

## 可持续发展银行



ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



## ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK



## หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย

开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



## ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



## หลักทรัพย์กสิกรไทย

开泰证券 KASIKORN SECURITIES



## ลีสซิ่งกสิกรไทย

开泰租赁 KASIKORN LEASING



## แฟคเตอรี่ แอนด์ อีควิปเม้นท์ กสิกรไทย

开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT



## กลิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เชเครเทเรียต

开泰技术集团管理 KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT



## กลิกร แล็บส์

开泰研发 KASIKORN LABS



## กลิกร ซอฟต์

开泰软件 KASIKORN SOFT



## กลิกร โปรด

开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



## กลิกร เซร์ฟ

开泰服务 KASIKORN SERVE



## กลิกร เอกซ์

开泰爱科思有限公司 KASIKORN X



# 可持续发展银行

开泰银行秉持可持续发展银行的原则，  
以良好的公司治理、风险管理及合理的成本管理，  
在经济、社会与环境领域之间创建均衡，  
在业务经营中采取了可实现增长目标  
并可持续创造收益的战略。  
可持续发展业务经营的方针  
已具体地深植于每个工作流程，  
成为本机构可最大化各利益相关方的  
利益的绿色基因。



# 以客户为中心

大型综合  
企业客户  
Multi-Corporate  
Business

大型  
企业客户  
Large Corporate  
Business

大众客户  
Mass

中型  
企业客户  
Medium  
Business

中等收入  
客户  
Middle Income

小微型  
企业客户  
Small & Micro  
Business

富裕客户  
Affluent

高净值  
客户  
High Net Worth  
Individual

KASIKORNTHAI

# 愿景

开泰银行致力成为以客户为中心、  
勇于创新、与时俱进、  
融合技术和人力资源  
以提供国际标准的优质金融服务、  
注重各利益相关方的  
可持续发展金融集团。

## 核心价值观

客户至上

敏捷灵活

齐心协作

持续创新

# KASIKORN BANK

## A Bank of

# SUSTAINABILITY

凭借强大的组织思维和

企业文化，

开泰银行...已连续第五年

## 自豪地位居世界级可持续发展银行之列



道琼斯可持续发展指数  
(DJSI)  
泰国和东盟地区首家和  
连续 5 年获纳入道琼斯  
可持续发展指数的银行。  
(2016–2020 年)



可持续发展奖  
银行业银级别  
(2021 年)  
铜奖  
(2018–2020 年)



富时社会责任指数  
(FTSE4Good)  
连续 5 年获纳入  
新兴市场指数。  
(2016–2020 年)



明晟指数 (MSCI) 环境、  
社会和公司治理 (ESG) AA 级  
新兴市场银行业界在环境、  
社会和公司治理方面处于  
领先地位的公司。  
(2020 年)



彭博性别平等指数 (GEI)  
泰国首家连续 3 年  
获纳入彭博性别平等  
指数的公司。  
(2019–2021 年)



碳信息披露项目 (CDP)  
可持续发展评估指数  
获评为 B 级  
(管理级别)  
的银行。  
(2020 年)



碳中和证书  
泰国首家连续 3 年  
获得碳中和证书的  
商业银行。  
(2018–2020 年)



ESG 100 证书  
连续 5 年被评选为在环境、  
社会和公司治理方面 (ESG)  
取得卓越成绩的百强公司。  
(2016–2020 年)



上市公司  
可持续发展优秀奖  
连续 2 年  
获此奖项。  
(2018–2019 年)



可持续发展股票  
第 5 年获入选。  
(2015、2017–2020 年)

# 目 录

006 董事会报告	100 社会
008 首席执行官致辞	102 实现普惠金融服务和提供金融知识
010 关于开泰银行	111 人力资源管理
010 开泰银行的信息	126 人权工作
012 业务经营战略	130 社会公益工作
018 开泰银行和可持续发展	146 环境
020 开泰银行的可持续发展	148 对低碳经济的金融支持
030 可持续发展实质性议题的界定	156 本行的环境管理
036 利益相关方的参与	164 经济、社会和环境的业绩
042 经济	178 关于本报告
044 公司治理	183 全球报告倡议组织准则 (GRI STANDARD) 内容索引
047 商业道德原则	190 根据联合国《负责任银行原则》进行报告
054 风险管理	198 联合国全球契约原则的实践
060 金融创新和服务	202 可持续发展奖项和评估
074 按环境、社会和公司治理原则的 负责任授信和投资，以及按气候相关 财务信息披露工作组 (TCFD) 的框架 进行报告	204 外部机构保证声明
090 客户信息安全和隐私保护	
096 可持续供应链管理	

## 董事会报告

董事会自豪地  
能与这样专业性的机构合作  
公平独立地监督  
开泰银行的业务经营  
为所有股东和各利益相关方  
带来长期利益。



在当今业务经营必须面临新的波动和风险的时代下，除了创造业务增长外，本行还必须考虑利益相关方和对业务环节的影响，以带领机构实现可持续稳定增长，如同去年的新冠肺炎疫情蔓延已造成广泛的影响，给经济体系、社会及生活方式带来直接和间接的严重影响。与此同时，数字时代的技术进步在消费者快速变化的生活方式和行为中发挥着重要作用，这些均是当今业务经营中极具挑战性的议题。

在去年世界经济放缓的情况下，开泰银行致力于按照可持续发展银行的原则经营业务，通过良好的公司治理和适当的风险管理实现经济、社会和环境三方面的均衡发展，以实现长期可持续成长和收益以及为所有利益相关方带来最大利益的目标，并以为社会和国家创造效益为重点。

董事会批准了开泰银行金融集团的经营战略、方向和政策，并监督管理层确保拥有高效的管理流程、内部监管体系、适当的风险管理以及拥有充足的资本金，以满足目前和未来的业务经营需要，同时持续重审公司治理政策、执行方针和制度，以提高公司治理效率和标准，使之符合官方规定和国际标准。此外，董事会还重审和批准可持续发展活动框架和政策，以符合国际可持续发展准则和标准，满足联合国和巴黎协定的可持续发展目标，达成本行在各层面的重要目标，即在经济层面成为负责任的银行以实现可持续收益，在社会层面成为负责任的公民以建造可持续发展社会，在环境层面成为环境卫士以打造零碳社会。本行每年还重审人权政策，以确保本行各部门、本行金融集团旗下公司、交易方及合资公司经营运作中具体执行。

我谨代表全体董事会，董事会自豪地能与这样专业性的机构合作，公平独立地监督开泰银行的业务经营，为所有股东和各利益相关方带来长期利益，以共同推动本行业务的正确化和透明度，符合法律规定、本行章程、股东大会决议及经营管理准则。

借此机会，我代表开泰银行董事会和开泰银行全体员工向各位一直以来对本行的信任表示衷心感谢。



郭甘·瓦塔纳沃朗坤女士  
(Ms. Kobkarn Wattanavrangkul)  
董事长

## 首席执行官致辞

开泰银行按可持续发展银行、  
良好的公司治理、  
合理的风险管理及  
适当的成本管理的原则  
开展业务经营，  
以实现业务增长和  
为各利益相关方创造  
长期可持续性收益的目标。



开泰银行一贯按可持续发展银行、良好的公司治理、合理的风险管理及适当的成本管理的原则开展业务经营，以实现业务增长和为各利益相关方创造长期可持续性收益的目标。历经 70 多年的发展，本行已成为泰国领先和实力雄厚且意识到社会和环境责任的金融机构。由于新冠肺炎疫情对经济系统、社会及民众生活方式造成了广泛影响，本行关心受疫情影响的各方，通过各种措施向各类客户群提供帮助，以扶持零售客户群和企业客户群照顾其员工和带领机构度过危机，为帮助泰国经济系统和社会保持稳定尽一己之力，以实现可持续稳健增长。

尽管 2020 年泰国经济因新冠肺炎疫情而与全球经济同步萎缩，但本行仍持续按可持续发展银行的原则经营业务，秉持“全方位卓越服务”和“以客户为中心”理念，致力于实现为每位客户的生活和业务赋能 (To Empower Every Customer's Life and Business) 的目标。此外，本行还制定了业务增长和满足客户需求的战略，其中涵盖了成为数字支付服务的领先者、提升企业和个人的贷款发放、向零售客户群提供多元化的投资及保险服务、扩大东盟加三区域市场的客户基础、增强服务和销售体验、通过有效利用资源创造价值的方式提升工作效率。与此同时，本行还协调开泰银行金融集团旗下公司、初创企业以及商业伙伴之间的合作，携手开泰业务技术集团 (KBTG) 共同开发技术，以创新可为每位客户的生活和业务带来愉快和便利的产品，并创造新的商机以保持在数字银行服务领域的竞争力和领先地位，以及管理数字风险和安全保障，包括分析数据以增强成为本地区领先的金融服务提供商的战略潜力。

作为一家可持续发展银行，本行制定了各方面的可持续发展目标。**在经济方面**，本行的目标是成为负责任的银行，以创造可持续收益。本行通过与电商平台公司合作开发了能符合当今生活方式的产品和服务，持续开发开泰增值 (K PLUS) 手机银行应用程序的功能，使客户可以随时随地方便地使用服务。本行推出了坤通 (Khunthong)、开泰银行的 MAKE (MAKE by KBank)、食得是福 (Eatable)、金融投资 (FinVest) 和连我 BK (LINE BK) 等多个平台，发展了覆盖所有客户群的服务渠道，以及实施旨在成为区域性银行的战略。此外，本行将环境、社会和公司治理 (ESG) 纳入授信和投资决策的考虑因素，推动社会和环境的可持续发展产生具体变化。**在社会方面**，本行的目标是通过持续实施各种计划成为负责任的公民，以创造可持续发展的社会，如通过 AFTERKLASS 网站为青少年提供金融知识、楠府培养智慧计划、在新冠肺炎疫情期间为客户提供帮助、鼓励员工根据“绿色基因”理念参加“每日行善，你能做到”项目下的志愿活动、按公共卫生部的准则管理职业健康以确保前往分行使用服务的客户安全、管理办公室内的职场卫生健康、为在家中工作的员工提供充分资源以确保所有员工避开疫情传播。**在环境方面**，首席执行官担任首席环境官 (Chief Environmental Officer)，以促使本行成为创建零碳社会的环境保护机构，符合本行的战略和全球可持续发展趋势。本行是泰国首家和唯一签署了联合国环境署的负责任银行金融倡议原则 (UNEP FI) 和成为“与气候有关的财务披露框架” (TCFD Supporter) 的支持方。本行还与社区合作实施“保护楠府森林”项目以保护泰国楠河的水源林，并作为民间部门代表参与政府、民间部门和民众合作推动的楠府沙盒计划 (Nan Sandbox)。

在过去的一年里，本行及子公司实现净利润 294.87 亿泰铢，同比下降 23.86%，主要源于本行及子公司持续本着审慎的原则在新冠肺炎疫情期间计提的预期信贷损失准备金高于上年的 95.36 亿泰铢或同比增长 28.04%，因为新冠肺炎疫情存在高度不确定性。开泰银行金融集团按巴塞尔协议 III 原则计算的资本充足率为 18.80%，其中一级资本充足率为 16.13%，高于泰国银行规定的标准，表明本行资本金持续稳固且足以在正常和危机情况下持续经营业务，在有效的资本管理下建立了适当的资本结构。

此外，本行还得到国内外广泛认可，成为泰国和东盟地区首家和连续 5 年获纳入道琼斯可持续发展指数 (DJSI) 的银行；连续 5 年获纳入新兴市场指数；2020 年碳信息披露项目 (CDP) 的气候变化管理方面的可持续发展评估指数获评为 B 级 (管理级别)，被纳入泰国证券交易所的可持续发展股票名单；在泰国证券交易所举办的评比中，本行连续 5 年获选入“2020 年可持续发展股票名单”，以及获得了众多其他奖项，反映出可持续发展银行的理念已具体地深植于每个工作流程并成为开泰银行的企业文化。

我谨代表开泰银行全体管理人员和员工，向各位一直以来对本行的信任和信心表示衷心感谢。



卡缇雅 · 英塔拉卫采女士  
(Ms. Kattiya Indaravijaya)  
首席执行官

**开泰银行  
是泰国大型商业银行之一。  
本行基于可持续发展银行的理念，  
以合理的风险管理及良好的  
公司治理开展业务经营，  
在经济、社会与环境  
之间创建均衡。**



## 开泰银行的信息

开泰银行是泰国大型商业银行之一。在良好的公司治理、风险管理及合理的成本管理下，本行将可持续发展方针具体贯彻到业务经营中，成为业务经营的基本原则。本行实施了以客户为中心的战略，经营业绩取得了全面均衡增长，实现稳健和可持续成长，以创造收益和成为长期可持续发展的领先者。

开泰银行创建于 1945 年 6 月 8 日，按《金融机构业务法》、《证券业务与证券市场法》以及有关法规准许的商业银行业务开展业务。目前本行已设立了逾 41 家子公司，在泰国各地设有 860 家分行，并在 8 个国家开设 16 家分支机构，员工总数逾 33,034 名 \*，总部位于曼谷。本行的金融服务网络能全方位符合客户的所有金融需求和生活方式，涵盖银行业务、基金管理业务、经济金融分析业务、证券经纪和财务咨询业务、汽车租购和租赁业务，致力成为各类客户的主办银行，在“全方位卓越服务”理念下，为客户提供满足客户需求的最佳服务体验。

### 开泰银行（大众）有限公司

- 创建于 1945 年 6 月 8 日
- 是能够提供全方位金融服务以满足客户所有需求的金融集团。

### 开泰基金管理有限公司

- 创建于 1992 年 3 月 18 日
- 泰国的投资专家，为个人、企业、基金、基金会、商业银行、政府部门和大型外国投资机构类客户 提供全方位的共同基金、私募基金和公积金服务。

\* 员工总数包括开泰银行、开泰银行系子公司和为开泰银行提供支持性服务的公司集团的员工。

### 开泰研究中心有限公司

- 创建于 1994 年 12 月 16 日
- 向员工、开泰银行客户和民众提供经济、商业、金融及银行业方面的知识，同时编制准确、及时和可广泛应用的学术报告，以宣传和推广作为开泰银行子公司在学术研究方面的声誉。

### 开泰证券（大众）有限公司

- 创建于 2002 年 7 月 10 日
- 提供全方位的资本市场和衍生产品市场投资服务，包括证券经纪服务、投资银行服务和由经验丰富分析师依据来源可靠的信息撰写的深度分析报告。

### 开泰租赁有限公司

- 创建于 2004 年 12 月 24 日
- 为汽车行业提供全方位多元化的金融服务，包括为个人和法人企业提供汽车租购信贷服务，为车队客户提供商业车辆租赁信贷以用于业务经营和提供金融服务，为汽车经销商提供汽车销售贷款，以及为拥有无留置权的汽车并需要现金以增加流动性的个人和法人提供汽车按揭信贷（汽车牌转让和汽车牌抵押典当）。开泰租赁有限公司的金融产品正随市场需求持续增长。

### 开泰设备融资有限公司

- 创建于 1990 年 7 月 9 日
- 提供全方位的机械设备租赁服务，包括租购式租赁、融资租赁和经营租赁三大服务领域，目标客户为法人客户和各行业中从事贸易、商业和生产经营的企业客户，且是作为机械经销商与需要资金购置机械设备用于业务经营的客户之间的中介机构。

### 开泰业务技术集团 (KBTG)

- 支持本行的技术业务战略，满足随技术变化而呈重大变化的客户需求，提高信息技术管理效率，使本行能够应对全球市场金融技术变化引起的各方面竞争，包括如下 6 家公司：

### 开泰技术集团管理有限公司 (KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT COMPANY LIMITED)

- 创建于 2015 年 10 月 13 日
- 负责规划和监管开泰业务技术集团有限公司下属子公司的业务操作，为集团的财务和人力资源管理提供支持，协调集团和开泰银行之间的工作。

### 开泰研发有限公司

(KASIKORN LABS COMPANY LIMITED)

- 创建于 2015 年 10 月 13 日
- 负责研发有利于银行系统和数字经济的新技术和创新，在应用前建立并测试原型系统，以扩展开泰银行的产品。

### 开泰软件有限公司

(KASIKORN SOFT COMPANY LIMITED)

- 创建于 2015 年 10 月 13 日
- 负责设计和发展信息技术系统，以满足开泰银行的业务需求，迅速和优质地将创新系统应用于本行的作业操作。

### 开泰信息基础设施有限公司

(KASIKORN PRO COMPANY LIMITED)

- 创建于 2015 年 10 月 13 日
- 负责管理开泰银行新增和修改的基础设施和信息技术系统，确保基础设施的先进性和随时具效率。

### 开泰服务有限公司

(KASIKORN SERVE COMPANY LIMITED)

- 创建于 1993 年 3 月 16 日
- 负责支持集团的业务操作，包括开发、测试和实施信息技术系统。

### 开泰爱科思有限公司

(KASIKORN X COMPANY LIMITED)

- 创建于 2017 年 6 月 30 日
- 充当变异的商业模式 (Divergent Business Model)，从不同于本行传统业务的新一波 S 形曲线产业 (New S-curve) 中寻找新收入来源。

## 业务经营战略

本行的管理架构由 16 个总部组成，由财务与控制总部负责制定本行的业务经营方向和战略以提交给董事会批准。在制定过程中要考虑到机构形象，并在开泰银行金融集团内进行协调以朝同一方向发展，每年定期向利益相关方公布上述战略。

### 开泰经营战略 (The K-Strategy)

开泰银行按照可持续发展银行原则，在良好的公司治理、合理的风险管理成本管理原则下开展业务经营，以强化经济、社会和环境三方面的平衡，确保各利益相关方的利益最大化，符合联合国的可持续发展目标 (Sustainable Development Goals: SDGs)。本行继续坚持“以客户为中心”和“全方位卓越服务”的理念，通过与开泰银行金融集团旗下的其他公司、初创企业以及商业伙伴在开泰银行 (KASIKORN BANK) 单一品牌下的协作向客户提供最佳服务体验，致力于实现为每位客户的生活和业务赋能 (To Empower Every Customer's Life and Business) 的目标。

本行的业务经营战略方针如下：

- 成为数字支付服务的主导者 (Dominate Consumer Digital Payment)，以嵌入选定的财务相关生态系统，并在客户需要的时间和地点提供服务；
- 重新构想商业和消费信贷业务 (Reimagine Commercial and Consumer Lending) 以满足客户的生活方式和业务需求，同时在可接受的风险偏好下增加本行的收入；
- 推动投资和保险大众化 (Democratize Investment and Insurance)，向零售客户和无法接触到投资和保险服务的客户扩展投资和保险服务；

- 通过与业务伙伴合作向所有客户群体提供支付服务和发放数字贷款渗透东盟加三区域市场 (Penetrate Regional Market)；
- 通过衔接线上和线下各种服务渠道强化统一的销售和服务渠道体验 (Strengthen Harmonized Sales and Service Experience)；
- 通过有效利用包括人力资源、数据、财务和技术等各种资源提高基于价值的工作效率 (Improve Value-Based Productivity)。

本行重视以下八项战略能力：

- 生态系统伙伴关系和统一渠道 (Ecosystem Partnership and Harmonized Channel)：与业务伙伴合作建立生态系统，同时发展本行销售和服务渠道，以为客户提供最好体验；
- 智能授信 (Intelligent Lending)：分析数据以向客户提供与其需求相符的贷款；
- 积极主动的风险与合规管理 (Proactive Risk & Compliance Management)：识别各种潜在风险，制定积极主动的防范方针；
- 区域性支付和结算 (Regional Payment and Settlement)：成为区域性支付业务的代理商；
- 数据分析 (Data Analytics)：提高数据分析能力，以增强商机和经营效率；
- 网络安全 (Cyber Security)：提高信息技术实力，确保网络安全；
- 绩效人才和敏捷组织 (Performing Talent and Agile Organization)：提高员工潜能，迈向敏捷型组织；
- 现代化的世界级技术能力 (Modern World-Class Technology Capability)：采用现代技术成为区域性领先金融服务提供商。

## 开泰经营战略 (The K-Strategy)

### 开泰银行愿景、目的和文化

愿景	可持续发展银行			
开泰银行致力成为以客户为中心、勇于创新、与时俱进、融合技术和人力资源以提供国际标准的优质金融服务、注重各利益相关方的可持续发展金融集团。				
目的	为每位客户的生活和业务赋能			
对客户的承诺	全方位解决方案	贴心和包容	随时随地	值得信赖
开泰企业文化	更好的先驱者、永远领先一步 客户至上 / 敏捷灵活 / 齐心协作 / 持续创新			

### 重新构想开泰经营战略以推动增长并为客户赋能

目的	为每位客户的生活和业务赋能			
强大品牌	值得信赖的强大品牌			
   				
增长战略	主导数字支付服务	重新构想商业和消费信贷业务	投资和保险大众化	渗透区域市场
强化统一的销售和服务体验 提高基于价值的工作效率				
关键能力	八大转型之旅			
	1. 生态系统伙伴关系和统一渠道	2. 智能授信	3. 积极主动的风险和合规管理	4. 区域性支付和结算
	5. 数据分析能力	6. 网络安全	7. 绩效人才和敏捷组织	8. 现代化的世界级技术能力

## 开泰银行的价值创造模型

本行在六个方面披露了关于管理和价值创造信息，即金融资本、生产资本、知识产权资本、人力资源资本、社会和关系资本以及自然资源资本，确定了评估对本行短期、中期和长期创造价值能力的影响的关键问题。该评估将阐明财务实质性议题 (Financially Material Topics)，以根据可持续发展框架和政策以及开泰经营战略 (The K-Strategy) 管理资本，从而实现符合本行愿景的最有效绩效，并为各利益相关方创造可持续价值。

### 开泰银行的价值创造模型



备注 :

- (1) 员工总数包括开泰银行、开泰银行全资子公司和为开泰银行提供支持性服务的公司集团的员工。
- (2) 平均权益收益率 (ROE) = 净利润 (归属于本行的股东权益) 减去所得税后的其他权益工具的股息，再除以不包括其他权益工具的平均权益。
- (3) 贷款市场份额基于截至 2020 年 12 月的 14 家泰国商业银行的 C.B.1.1(月度资产负债表)。
- (4) 年度业绩
- (5) 交易仅包括现金存款，现金取款，付款和转账。

管理和创造价值的信息披露还与泰国证券交易委员会和泰国证券交易所致力于鼓励上市公司披露更多考虑到环境、社会和公司治理 (ESG) 的业务经营信息的方针相符，并对业务环节中从上游至下游的利益相关方的影响进行管理，通过为产品和服务创造价值来满足利益相关方的期望，从而适当为本行化解风险并增加商机，同时也符合国际规范和惯例。

## 产出

### 开泰银行

### 利益相关方

#### 金融资本

- 经营收入总额 - 净值 : 1,548.91 亿泰铢
- 效率比率 : 45.19%
- 权益收益率 (ROE) : 7.10%<sup>(2)</sup>

#### 生产资本

- 市场份额 ( 贷款 ) : 16.4%<sup>(3)</sup>

#### 知识产权资本

- 新平台，例如开泰银行、社交银行平台 LINE BK 开发的 Eatable 点餐平台和 KhunThong 连我平台上的社交聊天机器人。

#### 人力资源资本

- 员工敬业得分 : 75%
- 流失率 : 3.16%
- 缺勤率 : 0.69%
- 人力资本投资收益率 (HCROI) : 4.15

#### 社会和关系资本

- 开泰银行的整体评价:净推荐值(NPS)为 35 分
- 手机银行渠道的净推荐值为 67 分
- 员工志愿服务时间 : 349,108 小时
- 公关价值 : 9,878 万泰铢

