการให้บริการธนาคารดิจิทัล เพื่อให้เจ้าของข้อมูลรับทราบรายละเอียดการคุ้มครองข้อมูลและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลได้ที่สาขาหรือช่องทางบริการอื่น ๆ ของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ
หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- หลักการสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- กลยุทธ์และกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูลส่วนบุคคล
- การจัดการความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากการให้บริการหรือใช้บริการบุคคลภายนอก
- การจัดทำและเก็บรักษารายการข้อมูลส่วนบุคคล
- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การตอบสนองต่อเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การดำเนินการเพื่อรองรับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง

หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย
- วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- บุคคลหรือหน่วยงานที่อาจได้รับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารจัดให้มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยจัดทำหนังสือขอและให้ความยินยอมเพื่อแจ้งรายละเอียดแก่เจ้าของข้อมูลใช้พิจารณาให้ความยินยอมได้ก่อนหรือในขณะที่ทำการประมวลผลข้อมูล (การให้ความยินยอมดังกล่าวไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการให้บริการของธนาคาร) อีกทั้งมีการติดตามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น การดำเนินการด้านการตลาด และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมีสัดส่วนลูกค้าที่ให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นคิดเป็นร้อยละ 88 ของลูกค้าทั้งหมด



ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

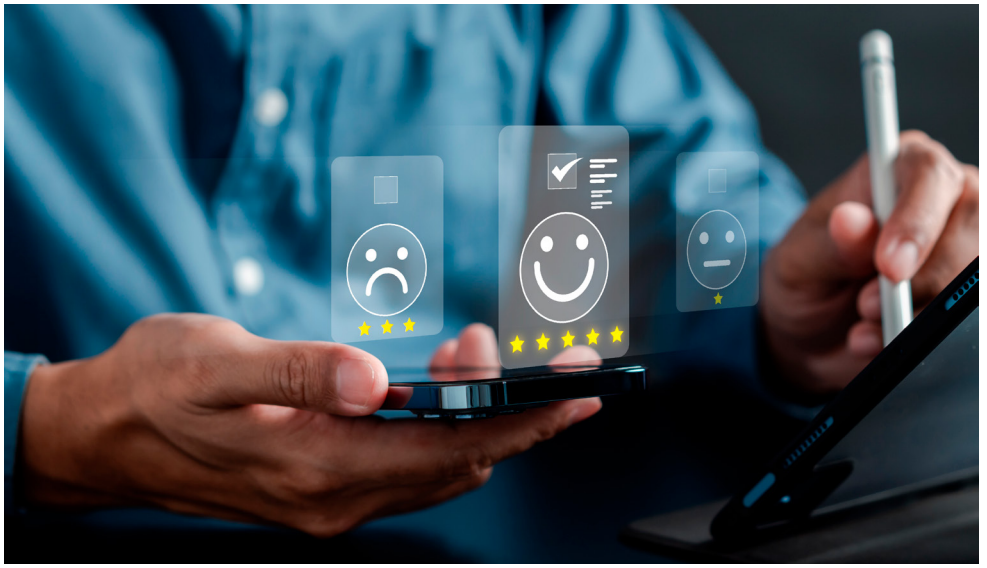
dpo@bangkokbank.com

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

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการรายงานเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้หน่วยงานที่เผชิญเหตุใช้รายงานต่อผู้รับผิดชอบของหน่วยงานและจัดส่งให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป





เจ้าของข้อมูลสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ เมื่อได้รับการแจ้งเหตุ ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หากพบว่ามีการละเมิดเกิดขึ้นจริง ธนาคารจะดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามบทลงโทษทางวินัย เยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสม และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ในปี 2568 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น 22 กรณี แบ่งออกเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร 12 กรณี และผ่านหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ 10 กรณี ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อย 15 กรณี โดยไม่พบกรณีที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ถูกละเมิด

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความเข้าใจที่ถูกต้องของพนักงานเป็นพื้นฐานสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ผ่านการดำเนินการและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- การกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่จัดโดยธนาคารหรือหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย

- การเผยแพร่นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์และคู่มือการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน และจัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบการ์ตูนแอนิเมชันเพื่อให้เรียนรู้ได้ง่ายและสนุกสนาน พร้อมกับกิจกรรม Handbook Bingo ค้นหาคำศัพท์ทางไซเบอร์ที่ปรากฏในวีดีโอ
- การจัดทำหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงานเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรความตระหนักรู้เกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing Email และหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์
- การกำหนดให้พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เฉพาะเจาะจงกับบทบาทของหน่วยงาน
- การจัดโครงการ PDPA Awareness Campaign เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผ่านชุดความรู้ในรูปแบบบทความ จดหมายข่าว อินโฟกราฟฟิก และวีดีทัศน์ พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้ส่งคำถามถึง DPO
- การจัดกิจกรรม Expert Sharing ในหัวข้อ “พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)” เพื่อให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของธนาคารในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล แนวปฏิบัติในการจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูลส่วนบุคคล และแนวทางการติดต่อกับกรรมการของนิติบุคคลเพื่อไม่ให้ละเมิด PDPA
- การจัดกิจกรรม Knowledge Sharing on ESG Journey 2025: Strengthening Operational Excellence in PDPA เพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเผยแพร่ล่าสุด
- การจัดทำ Security Tips และ Security News เพื่อสื่อสารเคล็ดลับและข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคารตลอดทั้งปี เช่น “ระวัง! แชร์หน้าจอในการประชุมอาจส่งผลต่อความปลอดภัยข้อมูล” “รู้เท่าทันข่าวปลอมและภัยไซเบอร์ในภาวะวิกฤต อาจส่งผลต่อความปลอดภัยข้อมูล” “ห้ามใช้! Generative AI ที่ไม่ได้รับอนุญาต เสี่ยงข้อมูลธนาคารรั่วไหล” เป็นต้น
- การจัดกิจกรรม Cybersecurity Talk โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในหัวข้อ “ความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในองค์กร”,“Security First! หลักความปลอดภัยพื้นฐานสำหรับผู้จัดหาหรือผู้พัฒนาแอป”, “The Quantum (Computing) Mania” และ “การเอาตัวรอดในโลกดิจิทัลแห่งอนาคต (Surviving in Digital Future)”
- การจัดกิจกรรม Cybersecurity Hero Season 2 สานต่อความสำเร็จจาก Season 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับพฤติกรรมของพนักงานให้ตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านการทำกิจกรรมรายงานข้อมูล Phishing Email และแจ้งเบาะแสภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่แอบอ้างเป็นธนาคาร เพื่อเก็บสะสมคะแนนแลกของรางวัล
- การจัดกิจกรรม Bangkok Bank Cybersecurity Day 2025 ภายใต้แนวคิด “Unlocking the Future of Cybersecurity with AI”



เพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มของเทคโนโลยี AI การนำ AI ไปประยุกต์ใช้อย่างปลอดภัยและสอดคล้องกับแนวทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร และภัยคุกคามที่เกิดขึ้นจาก AI โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี AI และความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารมาแบ่งปันความรู้ รวมถึงมีบูธกิจกรรมจากบริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยี





การใส่ใจดูแลพนักงาน

การมุ่งสู่การเป็นที่ทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีความปลอดภัย เอื้อต่อการปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะต่อเนื่อง เติมเต็มความใฝ่ฝันของพนักงานทั้งด้านการงานและส่วนตัว

การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน

ความท้าทายของโลกในยุคปัจจุบัน ทั้งในเรื่องของความก้าวหน้าทางดิจิทัลเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ในการรับมือกับความท้าทายดังกล่าว ธนาคารจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล โดยการดึงดูดและจัดหาบุคลากรที่มีทักษะเหมาะสมให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน การพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง การกำหนดค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะ ความสามารถและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการพัฒนาเส้นทางอาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับตัวให้สามารถแข่งขันและเติบโตได้ในระยะยาว อีกทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพของตนด้วย



แนวทางการยกระดับศักยภาพบุคลากรเพื่ออนาคต

ความสำเร็จของธุรกิจในยุคดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ “คน” ที่พร้อมจะใช้เทคโนโลยีด้วยความรู้ความเข้าใจเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้กับลูกค้าและองค์กร ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีทักษะที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถขับเคลื่อนธนาคารไปสู่เป้าหมายได้ ในปี 2568 ธนาคารวางแผนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต โดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและสามารถเชื่อมโยงกับการทำงานได้จริง 4 ด้าน

1. การเสริมพลังดิจิทัลและนวัตกรรม

ธนาคารยกระดับทักษะดิจิทัลของพนักงาน ควบคู่กับการสร้างทัศนคติและวิธีคิดที่ช่วยให้พนักงานเห็นโอกาสจากเทคโนโลยี ผ่านโครงการสำคัญ เช่น

- Generative AI for Workplace 101 เพื่อเตรียมพนักงานให้พร้อมใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานจริง
- การสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่น AI Champions, Data Champions และ Lean Champions
- Tech Adoption Challenge Season 5 ภายใต้แนวคิด AI Empowerment ที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการลงมือทำจริง และเน้นการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดเวทีอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีล่าสุดและการพัฒนาทักษะที่มีอยู่แล้วให้มีความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้นในด้าน AI ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการใช้เครื่องมือดิจิทัลให้กับพนักงานสายเทคโนโลยี พนักงานด่านหน้าที่ต้องสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และพนักงานที่ทำงานในโครงการสำคัญต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเสริมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

2. การยกระดับความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจและทักษะผู้นำ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะที่เป็นหัวใจของธุรกิจควบคู่กับการเสริมสร้างภาวะผู้นำ โดยการจัดหลักสูตรหลากหลาย เช่น

- ทักษะด้านการวิเคราะห์เครดิต รวมถึงการวิเคราะห์กระแสเงินสดองค์กร และการวิเคราะห์สินเชื่อองค์กรขั้นสูง
- ทักษะด้านการขายและการรักษาความสัมพันธ์ เช่น การขาย การเจรจาธุรกิจ และแนวปฏิบัติด้านการขายสำหรับพนักงานใหม่
- ทักษะการเป็นผู้นำ และทักษะด้านอารมณ์และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น โครงการ BBL Mentoring Program โครงการ Next Gen Supervisor และโครงการ Coaching to Win Together ที่มุ่งพัฒนาภาวะผู้นำและทักษะด้านคนให้กับพนักงานและหัวหน้างาน และโครงการ Leadership Symposium ที่มุ่งสร้างหัวหน้างานให้เป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการคนอย่างแท้จริง
- ทักษะที่เสริมศักยภาพพนักงาน เช่น การคิดวิเคราะห์ การคิดเชิงสร้างสรรค์ การปรับตัวเพื่อไปต่อ และทัศนคติเชิงลึก เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างคุณค่าในการให้บริการและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ

3. การสร้างผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งสำคัญ

ธนาคารเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารและพนักงานศักยภาพสูงเพื่อสร้างผู้นำที่พร้อมขับเคลื่อนองค์กรสู่อนาคตและเตรียมรองรับตำแหน่งงานสำคัญต่าง ๆ ผ่านโครงการ Management Trainee ระดับ Relationship Manager (RM) และระดับ Assistant Relationship Manager (ARM) ซึ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1. ด้านการเป็นผู้นำและความสามารถทางธุรกิจ 2. ด้านทักษะดิจิทัล และ 3. ด้านความยั่งยืน

4. การสร้างวัฒนธรรมความยั่งยืน

ธนาคารมุ่งมั่นปลูกฝังวัฒนธรรมด้าน ESG ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับลูกค้าควบคู่ไปกับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง ได้แก่

1) **กลุ่มสินเชื่อและความเสี่ยง** เน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการให้คำปรึกษาและสนับสนุนลูกค้าในการปรับตัวรับความท้าทายด้าน ESG ผ่าน 3 กิจกรรมหลัก
   - **ESG Seminar Series** การให้ความรู้เกี่ยวกับเทรนด์ นโยบาย และกฎระเบียบใหม่ ๆ ด้าน ESG ที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าและธนาคาร รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
   - **ESG in Action** การให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวรับความท้าทายด้าน ESG ของอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและมีข้อมูลประกอบการให้คำปรึกษาลูกค้า โดยมีหัวข้อสำคัญ เช่น Green Building กลยุทธ์ Net Zero ในอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารแปรรูป และการจัดการน้ำเสียในโรงงานและอาคาร
   - **ESG Company Visit** การศึกษาดูงานบริษัทที่มีความโดดเด่นด้าน ESG เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริงของธุรกิจ เช่น การศึกษาดูงานบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ที่ให้บริการรถโดยสารไฟฟ้าและเรือโดยสารไฟฟ้า โดยนำแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนมาปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม

2) **กลุ่ม Bank-Wide** เน้นการพัฒนาความรู้และปรับพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับแนวนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ผ่านช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น หลักสูตร Bualuang Waste Management และหลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร และการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ “Sustainable Living: การจัดการแยกขยะอย่างยั่งยืน”

   นอกจากนี้ ธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น กิจกรรม Green Marketplace ตลาดรักษ์โลก ที่ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าตามแนวคิด Reduce & Reuse โดยการเปิดพื้นที่ให้พนักงานนำเสื้อผ้าและสิ่งของเครื่องใช้ที่ใช้แล้วแต่ยังอยู่ในสภาพดีมาจำหน่ายให้เพื่อน ๆ พนักงานในราคาย่อมเยาว์

รูปแบบการเรียนรู้และการพัฒนาพนักงาน

ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ที่หลากหลายแก่พนักงาน รวมถึงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานที่ต้องไปประจำการที่สาขาต่างประเทศให้มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมได้ด้วยดีบนพื้นฐานของความเข้าใจ ธนาคารนำวิธีการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบมาใช้ให้เหมาะสมกับเป้าประสงค์ของแต่ละกิจกรรมหรือโครงการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน การเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน การโค้ช การเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา การเรียนรู้ผ่านการทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ การฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง และการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนพนักงานในบรรยากาศเป็นกันเอง

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยพิจารณาจากบริบททางธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เป้าหมายดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการออกแบบตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งนำมาใช้กำหนดแนวทางและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงานประจำปีทั้งในระดับบุคคลและระดับทีม และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้งสำหรับระดับพนักงาน และปีละ 1 ครั้งสำหรับระดับผู้บริหาร ผลการประเมินที่ได้นอกจากจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนแล้ว ยังถูกนำไปใช้ในการติดตามและกำหนดแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการทำงานภายในทีม ข้ามทีม หรือข้ามหน่วยงาน

ธนาคารมีการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้มีความทันสมัยและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง โดยได้นำการประเมินรูปแบบใหม่มาใช้ในบางหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ครอบคลุมมุมมองจากผู้เกี่ยวข้องแบบรอบด้าน และการฝึกสอนและรับคำติชม เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกับหัวหน้างานพูดคุยถึงปัญหาและติดตามความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนแนวทางปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน นอกจากนี้ ธนาคารได้นำกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานในรูปแบบที่คล่องตัวและยืดหยุ่นมาปรับใช้ โดยเน้นการทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารืออย่างสม่ำเสมอ การให้ความเห็นหรือคำติชมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในที่สุด

การดึงดูดและดูแลรักษาพนักงาน

การดึงดูดและรักษาพนักงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ธนาคารมีการดำเนินการเพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับธนาคารและรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้เติบโตไปพร้อมกับธนาคาร ดังนี้

การดึงดูดพนักงาน

- การขยายช่องทางการสรรหาเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่และกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดกิจกรรมพิเศษ การร่วมงานมหกรรมหางาน การสรรหาบุคลากรจากมหาวิทยาลัย และการร่วมมือกับพันธมิตรจัดกิจกรรม Career Explorer/Career Roadshow ให้กับนักศึกษากลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นความสนใจให้มาร่วมงานกับธนาคาร
- การปรับปรุงเว็บไซต์รับสมัครงานของธนาคาร รวมถึงการแจ้งกำหนดการสัมภาษณ์งานของสายงานต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานที่เปิดรับไปยังผู้สมัครภายนอก
- การเปิดรับนักศึกษาฝึกงานที่กำลังศึกษาอยู่ในประเทศและต่างประเทศภายใต้โครงการ Bangkok Bank Student Internship Program โดยการฝึกงานนอกจากสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีแล้ว ยังสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและนักศึกษาฝึกงานซึ่งอาจสนใจมาร่วมงานกับธนาคารในอนาคตด้วย
- การจัดโครงการ Referral Program เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแนะนำคนรู้จักให้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร โดยเน้นตำแหน่งงานที่สำคัญและตลาดมีความต้องการสูง เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โครงการดังกล่าวสามารถช่วยลดเวลาและต้นทุนในการสรรหา อีกทั้งได้พนักงานใหม่ที่มีศักยภาพ
- การให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศแก่พนักงานและบุคคลภายนอกที่มีความสามารถ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้มาทำงานกับธนาคาร
- การปรับภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารบรรยากาศการทำงานในธนาคาร โอกาสในอาชีพ ตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้กลุ่มผู้สมัครเป้าหมายได้รับข้อมูลที่สำคัญและเพื่อกระตุ้นความสนใจให้สมัครงาน

การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง ตั้งแต่การคัดเลือก การพัฒนาทักษะความรู้ การเตรียมความพร้อมสำหรับการก้าวสู่ตำแหน่งงานสำคัญในอนาคต ตลอดจนการดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูงให้เติบโตไปพร้อมกับธนาคาร ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานความสามารถสูง ธนาคารจะพิจารณาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานและศักยภาพการทำงาน อีกทั้งต้องมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักของธนาคาร ผู้ที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกจะได้รับเชิญเข้าร่วมกิจกรรม Onboarding High Potential โดยมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารร่วมแสดงความยินดี เพื่อเป็นการให้เกียรติและแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากกับพนักงานความสามารถสูง อีกทั้งเพื่อให้พนักงานความสามารถสูงได้รับทราบความคาดหวังของธนาคารและธนาคารจะสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต ดังนี้



Leadership Development Roadmap

ระดับพนักงาน
จะได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำทั้งด้านการเป็นผู้นำตนเองและการนำผู้อื่น การมีแนวคิดเชิงนวัตกรรม และทักษะสำหรับอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมในการเติบโตและสืบทอดตำแหน่งบริหารในอนาคต

ระดับผู้บริหาร
จะได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในด้านการเป็นผู้นำองค์กรและเป็นผู้นำที่สร้างผู้นำ นอกจากนี้ ยังได้รับการพัฒนาทักษะเชิงกลยุทธ์และการมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตไปเป็นผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ในบริบทของโลกที่เต็มไปด้วยความท้าทายและไม่มีความแน่นอน



Digital Talent Development Roadmap

พนักงานความสามารถสูงจะได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลทั้งในด้าน Tech Adoption และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานจริง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ในการดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูง

- **การดูแลโดยหัวหน้างาน**
  หัวหน้างานเป็นบุคคลสำคัญที่ทำหน้าที่พัฒนาและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในอนาคต ธนาคารมอบหมายให้หัวหน้างานกับสายทรัพยากรบุคคลร่วมกันดูแลพนักงานความสามารถสูง และยังจัดกิจกรรมให้หัวหน้างานของพนักงานความสามารถสูงได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมแบ่งปันประสบการณ์การดูแลพนักงานในสังกัด ควบคู่กับการเรียนรู้ทักษะการบริหารคน เช่น การบริหารคนต่างวัย การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การเป็นพี่เลี้ยงและการให้ความเห็น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

- **การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ**
  ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นสิ่งที่พนักงานความสามารถสูงให้ความสำคัญ ธนาคารจึงส่งเสริมให้พนักงานความสามารถสูงมองเห็นโอกาสและเส้นทางการเติบโตในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยการเปิดโอกาสให้เข้ามาร่วมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพและแผนการพัฒนาตนเองร่วมกับหัวหน้างานผ่าน Career Plan Application ซึ่งออกแบบขึ้นเพื่อช่วยให้หัวหน้างานและพนักงานสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาร่วมกันอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเส้นทางอาชีพที่กำหนดไว้

- **การสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน**
  ธนาคารจัดกิจกรรมร่วมกับพนักงานความสามารถสูง เพื่อค้นหาและทำความเข้าใจกับคุณค่าและปัจจัยที่พนักงานความสามารถสูงให้ความสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มที่เป็นคนรุ่นใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วางแผนการดึงดูดและรักษาพนักงานความสามารถสูงอย่างเหมาะสม ตรงประเด็น ตอบโจทย์ความต้องการของทั้งพนักงานและธนาคาร

- **การสร้างแรงบันดาลใจและความภาคภูมิใจ**
  ธนาคารจัดกิจกรรม Success Story Sharing เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานความสามารถสูงได้เรียนรู้และรับแรงบันดาลใจจากประสบการณ์จริงของผู้บริหารที่เติบโตมาจากพนักงานความสามารถสูงอีกทั้งเป็นนักเรียนทุนของธนาคาร ผ่านการแบ่งปันเรื่องราวการได้รับการสนับสนุนจากธนาคารตลอดเส้นทางอาชีพและการเดินทางสู่ตำแหน่งผู้บริหารในปัจจุบัน กิจกรรมนี้มีเป้าหมายเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานความสามารถสูงที่เข้าร่วม และสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ผู้บริหารที่ในอดีตเคยเป็นพนักงานความสามารถสูง ก่อนที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในปัจจุบัน

กิจกรรมให้ความรู้และการฝึกอบรมที่สำคัญ

โครงการ Leadership Symposium 2025

โครงการจัดขึ้นเพื่อเพิ่มเติมความรู้และพัฒนาทักษะผู้นำ รวมถึงทักษะด้านอารมณ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้แก่พนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อสนับสนุนนโยบาย “Growing Together” ของธนาคาร โครงการมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และเครื่องมือการบริหารทีมงาน พร้อมกรณีศึกษาขององค์กรต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้างานมีแนวทางในการสร้างความร่วมมือภายในทีม และสามารถบริหารทีมให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้

- Lead with Understanding (สำหรับผู้นำระดับต้น) จำนวนผู้เข้าอบรม 190 คน
- Lead with Understanding จำนวนผู้เข้าอบรม 257 คน
- Lead with Collaboration จำนวนผู้เข้าอบรม 257 คน
- Lead with Constructive Communication จำนวนผู้เข้าอบรม 168 คน
- Lead with Influence จำนวนผู้เข้าอบรม 168 คน

โครงการผู้บริหารทดแทน Assistant Relationship Manager Management Trainee

โครงการผู้บริหารทดแทน จัดขึ้นเพื่อพัฒนาและเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพจากสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและสายลูกค้าธุรกิจรายปลีก ทั้งนครหลวงและต่างจังหวัด ให้มีความพร้อมที่จะเติบโตสู่ตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการและการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานจริง

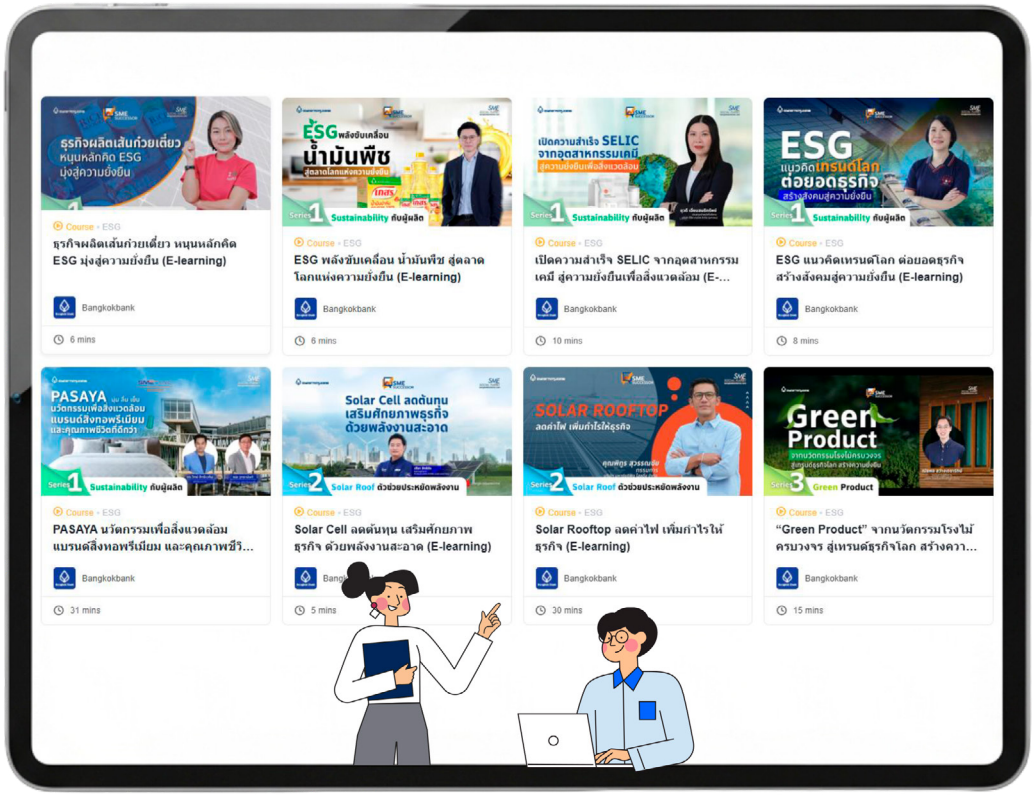


โครงการผู้บริหารทดแทน Relationship Manager Management Trainee

โครงการผู้บริหารทดแทน จัดขึ้นเพื่อพัฒนาและเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพจากสายลูกค้าธุรกิจรายกลาง ทั้งนครหลวงและต่างจังหวัด ให้มีความพร้อมต่อการเติบโตสู่ตำแหน่งงานผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผ่านประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรมในสถานที่ทำงานจริง และการลงพื้นที่เพื่อเรียนรู้งานในบทบาทผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ โดยมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์เป็นพี่เลี้ยง

หลักสูตร ESG Series ผ่านช่องออนไลน์

หลักสูตร ESG Series ผ่านช่องทางออนไลน์มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้าน ESG แก่พนักงานทั่วไป โดยเน้นการนำเสนอวิธีนำแนวคิดเรื่องความยั่งยืนไปใช้จริงในภาคธุรกิจ ผ่านกรณีตัวอย่างของลูกค้าในหลากหลายอุตสาหกรรม ในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย ในปี 2568 มีพนักงานเข้าเรียนทั้งสิ้น 1,696 คน



หลักสูตร Empower Your Workforce with Copilot Chat

ในปี 2568 ธนาคารจัดหลักสูตร Empower Your Workplace with Copilot Chat ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และยกระดับคุณภาพการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้าน Microsoft Tools มากกว่า 20 ปี มาถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิคและแนวคิดการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างรับผิดชอบตามหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนพื้นฐานการใช้งาน Copilot Chat การประยุกต์ใช้ในแอปพลิเคชันหลากหลาย การสร้างคำสั่ง ตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม Day in a Life with Copilot Chat ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มองเห็นภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในบริบทของการทำงานจริง หลักสูตรนี้ไม่เพียงช่วยพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงาน แต่ยังสะท้อนความมุ่งมั่นขององค์กรในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่ธนาคารดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ ผู้เข้าอบรมมีจำนวนทั้งสิ้น 1,234 คน

โครงการ Tech Adoption Challenge Season 5 AI: The Next Frontier

โครงการ Tech Adoption Challenge จัดขึ้นต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ภายใต้แนวคิด "AI: The Next Frontier" เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของการเป็นนักพัฒนา ผ่านการเปิดพื้นที่ทดลอง เพื่อพัฒนาโซลูชันที่ตอบโจทย์การทำงานจริง โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น AI Builder, Copilot Studio, Power Apps, Power Automate และ Power BI ในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมโครงการกว่า 198 คน แบ่งเป็น 44 ทีม โดยมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร ได้แก่ บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) เข้าร่วมเป็นปีแรก โครงการได้สร้างผลกระทบเชิงบวกในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การปลูกฝังการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ผ่านวิธีการโค้ชและการเป็นที่ปรึกษา ตลอดจนการสนับสนุนพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ให้กล้าคิด กล้าทำ และกล้าสร้างสรรค์สิ่งใหม่

การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การให้เกียรติพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต การให้สวัสดิการอย่างเพียงพอและเหมาะสม การดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีขวัญกำลังใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน การละเลยไม่ดูแลคุณภาพชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน อาจทำให้พนักงานเสียขวัญกำลังใจ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ผลิตภาพลดลง อัตราการลาออก เจ็บป่วย และบาดเจ็บจากการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้ธนาคารมีต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นและมีขีดความสามารถทางการแข่งขันลดลง ด้วยความสำคัญดังกล่าว ธนาคารจึงกำหนดให้การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร พร้อมสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง



การทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์

ธนาคารมีการจ้างงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศ อายุ ศาสนา และเชื้อชาติ อีกทั้งกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของพนักงาน[1] อย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน ค่าครองชีพ การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสามารถแข่งขันได้กับธนาคารชั้นนำอื่น ๆ ในประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารมีการทบทวนการจัดสรรค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ของพนักงานสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีกำลังใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารไปสู่เป้าหมาย