#### 自然资源资本

- 绿色金融的新收入来源
- 绿色金融的新商机
- 减轻气候风险
- 减少温室气体排放 : 5.97%<sup>(4)</sup>

#### 金融资本

- 股息 ( 每股 / 泰铢 ) : 2.50

#### 生产资本

- 交易 : 38 亿<sup>(5)</sup>
- 批准项目 ( 经过 ESG 评估 ) : 50 个
- 客户 : 1,790 万人

#### 知识产权资本

- 人们和客户对金融知识有更好的了解

#### 人力资源资本

- 晋升为高层管理人员的中层女性管理人员 : 76.35%
- 内部满足率 : 84.62%
- 员工具有更高的能力和技能发展

#### 社会和关系资本

- 社会活动的受益人数 : 355,136 人

#### 自然资源资本

- 减少绿色产品和绿色流程对环境的影响
- 减少温室气体排放
- 增加再生能源的资源

## 成为东盟加三区域性银行 (The Bank of AEC+3) 的战略

开泰银行实施了扩展区域业务—“三轨制区域数字扩展 (3-Track Regional Digital Expansion)” 的战略，以升格成为东盟加三区域性银行 (The Bank of AEC+3)，为此采取如下三种方针：

### 1. 传统银行业务扩展

#### (Conventional Expansion)

本行持续扩大在东盟加三国家的业务网络和服务范围，包括计划在中华人民共和国、老挝人民民主共和国和柬埔寨王国扩展业务；调整在越南社会主义共和国胡志明市营业网点的升格计划，即从代表处升格为境外分行；拟增加本行在印度尼西亚共和国的当地银行的持股；以及将于 2021 年完成对缅甸联邦共和国的当地银行进行投资的长期计划。

### 2. 数字化银行业务扩展 (Digital Expansion)

本行在 CCLMVI\* 国家提供移动数字 (Mobile Digital) 服务，包括：

- 在老挝人民民主共和国推出“QR KBANK”电子钱包手机应用程序，致力于提高服务水平和增加功能，以进一步满足客户和商户的需求。
- 在柬埔寨王国通过合作伙伴 Wing 的手机应用程序推出预支工资个人贷款 (Salary Advance) 计划。
- 向本区域所有客户提供无边界支付服务 (Borderless Payments for All)，以较低手续费和更加简便的交易程序提供小额国际汇款服务 (Low Value Transaction)。
- 在中华人民共和国成立开泰远景信息科技有限公司 (KASIKORN VISION INFORMATION TECHNOLOGY COMPANY LIMITED: KTECH)，以研究、测试和开发信息技术系统和有利于数字银行服务和数字经济体系的业务经营模式。

### 3. 通过成为 CCLMVI\* 目标国家的行业解决方案生态系统的组成部分 (Industry Solutions and Ecosystem Expansion) 扩展本行业务

本行寻求与新的目标合作伙伴如科技企业进行合作的机会，以使泰国和当地企业普遍获得金融服务。2020 年，本行与越南社会主义共和国电子商务行业和与印度尼西亚共和国支付受理业务合作伙伴携手实施试点项目，以推动泰国企业和产品走向区域市场，如在电子商务平台上开展业务的运营商提供数字贷款的计划。

本行致力于通过数字渠道和移动解决方案成为泰国和该区域的客户首选生活平台 (Customers' Life Platform of Choice)，实现东盟加三区域性银行 (The Bank of AEC+3) 的战略目标。作为开泰银行旗下投资控股公司的开泰远景有限公司 (KASIKORN VISION COMPANY LIMITED: KVision，成立 于 2018 年) 将负责寻找发掘具有技术潜力的创新、技术伙伴与人才，以开发和强化本行在 CCLMVI 国家的服务。目前，该公司已在泰国、以色列、中华人民共和国、印度尼西亚共和国和越南社会主义共和国等五个国家建立创新实验室。

\* CCLMVI 国家指中华人民共和国、柬埔寨王国、老挝人民民主共和国、缅甸联邦共和国、越南社会主义共和国和印度尼西亚共和国

## 开泰银行(中国)有限公司

本行在中华人民共和国注册成立的外资法人银行开泰银行(中国)有限公司(KASIKORNBANK(CHINA) COMPANY LIMITED)持续致力于向企业客户和个人客户提供线上和线下服务,以满足“新常态”时代客户变化的需求。对于企业客户,本行为泰国和中国的领先公司提供价值链融资(Value Chain Financing)。此外,本行还与合作伙伴共同开发在线供应链系统(Online Supply Chain),为客户提供单证管理、应收账款记录以及通过在线系统申请贷款等的便利性。

此外,本行还与合作银行联合向个人客户发放贷款,以提升个人客户的融资可及性,全方位满足客户的消费需求。此外,本行正在根据客户需求开发新产品,包括开发自主网贷系统(Online Lending)和手机银行平台,以全面提升本行的在线服务。本行与中国的领先信息技术公司合作设计灵活性强的系统,使本行能够与其他平台连接并可全面触及客户。



### 绩效评估

本行制定了董事会关键绩效指标(Board of Directors KPIs),通过采用平衡计分卡(Balance Scorecard)将战略转化为实践,并制定了战略路线图,从财务、客户、内部作业流程以及学习与可持续发展四个维度制定了短期和长期成功的考核指标,并将该战略路线图传达至本行高层管理人员和各总部的作业人员,以确保考虑到环境、社会和公司治理(ESG)因素的业务经营战略在全行的一致性并朝着同一方向推进。本行组成了由总行和各总部代表组成的平衡记分卡团队,联合编制和制定各层面的考核指标,并逐级传达至包括首席执行官、总裁、总部负责人以及与达成指标相关的人员在内的各层级,同时跟踪经营业绩以确保达成既定目标。

# 开泰银行和 可持续发展

- 020 开泰银行的可持续发展
- 030 可持续发展实质性议题的界定
- 036 利益相关方的参与





## 开泰银行的可持续发展

开泰银行根据可持续发展银行的原则开展业务经营，自 2014 年起发布涵盖了经济、社会和环境三个方面的可持续发展政策，以作为本行各部门在业务经营中予以遵循的具体方针。本行构建了可持续发展管理结构，以作为本行将可持续发展目标正确地传达给和转化为各单位的具体作业操作的主要驱动机制，协助整合业务经营计划与各单位间的连通性和一致性，以为各利益相关方带来最高利益。

2020 年公司治理委员会向董事会提交了可持续性发展政策供其重审和批准。该政策已经修改以适应当前形势，符合国际可持续发展准则和标准、联合国的可持续发展目标 (Sustainable Development Goals: SDGs) 和《巴黎协定》(Paris Agreement)，并将可持续性实质性议题从原来的 13 项调整为 10 项，具体如下：

### 可持续发展框架和政策

开泰银行高度重视联合国的可持续发展目标，通过优先处理本行的实质性议题，为各利益相关方创造可持续的价值。



## 可持续发展框架 和政策

### 目标

### 承诺

### 可持续发展政策



## 经济

成为负责任的  
银行，以实现  
可持续收益

我们致力于遵循  
ESG 原则，以成  
为负责任的银行。

- 按良好的公司治理原  
则开展经营
- 以客户为中心，提供  
可满足客户各方面需  
求的金融创新产品
- 高效的风险管理，并  
虑及环境、社会和公  
司治理方面的议题
- 公平服务客户，维护  
客户信息的安全和隐  
私



## 社会

成为负责任的  
公民，以建造  
可持续发展社会

我们致力于发展与  
员工和社区的良好关系，  
以为其创造财富、  
福祉和良好的生活质量。

- 普惠金融服务和提  
供金融知识
- 公平对待员工，提高  
员工技能和知识，以  
及照顾员工福祉
- 尊重人权和多元化
- 发展青少年潜力，开  
展环境、社会和公益  
活动



## 环境

成为环境卫士，  
以打造零碳社会

我们致力于保护和  
缓解气候变化的影  
响。

- 向环境友好型运营和  
考虑环境影响的企  
业提供金融支持
- 环境友好型和减少  
环境影响的经营



## 可持续发展的目标和业绩

本行制定了董事会每年的关键绩效指标 (Board of Directors KPIs)，在将战略落实至具体的业务操作时采用了平衡记分卡 (Balance Scorecard) 工具，并从财务、客户、内部作业流程以及学习与可持续发展四个维度制定了成功的考核指标，确保考虑到环境、社会和良好的公司治理的业务经营战略在整个机构内保持一致并朝着同一个方向推动，并逐级传达至包括首席执行官、总裁、总部负责人以及其他相关人员在内的各层级，同时跟踪经营业绩以确保达成既定目标。

可持续发展政策	2021–2025 年 长期目标	2020 年目标	2020 年工作业绩
---------	---------------------	----------	------------

### 经济：成为负责任的银行，以实现可持续收益

<b>按良好的公司治理原则开展经营</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理被外部机构评为“卓越”水平</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理被外部机构评为“卓越”水平</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在泰国董事机构促进协会举办的泰国上市公司公司治理评比中，本行公司治理被评为“卓越”水平。</li> <li>在泰国投资者促进协会、泰国证券交易监管委员会和泰国上市公司协会联合举行的股东大会质量评比中，本行股东大会质量被评为“卓越”水平。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管机构未发布对本行具重大影响的警告或调查结果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管机构未发布对本行具重大影响的警告或调查结果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管机构未发布对本行具重大影响的警告或调查结果。</li> </ul>
<b>以客户为中心，提供可满足客户各方面需求的金融创新产品</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行的整体评估：净推荐值 (Net Promoter Score: NPS)* 稳步增长并成为泰国银行业最高值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行的整体评估：净推荐值达 33 分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行的整体评估：净推荐值达 35 分</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字银行领导力评估 (手机银行渠道的净推荐值) 稳步增长并成为泰国银行业最高值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字银行领导力评估 (手机银行渠道的净推荐值) 成为泰国银行业最高值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字银行领导力评估 (手机银行渠道的净推荐值) : 67 分，处于泰国银行业净推荐值最高组别。**</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>开泰增值 (K PLUS) 手机应用用户数量 2,870 万人</li> <li>维持本行客户投诉量占增长的交易量的比例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开泰增值 (K PLUS) 手机应用用户数量 1,500 万人</li> <li>将本行客户投诉量占交易量的比例维持在 0.00200%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开泰增值 (K PLUS) 手机应用用户数量 1,440 万人</li> <li>本行客户投诉量占交易量的比例为 0.0015%</li> </ul>

\* 银行业的净推荐值 (Net Promoter Score: NPS) 来自尼尔森 (泰国) 公司经收集和分析数据后的结果，以防止客户在评分时带有偏见。在收集客户数据时，按照实际人口比例配置样本进行调查，以最能有效地反映泰国金融机构的客户市场状况，所收集的样本调查数量足以进行统计分析和解读结果。

\*\* 通过在线调查平台收集客户数据以测量手机银行渠道的净推荐值适用于使用智能手机和经常使用手机应用程序的客户，由聘请的专业公司通过各种应用程序收集客户数据，然后将结果用于银行内部分析，以加快报告和监测流程。

可持续发展政策	2021–2025 年 长期目标	2020 年目标	2020 年工作业绩
	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行的区域品牌形象 (KBank Regional Branding)：在社交媒体上有 1,750,000 名关注者</li> <li>企业客户在开泰现金通增值服务 (K-Cash Connect Plus) 系统上的交易量为 7,820 万笔 ***</li> </ul>		
高效的风险管理， 并虑及环境、社会 和公司治理方面的 议题	<ul style="list-style-type: none"> <li>与风险管理及识别相关的监控报告符合法律规定，一级资本充足率 * 符合巴塞尔协议 III 原则并足以满足业务经营需要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一级资本充足率 * 符合巴塞尔协议 III 原则并足以满足业务经营需要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一级资本充足率 * 为 16.13% ( 监管要求的最低一级资本充足率为 9.5%)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>提交的项目融资和中型及以上企业客户的商业信贷申请必须 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提交的项目融资必须 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提交的项目融资 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理 (1 级和 2 级供应商) 必须 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险评估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 的供应商知悉了包括环境、社会、劳工及人权事项在内的供应商行为规范。</li> <li>100% 的 1 级和 2 级供应商接受年度供应商风险评估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 的供应商知悉了包括环境、社会、劳工及人权事项在内的供应商行为规范。</li> <li>100% 的 1 级和 2 级供应商接受了年度供应商风险评估。</li> </ul>
公平服务客户， 维护客户信息的 安全和隐私	<ul style="list-style-type: none"> <li>没有与市场行为相关的大 ** 不合规作业操作 ***</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>向高风险的相关人士和利益相关方即本行董事会、员工、客户和交易方提供有关客户信息安全和隐私保护的更多知识，同时注重塑造和培养员工的网络安全行为，以形成良好的网络安全文化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向高风险的相关人士和利益相关方即本行董事会、员工、客户和交易方提供有关客户信息安全和隐私保护的更多知识，同时注重塑造和培养员工的网络安全行为，以形成良好的网络安全文化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行向高风险的相关人士和利益相关方即本行董事会、员工、客户和交易方提供有关客户信息安全和隐私保护的知识，同时注重塑造和培养员工的网络安全行为，以形成良好的网络安全文化。</li> </ul>

\* 开泰银行金融集团

\*\* 重大是指泰国银行根据市场行为规范进行罚款或指控

\*\*\* 新目标

可持续发展政策	2021–2025 年 长期目标	2020 年目标	2020 年工作业绩
<b>社会：成为负责任的公民，以建造可持续发展社会</b>			
<b>普惠金融服务和提供金融知识</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>获得金融知识的企业客户满意度不低于 90%</li> <li>向 6,500 名弱势群体提供金融知识。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>获得金融知识的企业客户满意度不低于 90%</li> <li>向 4,300 名弱势群体提供金融知识。</li> <li>零售客户和弱势群体的普惠金融服务覆盖率至少提高 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>获得金融知识的企业客户满意度达 94%</li> <li>共向 5,870 名弱势群体提供金融知识。</li> <li>零售客户和弱势群体的普惠金融服务覆盖率至少提高 153%</li> </ul>
<b>公平对待员工，提高员工技能和知识，以及照顾员工福祉</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行在国内和国际上获得了人力资源管理的卓越奖</li> <li>没有上升为法律诉讼的有关歧视和暴力的投诉</li> <li>由员工填补空缺岗位的比率达 80%</li> <li>女性管理人员比例不少于 45%</li> <li>员工敬业度为 77%</li> <li>保持人力资本投资收益率 (HCROI)** 等于或大于 4.05</li> <li>员工培训和发展平均值 = 40 小时 / 每人每年</li> <li>员工缺勤不超过 1 天</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行在国内和国际上获得了人力资源管理的卓越奖</li> <li>没有上升为法律诉讼的有关歧视和暴力的投诉</li> <li>由员工填补空缺岗位的比率达 80%</li> <li>女性管理人员比例不少于 45%</li> <li>员工敬业度高于或等于 73%</li> <li>保持人力资本投资收益率 (HCROI) 等于或大于 4.05</li> <li>员工培训和发展平均值 = 40 小时 / 每人每年</li> <li>员工缺勤不超过 1 天</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行连续第 15 年荣获劳工部劳工保护与福利司的“员工关系与福利优秀奖”</li> <li>布兰登 · 霍尔集团的人力资源管理卓越奖</li> <li>没有上升为法律诉讼的有关歧视和暴力的投诉</li> <li>由员工填补空缺岗位的比率达 84.62%</li> <li>女性管理人员比例为 47%</li> <li>员工敬业度为 75%</li> <li>人力资本投资收益率 (HCROI) 为 4.15</li> <li>员工培训和发展平均值 = 42.80 小时 / 每人每年</li> <li>员工缺勤为 0.69 天</li> </ul>

\* 开泰银行已任命更多提供开泰银行服务 (KBank Service) 的合作伙伴，并将金融交易服务范围扩大至涵盖全国各地。

\*\* HCROI = 人力资本投资收益率

可持续发展政策	2021–2025 年 长期目标	2020 年目标	2020 年工作业绩
尊重人权和多元化	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行开展的人权风险评估涵盖了本行和本行合资公司 100% 的所有活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行开展的人权风险评估涵盖了本行和本行合资公司 100% 的所有活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行开展的人权风险评估涵盖了本行和本行合资公司 100% 的所有活动。</li> </ul>
发展青少年潜力， 开展环境、社会 和公益活动	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工的志愿服务时数达到 300,000 小时</li> <li>社会活动的受益人数达到 800,000 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工的志愿服务时数达到 300,000 小时</li> <li>社会活动的受益人数达到 300,000 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工的志愿服务时数达到 349,108 小时</li> <li>社会活动的受益人数达到 355,136 人</li> </ul>

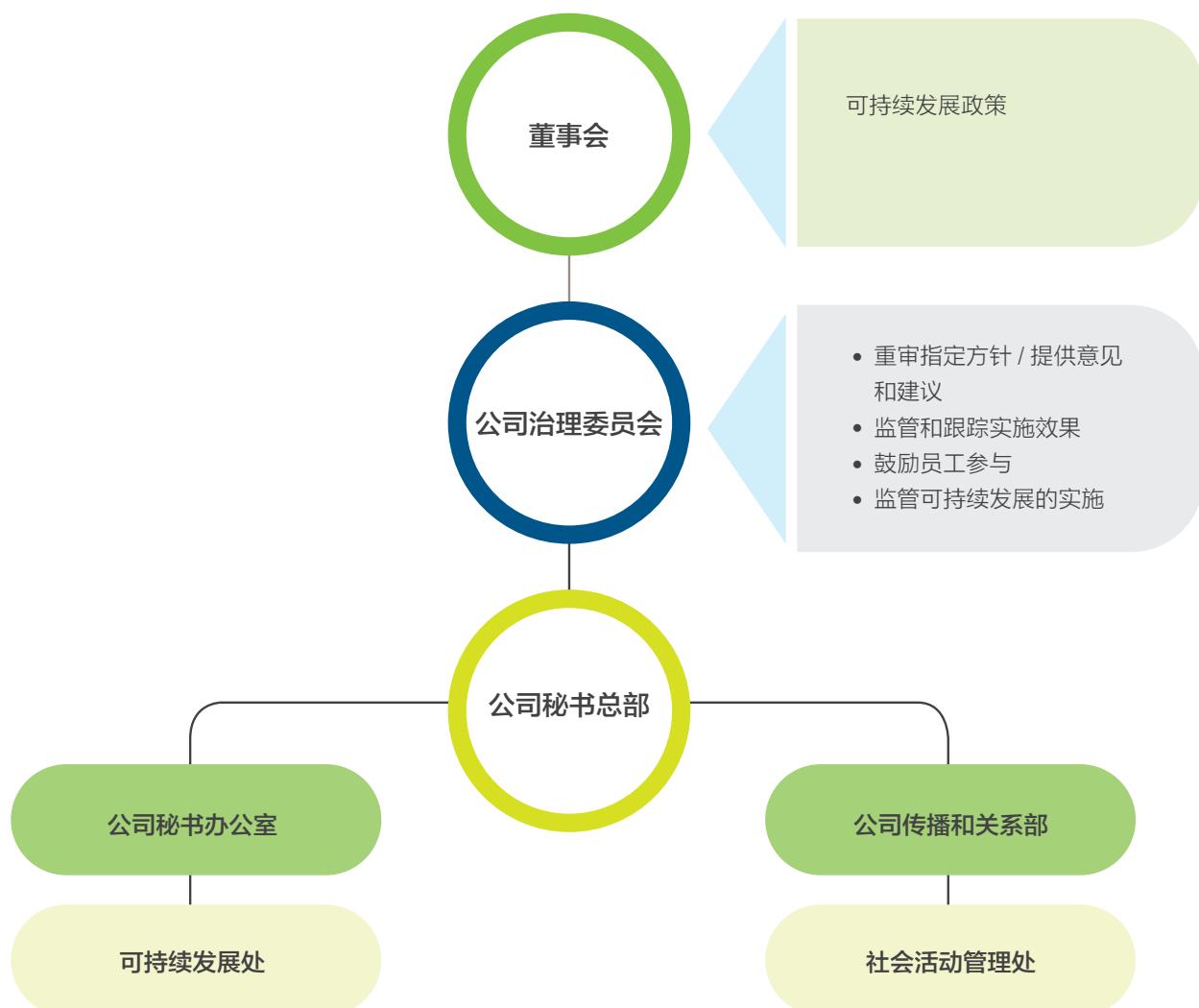
### 环境：成为环境卫士，以打造零碳社会

向环境友好型运营 和考虑环境影响的 企业提供金融支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 15%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 15%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 14.8%</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能环保贷款每年增长 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供节能和环保贷款支持，贷款额比 2018 基准年增长 1.60 倍。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供节能和环保贷款支持，贷款额比 2018 基准年增长 1.26 倍。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行通过发放贷款和 / 或发行和发售债券支持各种有利于社会、社区和可持续发展的活动，根据每期设定的目标，将债券发售的收益用于支持相应的业务 *。</li> </ul>		
环境友好型和减少 环境影响的经营	<p>2016–2020 年</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>温室气体排放量减少 20% (与基准年 2012 年相比)</li> </ul> <p>2019–2023 年</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>温室气体排放量减少 6.1% (与基准年 2018 年相比)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>温室气体排放量减少 20% (与基准年 2012 年相比)</li> <li>温室气体排放量减少 4.8% (年度目标)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>温室气体排放量减少 21.34% (与基准年 2012 年相比)</li> <li>温室气体排放量减少 5.97% (年度业绩)</li> </ul>

\* 新目标

## 可持续发展管理结构

本行制定了可持续发展管理结构，由本行董事会负责监督涵盖了可持续发展的经营战略，并授权公司治理委员会负责管理可持续发展活动，规定每个季度举行一次会议，以制定方针、跟踪实施效果及向本行董事会报告。首席执行官承担着推动本行迈向可持续发展的领导责任，并参与可持续发展。另外，公司秘书总部辖下的公司秘书办公室可持续发展处负责支持和促进可持续发展工作，并与本行各部门的可持续发展工作组协调共同实施董事会制定的指导方针，以实现目标及满足各利益相关方的需求。



2020 年，公司治理委员会审议了重要战略方向，以与可持续发展目标相符，并向董事会报告，详细如下：

1. 核准第 20–21 页所列的可持续发展框架和政策。
2. 审批 2020 年可持续发展计划，致力于提供知识和履行国家和国际层面的环境、社会和良好的公司治理准则，以及分析、比较和评估本行按各种国际准则的业绩。
3. 批准本行签署联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI) 的《负责任银行原则》(UN Principles for Responsible Banking)，成为泰国首家和唯一与全球 170 家银行共同签署该原则的银行，以根据国际标准发展本行的业务经营，并制定了符合联合国可持续发展目标和实现巴黎协定的气候变化约定目标的策略。
4. 批准本行加入成为联合国环境规划署金融倡议的成员。
5. 批准本行成为气候相关金融信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 的支持机构，成为泰国首家和唯一成为正式支持机构的银行，以发展全面披露本行与气候相关的业绩信息。

此外，本行还与政府机构和民间部门、监管机构、非盈利机构和民间社会部门合作开展可持续发展活动，以响应本行董事会制定的战略方向，具体如下：

1. 参加泰国银行和泰国银行协会的工作组，研究建立绿色金融分类标准 (Taxonomy) 的可行性，以帮助金融部门颁布 / 发展与环境有关的政策 / 开发产品和服务，将有助于支持泰国经济的可持续发展。2020 年，本行参加会议以确认推动泰国环境和能源的政策发展规划、战略和措施的方向，听取了关于金融部门应支持哪些产业或企业的绿色活动的意见，以及接受关于绿色金融分类标准的建议，将有助于鼓励企业开展更加环保的业务。
2. 加入联合国环境规划署金融倡议的工作组，以与全球各国银行交流知识和经验，并推动业务经营遵循联合国环境规划署金融倡议的《负责任银行原则》。
3. 不断举办培训向有关部门的员工提供履行环境、社会和良好的公司治理准则的知识，与国内外机构的专家合作，如联合国环境规划署金融倡议部、国际公平金融指南 (Fair Finance Guide International: FFGI)、碳信託 (Carbon Trust)、世界自然基金会 (WWF)、泰国银行、泰国证券交易所及泰国温室气体管理机构 (公共部门)，以增强员工管理与环境、社会和良好的公司治理有关的风险和商机的能力。

## 可持续发展活动的传播

本行向各利益相关方就可持续性发展实施情况进行沟通，以传授、分享和交换可持续发展的实施经验。

### 沟通渠道

沟通渠道	利益相关方								
	股东	董事会	员工	客户	交易方/业务伙伴	竞争对手	债权人	社区、环境和社会	监管机构
本行网站	•	•	•	•	•	•	•	•	•
运营管理研讨和分析	•	•	•	•	•	•	•	•	•
年报	•	•	•	•	•	•	•	•	•
可持续发展报告	•	•	•	•	•	•	•	•	•
投资者演示会	•	•	•	•	•	•	•	•	•
股东通讯	•								
公司治理期刊		•							
开泰电视台 微软办公软件 365 连我官方账号 (LINE Official) 和 开泰联通增值 (KONNECT+)			•						
脸书 (Facebook) (KBankSmiles)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
会谈、以会议方式提供信息，以及面对面会议 *	•					•			•

\* 包括非盈利机构如联合国儿童基金会 (UNICEF)、联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI)、世界自然基金会 (WWF)、泰国公平金融组织和萨拉森林组织等。

## 沟通渠道

沟通渠道	利益相关方								
	股东	董事会	员工	客户	交易方/业务伙伴	竞争对手	债权人	社区、环境和社会	监管机构
在“可持续发展债券论坛”(Sustainability Bond Forum)上，参加了题为“在泰国发行绿色债券、社会债券和可持续债务的潜力”(Thai Green Bond, Social Bond and Sustainability Bond)的讨论，以鼓励各金融机构和公司增加对发行绿色和社会的公司债券的兴趣。	•			•		•	•		•
举办“可持续性革命：行动呼吁”(Sustainability Revolution: A Call for Action)研讨会，以推动可持续投资，传播有关全球变暖的气候变化以及浪费资源和损害人类环境的影响的观点和事实。	•	•	•	•	•	•	•	•	•
首席执行官在“2020年循环生活：共创明天”(Circular Living Symposium 2020: Tomorrow Together)研讨会上参加了题为“可持续发展的领导者在行动”(Leaders on Sustainability in Action)的讨论。	•			•	•	•	•	•	
举办2020年度交易方研讨会，向交易方宣传可持续发展业务经营。					•				



本行为私人银行客户举办“可持续性革命：行动呼吁”(Sustainability Revolution: A Call for Action)研讨会，以推广可持续投资和气候变化影响的意识。



首席执行官在泰国石油全球化工(大众)有限公司举办的“2020年循环生活：共创明天”(Circular Living Symposium 2020: Tomorrow Together)研讨会上，参加题为“可持续发展的领导者在行动”(Leaders on Sustainability in Action)的讨论。



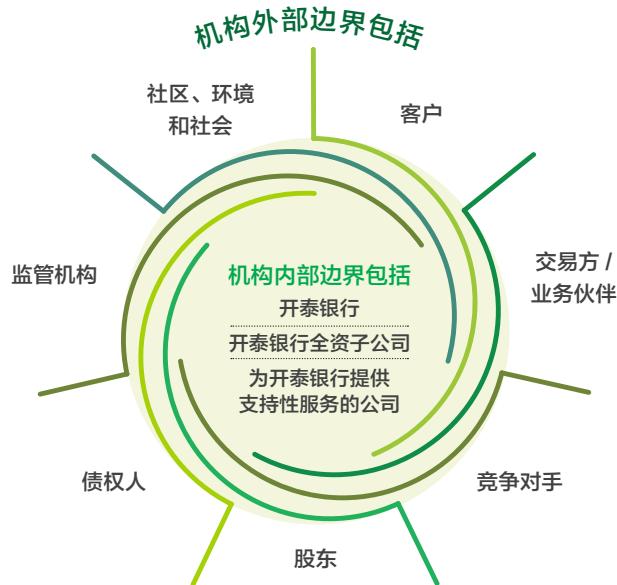
## 可持续发展实质性议题的界定

本行制定了评估可持续发展实质性议题的流程，汇编和排序了影响经济、社会和环境的议题以及影响利益相关方决策的议题，并将之与全球可持续性标准、泰国监管机构重视的议题、国家级和世界级主要银行重视的议题以及本行 2019 年的所有重要议题进行对比。同时，通过股东、董事会、员工、客户、交易方 / 业务伙伴、竞争对手、债权人、监管以及社区、环境和社会等利益相关方以各种方式如问卷调查和会谈的参与过程，评估目前和将来可能发生并影响本行业务经营的风险，将这些观点与意见用于分析和排序重要性，制定了正确和适当满足利益相关方要求的实施方针。

### 可持续发展重要性评估程序



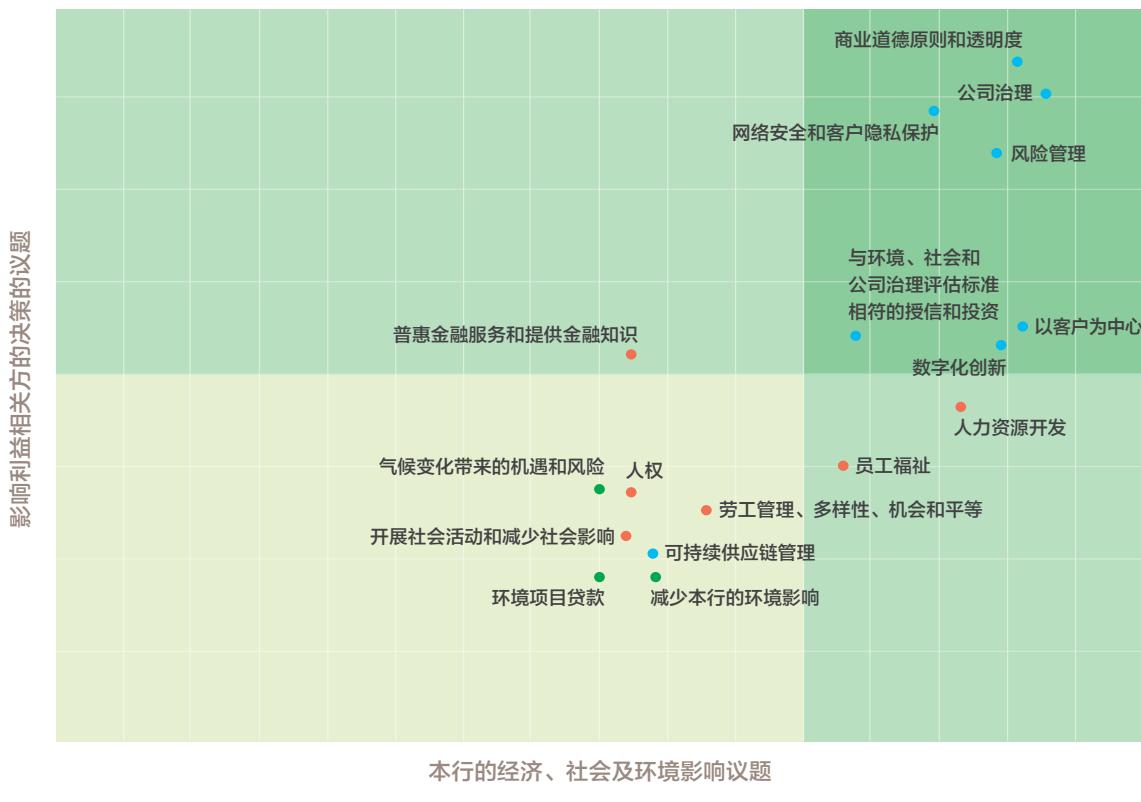
## 本行内部和外部利益相关方



## 可持续发展实质性议题报告的变更

2020 的可持续性实质性议题与 2019 年相同。

## 2020 年对可持续性实质性议题进行优先排序



## 可持续发展议题的影响范围

可持续发展实质性议题	GRI 议题	机构内部 边界	机构外部 边界	报告中的标题	可持续发展目标
<b>公司治理</b> 按良好的公司治理原则开展公司治理，制定监管政策和程序，确保本行实现长期可持续收益的业务经营。	治理 (GRI 102-18, GRI 102-19)	所有业务	客户、 股东、 监管机构	公司治理 经济方面	
<b>道德原则和透明度</b> 经营管理准则、员工行为规范、企业文化、正确透明地遵守道德原则、市场行为规范 (Market Conduct)、反腐败和防欺诈。	道德与诚信 (GRI 102-16) 反腐败 (GRI 205)	所有业务	客户、 股东、 监管机构	商业道德原则 经济方面	
<b>风险管理</b> 经营和法规变化的风险、信贷风险、形象风险，对可能影响本行业务经营的新型风险 (Emerging Risk) 进行评估。	产品和服务 (GRI 103)	所有业务	客户、 股东、 交易方 / 业务伙伴 监管机构	风险管理 经济方面	
<b>以客户为中心</b> 推出满足客户需求和期望以及客户满意的产品和服务。	产品和服务 (GRI 103)	所有业务	客户	金融创新和 服务 经济方面	  
<b>与环境、社会和公司治理评估标准相符的授信和投资</b> 授信和投资决策将环境及社会影响和公司治理纳入考虑，确保本行支持的所有项目不会对环境和社会造成影响，并且符合良好的公司治理原则。	治理 (GRI 102-30, GRI 102-31)	所有业务	客户、 股东、 监管机构	按环境、 社会 和公司 治理原则的 负责任授信和 投资，以及 按气候相关 财务信息披 露工作组 (TCFD) 的 框架进行 报告。 经济方面	 

可持续发展实质性议题	GRI 议题	机构内部 边界	机构外部 边界	报告中的标题	可持续发展目标
<b>数字化创新</b> 应用新技术合理、方便、快速地开发符合客户需求的产品和服务。	产品和服务 (GRI 103)	所有业务	客户、 交易方 / 业务伙伴	金融创新和 服务 经济方面	
<b>网络安全和客户隐私保护</b> 拥有信息安全、隐私保护系统，对网络风险进行管理，制定风险议题的评估和识别、跟踪、预防、检查以及发生风险时的处置和补偿的政策、结构以及流程。	治理 (GRI 102-30) 客户隐私 (GRI 103, GRI 418)	所有业务	客户、 股东、 交易方 / 业务伙伴 竞争对手	信息安全和 隐私保护 经济方面	
<b>可持续供应链管理</b> 在供应链管理中将环境及社会影响和公司治理纳入考虑，以确保与本行共同经营业务的交易方不对环境和社会造成负面影响并按照良好的公司治理原则经营业务。	供应链 (GRI 102-9) 供应商的环境和 社会评估 (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	所有业务	交易方 / 业务伙伴	可持续供应链 管理 经济方面	
<b>劳工管理、多样性、机会和平等</b> 尊重员工多样性并予以平等机会，保护员工免受歧视，向员工提供公平的报酬，设置受理劳工投诉的机制和渠道。	雇佣 (GRI 103, GRI 401) 劳资关系 (GRI 103, GRI 402) 多样性与平等机 会 (GRI 103, GRI 405)	所有业务	交易方 / 业务伙伴	人力资源管理 社会方面	

可持续发展实质性议题	GRI 议题	机构内部 边界	机构外部 边界	报告中的标题	可持续发展目标
<b>人力资源开发</b> 向员工提供知识和发展员工潜能。	培训与教育 (GRI 103, GRI 404)	所有业务	交易方 / 业务伙伴	人力资源管理 社会方面	
<b>员工福祉</b> 确保包括员工身心健康在内的良好职业健康与安全，配置工作场所和便利设施，并提供工作场所健康和安全方面的知识。	职业健康与安全 (GRI 103, GRI 403)	所有业务	交易方 / 业务伙伴	人力资源管理 社会方面	
<b>人权</b> 尊重人权和管理有关员工、客户、交易方 / 业务伙伴的人权相关事务。	人权评估 (GRI 103, GRI 412)	所有业务	客户、 交易方 / 业务伙伴	人权工作社会 方面	 
<b>普惠金融服务和提供金融知识</b> 为客户和弱势群体提供包容性金融服务和普及金融知识，以增强其资金管理的潜能。	间接经济影响 (GRI 103, GRI 203) GRI G4 板 产品组合 (GRI 103, FS 7) GRI G4 板当地 社区 (GRI 103, FS 13, FS 14) 金融素养 (GRI 103, 原为 FS 16)	所有业务	客户、 社区、 环境和 社会、 监管机构	实现普惠金融 服务和提供金 融知识 社会方面	     

可持续发展实质性议题	GRI 议题	机构内部 边界	机构外部 边界	报告中的标题	可持续发展目标
<b>开展社会活动和减少社会影响</b> 举办各种社区公益活动和志愿活动，开展促进社区经济增长的活动。	经济方面业绩 (GRI 103, GRI 201)	所有业务	客户、 社区、 环境和 社会	社会公益工作 社会方面	
<b>环境项目贷款</b> 发放支持与促进环境友好型企业和项目贷款，以缓解气候变化影响。	GRI G4 板产品 组合 (GRI 103, FS 8)	所有业务	客户和 监管机构	对低碳经济的 金融支持 环境方面	
<b>减少本行的环境影响</b> 温室气体排放、能源管理、水资源管理以及废弃物管理。	能源、水资源、 废气排放、污水 和废弃物 (GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306)	所有业务	社区、 环境和社 会	本行的环境管理 环境方面	
<b>气候变化带来的机遇和风险</b> 分析和评估气候变化带来的机遇和风险。	废气排放 (GRI 103, GRI 305)	所有业务	客户、 社区、 环境和 社会	按环境、 社会和公司 治理原则的 负责任授信和 投资，以及 按气候相关 财务信息披露 工作组 (TCFD) 的框架进行 报告。 经济方面	

## 利益相关方的参与

包括股东、董事会、员工、监管机构、客户、交易方 / 业务伙伴、竞争对手、债权人、社区、环境和社会等本行利益相关方的参与是使本行能够了解利益相关方需求和期望的重要机制，以制定正确及合适的业务操作和对待利益相关方的方针，以防范可能产生的风险和减少负面影响。本行使用利益相关方参与标准 (AA 1000SES)，经由有关部门促使利益相关方参与其中，并制定各种工作流程以了解利益相关方的需求和重视的议题，具体如下：

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
股东 	<ul style="list-style-type: none"> <li>举行股东大会和股东特别大会 *。</li> <li>通过泰国证交所的 SETLink 系统、本行网站以及本行内部和公开出版物披露信息。</li> <li>在国内外以单独和集体会谈方式拜访股东、投资者和一般人士，并向其提供信息。</li> <li>通过网站查询。</li> <li>问卷调查。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>获得较高、稳健和可持续增长的投资收益。</li> <li>实现良好的经营业绩和稳健增长。</li> <li>透明公正的业务经营。</li> <li>审慎全面的风险管理。</li> <li>遵循道德原则经营业务并将环境及社会影响和公司治理纳入考虑。</li> <li>提供有关监管机构新规则的知识。</li> <li>传播本行应对新冠肺炎疫情的各种措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在审慎全面风险管理下创造可持续及平衡的经营业绩。</li> <li>通过举办活动或其他沟通渠道向股东和泰国证交所披露信息，确保透明性和可检查性。</li> <li>邀请股东参加股东大会并在会议上发表意见。</li> <li>公布与授信评审有关的各种政策、结构和措施，以供员工严格遵守，对相关员工进行培训。</li> <li>跟踪并提供有关新规则的知识以符合国际标准，如泰国财务报告准则第 9 号 - 金融工具 (TFRS 9)。</li> <li>制定各种信息检查、监控及披露措施，以建立透明度。</li> <li>传播本行应对新冠肺炎疫情的各种措施，以建立股东的信心。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年可持续发展报告的所有各章</li> </ul>

\* 有关股东大会以及与股东会谈形式的更多信息详见 2020 年年报（56-1 表格统一报告）第 129 – 137 页。

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
<b>董事会</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>每月举行董事会会议（除非因故无法举行）。</li><li>举行独立董事会会议，以便在本行董事会议前提出意见和建议。</li><li>通过本行各种渠道提供信息。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>按良好的公司治理原则透明地经营业务。</li><li>公平对待各利益相关方。</li><li>经营业绩可持续增长。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>根据公司治理和可持续发展方针进行有效、透明和可核查的管理。</li><li>在考虑各利益相关方的情况下开展业务经营。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2020 年可持续发展报告的所有各章</li></ul>
<b>监管机构</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>参加会议，听取监管政策与方针。</li><li>本行合规部门与政府监管机构联系沟通。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>在适当风险管理下，在恪守可持续发展和公司治理原则以及符合法律规定下开展业务经营。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>业务经营遵守有关法律、法规和规章。</li><li>根据监管机构的规定、建议和意见改进本行的工作流程。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2020 年可持续发展报告的所有各章</li></ul>

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>为各级职员举办入职培训。</li> <li>征询员工和主管的需求，以便制定适合员工作情况并符合本行业务发展的学习课程。</li> <li>开辟听取意见和建议的渠道。</li> <li>开展员工满意度调查。</li> <li>开展各种活动以提高员工敬业度和士气，力求成为最佳雇主。</li> <li>为接触到所有员工群体，通过 MS Office 365、电子邮件、Yammer、MS Teams、LINE 和 Facebook 等各种线上和线下渠道管理沟通，和促进基于开泰文化的敬业度。</li> <li>组织主管与员工之间的对话交流，鼓励员工提出改进工作的建议和意见。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供与经济状况相符的公平薪酬与福利。</li> <li>职业生涯规划与升迁。</li> <li>不断提高知识、能力以及其他日常生活所需的技能。</li> <li>确保职业健康与安全。</li> <li>提供适当的设备，使工作更加便利。</li> <li>让员工有机会分配时间，以建立工作和生活之间的平衡。</li> <li>提供安全、卫生和无新冠肺炎的工作场所。</li> <li>居家工作以落实社交距离措施，并提供便于居家工作的设备。</li> <li>对因家庭成员的资金融流动性问题而增加的费用负担提供帮助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定人力资源管理部的政策和操作方法，遵守执行劳工法。</li> <li>制定人权保护政策和管理工作场所多样性的指导方针。</li> <li>制定促进员工职业生涯成长路线图。</li> <li>每年定期进行薪资市场调查，为员工提供适宜的薪资和福利。</li> <li>为各总部、各层级员工举办适宜的培训课程。</li> <li>持续定期开展员工满意度调查和业绩评估。</li> <li>改善工作环境，使之符合职业卫生和安全原则。</li> <li>持续通过各种沟通渠道解答疑问。</li> <li>推出职业卫生措施、办公楼进入管控和居家工作措施以及错时上班制。</li> <li>推出援助受新冠肺炎疫情影响的员工及家属的措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力资源管理章节</li> <li>人权工作章节</li> </ul>

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>配置客户经理，为客户提供便利，满足其需求。</li> <li>每月访问客户，增进与客户的关系。</li> <li>制作宣传材料，以正确、完整、明确、透明地提供产品和服务信息。</li> <li>开辟接受客户建议、意见和投诉的渠道。</li> <li>为国内外客户举办培训和研讨会，提供有关金融、贸易、投资以及保护自己免受网络威胁的知识。</li> <li>持续定期开展客户满意度调查。</li> <li>利用多种数字渠道如连我群组 (LINE Group)、Facebook、推特 (Twitter) 和 YouTube 快速灵活地与客户沟通，以符合当前的客户生活方式，以及在 Pantip 网站上回答服务问题。</li> <li>通过本行分支行和服务网点如银行代理人提供服务。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责任和公平地向客户提供服务。</li> <li>以优质多元化产品与服务满足客户需求。</li> <li>易于获得的金融产品与服务。</li> <li>提供金融建议和知识。</li> <li>保守客户信息的隐私。</li> <li>满足客户需求的就绪度和速度。</li> <li>本行手机银行应用程序系统的就绪度和稳定性，以便能够连续、快速、顺畅地提供服务。</li> <li>旨在减轻新冠肺炎疫情影响的援助措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责任和公平地制定作为客户服务基本原则和标准的市场行为规范 (Market Conduct)。</li> <li>培训员工使之按全方位的卓越服务理念高效率地提供服务。</li> <li>提供满足客户需求和符合客户生活方式的产品和服务。</li> <li>致力向员工推广良好公司治理文化、道德和行为规范，旨在为客户提供准确、诚实、透明的产品和服务。</li> <li>向客户提供符合其生活方式的多样化便利金融产品和服务的渠道。</li> <li>举办提供有关金融产品、加强金融纪律以及防范网络威胁知识的培训和研讨会。</li> <li>管理网络风险。</li> <li>发布信息技术管理和客户信息安全和隐私保护政策、构架和措施，要求员工严格遵守执行。</li> <li>定期通过各种沟通渠道调查客户意见、满意度以及解答疑问。</li> <li>让客户参与金融产品和金融的开发。</li> <li>推出客户援助措施以缓解新冠肺炎疫情对客户造成的影响。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融创新和服务章节</li> <li>信息安全和隐私保护章节</li> <li>实现普惠金融服务和提供金融知识章节</li> </ul>

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
<b>交易方 / 业务伙伴</b> 	<p>交易方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>传播年度交易方手册。</li> <li>每年定期举办交易方交流研讨会，以阐释本行的可持续发展政策、操作方针和方向，并向交易方提供有益的最新信息。</li> <li>进行对话协商和意见交流，集思广益以开发创新工作方法。</li> <li>访问客户以听取建议和意见。</li> <li>开辟接受各种建议或投诉的渠道。</li> <li>每年定期评估交易方的环境、社会和公司治理(ESG)绩效。</li> </ul> <p>业务伙伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展对话协商，以充分交流信息和意见。</li> <li>举行各种增进关系的年度活动。</li> </ul>	<p>交易方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具备经营管理道德、准则和透明度。</li> <li>公平进行交易。</li> <li>共同创新开发。</li> <li>旨在减轻新冠肺炎疫情影响的援助措施。</li> </ul> <p>业务伙伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵循良好公司治理原则开展各种业务合作。</li> </ul>	<p>交易方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定交易方遴选标准，将环境、社会和公司治理(ESG)列入评估因素。</li> <li>在交易方行为准则中明确规定审查流程。</li> <li>重新检视和调整采购流程以及沟通方法以实现共同目标。</li> <li>及时、适当地调查和解决发生的问题，并防范未来可能发生的问题。</li> <li>提供各方面信息和知识以支持交易方实现可持续发展。</li> <li>推出援助措施以缓解新冠肺炎疫情造成的经济影响。</li> </ul> <p>业务伙伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共同制定协议以规定与业务伙伴的合作框架。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持续供应链管理章节</li> <li>人权工作章节</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>商业道德原则章节</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>经济业绩章节</li> </ul>
<b>竞争对手</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>在各种场合会面对话，以交换意见及相互合作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平透明的经营和竞争，遵守诚实竞争规则。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创造公平竞争的条件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商业道德原则章节</li> </ul>
<b>债权人</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年举办各种形式的活动，以增进与债权人关系和提供知识信息。</li> <li>开辟接受建议或投诉的渠道。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>到期还本付息。</li> <li>适当和持续的沟通和信息披露。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>准时还本付息。</li> <li>持续举办活动和进行沟通，提供正确全面的信息资料和知识。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>经济业绩章节</li> </ul>

利益相关方	沟通方式和渠道	利益相关方的关注 和期望	本行的行动	满足利益 相关方需求的行 动详情
<b>社区、 环境和 社会</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年开展调查和交流，以听取社区和社会的意见和需求。</li> <li>通过员工志愿者计划和本行的社会项目开展社区关系活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及金融知识。</li> <li>提供符合社区民众需求和生活方式的金融产品和服务以及金融服务渠道。</li> <li>促进社区经济与环保发展。</li> <li>支持各种有利于社会和社区的活动。</li> <li>为遭受自然灾害的社区提供援助。</li> <li>为受新冠肺炎疫情影响的人群提供援助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过本行的电子渠道、分行、举办各种培训、研讨会和员工志愿者计划向社区提供金融知识。</li> <li>为当地社区的就业、自然资源和环境保护提供知识、鼓励、帮助和支持，以提高各种技能。</li> <li>为社区、社会和环境发展持续提供预算支持。</li> <li>开通接受捐赠的渠道以提供资金和生活必需品的形式缓解受新冠肺炎疫情和自然灾害影响的困难，并协助灾后恢复。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会公益工作章节</li> </ul>