การทำงาน

ธนาคารกำหนดชั่วโมงการทำงานปกติและชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาไว้ไม่เกินที่กฎหมายแรงงานกำหนด[2] พร้อมมีกระบวนการควบคุมและติดตามชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าจำนวนชั่วโมงและการจ่ายค่าล่วงเวลาเป็นไปตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด และยังมีการสนับสนุนให้พนักงานสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผ่านการจำกัดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสรรหาและจ้างคนท้องถิ่นให้ทำงานในสาขาต่างจังหวัดและสาขาต่างประเทศ โดยในสาขาต่างประเทศ ธนาคารได้กำหนดตำแหน่งงานหลายตำแหน่งที่ต้องจ้างคนท้องถิ่นเท่านั้น เพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในประเทศนั้น ๆ ได้ดีที่สุด

ธนาคารยึดหลักการเลิกจ้างที่เป็นธรรม ไม่ใช้การเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก และในกรณีที่เกิดการเลิกจ้าง ธนาคารจะจ่ายค่าชดเชยและแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด

ค่าตอบแทน

ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานโดยยึดหลักค่าจ้างที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ หลักความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศ อายุ ศาสนา และเชื้อชาติ การกำหนดค่าตอบแทนพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ประสบการณ์ หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อจูงใจให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถและสร้างผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีการติดตามและวิเคราะห์ช่องว่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานเพศหญิงและเพศชายเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าความแตกต่างนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากการเลือกปฏิบัติทางเพศ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง เช่น พื้นที่ชายแดนภาคใต้ โดยมีการจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าว

หมายเหตุ : [1] พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดระยะเวลา
นอกจากพนักงานแล้ว ธนาคารยังมีการจ้างงานผู้ที่ทำงานภายใต้สัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา ซึ่งจะได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงาน ยกเว้น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินเกษียณอายุ สวัสดิการเงินกู้ และเงินสงเคราะห์บุตร
[2] ธนาคารกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวันไว้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง และจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อหนึ่งสัปดาห์ไว้ไม่เกิน 48 ชั่วโมง สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน

สวัสดิการเงินกู้

ธนาคารจัดสวัสดิการเงินกู้ของพนักงานที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษพร้อมเงื่อนไขการผ่อนชำระที่ยืดหยุ่น เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมทั้งช่วยผ่อนคลายความกังวลและภาระทางการเงินของพนักงานและครอบครัว สวัสดิการเงินกู้ดังกล่าวครอบคลุมเงินกู้เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ต่อเติม และปรับปรุงที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ การศึกษาบุตร การรักษาพยาบาลของสมาชิกครอบครัว ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพ การศึกษาต่อระดับปริญญาโท การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากบุคคลภายนอก และกรณีฉุกเฉินจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยในปี 2568 ธนาคารออกมาตรการช่วยเหลือเงินกู้สวัสดิการพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้โดยไม่คิดดอกเบี้ย เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วม



สิทธิประโยชน์

ธนาคารจัดสิทธิประโยชน์หลากหลายให้แก่พนักงาน ครอบคลุมทั้งสิทธิประโยชน์ที่นายจ้างต้องจัดให้แก่ลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และสิทธิประโยชน์ที่ธนาคารจัดให้เพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เงินสงเคราะห์และเงินช่วยเหลือ

- เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตรตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- เงินสงเคราะห์บุตรพนักงานตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด[3] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร และช่วยสนับสนุนให้บุตรของพนักงานสามารถเข้าถึงสถานรับดูแลเด็กที่มีคุณภาพในขณะที่พ่อแม่กำลังปฏิบัติงาน
- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือที่เจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้านให้แก่พนักงานที่ต้องโยกย้ายไปประจำหน่วยงานหรือสาขาในต่างจังหวัด
- เงินช่วยเหลือค่าที่พักชั่วคราวให้แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เงินช่วยเหลือค่าเช่าที่อยู่อาศัยชั่วคราว กรณีพนักงานประสบอัคคีภัย

กองทุน

- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ[4] เพื่อส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงหลังเกษียณ
- กองทุนเงินทดแทน
- กองทุนประกันสังคม
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาคารกรุงเทพ

การลากิจ

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

การลาป่วย

- สิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างเต็ม 60 วันทำงาน ในกรณีที่ต้องพักรักษาตัวต่อและแพทย์บริการสุขภาพมีความเห็นว่าให้พักรักษาตัวต่อ พนักงานจะได้รับค่าจ้างเพิ่มอีกไม่เกิน 30 วันทำงาน ซึ่งรวมสิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างสูงสุด 90 วันทำงาน (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้สูงสุด 30 วัน)

การหยุดพักผ่อนประจำปี

- สิทธิการหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างเต็ม 10 วัน หรือ 15 วัน ตามอายุงานของพนักงาน (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ 6 วัน)

หมายเหตุ : [3] ธนาคารจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรพนักงานให้บุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
[4] พนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน ธนาคารสมทบเงินกองทุนให้ในอัตราร้อยละ 6.75-8.75 ของเงินเดือน ขึ้นอยู่กับอายุงานของพนักงาน สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และ อัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง ณ สิ้นปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 90.82 ของพนักงานทั้งหมด

การลาคลอด/การลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

- สิทธิลาคลอดได้ไม่เกิน 120 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 98 วัน (กฎหมายแรงงานกำหนดให้ลาได้ไม่เกิน 120 วันและให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างในระหว่างลาคลอดเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานไม่เกิน 60 วัน) และหลังใช้สิทธิลาคลอดแล้ว พนักงานหญิงจะได้สิทธิในการกลับมาทำงานในตำแหน่งเดิมหรือในตำแหน่งที่ได้รับค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่าเดิม
- ในกรณีที่บุตรมีภาวการณ์เจ็บป่วยที่เสี่ยงต่อการเกิดโรคแทรกซ้อน มีความผิดปกติหรือมีภาวะพิการ พนักงานหญิงมีสิทธิลาต่อเนื่องเพื่อเลี้ยงดูบุตรไม่เกิน 15 วัน โดยได้รับค่าจ้างครึ่งนึง (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน โดยไม่ได้รับค่าจ้าง)
- สิทธิการลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตรและบุตรโดยได้รับค่าจ้างเต็มสูงสุด 15 วัน โดยวันลาต้องอยู่ภายใน 90 วันนับแต่วันที่ภรรยาคลอดบุตร (กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)

ห้องคุณแม่

- สถานที่ปฏิบัติภารกิจคุณแม่สำหรับพนักงานหญิงที่มีทารก[5] ภายในห้องมีอ่างล้างมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อมตู้แช่น้ำนม มีแม่บ้านดูแลทำความสะอาดเป็นประจำ การเข้าห้องต้องใช้รหัสเฉพาะบุคคลเพื่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ

- สถานที่ออกกำลังกาย
- ประกันชีวิตกลุ่ม
- บริการรักษาพยาบาล ฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ และตรวจสุขภาพประจำปี

ในการลาทุกประเภท พนักงานสามารถลาได้โดยอิสระตามคำสั่งระเบียบงานและได้รับค่าจ้างตามสิทธิที่ธนาคารกำหนด จำนวนวันหยุดพักผ่อนประจำปีที่ยังเหลือหรือไม่ได้ใช้ สามารถสะสมและนำไปสมทบกับวันหยุดพักผ่อนประจำปีในปีถัดไปได้ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปีได้เต็มจำนวนตามวันที่ได้รับอนุมัติให้สะสม

หมายเหตุ : [5] ธนาคารให้สิทธิในการหยุดพักเพื่อปฏิบัติภารกิจโดยไม่ถือเป็นการขาดชั่วโมงการทำงาน

การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ธนาคารปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมการทำงานในยุคปัจจุบัน โดยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ การทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ธนาคารเปิดรับการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยอนุญาตให้พนักงานในบางสายงานสามารถเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ตามที่ได้ตกลงกับผู้บังคับบัญชา และอนุญาตให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบพาร์ตไทม์ได้ในบางตำแหน่งงาน เช่น ที่ปรึกษาและบุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยบริการสุขภาพ นอกจากนี้ ธนาคารอนุญาตให้พนักงานแต่งชุดลำลองมาทำงานได้ในวันศุกร์ เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลาย

ธนาคารเปิดตัวฟีเจอร์ออนไลน์ใหม่ “สายบัว” ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เช่น สวัสดิการ สิทธิการลา และการฝึกอบรม รวมทั้งให้บริการต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การแจ้งขอหนังสือรับรองต่าง ๆ การเช็คตำแหน่งงานว่าง และแจ้งความประสงค์ขอโอนย้าย การแจ้งทำรายการเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น



บริการสุขภาพ

ธนาคารจัดตั้งหน่วยบริการสุขภาพขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลสุขภาพพนักงานแบบครบวงจร โดยมีการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

การตรวจรักษาและการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล[6]

- **การรักษาพยาบาลภายในธนาคาร**
  ธนาคารจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาลมาให้บริการตรวจรักษา จ่ายยา และให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายที่ “บริการสุขภาพ” ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม

- **การตรวจสุขภาพประจำปี**
  ธนาคารจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงาน ครอบคลุมการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน ระบบการทำงานของตับและไต การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การเอกซเรย์ปอด และการตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบี ทุก 3 ปี พนักงานชายที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป สามารถตรวจประเมินความเสี่ยงมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงสามารถตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกและมะเร็งเต้านมได้ โดยเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

- **การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ ชนิด 4 สายพันธุ์**
  ธนาคารจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปีในจุดให้บริการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด

- **การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม และการออกหนังสือส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล**
  พนักงานที่เข้ารับการตรวจรักษาที่สถานพยาบาลภายนอกหรือเข้ารับบริการด้านทันตกรรม สามารถเบิกค่าตรวจและค่ายาได้ที่บริการสุขภาพตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล พนักงานสามารถขอหนังสือส่งตัวจากบริการสุขภาพได้ โดยธนาคารจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

บริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียด

ความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตสามารถพบได้มากขึ้นเรื่อย ๆ ในสังคมไทย ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานที่เสี่ยงต่อการเผชิญปัญหาดังกล่าว โดยบริการสุขภาพได้จัดให้มีจิตแพทย์ออกตรวจสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ไม่มีค่าใช้จ่าย) และในกรณีที่พนักงานไปใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตจากสถานพยาบาลภายนอก พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ บริการสุขภาพได้นำ iSTRONG Mental Health มาให้บริการแก่พนักงานทั่วประเทศ เป็นช่องทางออนไลน์สำหรับการพูดคุยและปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตกับนักจิตวิทยาและนักบำบัดที่มากประสบการณ์ ตลอดจนร่วมหาแนวทางแก้ไขหรือทางออกที่ดีที่สุด บริการดังกล่าวเป็นพื้นที่ปลอดภัยของพนักงาน ข้อมูลที่ปรึกษาพูดคุยจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะไม่มีการเปิดเผยหรือรายงานต่อธนาคาร



การให้ความรู้ด้านสุขภาพ

บริการสุขภาพจัดทำสื่อความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ โรคระบาดตามฤดูกาล และคำแนะนำในการดูแลรักษาสุขภาพกายและใจให้แข็งแรง ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการจัดบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญจากสถานพยาบาลภายนอก เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พร้อมแนะนำแนวทางการหลีกเลี่ยงการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ แก่พนักงาน

การพัฒนาทักษะพนักงานเพื่อเตรียมเกษียณและการดูแลพนักงานหลังเกษียณ

การเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ

ธนาคารจัดการบรรยายให้ความรู้ด้านการเงินเพื่อเตรียมเกษียณอย่างมีสุขให้แก่พนักงานเป็นประจำ เช่น การวางแผนจัดการเงิน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเลือกนโยบายการลงทุน การคงเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การรับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิประโยชน์ทางภาษีของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับผู้ที่เกษียณและการบริหารเงินหลังเกษียณ อีกทั้งจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตหลังเกษียณในงานปัจฉิมนิเทศเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น การใช้ชีวิตอย่างมีความสุข สิทธิการรักษาพยาบาลของธนาคาร สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า บำเหน็จบำนาญชราภาพ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สวัสดิการอื่น ๆ ของภาครัฐ และสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณ

การดูแลพนักงานหลังเกษียณ

ธนาคารสำนึกในคุณความดีของพนักงานที่กำลังจะเกษียณ ซึ่งได้อุทิศตนทำงานและสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคารมาโดยตลอด พร้อมกับปรารถนาให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีหลังเกษียณ ธนาคารได้จ่ายเงินช่วยเหลือเฉพาะกาลสำหรับพนักงานเกษียณอายุปี 2568 ที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 มกราคม 2532 คนละ 200,000 บาท และยังให้สิทธิการรักษาพยาบาลและรับยาที่บริการสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่พนักงานเกษียณอายุที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ ธนาคารให้การสนับสนุนชมรมบัวใหญ่ ซึ่งก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกพนักงานที่เกษียณแล้วได้มาพบปะสังสรรค์ในโอกาสอันสำคัญ เช่น งานปีใหม่ งานวันสงกรานต์ และงานกฐินพระราชทาน และเพื่อร่วมกันช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนสมาชิกและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร รวมถึงสิทธิการรักษาพยาบาล

หมายเหตุ : [6] ธนาคารจัดบริการให้แก่พนักงานโดยอิสระ ไม่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากประกันสังคม

และรับยาที่บริการสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเงินช่วยเหลือค่าฌาปนกิจนอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาตรีโสภณพนิชขึ้น เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีความเดือดร้อนทางการเงินหลังเกษียณ โดยการให้เงินช่วยเหลือในกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงหรือถึงแก่กรรม และการให้ทุนการศึกษาบุตร

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน อีกทั้งดูแลสวัสดิภาพของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคาร ธนาคารกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 1. คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคารต่าง ๆ

1. คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กำกับดูแล สายทรัพยากรบุคคล บริการสุขภาพ ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน บริหารแรงงานสัมพันธ์ และทีมงานด้านความยั่งยืน คณะทำงานฯ มีหน้าที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการระบุและประเมินความเสี่ยงหรือสิ่งชี้บ่งอันตรายในสถานที่ทำงาน การกำหนดมาตรการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม การกำหนดแผนปฏิบัติการและเป้าหมายเชิงปริมาณ การสื่อสารและมีส่วนร่วมกับพนักงานหรือตัวแทนของกลุ่มพนักงานในเรื่องสภาพการทำงานเป็นประจำ การขับเคลื่อนและติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ อีกทั้งยังดูแลและติดตามการทำงานของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคารต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด คณะทำงานฯ มีการประชุมไตรมาสละครั้งและรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบรับทราบและสั่งการตามความเหมาะสม

2. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำอาคาร มีหน้าที่ขับเคลื่อน กำกับดูแล และส่งเสริมความปลอดภัยในอาคารต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงาน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้รับทราบหรือแนะนำแนวทางการดำเนินงานขั้นต่อไป อีกทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบเมื่อเกิดกรณีพนักงานบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือพบสิ่งบ่งชี้อันตรายจากการทำงาน

การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและสิ่งชี้บ่งอันตรายที่สำคัญ กำหนดมาตรการควบคุมหรือบรรเทาที่เหมาะสม กำหนดแผนปฏิบัติงานและเป้าหมายเชิงปริมาณ ติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินงาน โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน การกำหนดให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารต้องอยู่ห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นต้น ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ธนาคารจะทำการสอบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ จัดการแก้ไข และกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดจ้างผู้รับเหมาและผู้ตรวจสอบภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้ตรวจประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานภายในธนาคารเป็นประจำทุกปี โดยการตรวจประเมินดังกล่าวรวมถึงการตรวจความปลอดภัยของตัวอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในประเทศ ตลอดจนมาตรฐานสากล เช่น Singapore Standard SS 544 : 2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

ธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการและจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานตลอดเวลาเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้สามารถหลีกเลี่ยงความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งมีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในพื้นที่อาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี

การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ธนาคารจัดอบรมเกี่ยวกับการดับเพลิงเบื้องต้นให้แก่พนักงานใหม่ทุกคน ครอบคลุมเรื่องการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละชนิด ขั้นตอนการอพยพหนีไฟ และช่องทางในการรับแจ้งเหตุไฟไหม้ นอกจากนี้ ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานเข้าใจบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของธนาคาร และตระหนักถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารมีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร โดยครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับจุดประสงค์หรือแรงบันดาลใจในการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความสุขในการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน และผลตอบแทน ในปี 2568 ธนาคารได้สำรวจระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มบริหารสินเชื่อ การบัญชีและการเงิน และบัตรเครดิต โดยตั้งเป้าระดับความผูกพันไว้ที่ร้อยละ 70 ผลการสำรวจพบว่าระดับความผูกพันอยู่ที่ร้อยละ 65 ธนาคารจะนำผลการสำรวจที่ได้นี้ไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



การดูแลเอาใจใส่และพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านการดำเนินการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัล “The Most Attractive Employer” (Worker Over 35 Years Old) จากเวที Future Trends Award 2025

การอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ปี 2568	จำนวนพนักงาน	จำนวนชั่วโมง
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร	59	354
หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน	60	360
หลักสูตรความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานและพนักงานเข้าทำงานใหม่	116	696
หลักสูตรอบรมการดับเพลิงขั้นต้น	480	2,880
การอบรม ISO 45001: 2018	84	1,008

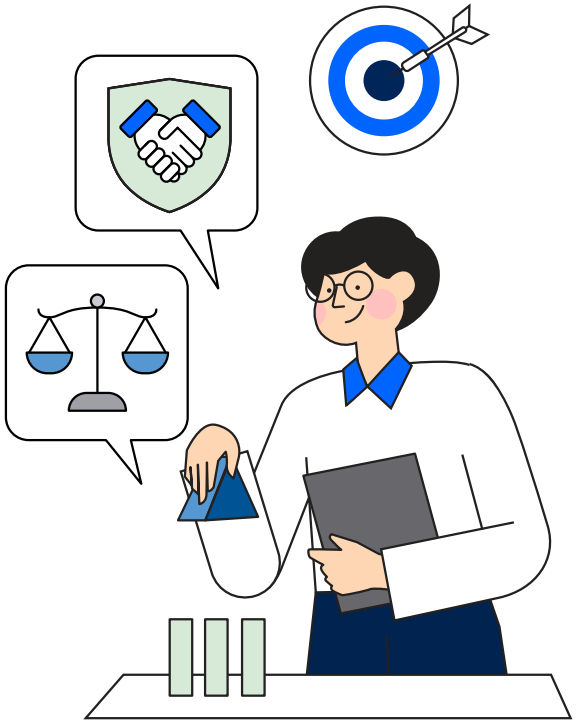


การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

การยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ ควบคู่กับการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมจรรยาบรรณคู่ค้า

การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดโครงสร้างและกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิผล พร้อมส่งเสริมวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร ผ่านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที นำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคงและเป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม





นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการพร้อมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและระดับประเทศ นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารครอบคลุมหลักการสำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวเป็นประจำ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ รวมทั้งดูแลให้มีการนำหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการธนาคาร

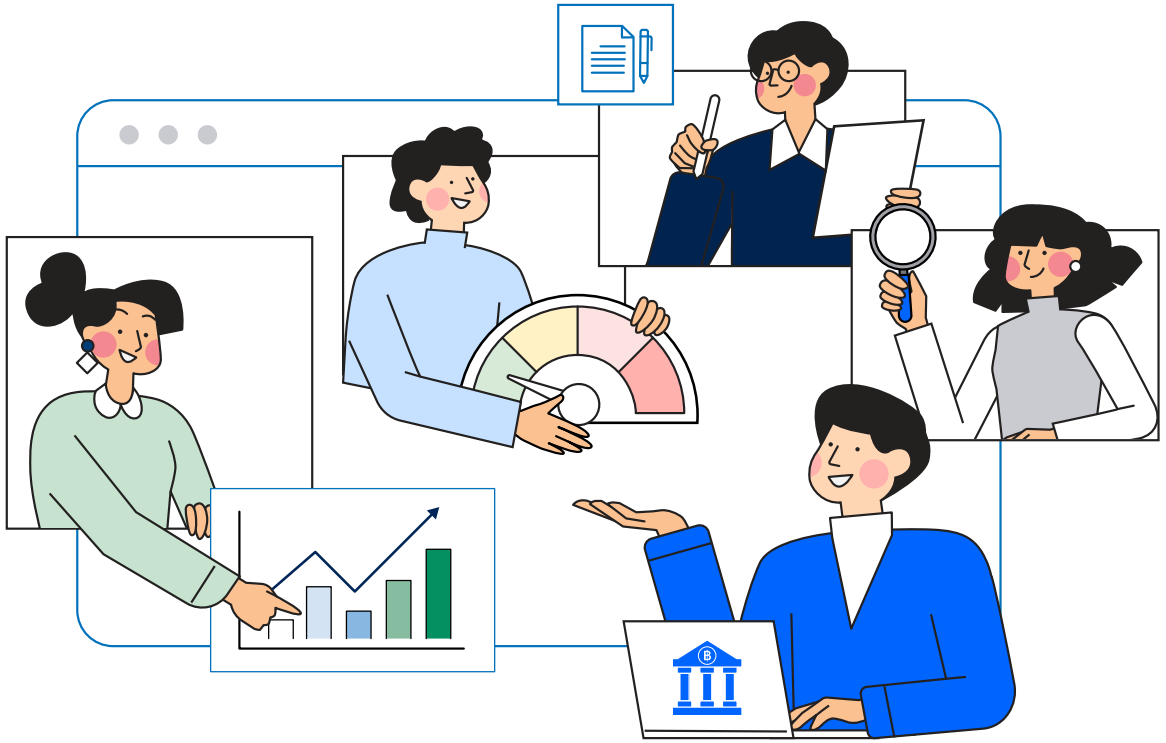
คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร มีหน้าที่กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลยุทธ์ทางธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาวของธนาคาร และยังมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารประกอบด้วย 5 คณะ ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่บริหารงานประจำวันของธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ภายในขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร และการพิจารณาเรื่องอื่นซึ่งกำหนดให้ต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร

- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีหน้าที่สอบทานให้มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ สอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการตรวจสอบ สอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของธนาคาร สอบทานและประเมินผลให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล พิจารณารายการที่เกี่ยวโยงกันหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของทางการ ตลอดจนพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร



- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** มีหน้าที่คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยและผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป รวมทั้งพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่ให้แก่กรรมการ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป

- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศ ให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร

- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ** มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน โดยการดูแลให้มีการนำหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติ การพิจารณากลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร และการให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

การแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน และแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งมิได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการกำกับดูแลและการดำเนินงานภายในของธนาคาร ฝ่ายจัดการมีหน้าที่บริหารและขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ตลอดจนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงาน นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการยังมีหน้าที่ดำเนินการอื่น ๆ ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารกำหนดโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบของคณะกรรมการให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล โดยมีสัดส่วนกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม โดยกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของธนาคาร ซึ่งเทียบเท่ากับคุณสมบัติตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ทั้งนี้ ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหาและคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารโดยใช้ตารางทักษะการทำงาน และฐานข้อมูล Director Pool ของสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย รวมทั้งพิจารณาประสบการณ์ทำงานในด้านธุรกิจและคุณสมบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล รายชื่อบุคคลที่ผ่านการพิจารณาจะถูกเสนอไปยังธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อขอความเห็นชอบ ก่อนที่จะเสนอขออนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

(ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2568)

เพศ

90% (18 คน)

10% (2 คน)

อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 65 ปี
35% (7 คน)

มากกว่า 65 ปี
65% (13 คน)

โครงสร้างคณะกรรมการ

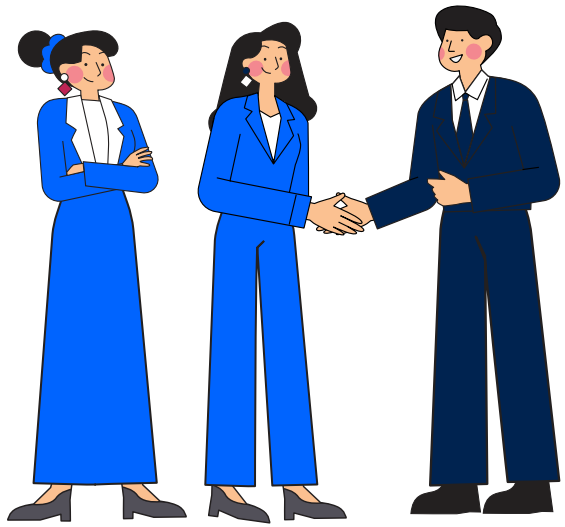
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร
55% (11 คน)

กรรมการอิสระ
35% (7 คน)

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร
10% (2 คน)

ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำรงตำแหน่งของกรรมการ

11.77 ปี



การส่งเสริมความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร



ธนาคารให้ความสำคัญกับความหลากหลายของคณะกรรมการ ด้วยเชื่อมั่นว่ากรรมการที่มีความหลากหลายจะทำให้มีมุมมองที่แตกต่าง กว้างขวาง และครอบคลุมทุกมิติที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันนำมาซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิผลและสร้างผลประกอบการที่ดีในระยะยาว ธนาคารได้จัดทำนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร เพื่อเป็นหลักในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกกรรมการธนาคาร โดยกำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนต้องพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการโดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ การศึกษา โดยไม่มีการจำกัดด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม รวมทั้งมีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้าง ขนาด และความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคาร

การเสริมสร้างประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร

การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน กรรมการทุกท่านมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการทุกครั้งหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี อันเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และเพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพรียง คณะกรรมการธนาคารจะกำหนดนัดหมายการประชุมรอบปีไว้ล่วงหน้า โดยเลขานุการบริษัทจะแจ้งวันนัดประชุมในรอบปีให้กรรมการทราบและในการประชุมแต่ละครั้ง เลขานุการบริษัทจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบให้แก่กรรมการ 7 วันล่วงหน้าก่อนการประชุม เว้นแต่วาระที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการ

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อให้กรรมการได้มีโอกาสทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา และนำผลการประเมินมาพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธนาคารโดยรวม การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย 1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ของคณะกรรมการทั้งคณะและกรรมการรายบุคคล และ 2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการท่านอื่นโดยใช้วิธีประเมินแบบไขว้ โดยเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งและรวบรวมแบบประเมิน พร้อมทั้งนำส่งให้แก่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำการประมวลผลและสรุปการประเมิน เพื่อรายงานผลให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ



การพัฒนากรรมการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ให้แก่กรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการธนาคาร เช่น หลักสูตร Director Certification Program และหลักสูตร Director Accreditation Program ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อีกทั้งยังสนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร

การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารในปี 2568

ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการธนาคารจำนวน **12 ครั้ง** โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมการประชุมมากกว่า **75%** ของจำนวนการประชุมทั้งหมดในรอบปี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการธนาคาร เท่ากับ **98.33%** ของจำนวนการประชุมทั้งหมดในรอบปี

ผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร แบบรายคณะและรายบุคคล และการประเมินแบบไขว้ อยู่ใน **ระดับน่าพอใจ**

กรรมการเข้าร่วมการอบรมและสัมมนาในหัวข้อเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการจัดการความเสี่ยงและโอกาสด้านภูมิอากาศ

การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยคณะกรรมการธนาคาร (ไม่รวมกรรมการที่เป็นผู้บริหาร) เป็นผู้ประเมิน โดยใช้แบบประเมินที่จัดทำขึ้นตามแนวทางของการประเมิน CEO ที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร หัวข้อหลักในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ความเป็นผู้นำ การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ เป็นต้น ประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้แจ้งผลการประเมินให้ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่รับทราบ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การกำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละท่าน โดยครอบคลุมตัวชี้วัดด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน และด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น อัตรากำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ การเติบโตของรายได้ การเติบโตของสินเชื่อ คุณภาพของสินทรัพย์ ความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารค่าใช้จ่าย เป็นต้น อีกทั้งยังพิจารณาตัวชี้วัดด้านความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารเทียบกับสถาบันการเงินและบริษัทชั้นนำอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นโดยรวม

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มีความตระหนักรู้ เข้าใจ และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารให้เป็นปกติวิสัยจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ธนาคารมีการสื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติไปยังกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมและสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จรรยาบรรณธุรกิจ การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น ความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องของธนาคารสะท้อนให้เห็นได้จากการได้รับผลการสำรวจตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2568 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในระดับ “ดีเลิศ”

หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย เป็นพื้นฐานสำคัญของธุรกิจที่ยั่งยืน เพราะจะช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของทางการ นำมาซึ่งความเชื่อมั่นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในทางกลับกัน การดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรม ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ย่อมส่งผลกระทบทางลบต่อชื่อเสียงของธนาคาร ลดทอนความไว้วางใจของลูกค้าและสังคม ตลอดจนเสียโอกาสเติบโตทางธุรกิจ ธนาคารยึดถือแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและโปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เคารพสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน และส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและจรรยาบรรณพนักงานของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้ความไว้วางใจสูงสุด เนื้อหาในบท **หน้าที่และจริยธรรมทางธุรกิจ** นี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการสากล การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณพนักงาน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