## 参加各种机构组织的情况

本行加入了为经济和社会利益而建立的多个机构或组织，在机构内部引入实施其政策方针，共同开发工作系统，利用其分享的知识以及取得成功的经验和教训推动机构发展。此外，本行的高层管理人员还参加了与金融机构发展以及可持续发展相关的机构或组织，成为其理事和会员，包括：



## 经济

成为负责任的银行  
以实现可持续收益

- 044 公司治理
- 047 商业道德原则
- 054 风险管理
- 060 金融创新和服务
- 074 按环境、社会和公司治理  
原则的负责任授信和投资，  
以及按气候相关财务信息  
披露工作组(TCFD)的框架  
进行报告
- 090 客户信息安全和隐私保护
- 096 可持续供应链管理





开泰增值(K PLUS)  
应用程序  
用户数量

**1,440**万户  
比2019年增长**19%**



汇款实时入账服务  
汇款总额逾  
**280**万泰铢



本行加强了环境、社会和公司治理  
(ESG) 水平

在对项目融资 (Project Finance)  
和中型及以上企业客户的信贷评审中，

**100%**

通过了环境、社会和公司治理 (ESG) 的评估。



本行正式成为  
“气候相关财务信息披露工作组”  
(TCFD Supporter) 的支持方

### 2020年的创新金融产品 和服务实例



食得是福  
(Eatable)  
一个新颖的  
订餐平台



开泰银行的 MAKE  
(MAKE by KBank)  
可满足新生代理财  
需求的手机银行



坤通  
(KhunThong)  
通过连我 (LINE) 的  
收款和付款服务



净推荐值 (Net Promoter Score: NPS)

本行的整体评价为**35**分，  
是泰国银行业中的最高分数

## 公司治理



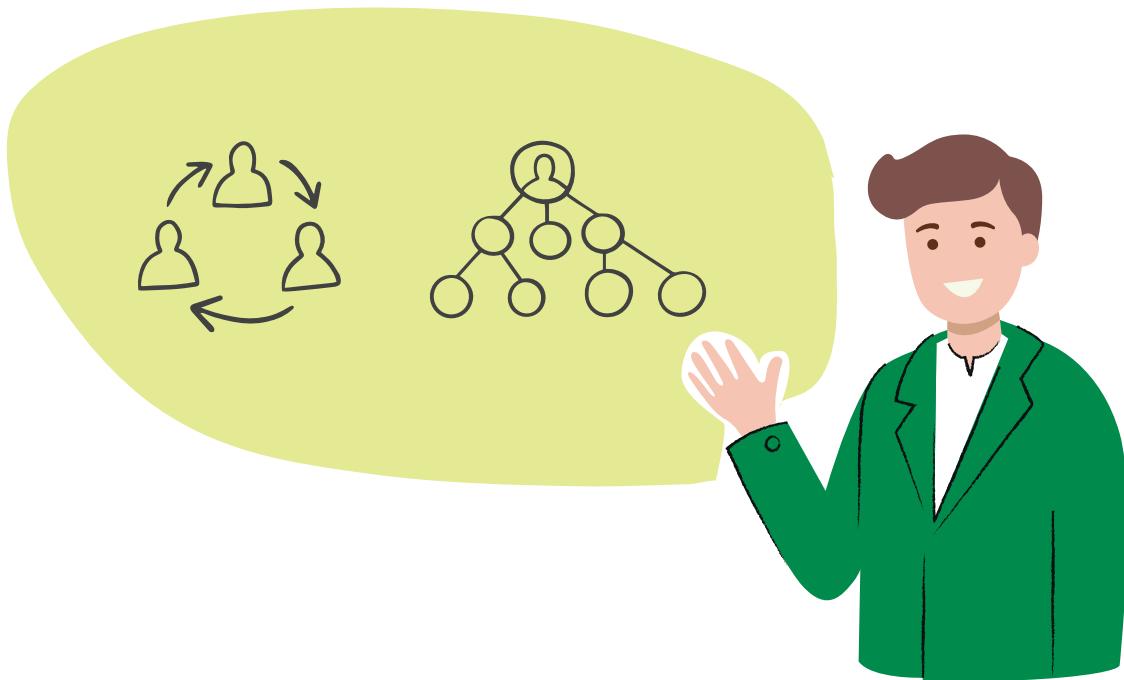
### 风险

如果本行的经营只顾利益而没有适当的管理，将无法为本行创造可持续的价值。

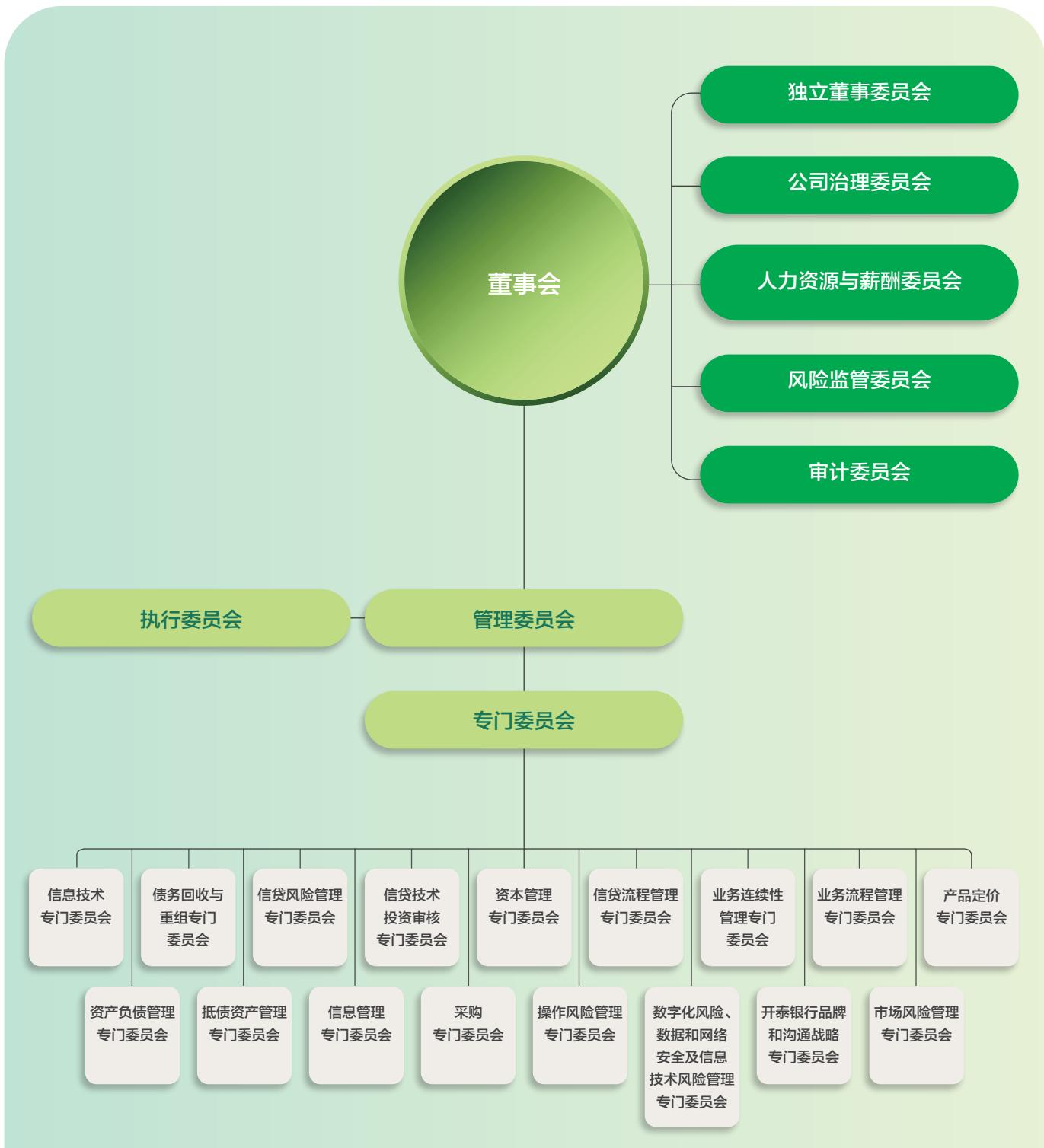
### 机会

以透明、公平和遵循道德原则的方式开展业务经营，是推动本行成为可持续发展银行并建立起股东及各利益相关方的信心的重要机制。

本行董事会负责监督管理本行的业务经营，拥有独立的决策权，以最大化本行和利益相关方的利益，负责核准开泰银行金融集团的愿景、使命、核心价值观和经营战略并每年对其进行调整修订，审批有关开泰银行金融集团的经营政策及发展方向的重要事项、经营规划和年度财务预算，监督、管理和跟踪管理部门有效贯彻执行既定的政策、经营战略和经营计划，并遵循政府有关部门的法律法规和股东大会的决议。此外，董事会在考虑现存和潜在的风险因素后，负责建立起有效的内部监控机制和适当的风险管理程序，并与各管理部门紧密配合，以使本行不断取得优异和可持续发展业绩。本行对整个机构的 16 个总部、7 个服务网络、87 个部门均进行风险评估。



## 公司治理结构



本行董事会任命人力资源与薪酬委员会负责按照本行的董事遴选程序遴选提名董事，提名时须考虑董事的构成比例、人数和多元性等的合理性，如性别、年龄、技能、知识、能力和经验，与本行的业务经营和可持续发展战略相符，并符合法律规定、本行章程及良好的公司治理原则。此外，本行允许股东在股东大会上提名董事候选人参加董事选举。

## 独立董事委员会

独立董事委员会的设立是为了促使本行董事会的工作与良好的公司治理原则相符，以增强股东、投资者和各利益相关方对本行业务经营透明度和公平维护各方利益的信心，负责维护开泰银行的总体利益，确保本行董事会和管理部门之间的制衡关系和保护股东权利，负责自由、透明和不含利害关系地对本行及其投资者与散户股东具重大关系的事项提出建议和意见，以提高董事会的工作效率与效益，规定每季度至少举行 1 次会议，2020 年共举行了 12 次会议。

## 审计委员会

审计委员会负责审计财务报告，监督管理风险管理体系、内部监控和内部审计体系，包括对适用法律、法规、条例和行为规范的遵守，规定每年应至少举行 6 次会议，2020 年审计委员会共举行了 12 次会议。

## 公司治理委员会

公司治理委员会负责按本行和政府监管机构规定的公司治理和可持续发展原则监管本行的业务经营和管理人员及员工的作业操作，使之符合国际标准和原则，规定每年应至少举行 4 次会议，2020 年公司治理委员会共举行了 4 次会议。

## 人力资源与薪酬委员会

人力资源与薪酬委员会负责对本行董事会的薪酬和对董事会的构成比例、人数和多元性提出意见，对首席执行官和总裁的继任人选提出意见，重审继任人选计划，跟踪和监管本行人力资源的愿景及战略和本行管理层发展计划的执行情况，规定每年应至少举行 3 次会议，2020 年人力资源与薪酬委员会共举行了 10 次会议。

## 风险监管委员会

风险监管委员会负责审查、审核风险管理政策和战略的总体充分性和有效性、可承受的风险水平及合规性，监督高级管理人员遵守风险政策和战略，以及监督资本金和流动资金的管理战略与可承受的风险水平相符。规定每季度应至少举行 1 次会议，2020 年风险监管委员会共举行了 6 次会议。

## 管理委员会

管理委员会负责按董事会的规定管理和经营本行业务，以实现优异和可持续发展业绩，同时必须考虑现存和潜在的风险因素，使之符合本行的愿景、使命、经营管理准则和良好公司治理原则。规定每月举行至少 1 次会议，除非有必要、没有需讨论的议题或有正当理由不举行会议，2020 年管理委员会共举行了 12 次会议。

## 商业道德原则



### 风险

如果不遵守道德原则，将导致本行无法实现既定目标，并可能影响业务经营和对整体经济体系造成广泛的影响。

### 机遇

如果本行基于道德原则开展业务，将促进本行的良好形象，并建立起所有利益相关方的信心。

商业道德原则是本行业务经营的重要核心，是每位员工在准确透明地提供本行产品与服务以及满足利益相关方需求的过程中必须恪守的职责，体现了本行对待客户、员工、合作伙伴和其他利益相关方的方针。每位员工必须遵循经营管理准则和员工行为规范所规定和适用于员工、临时雇员以及本行对待合作伙伴的作业操作方针，以防止可能通过供应链直接和间接对本行的形象和业务经营造成影响的风险。本行董事会批准了经营管理准则和员工行为规范，要求董事和员工遵照执行。经营管理准则规定了董事、管理人员和员工在对待股东、董事会成员、员工、客户、合作伙伴、竞争对手、债权人、社区、环境和社会等所有利益相关方时需执行的作业操作，相关各方负有共同的责任和义务，以对本行和利益相关方负责的态度诚实履行法律法规和本行规章制度的规定。此外，董事会还授权公司治理委员会负责制定本行公司治理流程的重要工作原则和实践，并每年对经营管理准则<sup>\*</sup> 和员工行为规范<sup>\*\*</sup> 进行重审。

## 本行的公司治理

本行制定了业务经营必须恪守相关法律、法规和规章制度的政策。本行董事会负责按本行规则监管本行合规风险的管理，任命风险监管委员会负责监控整体合规风险的管理。本行高级管理人员负责确保合规要求得以有效地执行，而每名员工负有严格按照本行规章制度正确全面地进行作业操作的义务和职责。此外，本行还规定合规部独立履行合规监管职责，并向企业风险管理总部和风险监管委员会报告。

<sup>\*</sup> 有关经营管理准则请浏览本行网站 <https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/ethics.aspx>

<sup>\*\*</sup> 有关经营管理准则请浏览本行网站 <https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/principles-core-values/Pages/Principles-and-Guidelines.aspx>

合规部根据法规制定了本行业务经营的合规风险评估流程，制定和重审有关合规政策和作业流程制度以符合最新的官方规定，向员工和代理商经理传达有关合规和公平服务客户的知识，向员工、代理商经理、高层管理人员和本行董事会通知有关法律和法规的修改或修订，向高层管理人员、员工和代理商经理提供有关法律和法规的建议和咨询，以及跟踪监控和分析客户的账务

和交易记录以防止违反反洗钱、反恐怖融资法和反大规模杀伤性武器扩散法的情况。合规部按法律对合规进行审计，定期向高层管理人员、风险监管委员会和 / 或审计委员会提出解决违规行为和减少合规风险的方针，报告合规风险和风险变化的评估结果，对评估结果和违规原因进行总结并报告所使用的解决方针，以及按规定提交给政府部门。

2020 年参加员工行为规范、抵制贪污腐败培训政策和流程培训或接受相关知识的人数	数量(人)	占全部员工或交易方 * 百分比
<b>参加培训的员工人数</b>	<b>19,626</b>	<b>99.03</b>
• 高层管理人员	44	0.22
• 中层管理人员	909	4.59
• 作业人员或工作人员	18,673	94.22
<b>接受传播的员工人数</b>	<b>19,819</b>	<b>100</b>
• 高层管理人员	81	0.41
• 中层管理人员	938	4.73
• 作业人员或工作人员	18,800	94.86
<b>接受传播的交易方人数</b>	<b>1,333</b>	<b>100</b>

\* 全部员工是指开泰银行员工。

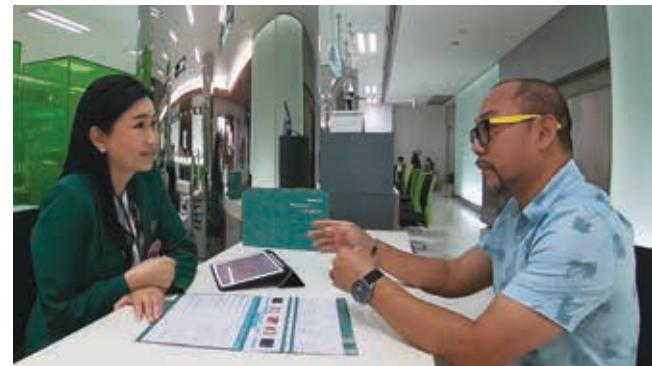
全部交易方是指开泰银行在泰国的交易方。

## 有关员工行为规范和防范以职权谋取非法利益政策的传播

### 开展开泰诚实心灵项目

本行坚持根据经营管理准则和法律的规定，以透明、公平态度开展经营管理。2020 年本行继续实施“开泰诚实心灵项目”，旨在根据市场行为规范致力塑造公平服务客户和以诚实态度开展工作和经营的文化，使之成为可持续发展和培养企业文化的基础，并宣传以下工作方针：

- 负责任：了解规则和规定，并在公平向客户销售和服务原则下公平对待客户。
- 透明：向客户报告全面正确的信息，明确告知客户应该知悉的利益、限制、豁免、手续费、利率和权利以及为客户提供选择。
- 公平：公平对待各利益相关方、不利用权力和职责谋取私人利益，以及不设置销售条件。



本行组织“真人秀”项目，  
由本行高级管理人员承担起分行员工的角色，  
根据市场行为规范的公平客户服务原则向真实客户推销产品，  
并通过各种内部渠道进行沟通。

为使本行员工认识到在作业操作过程中遵循“负责任、透明、公平”工作方针的重要性，本行以视频与音频短片以及由高层管理人员传达信息等方式传播相关信息。2020 年，为按照“开泰诚实心灵项目”持续培养企业文化，本行组织了“真人秀”项目，由本行高级管理人员承担起分行员工的角色，根据市场行为规范的公平客户服务原则向真实客户推销产品，并通过各种内部渠道进行沟通。

此外，本行规定了以减少违反规章制度或有不正当行为的员工人数的方式来评估该项目的执行结果。



本行为员工制作的宣传材料，以促进员工行为规范。

## 增强内部监控机制和内部审计

本行认识到开泰银行金融集团以长期可持续发展和实现目标为目的开展业务经营的重要性，所以建立了旨在促进有效的公司治理、风险管理流程和内部监控机制等的管理结构；制定了各级员工的职责，以实现良好的公司治理；授权审计委员会负责风险管理、内部监控及合规。管理部门负责推动本行达成预定目标，制定了行为规范和有关政策，即员工行为规范、良好公司治理原则、良好内部监控的政策和方针、审计部接受信息和投诉的政策、防范以职权谋取非法利益的政策以及员工作业手册。

本行识别和评估风险，并规定内部监控为作业流程的一部分，制定适当的监控结构，实行分工负责以相互监控和监督。此外，本行规定跟踪和评估内部监控的效果，以确保内部监控制度能按设计全面和适当地实施，并能处理各个时期不断变化的风险。内部审计方面，成立了直接隶属于审计委员会的审计部，以独立、公正和透明地履行职责，评估风险管理、内部监控和公司治理的充足性和效率，确保业务经营的效率和成效，符合政府相关政策和法律规则的规定，防范和减少因贪污腐败和违法行为所造成的损失。审计部则负责将审查结果和建议向相关负责人通报，并进行跟踪以确保在合理时间内获得改进。若发现重大缺陷，将在适当时间内向本行董事会、审计委员会和 / 或高层管理人员报告。此外，本行还根据要求向有关政府机构呈交审查结果资料。内部稽核还考虑潜在风险，并采用了持续审计(Continuous Audit)、数据分析(Data Analytics) 和整合审计(Integrated Audit) 原则。此外，还不断提高员工在数字技术和金融创新方面的知识潜力，以与本行的战略和经营方向相符。

本行还重视市场行为和可能遭受经济影响的资产质量的管理，以及保护客户信息隐私，以维护客户对本行保护客户信息的信任。本行重视防范网络威胁和管理信息技术风险措施，以让客户放心、安全地使用服务。此外，本行还举行了“公司治理、风险管理与合规”(Governance, Risk Management and Compliance) 培训课程，以提高中级管理层的工作成效。至于作业人员，本行规定所有员工需通过电子学习(e-Learning) 系统学习内部监控操作课程。

## 反腐败

本行董事会制定防范以职权谋取非法利益的政策，以确保本行的全部业务经营和操作流程准确符合各部門的规章制度。公司治理委员会负责促进该政策的落实，敦促各级相关人士履行本行政策和操作流程、有关法律规定、经营管理准则和员工行为规范，并每年对其进行调整修订。

本行、开泰资产管理有限公司及开泰证券(大众)有限公司共同签署了由泰国董事机构促进协会、泰国商会、泰国国际商会、泰国上市公司协会、泰国银行公会、泰国资本市场机构协会及泰国工业联合会共同发起的“泰国民间部门共同抵制贪污腐败违法行为”联合声明，以推动反腐败工作更加广泛全面。2013年，本行、开泰基金管理有限公司及开泰证券(大众)有限公司获得泰国民间部门集体行动反对贪污腐败委员会的会员认证书。

此外，开泰银行还注重宣传防范以职权谋取非法利益的政策，以促进在机构内部和外部予以适当实施，并在本行网站上予以披露，以及不断通过机构内部的沟通渠道如公司治理期刊、内部电子网络系统及开泰电视台向董事、管理人员和员工沟通传达知识和信息。

为了表明坚决反对各种形式的贪污腐败、确保经营透明以及促进良好公司治理的愿望，本行制定了禁止收受礼品政策，要求本行和本行金融集团下属子公司切实执行。

此外，本行还不断支持和促进交易方开展无贪污的业务经营。2020 年，本行开展了以下活动：

- 传播本行的交易方行为规范，内容涵盖商业道德、人权和劳工权益、防范以职权谋取非法利益、职业安全和健康、环境，让交易方知悉并作为作业方针，以及鼓励交易方加入反腐网络。
- 向客户和交易方传播在所有节日禁止接受礼品的政策。
- 召开交易方研讨会以说明本行的采购政策和方针，促进交易方落实反腐政策和方针。
- 组织会议以提供有关员工行为规范和防范以职权谋取非法利益的知识，确保员工了解、知悉并严格遵守既定的方针。
- 设置多样化的受理信息、投诉或举报的渠道。

### 反洗钱、反恐融资和反大规模杀伤性武器扩散

开泰银行致力于成为具备被认可的金融交易安全系统和拥有预防被利用为洗钱、恐怖融资和大规模杀伤性武器扩散渠道的机制的银行。董事会批准了反洗钱、反恐融资和反大规模杀伤性武器扩散政策 (AML/CTPF)，反洗钱、反恐融资和反大规模杀伤性武器扩散实践，规定员工必须予以恪守和高层管理人员必须监管合规执行情况。

此外，本行还建立了反洗钱监控系统以检查和跟踪客户的可疑金融活动和行为，开办培训课程以为员工提供知识和增进了解，设置了制裁名单监测系统，以及按反洗钱办公室规定提供交易报告。



本行制作了在所有节日和任何场合禁止接受礼品的政策的宣传材料，  
以促进良好的公司治理和实施可持续发展银行原则。

## 反洗钱、反恐融资和反大规模杀伤性武器扩散措施



\* KYC: 了解您的客户 /CDD : 客户尽职调查

\*\* AML/CTPF: 反洗钱、反恐融资和反大规模杀伤性武器扩散

## 接收信息、受理投诉或线索

本行制定了接收信息和线索的政策 (Whistle-Blowing Policy)，规定设立接收信息或线索的渠道，处理有关信息或线索的流程，保护举报人权益的措施和对其信息进行保密，即只有获授权调查的负责人方能接触该信息，由审计委员会审查和下达指令并向董事会报告。对于利益相关方因其法律权利受侵犯而蒙受的损失，本行也制定了公平处理的措施。本行通过各种渠道向员工传达接收信息和线索的政策，让员工了解其重要性并意识到职责和操作方式，同时鼓励本行金融集团旗下公司设立报告信息或线索的渠道。