จริยธรรมทางธุรกิจ

ธนาคารกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ พร้อมจรรยาบรรณพนักงานกับคู่มือปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นแนวทางการดำเนินงานให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร โดยทุกคนได้ลงนามรับทราบและมีพันธะผูกพันตามสัญญาจ้างที่จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และได้รับการสื่อความถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่าง ๆ ตั้งแต่วันปฐมนิเทศ ธนาคารกำหนดให้การปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงานทุกระดับ อีกทั้งกำหนดให้พนักงานที่มีสิทธิได้รับโบนัสจะต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกลงโทษทางวินัยถึงขั้นปลดออกหรือเป็นผู้กระทำความผิดฐานทุจริต ในกรณีที่พนักงานอยู่ในระหว่างการสอบสวนความผิด พนักงานจะถูกระงับการจ่ายโบนัสไว้ชั่วคราวจนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ หากสอบสวนแล้วพบว่าพนักงานมิได้กระทำความผิดก็จะมีสิทธิได้รับโบนัสตามปกติ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดอบรมหลักสูตรภาคบังคับเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม นำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อแสดงเจตนารมณ์ไม่สนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและติดสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของการคอร์รัปชัน ผลกระทบ และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่พนักงานทุกคน ทั้งนี้ หากพบว่ามีพนักงานฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการทางวินัย และลงโทษหากพบว่ามีความผิดจริง โดยเริ่มจากการตักเตือนด้วยวาจาไปจนถึงการปลดออกจากงานหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย

ธนาคารได้รับการยอมรับในฐานะธุรกิจที่ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันมาอย่างต่อเนื่อง โดยได้เข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยมาตั้งแต่ปี 2558 และล่าสุด ในปี 2568 ธนาคารได้รับการเลื่อนสถานะสมาชิกเป็น CAC Change Agent ซึ่งจะมีบทบาทเพิ่มเติมในการขยายการมีส่วนร่วมต่อต้านคอร์รัปชันไปในวงกว้างขึ้น ผ่านการเชิญชวนและสนับสนุนคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ธนาคารไม่สนับสนุนกิจกรรมล็อบบี้และไม่สนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมือง ทั้งทางตรงและทางอ้อม



การจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิผลและเหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

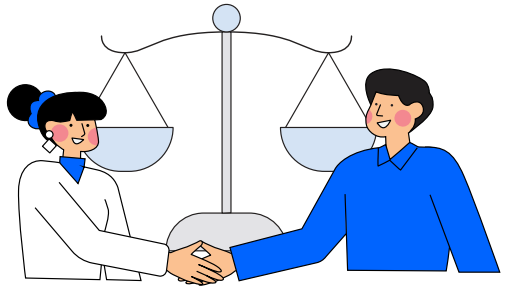
1. การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน
2. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยง โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงจะเป็นผู้ดำเนินการใน 2 ขั้นตอนแรก เป็นประจำทุกปี
3. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้แนวป้องกัน 3 ชั้น โดยในชั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจทำหน้าที่จัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานของตน ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยง และในชั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างเป็นอิสระและรายงานต่อผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

ในปี 2568 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบน และการขัดกันของผลประโยชน์ จากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งรวมถึงการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย และป้องกันความเสี่ยงจากการถูกใช้เป็นช่องทางหรือเครื่องมือเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมาย จนเป็นเหตุให้ธนาคารเสียชื่อเสียงและสูญเสียความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารมีกระบวนการทำความรู้จักลูกค้า และการกำหนดความเข้มข้นในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งรวมถึงกรณีที่ไม่ได้พบลูกค้าต่อหน้า ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้ที่มีระดับความเสี่ยงสูง ซึ่งรวมถึงเป็นผู้ที่มีสถานภาพทางการเมือง ธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเข้มข้น พร้อมทั้งติดตามความเคลื่อนไหวทางบัญชีในระดับที่เข้มงวดกว่าปกติ ธนาคารได้พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อในฐานข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนด บุคคลต้องห้าม และบุคคลกลุ่มเสี่ยงสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า อีกทั้งมีระบบตรวจทานบัญชีและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมที่น่าสงสัยอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นระยะเวลา 10 ปี ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวป้องกัน 3 ชั้น มีการสื่อความและอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบและตรวจทานโดยหน่วยงานอิสระประจำปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ ในปี 2568 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน หรือการใช้ข้อมูลภายใน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

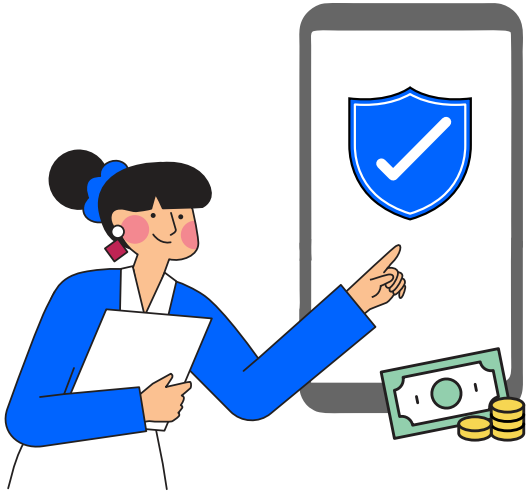






การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ภัยทางการเงินในยุคดิจิทัล เช่น การถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงินผ่านช่องทางออนไลน์ และการเปิดบัญชีให้ผู้อื่นหรือเจ้าของบัญชียินยอมให้ผู้อื่นนำบัญชีไปใช้ (บัญชีม้า) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการกระทำผิดกฎหมายในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการฟอกเงินและการใช้แรงงานทาสสมัยใหม่ในเครือข่ายสแกมเมอร์ ได้สร้างความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สินของประชาชนในวงกว้างขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นปัญหาสำคัญในสังคมไทยที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังและเร่งด่วน ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยในการใช้บริการทางการเงินออนไลน์ของธนาคาร ควบคู่กับการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการเงินอื่น ๆ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีม้าผ่านระบบ Central Fraud Registry (CFR) พร้อมเพิ่มความเข้มข้นในการตรวจจับและขยายผลการจัดการบัญชีต้องสงสัย เพื่อให้สามารถป้องกันภัยทางการเงินออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารมีการดำเนินมาตรการที่สำคัญ ดังนี้



1. การป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ

1.1 ธนาคารไม่มีนโยบายแนบลิงก์ผ่าน SMS อีเมล และสื่อสังคมออนไลน์
1.2 ธนาคารจำกัดการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพของผู้ใช้บริการ 1 บัญชีผู้ใช้งานต่อ 1 บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ และจำกัดให้ใช้งานบน 1 อุปกรณ์เท่านั้น
1.3 ธนาคารจัดให้มีการยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ โดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้าและการตรวจจับการปลอมแปลงชีวมิติ สำหรับการโอนเงิน ชำระเงิน หรือเติมเงิน ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป (หรือตามที่ลูกค้ากำหนดสำหรับการสแกนใบหน้า) หรือการโอนเงิน ชำระเงิน หรือเติมเงิน มูลค่ารวมกันทุก 200,000 บาท ภายใน 1 วัน หรือการปรับเพิ่มวงเงินสูงสุดของการทำธุรกรรมโอนเงินต่อวัน
1.4 ธนาคารตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงแก้ไขแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้งาน และไม่อนุญาตให้ใช้งานแอปพลิเคชัน หากพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขแอปพลิเคชัน
1.5 ธนาคารไม่อนุญาตให้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพทำงานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ในขณะที่มีแอปพลิเคชันอื่นซึ่งมีพฤติกรรมการทำงานที่เสี่ยงต่อการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ เช่น แอปพลิเคชันที่สามารถควบคุมอุปกรณ์เคลื่อนที่จากระยะไกลได้

2. การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

ธนาคารมีการประเมินและกำหนดระดับความเสี่ยงของลูกค้า และมีการตรวจสอบระดับเข้มข้น เพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง หากธนาคารไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าได้ ธนาคารจะดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เช่น ปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ไม่ทำธุรกรรม ยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เป็นต้น

3. การจำกัดความเสียหายและการจัดการบัญชีม้า

3.1 ธนาคารจะแจ้งเตือนลูกค้าผ่านช่องการสื่อสารทันทีเมื่อมีเงินออกจากบัญชีเงินฝากจากการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การแจ้งเตือนผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ LINE SMS และอีเมล โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
3.2 ธนาคารจะระงับการทำธุรกรรมและแจ้งธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจที่รับโอนถัดไป รวมทั้งนำข้อมูลเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลตามข้อปฏิบัติที่กฎหมายกำหนด
3.3 เมื่อธนาคารได้รับรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีที่มีความเสี่ยงสูงจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) หรือจากระบบ CFR ธนาคารจะดำเนินการให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง เช่น การระงับเงินเข้าและออกทุกบัญชีของบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า และการปฏิเสธการเปิดบัญชีใหม่ให้กับบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า
3.4 ธนาคารมีการกำหนดวงเงินรวมสูงสุดต่อวันในการทำรายการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งของลูกค้าให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมของลูกค้า

4. กระบวนการรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผู้ประสบภัยทางการเงินจากมิจฉาชีพสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ที่คอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ โทร.1333 หรือ 0 2645 5555 กด *3 (หลังกดเลือกภาษา)



ธนาคารมุ่งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทางการเงินออนไลน์ให้กับลูกค้า กลุ่มเปราะบาง และประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง โดยการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวง การสังเกต พิรุธ วิธีการระวังป้องกัน และสิ่งที่ควรทำเมื่อตกเป็นเหยื่อ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคารทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ และธนาคารได้จัดการบรรยายหัวข้อ “สูงวัยอย่างปลอดภัย: รู้ทันกลโกงมิจฉาชีพ” ภายใต้โครงการให้ความรู้ทางการเงิน “เกษียณมีสุข”ให้แก่ชมรมผู้สูงอายุบางรัก เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางการเงิน และหัวข้อ “ภัยไซเบอร์และกลโกงยุคใหม่ เพื่อผู้พิการทางสายตา” ภายใต้โครงการ Fin Lit for the Blind ให้แก่สหกรณ์บริการคนตาบอดแห่งประเทศไทย เพื่อให้มีความรู้เท่าทันกลโกงของมิจฉาชีพยุคใหม่





การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารตระหนักว่าการได้รับบริการที่เป็นธรรมเป็นสิทธิที่ลูกค้าพึงได้รับ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมนอกจากจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังนำมาซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้าด้วย ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ความรู้และความเข้าใจทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้และการมีเงินเหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ผลักดันการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และการจัดกลุ่มลูกค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินตัว อีกทั้งมีความเหมาะสมกับความสามารถในการขายและความเข้าใจของพนักงาน ระบบงาน และความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขาย การกำหนดเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ สิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและต้นทุนที่แท้จริง อัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อต้องสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

หรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ และธนาคารต้องไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และต้องไม่บังคับขายพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง เว้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่ขายพ่วงนั้นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หลักเป็นสำคัญ

3. การจ่ายค่าตอบแทน

การกำหนดตัวชี้วัด ค่าตอบแทน และมาตรการลงโทษที่เหมาะสมของพนักงานที่ปฏิบัติงานและผู้บริหารที่ควบคุมดูแล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขายหรือให้คำแนะนำที่ขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า

4. กระบวนการขาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือน รวมทั้งมีระบบตรวจสอบคุณภาพการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์ตรวจสอบคุณภาพบริการและการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลอง การขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย[1] ต้องมีการส่งเสริมวินัยทางการเงินและการบริหารจัดการทางการเงินตลอดวงจรหนี้ และไม่โฆษณาในลักษณะที่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

ธนาคารสื่อความและจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยเนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิธีการขายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สิทธิของลูกค้าและแนวทางการดูแลคุ้มครองลูกค้า

6. การดูแลคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ธนาคารดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับชั้นในการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาและชดเชยเยียวยา ที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน รวดเร็ว และยุติธรรม อีกทั้งกำหนดแนวทางการดูแลและให้ความช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อรายย่อยที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถปิดจบและแก้ไขปัญหาหนี้ได้อย่างยั่งยืน

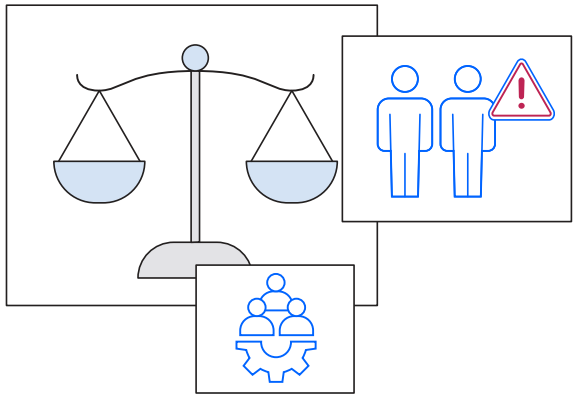
8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ และมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายหรือให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีระบบปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน พร้อมจัดทำคู่มือปฏิบัติและรายการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าความประสงค์ของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือยังไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น โดยธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ พนักงานต้องทำความรู้จักลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความสามารถในการทำความเข้าใจ ความสามารถทางการเงิน และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า ต้องอธิบายรายละเอียด ความเสี่ยง สิทธิ เงื่อนไข และข้อยกเว้นของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมเน้นย้ำจุดที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ อย่างมีเหตุผล หากลูกค้ามีข้อสงสัย ให้พนักงานอธิบายจนมั่นใจว่าลูกค้าปราศจากความสงสัย รวมทั้งให้เวลาลูกค้าทำความเข้าใจและไม่เร่งรัดให้ตัดสินใจ



หมายเหตุ : [1] สินเชื่อรายย่อย หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

การเคารพสิทธิมนุษยชน

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและสร้างความไว้วางใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร ธนาคารปฏิบัติตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ รวมถึงได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และมีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นประจำทุก 3 ปี เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร กิจกรรมของคู่ค้าและลูกค้า และบริษัทที่ธนาคารเข้าไปถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 10 การตรวจสอบดังกล่าวครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ลูกจ้างรายวัน ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ และผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ ธนาคารกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก

การเคารพสิทธิพนักงาน

ธนาคารเคารพสิทธิของพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา สีผิว เพศ หรือเพศสภาพ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานโดยมีสาเหตุอื่นที่นอกเหนือจากการกระทำผิดร้ายแรงหรือการเกษียณอายุ ธนาคารจะจ่ายค่าชดเชยและแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามระเบียบของธนาคาร ธนาคารเคารพสิทธิในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองของพนักงาน พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน และมีสิทธิที่จะรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาที่สำคัญรวมถึงประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมาปรึกษาหารือกับธนาคาร เพื่อป้องกันและร่วมกันแก้ไขปัญหา กลไกการปรึกษาหารือดังกล่าวช่วยให้ข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสหภาพได้รับการตอบสนองจากธนาคารด้วยดีมาตลอด

ธนาคารไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในทุกรูปแบบ และได้กำหนดนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติและการคุกคามภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามทางกายภาพ วาจา หรือทางเพศก็ตาม อีกทั้งเป็นแนวปฏิบัติในการรับมือเมื่อเกิดกรณีการเลือกปฏิบัติหรือการคุกคามขึ้น หากพบว่ามีกรณีการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดกับนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและลงโทษทางวินัยกับผู้กระทำผิดตามระเบียบของธนาคาร เพื่อส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการยอมรับความหลากหลายในองค์กร ธนาคารมีการจัดอบรมหลักสูตรออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ ได้แก่ หลักสูตรสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมหลักการและเหตุผลของการเคารพสิทธิมนุษยชน นโยบายและแนวทางปฏิบัติของธนาคาร ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเมื่อเกิดการละเมิด และหลักสูตรพื้นฐานแนวคิดการเห็นคุณค่าและการยอมรับความหลากหลายเพื่อความเสมอภาคสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของการยอมรับความหลากหลายของพนักงานและการส่งเสริมความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงในองค์กร



นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมศักยภาพกลุ่มเปราะบางและลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสในสังคมมาโดยตลอด ในปี 2568 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 188 คน รวมเป็นเงินกว่า 22,644,600 บาท ผ่านทางมูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ทำงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ทุพพลภาพ

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายสิทธิมนุษยชน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการคุกคาม

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จะช่วยป้องกันผลกระทบทางลบอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของคู่ค้าของธนาคาร ซึ่งรวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับตัวคู่ค้าเอง กับธนาคารในฐานะผู้มีส่วนสนับสนุน และกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดความเสี่ยงของการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน และยังช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างธนาคารและคู่ค้าในการสร้างคุณค่าแก่สังคม ธนาคารได้จัดทำจรรยาบรรณของคู่ค้าที่ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และสิทธิชุมชน เพื่อแสดงความคาดหวังที่ธนาคารมีต่อการดำเนินงานของคู่ค้า ธนาคารได้สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าไปยังคู่ค้าทุกรายและยินดีที่จะสนับสนุนคู่ค้าให้สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน ส่งเสริมการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งจัดกิจกรรมความรู้ด้าน ESG ให้แก่คู่ค้าของธนาคารเป็นประจำทุกปี

“คู่ค้า” ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.คู่ค้า คือ ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยดำเนินการผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร 2. ผู้รับจ้าง คือ ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ของธนาคาร และ 3. ผู้ให้บริการภายนอก คือ ผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะด้านบางประเภท ในปี 2568 ธนาคารมีคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารทั้งสิ้น 2,788 ราย (เป็นคู่ค้ารายใหม่ 35 ราย) แบ่งเป็นคู่ค้าในประเทศ 2,388 ราย และคู่ค้าต่างประเทศ 400 ราย โดยธนาคารได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้ารวม 1,308 ราย

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

การจัดการด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารประกอบด้วย การสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าทุกรายรับทราบ การคัดกรองคู่ค้ารายใหม่โดยนำประเด็นสำคัญด้าน ESG มาประกอบการพิจารณา การประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคารเป็นประจำ การจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า และการเชิญชวนให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยเพื่อยกระดับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

- กระบวนการคัดกรองเพื่อคัดเลือกคู่ค้าตามหลักเกณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การขึ้นทะเบียนคู่ค้าและพิจารณาเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมผ่านคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายเพื่อนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง
- คู่ค้าทุกรายลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร
- การตรวจสอบเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ร้อยละ 100
ของคู่ค้าหลัก ได้รับการสื่อความ และลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

ร้อยละ 100
ของคู่ค้า ได้ผ่านเกณฑ์การประเมินด้าน ESG ของธนาคาร

ธนาคารกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูล และการปฏิบัติด้านแรงงาน คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก หน่วยงานที่ต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอกจะเป็นผู้นำเสนองานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเพื่อพิจารณาเห็นชอบ หน่วยงานจะทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่สัญญาตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร ผลการประเมินและติดตามจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนทะเบียนคู่ค้าในรอบปีถัดไปหรือเมื่อครบสัญญาจ้าง

ธนาคารได้นำหลักแนวป้องกันสามชั้นมาใช้ในการจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยหน่วยงานที่จัดซื้อจัดจ้างจะทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของคู่ค้า หน่วยงาน

สามารถแสกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

กำกับดูแลมีหน้าที่ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของคู่ค้าที่ดำเนินการภายใต้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารได้



ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้ความรู้และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจัดงานสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2568 หัวข้อ

“บัวหลวงประสานพลังคู่ค้าต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการต่อต้านคอร์รัปชัน บทบาทของภาคเอกชนในการป้องกันคอร์รัปชัน และการสร้างระบบต่อต้านคอร์รัปชันในองค์กร อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย งานสัมมนามีคู่ค้าเข้าร่วม 143 ราย และมีพนักงานธนาคารเข้าร่วม 50 คน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของคู่ค้าเป็นประจำ โดยเน้นไปที่กลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการซึ่งมีมูลค่าการซื้อสูง คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการซึ่งไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้ ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสในการเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้ ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน และ 3. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย ความเสี่ยงด้านสังคม ได้แก่ 1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงานและ 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล ได้แก่ 1. การคอร์รัปชัน 2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ 3.การทุจริต ในกรณีที่พบว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับได้ ธนาคารจะพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงเพิ่มเติมหรือกำหนดให้เข้มข้นกว่าเดิม ในปี 2568 ความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจของคู่ค้าอยู่ในระดับที่ไม่มีนัยสำคัญ

กระบวนการคัดกรองคู่ค้า

ในการคัดเลือกคู่ค้า ธนาคารมีแนวทางการคัดกรองที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วน เช่น คุณภาพสินค้าและบริการ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือ ความสามารถในการผลิตสินค้า ศักยภาพการให้บริการ ตลอดจนการดำเนินการด้าน ESG ของคู่ค้า คู่ค้าทุกรายทั้งรายใหม่และรายเดิมจะต้องทำแบบประเมินตนเองด้าน ESG ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ การไม่ใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น คู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์ประเมินที่ธนาคารกำหนดจึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารได้ หลังจากที่คู่ค้าผ่านการคัดกรองแล้ว ธนาคารจะเชิญมานำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการพร้อมทั้งให้รับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าและแนวทางปฏิบัติของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารอาจมีการเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบและประเมินด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

การจัดซื้อที่โปร่งใสและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้นำวิธีการประมูลออนไลน์ มาใช้ในการจัดซื้อเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่โปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งสนับสนุนให้มีการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหลากหลายรายการ เช่น กระดาษถ่ายเอกสารที่ใช้เยื่อกระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบบฟอร์มที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล ผงหมึกพิมพ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เครื่องแบบพนักงานที่ได้รับฉลากคูลโหมด เครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดสาร CFC ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยกระบวนการรีไซเคิล และอัพไซเคิล ขวดน้ำดื่ม rPET สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ วัสดุที่ใช้ในอาคารสำนักงานที่ได้การรับรองมาตรฐานการออกแบบเพื่อความเป็นผู้นำทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม เฟอร์นิเจอร์สำนักงานที่ได้การรับรองมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อม และเครื่องคอมพิวเตอร์แบบประหยัดพลังงาน



การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อหาทางแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นและหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ธนาคารกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของธนาคาร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร ที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต การทำผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบของหน่วยงานทางการ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการควบคุมภายในที่บกพร่อง

การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาคและโปร่งใส เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนที่เหมาะสม มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้ถูกละเมิดหรือกลั่นแกล้ง รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น ธนาคารจะไม่ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนโดยสุจริต รวมทั้งผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบและยุติธรรม รวมทั้งกำกับดูแลให้กระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงมีความโปร่งใสและเป็นธรรม กรณีที่เรื่องแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีความซับซ้อน หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล อาจนำเสนอเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการตรวจสอบ ตามความจำเป็นและเหมาะสม

การกำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล ทำหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนของธนาคาร ตั้งแต่การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน จนกระทั่งดำเนินการเป็นที่ยุติการแจ้งและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนกำกับดูแลให้ธนาคารมีมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม มีการเยียวยาผู้เสียหายอย่างเป็นธรรม และลงโทษทางวินัยต่อผู้กระทำผิด โดยมีบทลงโทษตั้งแต่การตักเตือน การลดค่าจ้าง ไปจนถึงการให้ออกจากงาน

สามารถแสกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องแจ้งเบาะแส

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

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

ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสสามารถแจ้งเรื่องโดยไม่ระบุตัวตนของผู้แจ้งได้

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

จดหมาย : ส่งถึง หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500

หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร

อีเมล : ส่งถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
info@bangkokbank.com

โทรศัพท์ : คอลเซนเตอร์ธนาคารกรุงเทพ โทร.1333

กรณีถูกมิจฉาชีพทุจริตทางด้านการเงิน
กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 7
กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 7

กรณีที่ต้องการร้องเรียนบริการ
กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8
กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8

เว็บไซต์ของธนาคาร : ที่ www.bangkokbank.com หัวข้อ “เสนอแนะติดต่อเรา”

ติดต่อด้วยตนเอง : ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือทุกสาขาของธนาคาร

ในปี 2568 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 591 กรณี โดยได้พิจารณาแล้วเสร็จและยุติเรื่องแล้ว 539 กรณี แบ่งเป็นกรณีที่เกิดจากระบบปฏิบัติงานบกพร่อง 14 กรณี เกิดจากการปฏิบัติงานบกพร่องผิดพลาด และล่าช้าของพนักงาน 16 กรณี ที่เหลืออีก 509 กรณี เกิดจากการที่ลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่น ๆ ที่มิใช่ข้อบกพร่องของธนาคาร เช่น การขอตรวจสอบรายการในบัญชีเงินฝาก การเปิดบัญชี การปิดบัญชี และบัญชีอายัด และการปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตและชำระสินค้าและบริการ

การจัดการข้อร้องทุกข์ของพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางร้องทุกข์เกี่ยวกับการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมในการทำงาน และการถูกข่มขู่หรือคุกคามทุกรูปแบบในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือทางเพศ โดยเมื่อเกิดเหตุดังกล่าวขึ้น ผู้ถูกกระทำสามารถแจ้งต่อผู้กระทำให้หยุดกระทำโดยทันที หากผู้กระทำยังไม่หยุด ผู้ถูกกระทำสามารถรายงานหรือปรึกษาหัวหน้างานเพื่อหาทางจัดการแก้ไข และหากยังไม่สามารถจัดการแก้ไขจนเป็นที่พอใจ ผู้ถูกกระทำสามารถแจ้งร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านแรงงานสัมพันธ์ สายทรัพยากรบุคคล ไปยังคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ แรงงานสัมพันธ์จะสอบสวนข้อเท็จจริงและนำข้อสรุปเข้าที่ประชุมคณะกรรมการฯ ภายใน 60 วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องทุกข์ หากคณะกรรมการฯ พิจารณาว่ามีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือการข่มขู่หรือคุกคามเกิดขึ้นจริง และเป็นการกระทำที่ผิดระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือผิดกฎหมาย ก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสายตรวจสอบและควบคุมและต้นสังกัดของพนักงานเพื่อพิจารณาความผิดและโทษทางวินัย ซึ่งเริ่มจากการตักเตือน การลดค่าตอบแทน ไปจนถึงการปลดออกจากงาน รวมถึงอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ธนาคารจะให้ความเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและยุติธรรม มีการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องทุกข์ และมีการดูแลช่วยเหลือผู้ถูกกระทำอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในปี 2568 ไม่มีกรณีร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม และการถูกข่มขู่หรือคุกคาม

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



1. พนักงานรายงานหรือปรึกษาหัวหน้างานถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้จัดการแก้ไข
2. พนักงานยื่นร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรมาที่แรงงานสัมพันธ์ สายทรัพยากรบุคคล หากหัวหน้างาน ยังไม่สามารถจัดการแก้ไขจนเป็นที่พอใจได้
3. แรงงานสัมพันธ์ตรวจสอบคำร้องและพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์
4. แรงงานสัมพันธ์สอบสวนหาข้อเท็จจริง และนำข้อสรุปเข้าที่ประชุมคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ โดยต้องหาข้อสรุปให้ได้ภายใน 60 วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องทุกข์
5. แรงงานสัมพันธ์ แจ้งผลการตัดสินของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร



การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจ

ธนาคารสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมให้แก่พนักงาน ผ่านการจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องหลากหลายหลักสูตร

หลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร
พนักงานที่ได้รับการอบรม **100%**

หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน
พนักงานที่ได้รับการอบรม **100%**

หลักสูตรสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการต่อต้านการคุกคาม
พนักงานที่ได้รับการอบรม **89.77%**

หลักสูตรพื้นฐานแนวคิดการเห็นคุณค่าและการยอมรับความหลากหลาย เพื่อความเสมอภาคสู่ความสำเร็จขององค์กร
พนักงานที่ได้รับการอบรม **89.74%**

การป้องกันการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

- การอบรมพนักงานใหม่
  พนักงานที่ได้รับการอบรม **100%**
- การทบทวนความรู้ให้แก่พนักงานเก่าผ่านระบบ e-Learning
  พนักงานที่ได้รับการอบรม **100%**

การใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
พนักงานที่ได้รับการอบรม **100%**

รางวัลและความภาคภูมิใจ



การได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก The Sustainability Yearbook
โดย S&P Global



การได้รับผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2568 ในระดับ “AAA” (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง BBB) **และได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET ESG ประจำปี 2568** โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในปี 2568
โดยสถาบันไทยพัฒน์



การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2568 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย
โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



การได้รับผลคะแนนการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ในระดับ “ดีเยี่ยม” ประจำปี 2568 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



การได้รับรางวัล การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน หรือ Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2568
โดยสถาบันไทยพัฒน์

FTSE4Good

การได้รับคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มดัชนี FTSE4Good
โดย FTSE Russell

MSCI

การได้รับการจัดอันดับ MSCI ESG Ratings
ที่ระดับ "BBB" (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง CCC)
โดย MSCI