### 处理有关信息或线索的流程



举报人通过  
邮寄或电子邮件  
发送信息或线索。



独立单位审查、  
收集和核实事实，  
举报人的信息将被  
保密。



如果调查发现有  
不当或不适当  
的行为，将根据本  
行的规定给予纪  
律处分。

此外，本行还为利益相关方设立与本行沟通的渠道，如有疑问、投诉和建议，可通过如下方式联系本行：

## 联系本行的渠道

### 开泰银行（大众）有限公司

总行地址	: 泰国曼谷市叻武拉纳区叻武拉纳分区叻武拉纳路叻武拉纳 27/1 巷 1 号 邮政编码 10140
电子邮箱	: info@kasikornbank.com
电话	: +662-2220000
传真	: +662-4701144
开泰联系中心 (个人)	: +662-8888888 按 1 泰语, 按 2 英语, 按 877 日语, 按 878 华语, 按 879 缅甸语
开泰企业联系中心 (企业)	: +662-8888822 按 1 泰语, 按 2 英语, 按 3 华语, 按 4 日语

### 诉热线 (Complaint Hotline)

个人 : +662-8888888 按 9  
企业 : +662-8888822 按 9

### 司秘书总部投资者关系处

- **个人投资者与股东**  
电子邮箱 : Shareholder\_IR@kasikornbank.com  
电话 : +662-4706116  
传真 : +662-4702690
- **机构投资者与股东**  
电子邮箱 : IR@kasikornbank.com  
电话 : +662-4706900 至 1,  
+662-4702660 至 1  
传真 : +662-4702690

## 接收信息和线索的渠道

### 董事会

地址 : 公司秘书总部  
泰国曼谷市叻武拉纳区  
叻武拉纳分区叻武拉纳路  
叻武拉纳 27/1 巷 1 号  
邮政编码 10140



### 合规与稽核总部内部稽核部

电子邮箱 : InternalAudit@kasikornbank.com  
地址 : 内部稽核部主管  
泰国曼谷汇权区汇权分区  
拉差那披色路 252/40-41 号  
泰国 - 帕它叻大厦 32 层  
邮政编码 10310

## 风险管理



### 风险

在持续的经济中，本行认识到若没有适当的风险管理，本行的业务经营将遭受损害，且长期上可能对本行和金融机构体系的稳定性造成影响。

### 机会

有效的风险管理将有利于建立利益相关方的信心，带来商机和产生长期稳定增长的收益。

## 三道风险防线 (3 Lines of Defenses)

本行在从董事会直至作业人员的管理结构各层面的风险管理中采用了三道风险防线的方针，以确保本行的风险管理流程有负责单位进行有效监管、控制及检查。

## 风险管理流程

本行制定了涵盖风险识别、风险评估、风险跟踪与监控以及风险报告的风险管理流程，同时持续加以完善使之符合环境变化和国际标准。此外，本行还注重预警信号(Early Warning)，跟踪重要风险的总体状况和集中度，并定期审查风险管理系统的充分性和效率，审查后由相关委员会进行评估，评估结果显示本行的总体风险管理具合理性。

### 风险识别

识别风险类型、风险成因以及内部和外部相关因素，同时评估或预测本行正在面临的风险或未来可能发生的新风险。



### 风险评估

使用各种适当工具和方法对风险进行评估，其流程须在适当的时间范围内接受核查、批准和重审。

### 风险报告

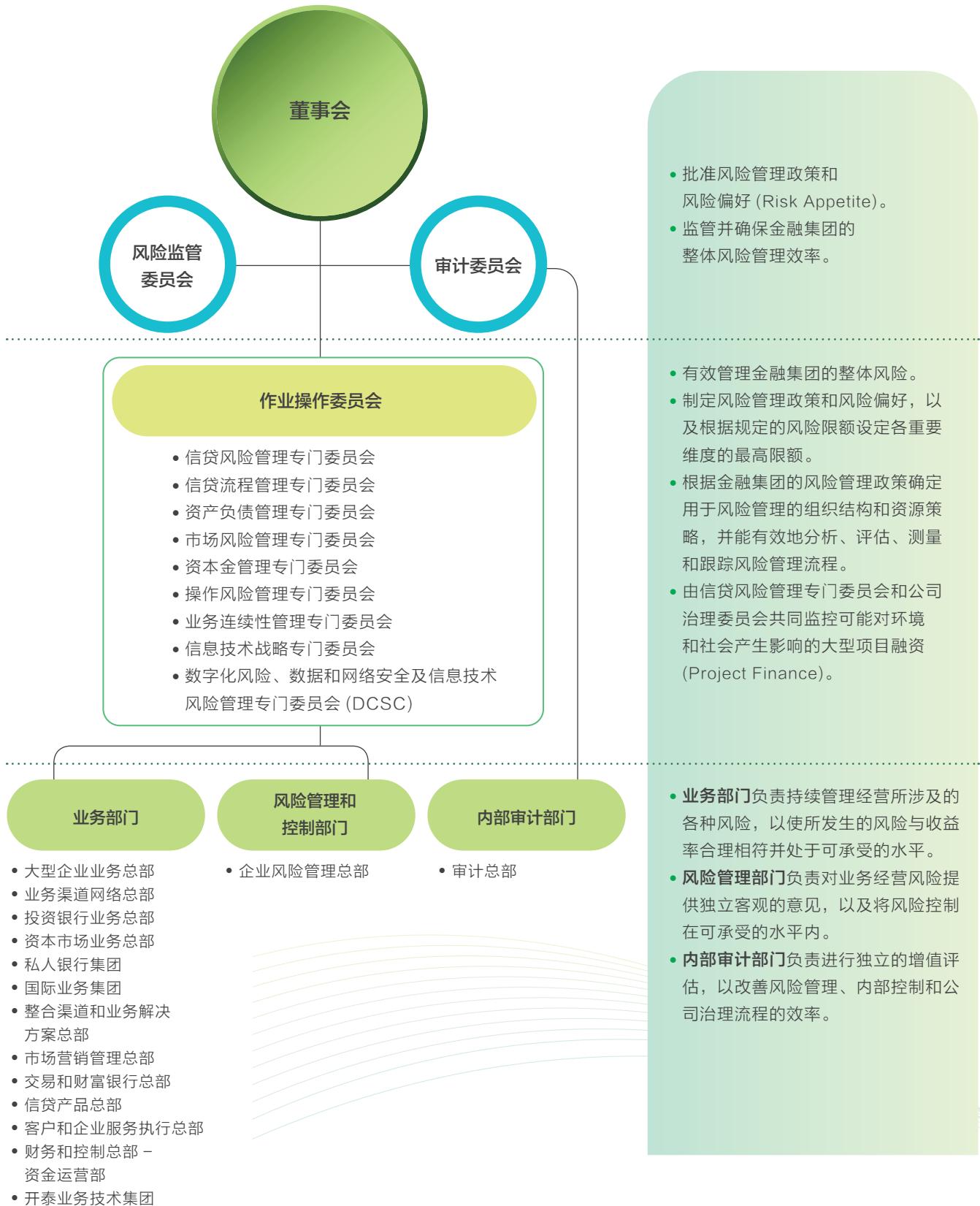
从多个角度全面、及时、充分地报告各种风险，以实现风险管理效率的最大化。



### 风险监控

持续定期跟踪和监控风险政策、风险相关工作规则以及风险限度的执行情况，使之符合经董事会批准的风险政策和风险水平。

## 风险管理结构



## 新冠肺炎疫情风险管理

本行认识到新冠肺炎疫情对客户和员工的生命和安全、本行业务和服务的连续性，以及客户、交易方或其他有关利益相关方的业务经营所造成的风险和影响，因此本行从疫情开始爆发时就持续积极主动地在防控、监测和应对方面管理风险，直到能够迅速和及时处理好疫情状况。截至目前，疫情尚未对本行的业务经营以及本行员工的生活质量和健康造成重大影响。

本行所实施的防控、监测和应对措施可总结如下：



## 防控新冠肺炎疫情蔓延的措施

- 为高风险员工提供防控感染装备，如口罩、酒精凝胶等。
- 按照卫生部和有关部门的指定方针公布良好的卫生措施准则，同时强调保持社交距离。
- 增加常接触区域的清洁消毒频率。
- 在所有主要大厦入口处安装热扫描仪，以监测所有管理人员和员工的体温，并限制进出大厦的通道以提高监测效率。
- 调整工作模式以减少病毒传播风险，如通过本行的信息技术系统支持居家工作，以及调整各种服务的潜力以适应工作量和客户服务的需要。
- 对需要进入本行主要大厦的外来人员制定了严格的筛选监测程序。
- 禁止员工前往高风险国家旅行。如有必要，必须向有关管理人员申请批准，并在疫情严重扩散时禁止本行各主要大厦之间的员工来往。

## 持续密切监测各种情况

- 设立负责跟踪疫情新闻和信息的单位，以评估对员工和本行的潜在影响，并持续报告高层管理人员。若情况在任何时候有恶化的趋势，将召开高层管理人员会议，以评估情况和及时就各种事项作出决策。
- 为员工提供疫情报告渠道，如电子邮箱、中央电话号码，以及使用呼叫树 (Call Tree) 程序，以迅速全面地传达高层管理人员的命令和各种重要事项。

## 发生事件时的应对措施

- 设立由高层管理人员和有关部门的代表组成的事件应对小组 (IRT)，负责密切跟踪本行内外部

情况，作出管理整体情况和行动的决定，以尽量减少潜在的影响，并通过采用通信技术确保有关各方迅速收到信息和命令。

- 设立专门小组，并制定了在发现有感染风险或确诊感染了新冠肺炎的客户或员工时应采取的措施，涵盖了员工、场所和内外部沟通的管理。
- 安排医务人员，以就制定安全措施提供密切咨询。
- 审议和重审流行病应急计划中定义的触发点 (Trigger Point)，以遵守政府的公告和命令，使管理层能迅速作出决定和主动积极地进行处置。

## 业务连续性计划

### (Business Continuity Plan: BCP)

各业务和支持部门评估局势和对其负责的产品、服务和业务的潜在影响，以做好应对事态恶化的准备，并根据可能发生的新冠肺炎疫情，审查和改进业务影响评估 (Business Impact Assessment) 和业务连续性计划，具体如下：

- 确定本行的关键业务交易和泰国银行规定在新冠肺炎疫情期间必须采取的额外措施，如帮助受新冠疫情影的客户的救济措施等。
- 减轻可能影响关键业务交易的员工的疫情传染风险，即将员工分到至少 2 栋大厦进行独立作业 (分站, Split Site)，如果任何一栋大厦被关闭或员工被隔离，另一栋将能继续运营或为客户提供重要交易服务。
- 调整工作形式和方法，以帮助无法按照原有程序办理业务的客户，将风险控制在可承受的水平内。
- 在工作大厦附近安排住宿或为关键员工准备班车服务，以应对政府可能限制大厦之间或跨府旅行的情况。

## 针对受新冠疫情影响的利益相关方的救济措施

利益相关方	救济措施
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>受疫情影响的客户可暂停偿还本金和仅支付利息，或推迟偿付贷款。</li> <li>向企业客户提供额外贷款额度</li> <li>为企业客户延长还款期</li> <li>调低贷款利息</li> <li>减少每月的分期还款额或降低最低还款率</li> </ul>
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>就新冠肺炎疫情对员工影响进行问卷调查</li> <li>制定疫情防控措施和减轻对员工及其家人的潜在影响，具体如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>提供酒精凝胶和各种防护装备，同时增加接触表面的清洁频率和采取充分的卫生措施，以保护员工不受感染。</li> <li>提供规定了偿还期的无息贷款，为员工及其家庭提供帮助。</li> <li>允许员工按规定期限推迟偿还现有的福利贷款。</li> </ul> </li> </ul>
<b>交易方</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行对通过了检测程序到现场工作的服务供应商员工采取与本行员工相同或相似的卫生措施。</li> <li>若交易方受影响，可采用缩短付款时间的流程。</li> <li>在分行因新冠肺炎疫情而关闭期间对服务合同进行评估，按具体情况酌情考虑付款，确保服务提供商的工作人员能正常恢复工作，或考虑支付部分款项，而不是停止支付，以使交易方能继续运营。</li> <li>为无法回国的交易方外籍员工提供帮助，如协调临时延期签证、安排住宿，或在原合同到期的情况下安排额外项目。</li> </ul>
<b>股东</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过多元化渠道，如本行网站、脸书 (Facebook)、连我官方账号(Line Official)、股东大会、季度运营管理研讨与分析报告等，沟通本行所采取的各种应对措施，以建立起股东的信心。</li> <li>提供听取股东意见的多元化渠道如电子邮件、电话等。</li> </ul>
<b>社会和社区</b> 	<p>本行为受影响的机构或各方提供以下帮助：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“体恤员工的企业主，善解人意的债权人”项目(详见实现普惠金融服务和提供金融知识中的内容)</li> <li>“留住中小企业员工的零利率贷款”项目(详见实现普惠金融服务和提供金融知识中的内容)</li> <li>“一线医务人员特殊津贴”项目(详见社会公益工作中的内容)</li> </ul>

## 企业风险文化的塑造与培养

本行重视企业风险文化的塑造，包括制定风险管理政策、可承受的风险水平、符合本行战略和业务经营的风险管理方针，并将之传达给员工。本行制定了明确和适当的风险监管和管理结构，由风险管理部门负责独立管理风险，而业务部门负责持续管理各种相关风险，以使所发生的风险与收益率相符并处于可承受的水平。

此外，本行还通过各种形式如沟通传播、培训和制定业绩指标培养员工的企业风险文化，同时为员工提供报告可疑事件的流程和渠道，包括审计部和本行指定的“吹哨人”渠道，以能及时寻找用于跟踪监视、防范或处理的方针。

2020 年本行继续向员工沟通传播“开泰诚实心灵项目”，目的是在市场行为规范（Market Conduct）下塑造市场行为和诚实廉洁的工作文化，使之成为可持续发展和培养各层次员工的企业风险文化的基础。为此，本行传播了以下工作方针：

- 负责任：了解规则和规定，并在公平向客户销售和服务原则下公平对待客户。
- 透明：向客户报告全面正确的信息，明确告知客户应该知悉的利益、限制、豁免、手续费、利率和权利，以及为客户提供选择。
- 公平：公平对待各利益相关方、不利用权力和职责谋取私人利益，以及不设置销售条件。

为了使本行员工意识到在业务操作过程中遵循“负责任、透明、公平”的工作方针的重要性，本行通过视频、音频以及由高层管理人员通过本行的开泰电视台、微软办公软件 365(O365) 以及针对特定目标群体的其他信息传播渠道等各种渠道传播相关信息，并对员工进行评估以测试其对上述工作方针的理解。

高层管理人员重视企业风险文化的塑造。本行的各个委员会和从总裁级到第一高级副总裁级的高层管理人员推动了各项工作并参与“开泰诚实心灵项目”活动，以便有效地执行塑造企业风险文化的各项工作，并与各级员工沟通，使之了解和认识企业风险文化的重要性。在员工在本行工作期间持续培养员工的企业风险文化。自员工开始在本行工作起直到员工的整个工作期间，通过沟通传播和培训流程以及制定业绩指标并进行业绩评估来有效地培养员工的市场行为文化，并推动员工展现本行期望的行为。

本行制定了风险管理政策并推动行为风险管理政策实施，包括不符合规则、规定和行为规范的操作风险，以使行为风险管理落实至本行所有流程，将之列为塑造企业风险文化的一部分。本行制定了员工报告损失事件的方针和流程，以便本行能够及时予以处理。此外，本行还为员工提供了电子邮件、信函和电话等接收信息和投诉渠道（Whistle Blowing），以便员工向本行报告存在内部欺诈风险的事件。

信贷作业操作方面，本行制定了在各部门之间建立制衡的信贷管理结构、信贷政策和流程、良好和不良信贷行为的明确方针以及本行沟通传播信息渠道，并安排了信贷作业知识培训和复习，以确保信贷作业人员拥有更新的业务知识和理解。此外，本行还制定了事件跟踪和报告流程，并将其提交给信贷作业检视工作组，以予以妥善处理并将之用于改进信贷政策和流程，同时提出对不遵循准则行为的处理方针，以不断增强良好的信贷作业纪律和文化。

## 金融创新和服务



### 风险

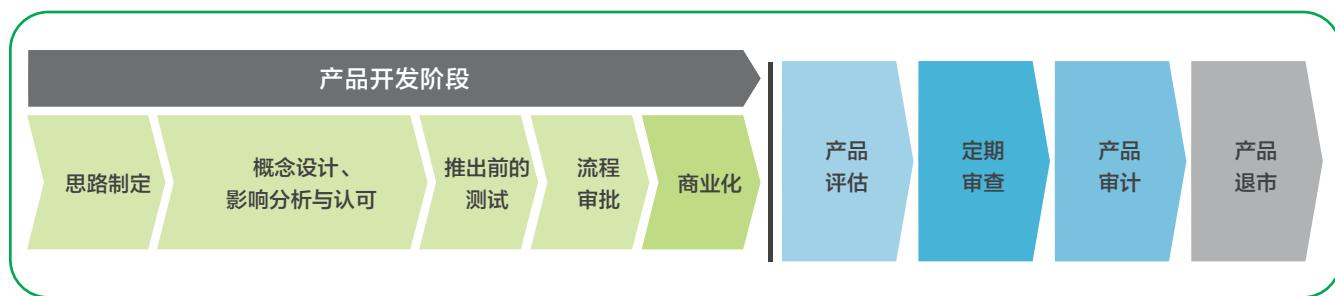
当前消费者行为和商业竞争变化迅速。如果本行不了解客户的需求，将无法创造出满足客户需求的金融产品和服务，也就无法保持竞争力，最终将影响本行的财务状况和业务经营。

### 机会

如果本行了解客户行为并能够预测客户需求，将有助于提高本行开发产品和服务以满足客户需求和增强竞争力的机会，从而为本行带来商机和长期业绩增长。

## 金融创新开发流程

### 产品经理框架 在整个产品生命周期内的产品经理框架



本行制定了产品或服务管理框架和产品管理程序以用作产品管理方针，涵盖了整个产品生命周期中的各项重要议题，从产品思路制定、业务可行性分析、产品推出后的评估 / 审查 / 检查到产品退市，以及遵守有关政府机构的规定。本行在平衡三道风险防线 (3 Lines of Defense) 的治理结构和在有关各方的大力协作下，注重响应各重要利益相关方的需求，并确保金融产品的开发和改进高效快速且满足客户需求，同时符合泰国银行等政府机构的重要监管要求，并将重要风险控制在可承受的风险偏好范围内。

本行秉持注重为每位客户的生活和业务赋能的开泰战略 (K-Strategy)，在开发金融产品和服务的过程中，通过与客户和企业客户关系经理举行客户深度聆听活动或研习会，了解客户的痛点和需求，以分析和开发产品设计，满足客户的需求。

## 公平服务客户

本行董事会公布了市场行为规范政策 (Market Conduct Policy)，并授权操作风险管理专门委员会至少每年对其进行重新审议一次，将之作为制定本行各类产品销售和服务流程以及为满足客户期望的系统化管理的方针和框架，同时将其列为操作风险管理工作的一部分。本行致力于建立公平服务客户和以诚实态度开展工作和经营的文化，并向员工宣传以下工作方针：



本行的目标是在按照上述市场行为规范的原则下提升客户体验，使客户能迅速获得符合其需求的服务，以及持续做好准备以应对新的或变化的规则。

## 创新金融产品和服务

### 手机银行应用程序和网络银行

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>开泰增值 (K PLUS) 手机银行应用程序</b>	<p>本行持续改进开泰增值 (K PLUS) 手机应用程序以满足客户各方面的需求，同时开发了开放平台的技术基础设施，使其便于与其他业务合作伙伴的平台连接，并推动将本行的平台融入客户的日常生活中。</p> <p>2020 年开泰增值手机应用程序推出了新服务，包括开泰非信用卡和开泰快捷现金卡的无卡取款服务、以依托连我 (LINE) 的坤通 (KhunThong) 程序和分享到开泰增值 (Share to K PLUS) 的方式提供代收代付服务，以及财富增值 (Wealth PLUS) 自动投资组合管理服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量 145.16 亿笔，比 2019 年增长 71%</li> <li>交易总额 13.9 万亿泰铢，比 2019 年增长 22%</li> <li>开泰增值应用程序用户数量达 1,440 万户，比 2019 年增长 19%</li> </ul>
<b>开泰增值商户 (K PLUS SHOP) 的手机银行应用程序</b>	通过扫描符合泰国二维码支付标准、即时支付 (PromptPay)、VISA、万事达 (Mastercard)、中国银联、支付宝和微信支付的二维码，支付货款和服务费的服务，以满足中国游客的需求。此外，该程序还支持具有 PCI SPoC 国际卡数据安全标准的 mPOS ( 行动收单机 ) 卡的受理设备。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 5,340 万笔</li> <li>交易总额超过 700 亿泰铢</li> <li>提供服务的商户数量约 184 万家</li> </ul>
<b>开泰增值中小企业 (K PLUS SME) 的手机 银行应用程序</b>	可帮助中小企业灵活管理业务的手机银行服务，中小企业可轻松、方便和迅速地查询账户交易记录、分类账户、管理支票、生成贷款报告、转账和缴费。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 2.92 亿笔</li> <li>交易总额超过 0.78 万亿泰铢</li> <li>用户数量 63 万家</li> </ul>
<b>通过开泰网络银行 (K-Cyber) 的网络金融 交易服务</b>	通过开泰网络银行 (K-Cyber) 提供汇款、充值和支付的一站式服务，为网站开发的技术使客户可放心地在安全稳定的系统上进行交易。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 5,200 万笔 ( 仅限金融交易 )</li> <li>交易总额超过 0.75 万亿泰铢</li> <li>用户数量 220 万户</li> </ul>

## 2020年开泰增值 应用程序的新服务实例



- 开泰信用卡和开泰快捷现金卡的智能分期支付 (Smart Pay) 服务和智能现金透支 (Smart Cash) 服务



- 开泰贷款支付服务



- 财富增值 (Wealth PLUS) 的自动投资组合管理服务



- 开泰非信用卡和开泰快捷现金卡的无卡取款服务



- 增加 6 种外币的国际汇款服务，覆盖了全球 30 个国家的 12 种外币



- 联通合作伙伴的应用程序以应用程序切换方式 (Switch App) 提供充值和付款服务



- 以依托连我 (LINE) 的坤通 (KhunThong) 程序和分享到开泰增值 (Share to K PLUS) 的方式提供代收代付服务



รับเงินง่าย ด้วย QR

ได้ทุกรายการ ที่ลูกค้าสนใจและร้านของตนนี่  
สะดวกการร้านค้า ง่ายไม่ต้องเดินทาง

K PLUS shop K+

### 开泰增值商户 (K PLUS SHOP)

- 生成收款二维码
- 支持通过扫描即时支付 (PromptPay) / VISA / 万事达 (Mastercard) / 中国银联的二维码进行付款
- 支持通过行动收单机 (Mobile Point of Sale) 的刷卡付款

满足商户对多种支付渠道的需求：

- 通过开泰增值商户 (K PLUS SHOP) 应用程序使用服务
- 通过刷卡器使用服务
- 通过连接二维码应用程序接口 (QR API) 使用服务

## 基于区块链平台的电子保函服务

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>通过区块链为政府采购提供开泰电子保函服务 (Ke-LG via e-GP)</b>	<p>本行通过区块链系统 (e-GP on Blockchain) 为政府采购提供电子保函服务。目前本行与中央审计厅通过 BCI (泰国) 有限公司的区块链平台将系统连接起来，为全球首次使用区块链技术用于提供电子保函服务，可通过政府电子采购 (e-GP) 系统快速出具电子保函和提交中央审计厅，并可在 10 分钟内知悉结果。</p> <p>此外，本行与 BCI (泰国) 有限公司还将区块链系统与作为保函接收方连接起来，涵盖了汽车、水泥、建材、能源、电信等多个行业的领先公司以及地方电力局等国有企业，以能更广泛地提供电子保函服务，以及符合国际标准方系统和数据安全。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用区块链系统出具和续展保函的客户数量为 4,310 户</li> </ul>
<b>通过区块链提供银行询证函服务 (Bank Confirmation)</b>	泰国银行、泰国证券交易委员会办公室、国王陛下御赞助会计师协会、审计办公室和商业银行与 BCI (泰国) 有限公司共同将区块链技术应用延伸至通过区块链系统提供银行询证函服务，以减少向银行申请银行询证函的障碍和流程。	

### 使用区块链技术的益处

#### 银行

- 降低文件管理和数据维护的成本，减少文件丢失的问题。
- 减少系统和数据安全下的工作流程。

#### 客户

- 便利，减少交易办理时间和流程。
- 减少差旅费用。
- 有助于防范伪造保函的行为。



本行与中央审计厅通过 BCI (泰国) 有限公司的区块链平台将系统相连接，  
为全球首次使用区块链技术提供电子保函服务。

## 发展金融产品和服务

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>使用面部识别 (Face Recognition) 技术帮助验证客户身份</b>	本行使用面部识别技术对在分行开立账户的客户进行身份验证，以提高客户身份验证的安全标准和准确性，打造数字时代的新安全标准，有助于减少身份被盗用的风险。此外，本行还做好了将各银行的信息连接在一起的准备，使客户能更便利地通过电子渠道办理交易如跨行申请信贷和开立新账户，并使用国家数字身份验证 (National Digital ID) 作为中介平台，以确保数据传输符合规章制度。本行计划与政府部门的系统相连接，使在政府机构使用服务的客户能通过面部识别技术进行身份验证。	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用面部识别系统开立账户的客户数量为 240 万个账户</li> </ul>
<b>电子捐款 (e-Donation) 系统服务</b>	为客户提供向符合税务局标准的寺庙、医院、院校和其他公益慈善组织等受捐机构的电子捐款服务。捐款人可通过参与项目的手机银行服务进行捐款，并可以抵扣应税收入而无需提交捐款凭证。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总额超过 6,000 万泰铢</li> <li>使用服务的受捐机构达 286 家</li> </ul>
<b>提供电子税务发票 (e-Tax Invoice) 服务</b>	本行为商户出具电子税务发票并电邮给商户，同时本行通过电子渠道向税务局缴纳税款，以减少打印税务发票的纸张，使商户可通过电邮便捷地接收税务发票并可立即用于报税。	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用电子税务发票服务的商户数量超过 133,700 家</li> </ul>
<b>按税务局标准提供 出具和发送电子税务 发票 (e-Tax Invoice) 和电子收据 (e-Tax Receipt) 的服务</b>	本行与泰国电子交易发展署 (ETDA) 和税务局合作开发泰国支付系统，以全面支持电子支付业务，特别是开发了按税务局标准出具和发送电子税务发票 (e-Tax Invoice) 和电子收据 (e-Tax Receipt) 的服务系统。	
<b>开泰开放性应用程序接口 (KBank Open API)</b>	通过本行应用程序接口门户 (API Portal) 以自助形式提供金融产品，让对本行产品感兴趣的客户有机会选用和测试适合其业务或客户需求的产品，也可以创造新产品以更好地满足客户需求，包括二维码支付、查询单据明细、在线支付账单和共享数据等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供服务的产品数量为 7 个。</li> </ul>

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>通过开泰自动柜员机和自动存款机的身份验证服务 (e-KYC via self-service machine)</b>	本行通过覆盖全国各府治的约 4,800 台开泰自动柜员机和自动存款机提供身份验证服务 (e-KYC) 服务, 以为需开立账户的客户提供便利, 而无需在营业时间亲临分行办理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 576,000 笔</li> </ul>
<b>自动外币兑换机</b>	本行扩展自动外币兑换机服务渠道, 将安装在素旺纳普机场、廊曼机场和曼谷皇权大京都大厦 (King Power Mahanakhon) 的自动外币兑换机数量增至 9 台, 作为本行此前暂停了分行和外币兑换处的外币兑换服务后的应对新冠肺炎疫情的替代服务渠道。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 25,000 笔</li> <li>交易总额超过 2.06 亿泰铢</li> <li>用户数量约 17,300 人</li> </ul>
<b>跨行缴付账单服务 (Cross-Bank Bill Payment)</b>	跨行缴付账单服务使用即时支付 (PromptPay) 的基础设施为企业客户提供接受跨行缴付账单的渠道, 并简化了与各银行进行账单结算的流程, 为客户提供更多便利的缴付账单渠道。此外, 本行还增加了请求付款 (Request to Pay) 服务, 使企业客户可向买方发送请求付款的短信。	<ul style="list-style-type: none"> <li>登记使用跨行缴付账单服务的企业为 675 家 (基于企业纳税识别号)</li> </ul>
<b>开泰联通电子保函 (K CONNECT-LG) 服务</b>	是基于网络应用程序的保函服务。客户可申请出具、续展和修改保函, 以及查询保函额度余额和总额度、打印收据和各类保函的明细报告。客户可以全天 24 小时使用该服务, 在开泰联通程序上使用电子保函出具服务的客户可以在当日收到保函, 比在分行使用该服务更方便快捷。	<ul style="list-style-type: none"> <li>申请使用开泰联通电子保函服务的客户数量比 2019 年增长 36%。</li> </ul>



本行通过开泰自动柜员机和自动存款机提供身份验证服务 (e-KYC)。



本行扩展服务渠道, 将安装在素旺纳普机场、廊曼机场和曼谷皇权大京都大厦 (King Power Mahanakhon) 的自动外币兑换机数量增至 9 台, 以为客户提供便利。

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>用于政府采购的开泰电子保函 (K e-LG via e-GP) 出具服务</b>	是本行为政府采购项目提供的电子保函出具服务，以作为投标后履行合约或各种义务的担保，具备函信额度的客户可通过中央审计厅的电子系统申请和使用保函出具服务。	• 政府电子采购的开泰电子保函出具量占保函出具总量的 22%
<b>开泰联通供应链循环贷款 (K CONNECT-Supply Chain) 服务</b>	为开泰联通供应链系统通过电子渠道提供循环贷款，并可在线提示发票、提取贷款和向交易方付款的服务。客户可以转账至收款人和借款人在开泰银行和其他银行开立的账户，还可以通过电子渠道偿付贷款。该服务特性可以为包括买方和供应商在内的客户提供全方位的电子交易服务。	• 使用开泰联通供应链循环贷款服务的客户数量达 4,146 家
<b>通过连我 (LINE) 应用程序上的坤通 (KhunThong) 社交聊天机器人提供金融服务</b>	本行推出了连我 (LINE) 应用程序上擅长收款的财务主管 – 坤通 (KhunThong) 社交聊天机器人，提供可满足新生代生活方式的金融服务如代收款、付款以及使用光学字符识别 (Optical Character Recognition: OCR) 技术扫描收据信息进行拼单金额分担。此外，本行还推出了帮助用户在群中收取群组成员须分担支付的月费如奈飞 (Netflix) 服务费等，以及能够分拆多张账单 (Multiple Bills) 金额的新功能。	• 每月使用服务的用户数为 81,000 人 • 会员数量达 68 万人
<b>开泰手机银行的 MAKE (MAKE by KBank) 应用程序</b>	本行为通过技术连接生活方方面面的新生代客户设计和推出了开泰手机银行的 MAKE 应用程序，包括 3 个主要功能即通过蓝牙转账 (Pop Pay)、在聊天中显示交易记录 (Chat Banking) 和根据使用目的对电子钱包进行分类而无需开立多个账户 (Cloud Pocket)。	• 开泰手机银行的 MAKE 应用程序于 2020 年第四季度开通服务
<b>新型订餐平台 – 食得是福 (Eatable)</b>	开泰业务技术集团 (KBTG) 推出新型订餐平台 – 食得是福 (Eatable)，以满足新常态下消费者的非接触式订餐和付款需求，可支持堂食 (Dine-in)、外卖 (Dine-out) 和送餐上门 (Delivery) 服务，商家可即时管理后台系统。	• 食得是福于 2020 年第三季度开通服务

## 借记卡

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>快捷现金卡 (Xpress Cash)</b>	持卡人可全天 24 小时获得便捷的现金服务，通过开泰增值手机应用程序转账无次数限制，无需银行卡和免费。此外，客户可以在全国参与的商户选择 3-36 个月的分期付款以增加资金流动性，并可在全国参与的商户刷卡购买商品和服务。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快捷现金卡的消费笔数超过 70,000 笔</li> <li>• 快捷现金卡的消费额超过 2.2 亿泰铢</li> </ul>
<b>开发连我 BK (LINE BK) 借记卡</b>	本行与合作伙伴的合资企业 – 连我有限公司 (LINE Corporation Ltd.) 首次在连我 (LINE) 应用程序上推出银行服务：开发连我 BK 借记卡，分为 3 种类型即连我 BK 在线借记卡、连我 BK 借记卡和带有信用额度的连我 BK 借记卡。每次在线消费都能获得 0.5% 的现金返还。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易总量超过 42,500 笔</li> <li>• 连我 BK 借记卡消费总额超过 2,220 万泰铢</li> <li>• 各类连我 BK 借记卡总量为 486,300 张</li> </ul>

## 健康保险

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>新冠肺炎人寿保险 (COVID-19 life insurance)</b>	可减轻新冠肺炎疫情可能引起的担忧、负担和损失，以可承担价格面向广泛民众，提供多种保障，包括身故、检测确认感染和治疗。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保险单数量超过 245,000 份</li> <li>• 保险费总额约 1.9 亿泰铢</li> </ul>



本行推出新冠肺炎人寿保险，以减轻新冠肺炎疫情可能引起的担忧、负担和损失。



本行推出“乐享健康”人寿健康保险，以为需要更高保障的客户提供更多选择。



本行推出“登革热无忧”保险，以减轻家长和关注登革热传播的民众的担忧。

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>“乐享健康” (Delight Health) 人寿健康保险</b>	为中等收入客户如公司员工或已购买保险但需要更高保障的客户或企业主或无医疗福利的自雇人士提供更多选择 ( 医疗费额度为 500 万泰铢 ) , 且保险费合理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保险单数量超过 4,100 份</li> <li>• 保险费总额约 1.4 亿泰铢</li> </ul>
<b>“登革热无忧” 保险 (‘Sick but Safe’ dengue fever insurance)</b>	可满足家长和关注登革热传播的民众的需求, 尤其是面临高风险的儿童群体。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保险单数量超过 6,000 份</li> <li>• 保险费总额约 100 万泰铢</li> </ul>

## 与合作伙伴的合作

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>国外汇款实时入账服务</b>	<p>本行与新加坡星展银行 (DBS Bank) 合作, 推出从新加坡汇款经由开泰银行实时入账的服务, 汇款人可从新加坡、欧洲、美洲和亚洲其他国家向泰国 21 家银行的各类账号发送汇款实时入账的指令, 为泰国商业银行首次让外国汇款人可在汇款前查询泰国境内的入账账户状态, 并可获知确切的手续费和汇率, 且收款人也能全额收到每笔汇款最高可达 150 万泰铢的汇款, 为收付款双方提供更多便利。</p> <p>本行与欧洲、美洲和亚洲多个国家的合作伙伴开展了相同方式的合作。2020 年本行在老挝和柬埔寨的分支机构开通了这项服务, 本行在这两国的客户可汇款至泰国境内的收款人账户, 收款人可实时全额收到汇款。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易总额超过 280 万泰铢</li> </ul>
<b>开泰增值 (K PLUS) 手机应用程序提供 全额汇款至国外服务</b>	<p>2019 年本行与新加坡领先的跨境汇款服务提供商 NIUM 合作, 通过应用程序编程接口 (API) 开发国际汇款技术, 使客户可在短时间内以更低的费用向国外全额汇款, 每笔交易最高额可达 150 万泰铢, 无需使用任何文件, 仅需通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用程序汇款。</p> <p>目前本行将汇款货币从 6 种增至 12 种, 包括美元、新加坡元、澳元、港元、英镑、欧元、菲律宾比索、印度卢比、印度尼西亚卢比、越南盾、韩元和马来西亚林吉特, 覆盖 30 个目的地国家。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易总量 47,000 笔</li> </ul>

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>金融投资 (FinVest) 应用程序</b>	<p>金融投资应用程序是由开泰银行、在新加坡提供基于应用程序的投资服务的平安集团 (Ping An Group) 旗下的陆国际 (新加坡) 公司 (Lu International)，以及泰国首家提供机器人咨询服务的共同基金经纪公司和 Odini 投资应用程序所有者 – Robowealth 共同基金经纪证券有限公司 (Robowealth Mutual Fund Brokerage Securities) 合作推出的应用程序。客户无需开泰银行账户便可开户投资，并可通过此应用程序买卖除开泰基金管理有限公司现有共同基金以外的共同基金。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融投资 (FinVest) 于 2020 年第四季度开通服务</li> </ul>
<b>Dolfin 钱包 (Dolfin Wallet) 应用程序</b>	<p>为由尚泰集团 (Central Group) 和中国电商巨头京东 (JD.com) 合资成立的尚泰京东金融科技有限公司 (Central JD Fintech Holding Company Limited) 所提供的服务。2020 年本行进一步扩大其服务范围，包括作为受理支付货款与服务费的在线银行代理、提供支付网关服务以及提供联合品牌下的数字个人信贷服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>下载 Dolfin 钱包应用程序的用户数量为 220 万户</li> <li>使用 Dolfin 钱包应用程序的活跃用户为 100 万户</li> </ul>
<b>CBH PLUS 手机应用程序</b>	<p>本行改进了 CBH PLUS 手机应用程序，可通过该手机应用程序在前往医院前直接向国家健康保障办公室查询医疗福利，到达医院后立即申领治疗排号，在治疗排号临近时发出提醒信息，以及支付医疗费。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>下载 CBH PLUS 手机应用程序的用户数量超过 41,000 人</li> </ul>



本行推出金融投资 (FinVest) 应用程序，使客户无需开泰银行账户便可开户投资，并可买卖除开泰基金管理有限公司现有共同基金以外的共同基金。

产品 / 服务	金融创新详细	业绩
<b>在虾皮 (Shopee) 和来赞达 (Lazada) 平台上提供在线商业贷款服务</b>	本行与东南亚领先电商平台—虾皮 (Shopee) 和来赞达 (Lazada) 合作，将快捷贷款服务嵌入合作伙伴的平台，为电商提供便捷的贷款服务，不需提供文件和担保品便可轻松申请低息贷款。	
<b>由开泰银行提供支持的 GrabPay 钱包服务 (GrabPay Wallet Powered by KBank)</b>	本行与 Grab 合作开发由开泰银行提供支持的 GrabPay 钱包 (GrabPay Wallet Powered by KBank)，通过开泰增值 (K PLUS) 应用程序提供申请使用 GrabPay 钱包和充值服务，而无需切换应用程序，可以更加快捷便利地支付 Grab 服务费、手机充值以及通过扫描商户二维码付款，并根据政府政策应对无现金社会。	<ul style="list-style-type: none"> <li>用户数量超过 140 万人</li> </ul>
<b>YouTrip 应用程序和 YouTrip 卡</b>	本行与新加坡领先的多币种旅行钱包 (Multi-Currency Travel Wallet) 服务提供商合作推出电子钱包服务。客户可以通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用程序为电子钱包充值以使用 YouTrip 应用程序和 YouTrip 卡，并可通过 YouTrip 应用程序预先兑换 10 种外币，包括支持 YouTrip 卡通过刷卡器消费、可以在全球范围进行网购以及在境外自动柜员机上取现。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易总量超过 39 万笔</li> <li>YouTrip 卡消费额超过 6.34 亿泰铢</li> <li>外币兑换交易量 450 万笔</li> <li>外币兑换交易额 67 亿泰铢</li> <li>用户数量超过 83,400 人</li> </ul>



本行与虾皮 (Shopee) 和来赞达 (Lazada) 合作将快捷贷款服务嵌入合作伙伴的平台。



本行与 Grab 合作开发由开泰银行提供支持的 GrabPay 钱包 (GrabPay Wallet Powered by KBank)。

## 通过灯塔风险投资有限公司 (Beacon Venture Capital Co., Ltd.) 与合作伙伴开展数字合作 (Digital Partnership)

本行实施了与业务伙伴合作建立金融生态系统和使用先进技术的策略，以成为亚洲地区的领先金融服务提供商。2020 年，本行通过旗下风险投资公司—灯塔风险投资有限公司 (Beacon Venture Capital Co., Ltd.) 与多家国内外企业合资，合作开发新的金融技术，通过合作伙伴的平台使本行客户可以最方便地获得金融产品和服务，以满足客户需求和为其创造长期可持续的收益。

**2020 年  
本行与合作伙伴的合作  
灯塔风险投资有限公司  
(Beacon Venture Capital Co., Ltd.)**



### 国内企业

#### Digio ( 泰国 ) 有限公司 (Digio (Thailand) Co., Ltd.)

- 本行以合资形式投资于为泰国和国外银行和领先公司开发支付技术解决方案的泰国初创企业。

#### Horganice 有限公司 (Horganice Co., Ltd.) \*

- 本行以合资形式投资于为泰国宿舍经营商开发宿舍管理平台的泰国初创企业。

#### Event Pop 控股有限公司 \*

(Event Pop Holding Pte. Ltd.)

- 本行以合资形式投资于开发各种线上和线下活动的票务管理系统的泰国初创企业。

#### Robowealth 证券经纪有限公司

(Robowealth Security Brokerage Co., Ltd.)

- 本行以合资形式投资于为散户投资者开发自动基金选择系统的泰国初创企业。

### 外国企业

#### Citigo 软件 (Citigo Software)

- 本行以合资形式投资于为越南的中小企业提供销售点 (Point of Sale: POS) 支付系统的软件即服务 (Service-as-a-Service) 公司。

#### 薪太软 ( 上海 ) 科技发展有限公司 (Xintairuan (Shanghai) Technology Development Co., Ltd.)

- 本行以合资形式投资于提供包括薪酬支付、人力资源招聘和经营效率提升在内的人力资源管理服务的中国初创企业。

#### Aspire 金融科技控股公司 (Aspire Financial Technologies Holding, Inc.) \*

- 本行以合资形式投资于为中小企业提供替代信贷服务的美国初创企业。

\* 本行自 2019 年起投资于该公司

## 客户满意度评估

### 净推荐值 (Net Promoter Score: NPS)

- 本行的整体评估：净推荐值达 35 分，为泰国银行业的最高值，达到了本行的目标。
- 数字银行领导力评估（手机银行渠道的净推荐值）：67 分，处于泰国银行业净推荐值最高组别。

### 客户满意度评分 (Customer Satisfaction)

- 根据调查问卷的反馈 (End Call Survey)，开泰联系中心 (K-Contact Center) 的客户满意度总得分为 96.90 分。

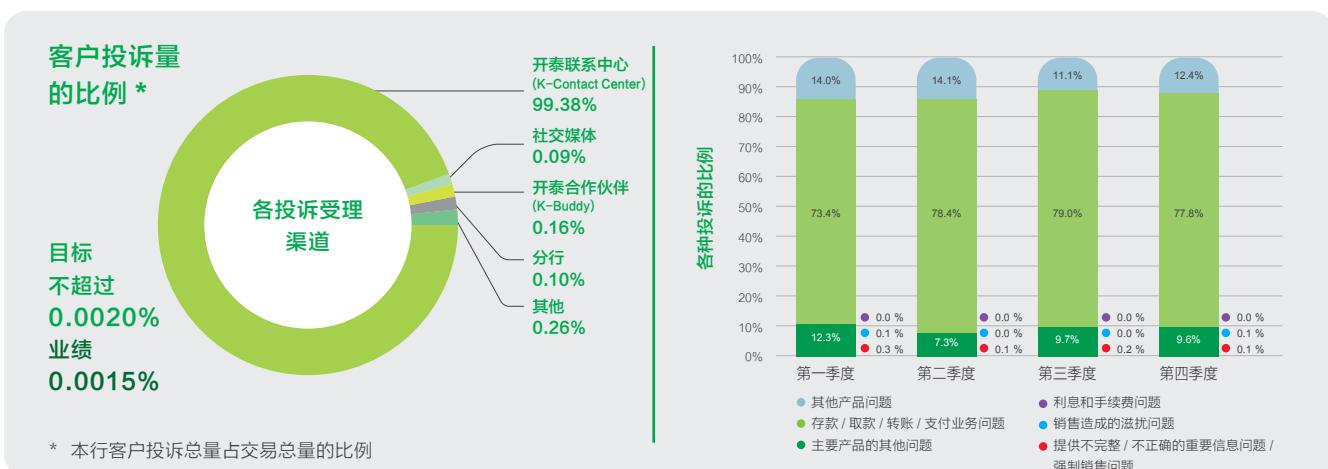
## 客户投诉管理

本行致力于迅速有效地处理问题，并注重考虑客户的需求，因此建立了通过投诉解决中心系统地管理投诉和赔偿客户损失的机制。此外，本行还建立客户事故管理部门，密切监控本行的服务情况，同时通过社会聆听工具收集社交媒体上的信息，使本行能知悉客户的问题或需求，能迅速处理问题和提供帮助，并能有效地控制和防止问题对客户造成广泛的影响。

本行高度重视服务质量，因而制定了处理投诉的服务水平协议 (Service Level Agreement: SLA)\*，并设立检查和控制单位，以确保本行能按照既定目标为客户提供服务且无长期未处理的投诉。2020 年，本行能按照业务标准解决问题和为客户提供解决方案，客户投诉量占交易量的比例好于目标。

本行的目标是持续改善服务质量以提升客户体验，通过收集客户问题数据分析原因，并将之用于改进相关流程和产品，使本行的服务能更好地满足客户需求，以及能随业务持续增长减少投诉量的增加。

### 2020 年本行的客户投诉信息



\* 可登录以下网站浏览金融服务问题解决报告和服务水平协议 (Service Level Agreement: SLA) 的详细内容：

<https://www.kasikornbank.com/th/announcement/Pages/Solving-financial-service.aspx>

## 按环境、社会和公司治理原则的负责任授信和投资， 以及按气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的框架进行报告



### 风险

如果本行在评审贷款时没有考虑到环境、社会和公司治理 (ESG) 因素，可能导致本行批准的项目对环境和社会造成影响，给客户和本行带来形象风险，最终导致金融风险。

### 机会

如果本行在评审贷款时将环境、社会和公司治理 (ESG) 风险作为考虑标准，将有助于减轻本行的信贷组合管理风险，并有助于通过与环境相关的金融创新为本行创造各种新商机，增加拓展新客户的机会，为本行未来创造新的收入基础。

金融机构就像支持或防范企业的业务经营可能造成环境和社会影响的源头的组成部分，并在促进泰国向低碳经济 (Low-Carbon Economy) 转型中发挥着重要作用，以为社会创造积极影响并减少其可能造成的负面影响，并使银行有机会开发出有助于创造收入和建立可信度的金融创新产品，所以在评审零售客户、企业客户、资产管理业务和私人银行业务 (Private Banking) 的信贷和投资申请时非常有必要了解其如何管理环境和社会影响。本行在进行信贷评审时，自了解您的客户 (Know Your Customer : KYC) 和客户尽职调查 (Customer Due Diligence : CDD) 的业务流程起便将环境、社会和公司治理风险作为考虑的因素之一，涵盖了客户特性 (Customer Characters)、有利于经济体系的借款目的、收入来源及持续性、与客户的收入、债务负担和费用相符的偿债能力，尤其是对于零售客户，需防止过度负债和使客户能适当地生活和符合相关的政府规则。同时，还对客户信息进行验证 (Validation Process)，以确保本行为客户提供的信贷额度适当且并未对经济、社会和环境造成不利影响。此外，本行还规定在信贷审批后 (Post Approval) 跟踪客户支用信贷额度的情况，确保客户根据其通知本行的目的支用信贷额度和按期付款，同时跟踪经济事件和自然灾害对客户及其偿债能力造成的影响，并制定为受影响客户提供援助的方针。