สถิติผลการดำเนินงานด้านสังคม

พนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานทั้งหมด[1]	**คน**	**6,408**	**12,683**	**19,091**	**6,258**	**12,447**	**18,705**	**6,302**	**12,614**	**18,916**	**6,269**	**12,662**	**18,931**
	%	**33.6**	**66.4**	**100**	**33**	**67**	**100**	**33.3**	**66.7**	**100**	**33.1**	**66.9**	**100**
พนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	3,084	4,698	7,782	3,122	4,807	7,929	3,232	5,078	8,310	3,313	5,223	8,536
นครหลวง	คน	1,267	3,700	4,967	1,252	3,563	4,815	1,258	3,522	4,780	1,242	3,471	4,713
ต่างจังหวัด	คน	2,057	4,285	6,342	1,884	4,077	5,961	1,812	4,014	5,826	1,714	3,968	5,682
พนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง													
พนักงานประจำ[2]	คน	6,297	12,572	18,869	6,147	12,310	18,457	6,155	12,420	18,575	6,138	12,480	18,618
พนักงานสัญญาจ้าง[3]	คน	111	111	222	111	137	248	147	194	341	131	182	313
พนักงานแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน			19,041			18,650			18,861			18,871
ญี่ปุ่น	คน			28			30			29			27
อังกฤษ	คน			6			6			4			4
จีน	คน			3			3			5			6
ออสเตรเลีย	คน			2			2			2			2
อื่น ๆ	คน			11			14			15			21

พนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานแยกตามอายุ													
พนักงานทั้งหมด													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	2,658	2,685	5,343	2,527	2,677	5,204	2,412	2,594	5,006	2,235	2,502	4,737
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	3,039	8,238	11,277	2,907	8,019	10,926	2,890	7,989	10,879	2,933	8,002	10,935
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	711	1,760	2,471	824	1,751	2,575	1,000	2,031	3,031	1,101	2,158	3,259
พนักงานประจำ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน							2,352	2,548	4,900	2,186	2,473	4,659
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน							2,855	7,949	10,804	2,896	7,957	10,853
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน							948	1,923	2,871	1,056	2,050	3,106
พนักงานสัญญาจ้าง													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน							60	46	106	49	29	78
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน							35	40	75	37	45	82
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน							52	108	160	45	108	153

พนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานแยกตามระดับ[4]													
ผู้บริหาร	**คน**	**693**	**826**	**1,519**	**691**	**845**	**1,536**	**693**	**857**	**1,550**	**719**	**891**	**1,610**
	%	**45.6**	**54.4**	**100**	**45**	**55**	**100**	**44.7**	**55.3**	**100**	**44.7**	**55.3**	**100**
ไทย	คน	661	822	1,483	656	841	1,497	659	853	1,512	685	885	1,570
ญี่ปุ่น	คน	26	0	26	28	0	28	27	0	27	25	1	26
อังกฤษ	คน	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2
จีน	คน	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3
อื่น ๆ	คน	4	1	5	5	1	6	5	1	6	7	2	9
ผู้บริหารระดับสูง	**คน**	**35**	**25**	**60**	**39**	**23**	**62**	**40**	**23**	**63**	**40**	**23**	**63**
	%	**58.3**	**41.7**	**100**	**63**	**37**	**100**	**63.5**	**36.5**	**100**	**63.5**	**36.5**	**100**
ผู้บริหารระดับกลาง	**คน**	**250**	**260**	**510**	**240**	**273**	**513**	**245**	**275**	**520**	**248**	**293**	**541**
	%	**49.0**	**51.0**	**100**	**47**	**53**	**100**	**47.1**	**52.9**	**100**	**45.8**	**54.2**	**100**
ผู้บริหารระดับต้น	**คน**	**408**	**541**	**949**	**412**	**549**	**961**	**408**	**559**	**967**	**431**	**575**	**1,006**
	%	**43.0**	**57.0**	**100**	**43**	**57**	**100**	**42.2**	**57.8**	**100**	**42.8**	**57.2**	**100**
พนักงาน	**คน**	**5,604**	**11,746**	**17,350**	**5,456**	**11,465**	**16,921**	**5,462**	**11,563**	**17,025**	**5,419**	**11,589**	**17,008**
ลูกจ้างเจ้าหน้าที่บริหาร	**คน**	**39**	**8**	**47**	**33**	**11**	**44**	**34**	**10**	**44**	**30**	**8**	**38**
ลูกจ้างพนักงาน	**คน**	**72**	**103**	**175**	**78**	**126**	**204**	**113**	**184**	**297**	**101**	**174**	**275**

พนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
สัดส่วนของผู้บริหารหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่องค์กร	% ของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร			53.7			54.2			53.5			53.6
สัดส่วนของพนักงานหญิงที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM	% ของพนักงานทั้งหมดที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM			47.4			47.2			48.1			46.2
จำนวนพนักงานที่เป็นสหภาพแรงงาน	**คน**			**9,198**			**9,121**			**9,238**			**9,530**
	%			**48.18**			**48.76**			**48.84**			**50.34**
จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้สหภาพแรงงาน	**%**			**100**			**100**			**100**			**100**

พนักงานใหม่

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานใหม่ทั้งหมด	**คน**	**447**	**701**	**1,148**	**571**	**967**	**1,538**	**645**	**1,235**	**1,880**	**508**	**883**	**1,391**
	%	**7.0**	**5.5**	**6.0**	**9.1**	**7.8**	**8.2**	**10.2**	**9.8**	**9.9**	**8.1**	**7.0**	**7.3**
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดรับพนักงาน	**บาท/คน**			**5,185**			**6,175**			**5,239**			**6,265**
พนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน													
สำนักงานใหญ่	คน	353	504	857	401	619	1,020	438	731	1,169	353	508	861
นครหลวง	คน	79	159	238	143	243	386	136	288	424	111	203	314
ต่างจังหวัด	คน	15	38	53	27	105	132	71	216	287	44	172	216
พนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน			1,139			1,529			1,866			1,381
อื่น ๆ	คน			9			9			14			10
พนักงานใหม่แยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	5	4	9	3	5	8	7	6	13	1	7	8
ผู้บริหารระดับต้น	คน	13	6	19	11	11	22	18	4	22	13	4	17
พนักงาน	คน	384	607	991	511	843	1,354	528	1,037	1,565	462	773	1,235
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	8	0	8	3	6	9	8	4	12	2	1	3
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	37	84	121	41	102	143	84	184	268	28	98	126

พนักงานใหม่ (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานใหม่แยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	11	9	20	9	10	19	43	64	107	10	12	22
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	115	174	289	112	159	271	109	187	296	87	144	231
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	321	518	839	450	798	1,248	493	984	1,477	411	727	1,138
การเติมเต็มตำแหน่งว่างภายในองค์กร													
อัตราการทดแทนภายใน สำหรับตำแหน่งว่าง	%			51.00			60.00			53.00			67.00

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพัฒนาศักยภาพ[5]	**คน**	**822**	**1,721**	**2,543**	**712**	**1,191**	**1,903**	**594**	**1,050**	**1,644**	**539**	**825**	**1,364**
	%	**12.8**	**13.6**	**13.3**	**11.4**	**9.6**	**10.2**	**9.4**	**8.3**	**8.7**	**8.6**	**6.5**	**7.2**
พนักงานพัฒนาศักยภาพโดยสมัครใจ[6]	**คน**	**778**	**1,658**	**2,436**	**657**	**1,142**	**1,799**	**526**	**953**	**1,479**	**476**	**750**	**1,226**
	%	**12.1**	**13.1**	**12.8**	**10.5**	**9.2**	**9.6**	**8.3**	**7.6**	**7.8**	**7.6**	**5.9**	**6.5**
พนักงานพัฒนาศักยภาพแยกตามสัญชาติ													
ไทย	คน			2,534			1,898			1,630			1,359
อื่น ๆ	คน			9			5			14			5

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพัฒนาศักยภาพแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	คน	4	1	5	0	3	3	3	2	5	2	0	2
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	18	14	32	22	9	31	16	15	31	5	7	12
ผู้บริหารระดับต้น	คน	33	34	67	20	28	48	26	23	49	19	17	36
พนักงาน	คน	728	1,580	2,308	626	1,072	1,698	493	881	1,374	467	692	1,159
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	คน	10	4	14	9	3	12	7	5	12	6	3	9
ลูกจ้าง (พนักงาน)	คน	29	88	117	35	76	111	49	124	173	40	106	146
พนักงานพัฒนาศักยภาพแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	คน	312	305	617	292	213	505	245	248	493	243	186	429
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	260	828	1,088	215	583	798	155	386	541	107	261	368
อายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	250	588	838	205	395	600	194	416	610	189	378	567

พนักงานที่ลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	คน	59	139	198	65	139	204	49	53	102	54	41	95
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรแล้วกลับมาทำงาน	คน	59	138	197	65	139	204	49	52	101	54	41	95

พนักงานที่ลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร (ต่อ)

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรแล้วยังคงอยู่กับองค์กรมากกว่า 12 เดือน	คน	59	138	197	60	128	188	48	49	97	53	38	91
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	%	100	99.3	99.5	100	100	100	100	98.1	99.0	100	100	100
อัตราการกลับมาและคงอยู่ของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร	%	100	100	100	92.0	92.0	92.0	98.0	94.2	96.0	98.1	92.7	95.8

อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง

ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
เงินเดือน					
ผู้บริหารระดับสูง	อัตราส่วนชายต่อหญิง	1 : 0.61	1 : 0.59	1 : 0.57	1 : 0.60
ผู้บริหาร		1 : 0.89	1 : 0.90	1 : 0.92	1 : 0.94
พนักงาน		1 : 0.90	1 : 0.89	1 : 0.91	1 : 0.92
เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ[7]					
ผู้บริหารระดับสูง	อัตราส่วนชายต่อหญิง	1 : 0.61	1 : 0.58	1 : 0.56	1:0.59
ผู้บริหาร		1 : 0.89	1 : 0.90	1 : 0.93	1:0.94
พนักงาน		1 : 0.88	1 : 0.89	1 : 0.91	1:0.92

การอบรมของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย	**ชั่วโมง/คน**	**30.31**	**40.70**	**37.21**	**33.29**	**39.98**	**37.74**	**40.87**	**47.14**	**45.05**	**45.14**	**53.79**	**50.93**
วันฝึกอบรมเฉลี่ย	**วัน/คน**										**6.02**	**7.17**	**6.79**
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง/คน	7.41	9.59	8.38	7.23	66.17	25.05	26.48	49.13	34.71	50.57	45.26	48.43
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมง/คน	21.69	22.36	22.02	26.77	34.52	30.85	35.18	38.38	36.90	28.83	26.89	27.79
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมง/คน	29.80	32.99	31.60	41.98	35.58	38.34	44.11	46.27	45.36	39.84	41.68	40.90
พนักงาน	ชั่วโมง/คน	29.68	36.91	34.69	33.67	38.11	36.74	41.96	45.43	44.35	47.10	52.97	51.16
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามอายุ													
อายุ 50 ปีขึ้นไป	ชั่วโมง/คน	18.42	25.79	22.33	20.39	23.77	22.22	25.73	29.71	27.91	30.58	36.91	34.08
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	ชั่วโมง/คน	35.60	41.15	39.69	38.51	39.18	39.01	44.28	44.44	44.40	47.92	51.62	50.64
อายุต่ำกว่า 30 ปี	ชั่วโมง/คน	35.67	31.30	32.56	49.73	51.42	50.88	62.15	62.85	62.62	61.43	64.30	63.35
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยแยกตามประเภทหลักสูตร													
หลักสูตรบังคับ	ชั่วโมง/คน	7.95	8.39	8.25	7.15	7.08	7.10	9.33	10.28	9.96	7.53	7.74	7.67
หลักสูตรเพิ่มเติม	ชั่วโมง/คน	22.21	32.16	28.82	26.46	31.26	29.72	31.55	36.86	35.09	37.60	46.06	43.26
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเฉลี่ย	**บาท/คน**			**3,480**			**4,339**			**4,836**			**6,031**

การเจ็บป่วยของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน[8]	คนต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
วันทำงานที่สูญเสียไปเนื่องจากการบาดเจ็บ	วัน	0	17	17	0	0	0	0	50	50	0	101	101
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน[9]	วันต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0	0.49	0.49	0	0	0	0	2.02	1.35	0	4.84	3.30
พนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน (ที่มีการบันทึกไว้)	คน	1	2	3	0	0	0	0	4	4	0	1	1
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	คนต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	0.03	0.05	0.08	0	0	0	0	0.16	0.11	0	0.05	0.03
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]	%			1.66			1.31			1.28			1.30

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 / จำนวนวันที่ทำงานทั้งหมด) x 100
จำนวนวันขาดงาน หมายถึง จำนวนวันที่พนักงานลาป่วย ลาป่วยจากอุบัติเหตุในหน้าที่ และลาระหว่างวัน
จำนวนวันที่ทำงานทั้งหมด = จำนวนวันทำงานของธนาคาร – จำนวนวันลาที่ได้รับตามสิทธิ (วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี ลากิจ ลาเพื่อคลอดบุตร ลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร ลาเพื่อทำหมัน และลาอุปสมบท)

สถิติผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

	หน่วย	2565	2566	2567	2568
การใช้พลังงานในองค์กร[1]					
การใช้พลังงานทั้งหมด	กิกะจูล	588,998.95	550,222.57	531,571.46	488,298.39
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	163,610.82	152,839.60	147,658.74	135,638.44
การใช้พลังงานทั้งหมดจากแหล่งพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	เมกะวัตต์ชั่วโมง	163,610.82	152,839.60	147,658.74	135,637.73
การใช้พลังงานทั้งหมดจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์ชั่วโมง	-	-	-	0.715
การใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูลต่อ FTE	30.47	29.59	28.49	26.09
การใช้ไฟฟ้า[2]	กิกะจูล	436,641.69	426,891.03	415,284.34	382,044.00
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	121,289.36	118,580.84	115,356.76	106,123.33
การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	เมกะวัตต์ชั่วโมง	121,289.36	118,580.84	115,356.76	106,122.62
การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์)	เมกะวัตต์ชั่วโมง	-	-	-	0.715
การใช้ไฟฟ้าต่อ FTE	เมกะวัตต์ชั่วโมงต่อ FTE	6.28	6.38	6.18	5.67
ค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า[3]	เมกะวัตต์ชั่วโมง	8,140.58	6,807.18	7,858.11	5,084.94
ก๊าซเรือนกระจกจากค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4,069.47	3,402.91	3,928.27	2,541.96
การใช้น้ำมัน[4]	กิกะจูล	152,357.26	123,331.53	116,287.12	106,254.39
น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	กิกะจูล	154.77	694.01	856.53	841.64
	ลิตร	4,249.71	19,055.92	23,518.06	23,109.27
น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	10,280.53	9,163.29	9,103.29	8,687.42
	ลิตร	292,399.16	263,521.44	255,985.50	244,297.37