本行注重环境和社会影响管理的重要性，为此制定了负责任的授信和投资政策，从包括管理层面和交易层面在内的管理结构将符合国际实践规则的环境、社会和公司治理 (ESG) 因素列入贷款和投资评审政策中。此外，本行确定了不提供支持的信贷排除清单 (Exclusion List)，制定了特定行业的信贷评审操作方针 (Sector-Specific Guideline)，并制定了适合高风险客户群的风险管理措施，以确保本行提供支持的所有项目能有效管理环境和社会影响，并防范可能对本行的形象和业务经营造成影响的风险，同时还有助于促进业务经营稳健增长和为各利益相关方创造长期可持续收益。

此外，本行成为了联合国环境署金融倡议 (UNEP FI) 的负责任银行原则的签署方和成为“气候相关财务信息披露工作组”(TCFD Supporter) 的正式支持方，促使本行在长期上将按国际标准进行运营，制定符合联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals: SDGs) 和巴黎气候变化大会达成的《巴黎协定》的策略，以及改进信息披露方式以与国际准则相符。

## 根据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的框架进行报告

本行根据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD)\* 的框架编制了涵盖以下四个方面的报告：



### 治理

与气候有关的风险和机遇的公司治理。

### 战略

与气候有关的风险和机遇对业务战略和财务计划的影响。

### 风险管理

机构用于识别、评估和管理气候相关风险的流程。

### 指标和目标

评估和管理气候相关风险和机遇的指标和目标。

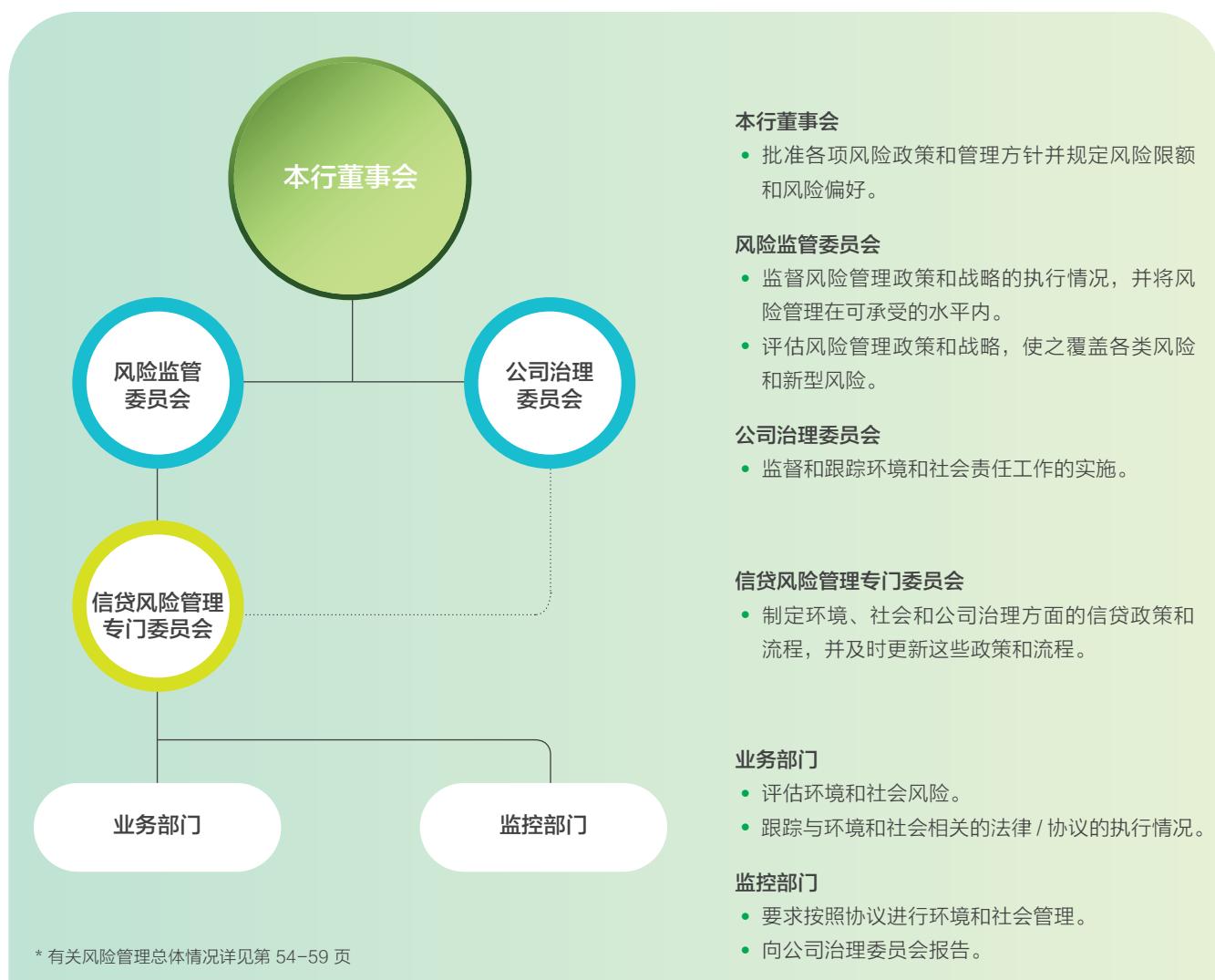
\* 可在《气候相关财务信息披露工作组》(2017 年 6 月) 中查看详细内容。



本行制定了可体现对环境、社会和公司治理负责任的信贷政策和作业流程结构，分为管理层面和交易层面。

## 管理层面

本行制定了对环境、社会和公司治理负责任的如下信贷运营结构：



本行董事会负责制定或批准良好的风险监管框架，确保建立起具风险意识的企业文化，以及包括环境、社会和公司治理风险的风险管理政策，还负责确保拥有充足的资本金，包括适当的资本充足率评估流程，以满足目前和未来的业务经营需要。

风险监管委员会负责向董事会提出对有关金融业务集团的风险监管框架的建议，确保高层管理人员和风险管理部门的负责人遵守风险管理政策和战略，重审总体风险管理政策和战略的完备，评估风险管理政策和战略，使之覆盖各类风险和新型风险，包括环境、社会和公司治理风险。

公司治理委员会负责监督环境、社会和公司治理方面的可持续发展活动，通过重审，酌情提出改进建议并向本行董事会报告。

## 交易层面

本行认识到信贷活动可能造成的影响，本行的信贷政策注重管理获得本行信贷支持的客户或项目可能造成的环境、社会和公司治理影响，具体如下：

### 环境方面

对开展可能对环境和自然资源如水资源、森林、生物多样性和社区生计造成风险或影响的业务或项目的信贷申请人或企业进行评审。

### 社会方面

对开展可能存在社会风险如非法劳工的业务或项目，包括实施可能影响社区生计和生活方式的项目的信贷申请人或企业进行评审。

## 公司治理方面

对开展可能不符合良好的公司治理原则的业务的信贷申请人或企业进行评审，其中必须考虑到企业利益相关方的责任以及不参与贪污或腐败事务。

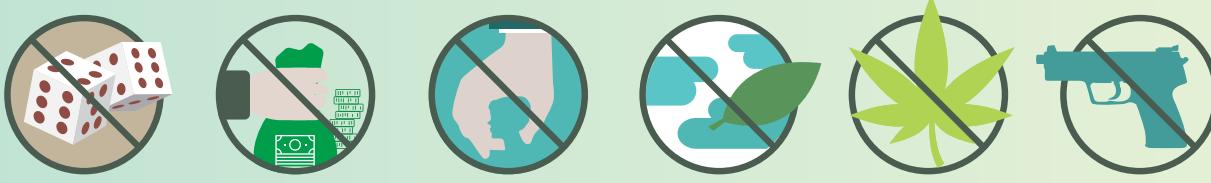
本行要求将信贷申请人的性质及其业务类型纳入信贷评审中。本行不支持以下各类情形的信贷申请（排除清单）：

1. 申请人涉及或预期将涉及违反《反洗钱法案》的犯罪，如毒品罪、公众欺诈罪、恐怖罪、赌博罪、通过使用或占有方式危害自然资源或环境的非法利用自然资源、有关武器和战争物资以及有关贩运人口的犯罪。
2. 涉及非法活动或具违法风险的信贷，涵盖了国家环保法规和政府签订的国际协议，如：
  - 《濒危野生动植物国际贸易公约》(Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES) 下的野生动物及其产品的贸易；
  - 《控制危险废料越境转移及其处置巴塞尔公约》(Basel Convention on the Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and Their Disposal: Basel Convention) 或有关规定；
  - 与药品、化学品、杀虫剂、臭氧消耗物质以及其他受国际协议或国家法律约束的正在停止使用或已经停止使用的与危险物质有关的制造、使用或贸易，如《关于在国际贸易中对某些危险化学品和农药采用事先知情同意程序的鹿特丹公约》(Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade) 或《关于持久性有机污染物的斯德哥尔摩公约》(Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants: POPs)。

3. 涉及破坏和侵占重要生态系统如沿海防护林、自然资源保护区等的信贷，如：
  - 有关政府机构公布的自然公园区、保护区和野生动物保护区；
  - 联合国教育科学文化组织世界遗产地(UNESCO World Heritage Sites)；
  - 《拉姆萨尔湿地公约》(Ramsar Convention on Wetlands) 规定的保护区；
  - 世界自然保护联盟 (International Union for Conservation of Nature) 的保护区和高保护价值区 (High Conservation Value: HCV)。
4. 涉及破坏或侵占文化保护区如历史遗址和文化遗址的信贷。
5. 涉及侵犯人权、贩卖劳工、强迫劳工、非法外籍劳工、童工或不符合相关标准的工作环境的信贷。
6. 支持与违反社会道德和规范的各种业务活动的信贷，如洗浴按摩服务场所、情侣旅店、卖淫、色情制品、赌博和涉及种族歧视的媒体。
7. 有合理的理由相信利用公务员和政治职务的权力而获得采购订单或特许经营权或许可证以获利或索取贿赂、佣金或其他形式报酬的业务。
8. 方便客户投标政府工程且投标人同意让其中一名投标人中标的投标担保函。
9. 投机性信贷

10. 涉及向阿拉伯利比亚人民社会主义民众国进口或出口的武器和弹药贸易有关的信贷。
11. 涉及如下杀伤性武器的生产和贸易的信贷：
  - 杀伤人员地雷
  - 集束弹药
  - 核武器
  - 生物和化学武器
12. 需向可能产生广泛的环境和社会影响的境外项目提供信贷，该项目不符合所在国和相关国家机构的环境规范，且不符合国际公认标准的环境要求，如《赤道原則》(Equator Principles)、国际金融公司绩效标准以及环境、健康和安全指南 (IFC Performance Standards & Environmental, Health, and Safety Guidelines (EHS Guidelines))、亚行保障政策 (ADB Safe Guard Policy)、日本国际合作银行的环境和社会考虑因素确认指南 (JBIC's Guidelines for Confirmation of Environmental and Social Considerations)、欧洲复兴开发银行的绩效要求 – 环境和社会可持续性发展 (EBRD Performance Requirements – Environmental and Social Sustainability) (欧洲标准)。
13. 向造成重大环境和社会，且没有按《赤道原则》制定管理措施和执行计划，且未获得多边开发银行或国际银行支持的水库项目提供的信贷 (自 2020 年 4 月 2 日起生效)。
14. 可能对本行声誉造成负面影响的任何信贷。

### 本行不提供支持的信贷和申请人类型 ( 排除名单 )



赌博罪

洗钱罪

贩卖人口罪

危害自然资源罪

毒品罪

恐怖罪

**战略**

披露气候相关风险和机遇对机构的业务、战略和财务规划的实际和潜在影响，如果这些信息是重要的。

## 负责任的信贷战略 (Responsible Lending Strategy)

### 建议的信息披露

- a. 描述机构在短期、中期和长期内确定的气候相关风险和机遇。
- b. 描述气候相关风险和机遇对机构的业务、战略和财务规划的影响。
- c. 描述机构的战略适应力，并考虑到不同的气候相关情景（包括将全球平均气温升幅控制在 2 摄氏度或更低的情景）。

本行的贷款组合多元化至不同行业，一些行业可能因其温室气体排放而受到气候变化的影响，并可能在业务经营中消耗大量资源和能源。本行认识到制定管理方针的重要性，以为一些行业如发电厂和房地产业创造积极影响并减少其可能造成的负面影响，本行因此根据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的框架在各种假设下对气候相关的风险、机遇和影响进行了定性和定量分析和评估 (Climate-Related Scenario Analysis)<sup>1</sup>。本行用于分析和评估影响的情景包括：

1. 显示努力减轻气候变化影响以符合将全球平均气温升幅控制在 2 摄氏度以内的目标的情景 (2 Degrees Celsius Scenario)。
2. 显示全球气温平均上升 3.7 摄氏度的正常业务经营情景。

本行采用设计和开发的工具来分析因发布新的法规或政府政策以解决环境问题、技术变革或市场营销而产生的风险和机遇，或称之为过渡性风险 (Transition Risk)。首先确定环境政策、法律、技术和市场条件等特定假设下的预期变化，然后分析找出这些因素与预期将受到其影响的行业的财务条件之间的关系，并分析数据

以计算出预计变化的价值和方向，以将得出的结果作为可能对本行信贷组合中各种能源业务所带来的风险和机遇的代表，规定将分析分为三个阶段即短期、中期和长期 (2025 年、2030 年和 2040 年)，然后本行将把这些分析结果作为制定风险管理战略、信贷组合管理和财务计划的因素之一。此外，本行还制定未来的业务经营计划，如在每个客户层面进行深入分析，并将评估范围扩大至其他行业，以计划调整组合，以及支持全球变暖平均气温低于 2 摄氏度和联合国可持续发展的目标。

在此，本行正在评估向各个行业提供的贷款业务在投资组合层面上产生的影响，使用联合国环境署金融倡议组织 (UNEP FI) 的投资组合影响分析工具来评估这些贷款将产生的影响，并评估可能遭受影响的重大风险和机遇 (Most Significant Impact Areas)，其中考虑到本行的当前业务经营以及国家的环境、社会和资源因素。本行已开始对本行向泰国企业客户提供的贷款支持所造成的影响制定了评估范围，涵盖了本行在泰国经营业务的信贷组合的 50% 以上，因所占的比例高且是可能产生重大影响的群体。本行将进一步扩大影响评估范围以涵盖本行在泰国经营业务的所有信贷组合，以与联合国环

<sup>1</sup> 可在以下网站查看《气候变化相关情况分析报告》的详细内容：

[https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/Documents/KBank\\_Scenario\\_Analysis\\_Report\\_2018.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/Documents/KBank_Scenario_Analysis_Report_2018.pdf)。

境署金融倡议组织的建议相符。虽然大型企业客户在本行的信贷组合中占有较大比重，但他们分散在许多行业如发电厂、房地产业、建筑业、制造业、批发零售业和电信业，本行因此分析了本行给予贷款支持的行业与其将对环境、社会和经济所造成的影响之间的关系，使用行业影响图 (Sector Impact Map) 显示各个行业的积极和负面影响，将之作为投资组合影响分析工具 (Portfolio Impact Analysis Tool) 的组成部分。例如，使用传统技术的发电厂会导致较高的温室气体排放的负面影响，而使用先进技术如再生能源技术则可以减少该负面影响。此外，对于可能会消耗大量的能源和资源的房地产开发项目，本行应关注注重在设计过程中考虑到有效使用能源和资源以与国际认可标准相符的开发商。分析的另一个步骤是确定泰国重要的环境和社会议题 (Impact Areas of the UNEP FI Impact Radar)，本行在寻找管理影响的方法时应该考虑这些议题。本行使用投资组合影响分析工具来确定泰国的重要环境和社会议题，如气候变化、资源 / 能源使用密集程度 (Resource/Energy Intensive)，以与国家经济和社会发展计划 (现行版本) 关于可持续发展的绿色增长相符，注重减少发电厂、交通运输业、工业部门、住宿和建筑物的温室气体排放量，这也符合旨在确保能源安全和提高运输业、住宿和建筑物以及基础设施和物流系统的能源消耗效率的绿色城市项目。本行

还在对可能产生重大影响的各种行业进行数据分析，以识别出减少温室气体排放量的技术、官方旨在解决环境问题的新规定和政策，以及用于评估环境影响的各种指标。这些信息使本行能够制定目标指标和管理本行的信贷组合，以减少上述负面影响。评估结果将作为本行制定信贷和信贷组合的管理战略的因素之一，这些战略涵盖了短期、中期和长期管理，可用于制定各行业的目标以及确定其贷款比例，包括贷款影响的指标和检测，从而确保本行的业务经营能支持泰国实现在 2030 年将温室气体减少 20% 的目标，符合泰国在《巴黎协定》下提出的《国家决定性贡献》以将全球平均气温升幅控制在 2 摄氏度以内的目标和联合国可持续发展目标，以及国家级有关政策和战略框架。

随着本行签署了联合国环境署金融倡议组织 (UNEP FI) 的负责任银行原则 (UN Principles for Responsible Banking)，本行成立由公司秘书办公室可持续发展处、信贷政策和风险管理部门、主动信贷组合管理部门和有关业务单位组成的工作组，以共同审查政策和信贷评审流程，研究测量和管理与贷款决策有关的气候影响的工具，收集信息以制定指标和经营计划，以及与业务单位探讨关于客户的参与方针，以推动实现负责任银行原则的目标。

## 风险管理

描述机构如何识别、评估和管理气候相关风险。

### 风险管理 (Risk Management)

#### 建议的信息披露

- 描述机构识别和评估气候相关风险的过程。
- 描述机构管理气候相关风险的流程。
- 描述如何将识别、评估和管理气候相关风险的流程纳入机构的整体风险管理中。

本行认识到向可能产生环境和社会影响的企业发放贷款的重要性，因会反过来对本行造成信贷风险。不过，若本行与客户合作以规避和减少双方的业务风险，将有利于减轻环境和社会影响。根据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的框架，可将风险分为如下两类：

- 因政府政策和法规的变化、技术和市场的变化（过渡性风险）而产生的风险，以迈向低碳经济，如征收碳税政策对企业部门的影响等。
- 气候变化所造成的物理风险 (Physical Risk)，如旱灾对农业生产的影响等。

### 按照环境、社会和公司治理 (ESG) 风险评审

#### 信贷的流程

为确保本行提供的信贷支持不会产生环境、社会和公司治理影响，本行要求客户经理对商业信贷进行环境和社会风险评估 (Environmental & Social Screening Tools)，规定必须按信贷政策审查信贷申请，具体如下：

#### 商业信贷申请

- 检查本行不支持的行业类型（排除清单）。
- 通过一般 ESG 筛查表评估环境、社会和公司治理 (ESG) 影响，以考虑环境、社会和公司治理对以下方面的影响：

- 可能导致当地和周边地区的环境恶化的风险。
- 使用、储存或运输可能对社区造成伤害的化学原料和危险物质的风险。
- 可能影响社区生活的使用区域的风险。
- 使用童工、非法劳工或强迫劳工的风险。

若有造成重大影响的情况，应提出管理方针供信贷评审考虑，并设定跟进的议题。

#### 项目融资的信贷申请

本行依据国际原则以及泰国自然资源和环境部的公告，对可能产生环境或社会影响的项目的信贷申请类型分类如下：

- A 类项目：产生严重环境和社会影响的项目；
- B 类项目：产生环境和社会影响的项目；
- C 类项目：无影响或造成轻微环境和社会影响的项目。



## 按照环境、社会和公司治理 (ESG) 风险评审信贷的流程

项目融资案分类及初步的环境和社会评估，填妥初步的项目环境和社会风险评估表，以让员工对项目如下各方面的管理制度进行评估：

- 对环境和社会造成重大影响的各方面因素，如项目所在地、造成的各种污染及对社区的影响。
- 环境和社会的管理政策、机制、资源（人力资源和预算），以减少可能产生的风险影响。
- 保安计划以及紧急事件应对方案。
- 由独立的相关环境人士对工作流程标准进行监督和跟踪的机制。
- 与环境、社会和关联方相关的议题的申诉受理、管理和跟踪结果的机制。

1

提交业务总部和企业风险管理总部管理层批准，以进行项目可行性研究（若未获批准，在此环节终止项目）。

2

报告本行公司治理委员会以听取意见。

3

研究项目信贷可行性并进行谈判，以及解决环境和社会方面的影响。

4

按审批权限批准和拒绝信贷申请，并制定环境和社会方面的条件。

5

企业风险管理总部负责监控可能产生环境和社会影响的项目的融资申请，并每 3 个月向公司治理委员会报告，以在评审前听取意见。

若评估风险后发现所申请的项目不符合环境和社会风险评估标准，本行将通知客户必须改进的议题及约束条件，以在规定时间内进行改进和处理。本行可能对该项目终止信贷支持，若客户没有进行任何改进。

除了根据上述流程就环境、社会和公司治理 (ESG) 风险制定信贷评审流程外，本行还额外制定了特定行业的信贷评审方针。

## 特定行业的信贷评审方针 (Sector-Specific Guideline)

本行根据环境和社会影响的重要性制定了特定行业的信贷评审方针，规定除其他因素外还需将环境、社会和公司治理(ESG)因素纳入信贷评审中，以使本行在信贷组合和交易层面的风险管理符合低碳经济目标，尤其是可能引起环境和社会影响的潜在风险行业。

### 农业

#### 农业企业

- 本行不向侵占破坏林地或在收获后进行焚烧的经营商提供支持，规定在信贷评审时必须检查土地产权证书。

#### 畜牧业企业

本行向如下畜牧业(不含水生动物)经营商提供支持：

- 农场远离社区并设有良好的废弃物处理系统，重点支持设有沼气生产系统以处理污水和减少臭味问题的农场。
- 获得泰国畜牧厅或其认可的其他机构的良好农业规范(Good Agricultural Practice: GAP)认证。

本行向设有如下管理方式的水生动物经营商提供支持：

- 农场管理符合环境友好要求，能在整个供应链中进行追溯检查。
- 水产品生产系统和产品符合良好水产养殖规范(Good Aquaculture Practice: GAP)标准。

### 渔业企业

- 本行向符合海洋管理委员会(Marine Stewardship Council: MSC)制定的国际渔业标准，并能在整个供应链中进行追溯检查的经营商提供支持。
- 本行不向从事非法、未报告和无管制捕捞渔业(IUU Fishing)，或使用非法捕鱼设备，以及捕捞《濒危野生动植物国际贸易公约》(CITES)附录中所列的物种的经营商提供支持。

### 林业

本行向从事可持续林业并符合森林管理委员会(Forest Stewardship Council: FSC)规定和林业产业机构标准的经营商提供支持。

### 农产品加工、食品和饮料业

本行向按如下方式管理的经营商提供支持：

- 原材料的采购考虑到对环境的影响并符合行业认可的标准。
- 污水、废弃物和气味处理标准符合法律规定。
- 遵守国家农产品和食品标准要求的屠宰场良好规范，并经营符合相关法律规定的屠宰场。
- 环境管理符合法律规定如ISO14001标准、实施职业健康安全管理体系如OHSAS18001标准，以及符合法律规定的最低劳动措施。
- 整个价值链中与棕榈油相关并遵守可持续棕榈油圆桌倡议组织(Roundtable for Sustainable Palm Oil)标准的业务，如种植者、贸易商、油萃取场和炼油厂。
- 出口符合进口国认可的可持续水产养殖标准如水产养殖管理委员会(Aquaculture Stewardship Council: ASC)标准的水产品加工业。