	หน่วย	2565	2566	2567	2568
น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	กิกะจูล	141,921.96	113,474.23	106,327.30	96,725.34
	ลิตร	4,684,617.09	3,767,415.30	3,498,038.80	3,182,965.95
การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ[5]					
ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	กิโลเมตร	1,972,307	6,201,192	7,291,965	9,961,661
ก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	247.36	634.40	769.12	1,096.71
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก[6]					
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	13,278.33	11,665.41	12,123.74	10,190.20
รายงานแยกอื่น ๆ (Biogenic และสารทำความเย็น R-22)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	8,805.93	10,015.34	7,397.94	7,086.75
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 (Location Based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	60,632.55	59,278.56	57,666.84	53,051.05
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 (Market Based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	60,632.55	59,278.56	57,666.84	53,050.70
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	73,910.88	70,943.97	69,790.58	63,240.90
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	0.69	0.63	0.65	0.54
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	3.14	3.19	3.09	2.83
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1และ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ FTE	3.82	3.82	3.74	3.38
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,512.28	1,940.06	2,032.86	2,332.04
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 (ประเภทที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,265	1,306	1,263.74	1,235.33
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 (ประเภทที่ 6 การเดินโดยเครื่องบินเพื่อประโยชน์ทางเพื่อธุรกิจ)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	247	634	769.12	1,096.71

	หน่วย	2565	2566	2567	2568
การใช้น้ำประปา[7]					
การใช้น้ำประปาทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	501,555	487,553.38	486,439	475,261
- การใช้น้ำประปาในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	48,816	93,620.71	413,911	411,708
การใช้น้ำประปาต่อ FTE	ลูกบาศก์เมตรต่อ FTE	25.95	26.22	26.07	25.39
ก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำประปา	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	334.66	315.49	311.86	308.00
น้ำทิ้งทั้งหมดที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	401,244	390,042.71	389,151	368,478
- น้ำทิ้งในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	39,052	74,896.57	331,129	317,635
น้ำบริโภคทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	100,311	97,510.68	97,288	95,052
- น้ำบริโภคในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	9,763	18,724.14	82,782	82,342
การนำน้ำทิ้งมาใช้					
น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	11,392.78	12,855.84	12,692	11,731
ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธนาคาร	ร้อยละ	2.27	2.64	2.61	2.47
ขยะที่ถูกกำจัด[8]					
ขยะทั้งหมด	เมตริกตัน	3,003.95	2,888.03	3,181.62	3,036.49
ขยะทั้งหมดต่อ FTE	กิโลกรัมต่อ FTE	155.42	155.33	170.52	162.23
	เมตริกตันต่อ FTE	0.16	0.16	0.17	0.16
ขยะอันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	19.63	23.64	63.70	85.44
- ขยะที่นำไปรีไซเคิล (ขยะอิเล็กทรอนิกส์)	เมตริกตัน	19.37	23.42	62.72	84.99

	หน่วย	2565	2566	2567	2568
- ขยะที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (หลอดไฟ ถ่านไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์)	เมตริกตัน	0.26	0.22	0.98	0.45
ขยะไม่อันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	2,984.32	2,864.39	3,117.92	2,951.04
- ขยะที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	เมตริกตัน	2,599.07	2,333.94	2,280.23	2,196.43
- ขยะที่นำไปรีไซเคิล	เมตริกตัน	32.28	34.76	51.34	47.89
- ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน	เมตริกตัน	-	-	0.21	2.08
- ขยะที่นำไปทำเป็นสารบำรุงดิน	เมตริกตัน	-	-	3.99	16.48
- กระดาษที่ส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล[9]	เมตริกตัน	352.97	495.69	782.15	688.17
ขยะทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล[10]	เมตริกตัน	404.62	553.87	900.40	839.61
ขยะไม่อันตรายที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	385.25	530.45	837.69	754.62
ขยะอันตรายที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	19.37	23.42	62.72	84.99
ขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล[11]	เมตริกตัน	2,599.33	2,334.17	2,281.21	2,196.88
การใช้กระดาษ A4[12]					
กระดาษ A4	เมตริกตัน	816.02	868.57	834.98	813.45
ก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ A4	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	930.26	990.17	951.88	927.33

หมายเหตุ :

[1] คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า ทั้งนี้ ธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้นและได้คำนวณข้อมูลดังกล่าวใหม่ตั้งแต่ปี 2565-2568

[2] ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในพื้นที่เช่าและตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร การใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ การใช้ไฟฟ้าที่ลดลงตั้งแต่ปี 2565 มีสาเหตุจากการลดลงของจำนวนสาขาธนาคารและการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้นและได้คำนวณข้อมูลดังกล่าวใหม่ตั้งแต่ปี 2565-2568

[3] ข้อมูลค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่ามาจากการประมาณค่าบีทียูของระบบเครื่องปรับอากาศ โดยอาศัยข้อมูลพื้นที่ใช้สอยของสาขาในพื้นที่เช่าและค่าภาระการทำความเย็นที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ร่วมกับจำนวนวันและระยะเวลาในการเปิดทำการของสาขา

[4] ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร ตั้งแต่ปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำมันลดลงอย่างต่อเนื่อง มีสาเหตุจากการลดลงของจำนวนสาขาและการเปลี่ยนยานพาหนะ

[5] ข้อมูลครอบคลุมการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจของพนักงานทั้งองค์กร ในปี 2565-2568 ปริมาณการเดินทางเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติหลังจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย ประกอบกับการขยายธุรกิจในต่างประเทศของธนาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร ค.ศ. 2019

[6] ก๊าซเรือนกระจกประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ซัลเฟอร์เฮกซาฟลูออไรด์ (SF_6) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC)

- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อและอัตราการรั่วไหล และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ธนาคารมีการปรับรูปแบบการรายงานโดยรายงาน Biogenic และสารทำความเย็น R-22 แยกจากก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ทั้งนี้ ธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้นและได้คำนวณข้อมูลดังกล่าวใหม่ตั้งแต่ปี 2565-2568
- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งได้จากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 0.4999 $kgCO_2e/kWh$ อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ปี 2563 ทั้งนี้ ธนาคารมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้นและได้คำนวณข้อมูลดังกล่าวใหม่ตั้งแต่ปี 2565-2568
- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการซื้อน้ำประปาและกระดาษ A4 ส่วนก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจเท่านั้น

[7] ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้น้ำที่ลดลงอย่างต่อเนื่องมีสาเหตุจากการลดลงของจำนวนสาขา

[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 ข้อมูลขยะรีไซเคิลครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น โดยขยะรีไซเคิลในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และลังกระดาษ แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ค ซึ่งถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลแยกต่างหากจากรายการข้างต้น

[9] ข้อมูลจากการนำส่งกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็คเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ ปริมาณในปี 2567 เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากปี 2566 เนื่องจากธนาคารจัดจ้างผู้ให้บริการใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างรอการนำส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลจำนวนมาก

[10] ขยะที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ประกอบด้วย ขยะไม่อันตรายและขยะอันตรายที่นำไปรีไซเคิล ขยะที่นำไปเปลี่ยนเป็นพลังงาน ขยะที่นำไปทำเป็นสารบำรุงดิน และกระดาษที่ส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล

[11] ขยะทั้งที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ประกอบด้วย ขยะไม่อันตรายและขยะอันตรายที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ

[12] ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเบิกกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 $kgCO_2e/kg$

[13] ข้อมูลปี 2565-2567 มีการเปลี่ยนแปลงจากในรายงานความยั่งยืนเล่มก่อนหน้า เนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้ดีขึ้น

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

การใช้พลังงาน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

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

การใช้น้ำประปา การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร และขยะ

ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) 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, 2025].
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard	Financial Services Sector Disclosure

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	5 - 6			
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting		11			
	2-3	Reporting period, frequency and contact point		11			
	2-4	Restatements of information		14			
	2-5	External assurance		150			
	2-6	Activities, value chain and other business relationships	12, 20, 47	6, 119			
	2-7	Employees		126 - 129			
	2-8	Workers who are not employees		119, 126			
	2-9	Governance structure and composition	119 - 120	109 - 110			
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	112 - 113	110			
	2-11	Chair of the highest governance body	113, 124	110			
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts		2 - 4, 7, 12 - 13, 36 - 37, 41, 48, 88, 113 - 118			
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts		36 - 37, 109			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting		11 - 13			
	2-15	Conflicts of interest	142				
	2-16	Communication of critical concerns		86 - 87, 121 - 122			
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	138	112			
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	139	111			
	2-19	Remuneration policies	130				
	2-20	Process to determine remuneration	130				
	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		89, 91, 113 - 118			
	2-24	Embedding policy commitments		89, 91, 113 - 118			
	2-25	Processes to remediate negative impacts		89, 93 - 94, 121 - 122			
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns		84, 86 - 87, 115, 122 - 123			
	2-27	Compliance with laws and regulations		27, 122			
	2-28	Membership associations		9			
	2-29	Approach to stakeholder engagement		12 - 13, 29 - 33, 85 - 86			
	2-30	Collective bargaining agreements		118, 129			

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		12 - 17			
	3-2	List of material topics		14			
Risk and Crisis Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		23, 36 - 42			
Sustainable Finance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		23, 44 - 54			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product Portfolio 2013	FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business line		48			
	FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line		49 - 52			
	FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities		52 - 54			
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		45 - 47			
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose		45 - 47			

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		24, 55 - 57			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts		55 - 57			
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		55 - 57			
GRI Financial Services Sector Supplement – Local Communities 2013	FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		56			
Financial Literacy Enhancement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		24, 58 - 61			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts		59			
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary		58 - 60			
Social Responsibility and Value Creation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		24, 62 - 68			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported		62, 66			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		62 - 68			
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities		62 - 68			
Environmental Impact and Carbon Footprint Reduction						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		25, 69 - 75			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		74, 136			
	302-3 Energy intensity		74, 136			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource		75			
	303-2 Management of water discharge related impacts		75			
	303-3 Water withdrawal		75, 138			
	303-4 Water discharge		75, 138			
	303-5 Water consumption		75, 138			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		74, 137			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		74, 137			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		137			
	305-4 GHG emissions intensity		74, 137			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 306: Waste 2020	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts		71, 75			
	306-2	Management of significant waste-related impacts		71, 75			
	306-3	Waste generated		75, 138 - 139			
	306-4	Waste diverted from disposal		75, 138 - 139			
	306-5	Waste directed to disposal		75, 138 - 139			
Innovation and Digital Technology							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		25, 77 - 82			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported		77 - 82			
	203-2	Significant indirect economic impacts		77 - 82			
Customer Relationship Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		26, 83 - 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			
Cybersecurity and Personal Data Protection							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		26, 88 - 94			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		89, 93			
Employee Attraction and Development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		26, 96 - 100			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee		26, 134			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		96 - 100			
Employee Welfare and Wellbeing							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		27, 101 - 106			
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover		130 - 132			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		101 - 106			
	401-3	Parental leave		132 - 133			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system		105 - 106			
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		105 - 106			
	403-3	Occupational health services		105 - 106			
	403-9	Work-related injuries		135			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees		128			
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		133			
Corporate Governance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		27, 108 - 112			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees		110			
Business Ethics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		27, 113 - 114			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures		123			
Financial Crime Prevention							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		28, 115 - 116			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts		115 - 116			
Market Conduct							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		28, 116 - 117			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE		DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
			ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI Financial Services Sector Supplement – Product and Service Labeling 2013	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services		116 - 117			
Human Rights							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		28, 118			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective action taken		122			
Supply Chain Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		28, 119 - 120			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria		119 - 120			
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and action taken		119 - 120			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria		119 - 120			
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken		119 - 120			

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bangkok Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the Calendar Year 2025 (1st January 2025 – 31st December 2025)

This assurance statement was 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 Group Limited was commissioned by Bangkok Bank Public Company Limited (BBL) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2025 ("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.

Our assurance engagement covered only BBL's operations and activities in Thailand and 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[1]
  - GRI 3-1: Process to determine material topics
  - GRI: Financial services sector disclosure
- 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 403-9: Work-related injuries (absenteeism rate only)
  - GRI 404-1: Average hours of training per year per employee
  - GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men

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 were excluded from the assurance engagement.

LRQA's responsibility is only to BBL. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BBL is responsible 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 the 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 interviewing external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing BBL's double materiality assessment process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in the report. We did this by benchmarking reports written by BBL against its peers to ensure that sector specific issues were included. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BBL made informed business decisions that may create opportunities contributing 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.

Observation

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 has announced its Net Zero commitment by 2035 (for scope 1 and 2).
- 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. However, the organization should consider implementing action plans to ensure that each objective and target can be achieved as intended.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, BBL should consider reviewing data collection tool as well as assumption and calculation method related to non-hazardous waste generated and non-hazardous waste disposal data. This will further improve 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 outcomes 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.

Kamiga Sukkeaw
LRQA Lead Verifier

Dated: 26th February 2026

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

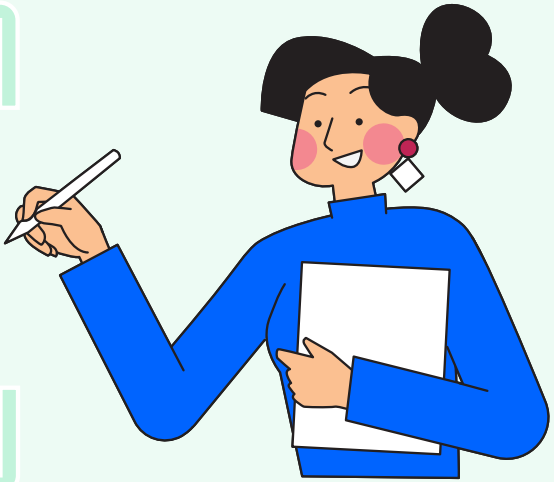
LRQA reference: BGK00001262

LRQA Group Limited 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, 2026.



ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับรายงานและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2568
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาในการอ่านและแสดงความคิดเห็น
ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
และการปรับปรุงรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยใช้กระดาษกรีน ซีรี่ย์ EcoFiber

ลดการใช้ไม้ใหม่ **13** ต้น

ดูดซับก๊าซ CO_2 **1** ตัน

ลดการใช้พลังงานน้ำ **1,943** ลิตร

ลดการใช้พลังงานไอน้ำ **0** ตัน



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
333 ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทร. 1333 หรือ 0 2645 5555
www.bangkokbank.com