本行不向收购在侵占森林地区或在收获后进行焚烧的农产品的经营商提供支持。

## 化学、皮革鞣制和漂染和其他行业

- 本行向实施环境管理的经营商提供支持，应符合 ISO14001 环境管理标准、OHSAS18001 职业健康安全管理体系标准，以及法律规定的最低劳动措施。

## 发电厂

本行向如下经营商提供支持：

- 可替代能源发电厂，如太阳能发电厂和风能发电厂。
- 以生物和垃圾等其他燃料为原料的发电厂，须有与企业类型相符的环境影响评估报告，披露或有减少温室气体排放的计划，有环境质量监测和监控措施并涵盖发电厂开发项目及其周围社区。

本行不向核发电厂提供支持。

## 金属 / 非金属矿物冶炼业

本行向按如下方式管理的经营商提供支持：

- 处理垃圾和废弃材料，并可持续处理和回收金属废料以增加经济价值。
- 处理生产过程中产生的空气污染，如二氧化硫 ( $\text{SO}_2$ )、一氧化碳 (CO)、二氧化碳 ( $\text{CO}_2$ ) 以及其他污染物如热气、噪音和振动。
- 计划实施或获得 ISO14001 环境管理标准、OHSAS18001 职业健康安全管理体系标准和 SA 8000 社会责任标准的认证。

## 采矿业

本行向限制环境影响和可持续利用矿产资源并通过泰国工业部绿色采矿标准的采矿经营商提供支持。

本行不向如下采矿经营商提供支持：

- 开采石棉和从事与生产和交易粘结石棉纤维 (Unbounded Asbestos Fibers) 有关的行业。
- 造成淡水和海水资源污染的采矿。
- 炸山采矿

## 指标和目标

披露用于评估和管理气候相关风险和机遇的指标和目标，如果这些信息是重要的。

## 指标和目标

建议的信息披露

- a. 披露机构根据其战略和风险管理流程用于评估气候相关风险和机遇的指标。
- b. 披露范畴 1、范畴 2 以及在适当情况下的范畴 3 的温室气体 (GHG) 排放和相关风险。
- c. 描述机构用于管理气候相关风险和机遇的目标以及目标实现情况。

在本行能利用联合国环境署金融倡议组织 (UNEP FI) 的投资组合影响分析工具识别出信贷组合对环境和社会各方面的影响包括风险和机遇后，本行对与环境和社会相关的各重要议题以及可能对各种议题造成重大影响的企业进行更详细的研究和分析，以制定目标，为信贷组合管理设定指标和方针，减少负面影响或提高积极影响。本行对设定目标的重要性进行排序，首个目标是通过向发电厂和房地产业提供贷款支持来管理环境和社会影响。

## 2021–2025 年可持续发展长期目标

- 本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 15%。
- 节能环保贷款每年增长 10%。
- 提交的项目融资和中型以上企业的商业贷款申请必须 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。
- 减少本行运营过程中的温室气体排放
  - 2016–2020 年：温室气体排放量减少 20% (与基准年 2012 年相比)。
  - 2019–2023 年：温室气体排放量减少 6.2% (与基准年 2018 年相比)。

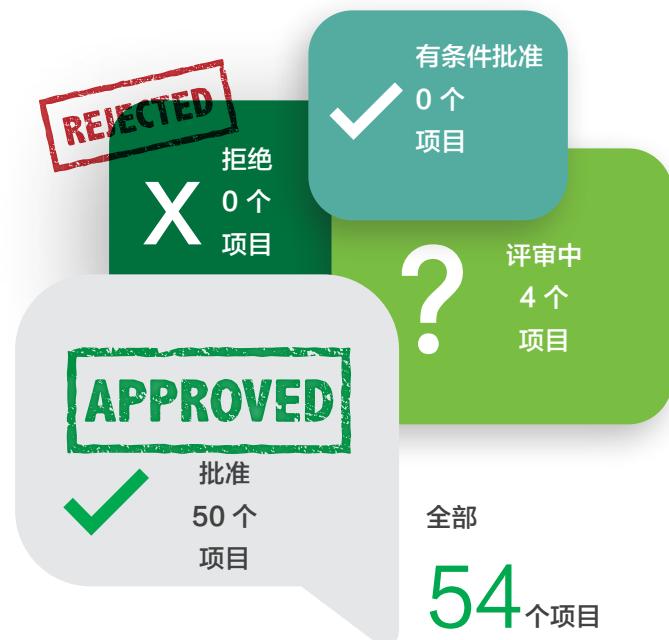
## 2020 年业绩

- 本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 14.8%。
- 节能环保贷款总额比 2018 基准年增长 1.26 倍 (然而，由于经济形式受到新冠肺炎疫情的影响，导致企业在大范围内放缓投资，因此没有达到目标)。
- 提交的项目融资 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。
- 减少本行运营过程中的温室气体排放
  - 温室气体排放量减少 21.34% (与基准年 2012 年相比)。
  - 温室气体排放量减少 5.97% (年度业绩)。

## 2020 年目标

- 本行按照泰国替代能源发展计划提供替代能源贷款，使替代能源发电量 (MW) 的国内市场份额达到 15%。
- 节能环保贷款总额比 2018 基准年增长 1.6 倍。
- 温室气体排放减少 4.8% (与基准年 2019 年相比)。
- 提交的项目融资 100% 通过环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的评审流程。
- 减少本行运营过程中的温室气体排放
  - 温室气体排放量减少 20% (与基准年 2012 年相比)。
  - 温室气体排放量减少 4.8% (年度目标)。

## 2020 年项目融资案评审结果



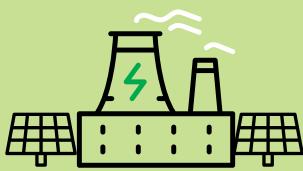
## 为项目融资案提供金融支持的评审举例

本行在考虑项目融资时，将环境、社会和公司治理 (ESG) 因素以及本行的信贷政策作为信贷评审的标准，项目融资案的例子如下：



安装太阳能屋顶项目

目前，政府设有支持住宅和工厂安装太阳能屋顶的政策，以宣传环境保护。从长远上看，这可节省电费和转向加大对替代能源的投资。过去的一年，本行支持各工厂安装太阳能屋顶，改用太阳能电力，以持续用于其运营中。



太阳能发电厂项目

经济增长和东盟贸易协定促使贸易和工业部门趋向大幅增长，并增加了对电力的需求。此外，政府还支持利用替代能源发电，以实现低 碳 经 济 (Low-Carbon Economy)。凭借在全国领先的大型太阳能发电场项目中积累的经验和专业知识，本行一直是支持泰国私营电力部门的一部分。该项目具符合国际标准的环境和社会管理，每年可减少二氧化碳排放量约 100,000 吨。



可持续发展相关贷款

金融机构之间合作制定可持续发展相关贷款的原则，以将企业的可持续发展目标与银行的金融支持连接在一起，鼓励企业开展环境社会友好型业务。本行设立了向认识到企业经营过程中可能造成各种影响的重要性的企业提供支持的方针，包括对环境造成污染、使用有限资源和对社区居民影响等。本行因此加入成为支持主要商品生产企业的一部分，这些企业拥有多元化的业务并致力于实施可持续发展指标 (Sustainability Indicators)，如减少温室气体排放、减少能源消耗量和减少自然资源的使用等。若企业能够按设定的目标运营，本行将给予特别优惠。

## 让利益相关者参与并向其沟通环境、社会和公司治理风险的评审标准

本行为信贷操作人员和有关部门员工提供关于环境和社会风险的信贷政策和流程知识，以确保在整个信贷和投资的作业过程中对环境和社会影响具充分的知识和认识，这些员工必须通过信贷政策测试。此外，本行还有各种业务和产业的环境和社会影响评估标准的培训课程，以增进员工的了解和知识并能管理这些风险，以及能准确地报告环境和社会风险议题，尤其是在信贷申请项目的供应链中可能出现的一些更复杂的风险。了解各种业务和产业风险议题的理解并对其进行评估是至关重要的，能使员工具分析客户业务的专业知识，从而能以正确的意见和建议向本行客户提供帮助。

本行已为管理人员和作业人员制定了业务和经营层面与气候相关的绩效考核指标。在业务方面，本行开发了低碳产品和支持提供环境友好型贷款，并将之作为有关部门的关键绩效考核指标。在经营方面，本行制定了长期目标以减少本行运营中的温室气体排放。此外，本行还为员工提供激励，包括货币和非货币奖励如员工明星奖 (Star Award)，对参与开发有关环境、社会和公司治理项目的员工给予鼓励。

## 让员工参与并向其沟通环境、社会和公司治理风险的评审标准

本行安排有关员工参加由学术机构、政府部门和监管部门举办的各种培训，以提高有关环境和社会风险的知识，包括：

1. 温室气体管理组织 (TGO) 举办的“《巴黎协定》下的国际市场机制 (第六条)”研讨会。
2. 国际公平金融指南 (Fair Finance Guide International: FFGI) 举办的研讨会：
  - 主题为“使用 FFGI 方法制定负责任的信贷和投资” (Using the FFGI Methodology for Developing Responsible Credit and Investment Policies) 的研讨会。
  - 主题为“亚洲公平金融：为泰国银行家的后续培训 – 发电和采矿” (Fair Finance Asia follow-up training for Thai bankers – power generation & mining) 的研讨会。
3. 与泰国银行和泰国银行协会合作举办的研讨会：
  - 主题为“气候变化影响” (Impact of Climate Change) 的第一届能力建设研习会 (Capacity Building Workshop)。
  - 主题为“气候相关金融风险” (Climate-Related Finance Risks) 的第二届能力建设研习会。
4. 世界自然基金会 (WWF) 举办的主题为“环境和社会风险管理与科学目标倡议” (E&S Risk Management and Science Based Target Initiative (SBTi)) 研讨会。
5. “1.5 摄氏度商业抱负：为东南亚企业和金融机构制定科学目标的实用指南” 网络研讨会 (Webinar raising business ambition for 1.5 degrees Celsius: practical guidance for setting science-based targets for corporates and financial institutions in Southeast Asia)
6. 联合国环境署金融倡议组织 (UNEP FI) 的工作组研讨会。
7. 泰国银行和泰国银行协会举办的关于绿色金融和绿色金融类项目 / 活动的定义分类法的研讨会。

## 让客户参与并向其沟通环境、 社会和公司治理风险的评审标准

1. 本行举办主题为“可持续性革命：行动呼吁”(Sustainability Revolution: A Call for Action) 的研讨会，邀请世界级专家—美国第 45 任副总统和荣获 2007 年诺贝尔和平奖的阿尔·戈尔先生参加会议，激励研讨会参加者认识到气候变化的影响并共同推动世界走向可持续发展。此外，本行还推出开泰气候转型基金 (K-Climate Transition Fund)，是泰国首个和唯一考虑到气候变化问题并专注于减少环境问题和气候变化影响的基金，以通过全球的多元化企业创造长期收益机会。
2. 本行首席执行官在泰国石油全球化工 (大众) 有限公司举办的“2020 循环生活研讨会”(Circular Living Symposium 2020) 上参加题为“可持续发展的领导者在行动”(Leaders on Sustainability in Action) 的讨论。



本行举办主题为“可持续性革命：行动呼吁”(Sustainability Revolution: A Call for Action) 研讨会，并向私人财富客户推出泰国首个和唯一考虑到气候变化问题的基金—开泰气候转型基金 (K-Climate Transition Fund)。

3. 本行与朱拉隆功大学建筑学系和工程学系合作举办了开泰银行暹罗广场分行设计比赛，以在各层面平衡的概念下创造可持续发展的建筑模型。本行为比赛提供了充分有效的资源保护知识，和考虑到能满足客户生活方式需求的内部可用性，以吸引广大民众使用服务。



本行首席执行官在泰国石油全球化工 (大众) 有限公司举办的“2020 循环生活研讨会”(Circular Living Symposium 2020) 上参加题为“可持续发展的领导者在行动”(Leaders on Sustainability in Action) 的讨论。

## 让供应商参与并向其沟通环境、社会和公司治理风险的评审标准

1. 本行以现场直播形式举办题为“2021 年疫情后时代采购洞察和战略”(Procurement Insights and Strategy 2021 in the Post-COVID Pandemic World) 的 2020 年年度供应商研讨会，以介绍新冠肺炎疫情对总体经济的影响，采购政策，符合环境、社会和公司治理 (ESG) 原则的可持续发展运营政策，以及在良好的公司治理政策和负责任采购原则下可持续地经营业务。此外，还通过问卷调查收集了供应商的意见和建议，以用于改进工作流程以共同实现可持续成长。
2. 本行跟踪和检查供应商经营管理准则的执行情况，并要求每年供应商必须进行自我评估。本行对 100% 的一级 (Tier 1) 和二级 (Tier 2) 供应商进行年度供应商风险评估和环境、社会和公司治理 (ESG) 影响评估，并每年至少一次拜访重要供应商的经营场所，以确保供应商在环境、社会和公司治理共同遵守本行的供应商行为规范，帮助促进整个供应链的运营可持续发展并与本行的方针相一致。

## 让监管机构、政府部门、民间部门、非盈利机构和民间社会参与并向其沟通环境、社会和公司治理风险的评审标准

1. 本行与泰国银行协会的其他成员银行根据泰国银行的方针共同签署了《可持续银行业指南 – 负责任授信 (Sustainable Banking Guidelines– Responsible Lending) 协议备忘录》，以提升泰国银行体系的可持续授信方针，促进可持续发展。

2. 本行参加泰国银行和泰国银行协会的工作组，以研究制定分类法的可行性，帮助金融部门制定有关环境的政策 / 产品和服务，从而有助于支持泰国经济的可持续发展。
3. 本行参加了由作为绿色气候基金 (Green Climate Fund: GCF) 主要协调单位的自然资源与环境政策和规划办公室 (ONEP) 和绿色气候基金秘书处 (GCF Secretariat) 以及德国经济合作与发展部通过德国国际合作机构合作举办，关于泰国在气候变化方面接受国际金融支持的审议框架 (草稿)( 泰国国家规划 ) 的公开听证会。
4. 本行与泰国能源服务公司协会 (ESCO) 合作。泰国能源服务公司协会负责为经营商提供全面的节能措施咨询和能源管理，使经营商确信其可更有效地将从节省能源得到的款项用于偿还贷款和建立业务竞争力，同时有助于节约能源和保护环境。
5. 本行与法国发展署 (AFD) 合作，在“绿色建筑促进计划”下通过开泰绿色建筑信贷计划 (K-Green Building Program) 以特殊贷款的形式为企业提供信贷，以将其办公楼改造为绿色建筑，从而减少能源消耗，减缓全球变暖。此外，本行还举办研讨会，为经营商提供有关节能建筑的知识和建议。

## 客户信息安全和隐私保护



### 风险

如果本行的网络安全和客户隐私保护系统无效率，将对本行的业务经营造成负面影响，并危及利益相关方对本行的财务和非财务价值方面的信心和信任，以及将对本行形象、信誉、客户信心、业务关系、各种法律规定与规则方面造成风险。如果上述风险没有获得适当的控制，可能会给业务带来风险，包括侵犯个人信息、信息不安全和网络攻击与信息盗取等，最终将影响本行的财务状况和业绩。

### 机会

如果本行能有效地管理网络安全和信息隐私，将建立客户对使用本行服务的信心和拥有竞争优势，并可促成业务可持续发展。

本行的目标是在使用服务安全性方面赢得客户信任的同时，保持在泰国数字银行领域的领先地位，本行因此认识到网络风险管理的重要性，将网络安全作为本行业务经营的主要目标之一，以及将网络安全和信息隐私因素纳入全行风险管理 (Group-Wide Risk Management) 框架。本行董事会审批各种相关战略、结构和政策如信息技术、信息安全以及信息技术风险管理政策，同时兼顾客户的信息安全、本行的系统稳定性以及金融服务用户的行为变化。本行对信息尤其是客户信息的使用设置了监控与保持平衡的措施，以实现风险管理目标。该风险控制系统包括风险防范、检测和应对措施，范围涵盖本行业务流程和重要作业系统，并针对有关网络威胁的投诉或损害事件制定了应对措施，以打造本行金融信息技术系统以及泰国当前和未来金融格局的稳定性。

本行建立了内部组织架构，根据三道风险防线 (3 Lines of Defense) 方针实现了风险防范的职责分工，第一道风险防线 (1<sup>st</sup> Line of Defense) 是各部门的操作单位，第二道风险防线 (2<sup>nd</sup> Line of Defense) 是负责管理风险的单位，第三道风险防线 (3<sup>rd</sup> Line of Defense) 是负责审计的单位。本行还建立了管理网络风险事件的措施，包括管理的数量和时间，将之作为主要经营目标之一，以评估本行的运营效率。

## 信息技术管理结构和信息安全

本行董事会高度重视客户信息的安全性和隐私性，负责批准风险偏好 (Risk Appetite & Risk Limit) 政策，以及授权各工作组执行以下任务：

1. 风险监管委员会，负责监管风险管理以确保符合风险管理政策、战略以及风险偏好，审查总体风险管理政策和战略的完备性和有效性，以系统化管理风险。
2. 数字化风险、信息和网络安全和信息技术风险管理 (Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management: DCSC) 专门委员会，负责监管数字风险、网络信息安全和信息技术风险，包括分析风险和辨识风险议题，跟踪检查，同时提出方针和建议以开发用于控制风险与防止潜在风险的工作流程。专门委员会每月召开会议，每季度向本行风险监管委员会报告工作情况。

3. 在操作层面，本行设有风险管理单位负责管理有关技术和信息风险，以及跟踪数字、网络、技术和信息风险管理的执行情况，进行风险评估并向业务部门和各支持单位提供合理风险管理措施的咨询，以及向企业风险管理总部总监和有关委员会报告风险。
4. 信息技术战略专门委员会，负责制定信息技术系统战略和总体政策，重新检视、批准和监管相关作业操作，以符合信息技术系统和信息技术安全保护系统战略、操作规则以及构架标准。开泰业务技术集团董事长负责监管总体信息技术的管理，同时首席信息官 (Chief Information Officer: CIO) 和首席信息安全官 (Chief Information Security Officer: CISO) 负责管理信息技术和信息技术系统安全工作，并直接向开泰业务技术集团董事长汇报。
5. 网络安全管理单位，负责制定网络安全监管措施，跟踪以确保适当地管理、监控和应对网络威胁，向业务部门和各支持单位提供适当安全管理措施的咨询，以及向首席信息安全官、企业风险管理总部总监和有关委员会报告网络安全风险。涉及的主要部门包括负责制定政策和跟踪监管安全事

项执行情况的部门，增强信息技术安全意识、提供资讯和制定安全架构和标准的部门，作为跟踪和监控网络威胁中心的部门以及负责网络安全操作的部门。

此外，本行还为 2021 年生效的《个人信息保护法》做好准备，于 2019 年设立了工作组以制定个人信息保护方针、监管结构和机制，并制定了个人信息保护政策及相关操作规则，以确保该类个人信息获得适当的保护以及本行按照法律规定执行，该工作组由数据治理专门委员会监管。此外，2020 年本行聘用了咨询公司来支持本行的个人信息处理活动的记录编制工作，以用作在新法律生效前具体协助本行内部风险管理和个人信息管理的工具。

## 数字和网络风险管理框架

在当今数字和网络威胁与风险更为严峻和复杂化并对本行业务至关重要的局势下，本行认识到该风险管理的重要性，因此制定了数字和网络风险管理框架，以与本行成为数字银行领先者的战略相符。本行的网络风险管理愿景和战略如下：

### 网络风险管理愿景和战略



## 信息技术和信息安全工作

本行开发了各种作业操作系统、技术和创新，提高员工素质，加强防范措施，以全方位应对网络威胁，包括防范、跟踪、检测、应对和补救恢复，建立本行服务使用者的信心。具体作业情况如下：

### 按良好的公司治理原则保护客户信息隐私的工作

1. 成立数据治理专门委员会 (Data Governance Sub-committee)，成员包括本行高级管理人员负责监督管理信息，保护机构和客户的信息，以确保信息管理的有效性和保护本行重要信息的安全，同时调整组织架构以提高信息管理效率。
2. 制定与信息管理和信息安全保护相关的各种政策和操作规则，例如消费者信息保护政策、信息质量政策、客户信息访问操作规则、电子文件管理操作规则和政策、客户信息管理操作规则。上述操作规则和政策适用于并涵盖整个金融集团和交易方，所有总部必须遵照执行以减少不利事件的风险，如网络风险和信息泄露风险。
3. 设立工作组以研究以及做好政策、操作程序和操作系统的准备，以支持将于 2021 年 6 月起生效的《个人信息保护法》，并定期向本行高级管理人员报告进展状况，具体举措如下：
  - 制定符合法律规定的政策和操作规则。
  - 制定客户同意的标准和渠道。
  - 任命“数据保护官” (Data Protection Officer: DPO)，负责提供有关遵守《个人信息保护法》的建议，并根据法律规定监督与收集、使用或披露客户个人信息有关的作业操作。
  - 开发关键的技术基础设施，如开发同意管理系统 (Consent Management System: CMS)，以

能在使用信息前核实同意值和确保客户个人信息的使用符合客户给予同意的目标，和制定支持客户依法行使权利的流程，以及开发数据匿名技术以保护客户信息隐私。

- 制定向外部人士和机构披露客户信息的标准，包括接收和向本行外部发送信息，涵盖整个数据生命周期 (Data Life Cycle) 的评估标准如下：
  - 第三方评估 (Third Party Assessment) 即评估本行外部业务合作伙伴或运营商。
  - 审议信息采集和披露的合法性。
  - 确保信息的提供、访问和存储符合本行的技术安全标准。
  - 删除信息。
  - 操作前确定授权批准人的级别，并每季度向数据治理专门委员会报告。
- 4. 增进全行员工对《个人信息保护法》以及相关政策和操作方法的知识和理解，以便员工按照法律规定进行作业或为客户提供服务。
- 5. 定期重新检视和更新政策和操作规则，以适应不时变化的规则 / 作业操作，以及监控、管理、检查各项操作，使之符合既定政策和操作规则。
- 6. 制定应对发生不利事件时的处置方针，由本行内外部专家收集信息、评判事件级别判定和评估事件，并定期向客户或利益相关方报告进展状况，本行将配合协助满足法律要求。

### 信息安全系统工作

1. 在本行内部全面安装信息泄露防护系统，尤其是本行各部门通过本行网络系统传送的信息，涵盖了从信息分类到信息使用风险评估等环节。该符合国际化标准的信息泄露防护系统，可确保本行

有效地检测和防止信息泄露。此外，本行还安装数据泄露防护工具，以防范因员工使用移动设备而泄露信息，确保本行所有数据传输的可监测性。

2. 本行提高网络威胁主动监控和检测能力，同时提升网络威胁管理效率，设立网络威胁监视中心和创建工作组以加快及时响应速度，以减轻可能对客户产生的影响。
3. 本行连续第六年获得国际标准的信息安全管理系  
统认证 ISO 27001:2013。
4. 本行的信用卡信息安全系统获得 PCI DSS V3.2.1 标准认证，涵盖向特约商户提供的云支付网关 (Payment Gateway On Cloud) 服务。
5. 本行自动柜员机用卡安全系统获得 PCI PIN 安全要求 2.0 版 (PCI PIN Security V2.0) 标准认证。

此外，本行仍重视实施针对各种重要流程的制衡制度 (Check & Balance)，对系统开发的各个流程规定了安全要求，包括服务提供商遴选、解决方案设计、系统开发、安全测试以及上线使用。2020 年，本行没有发生重大客户信息隐私投诉 \*。

### 与政府部门、监管机构和社会各合作

本行加入成为应对网络威胁的安全防范中心—泰国银行业计算机应急小组 (Thailand Banking Sector Computer Emergency Response Team: TB-CERT) 的成员。2020 年，本行在应对网络威胁的安全防范方面的主要合作如下：

1. 提高响应网络安全事件 (Incident Response) 的准备就绪程度，参加由泰国银行公会与泰国银行联合设立的泰国银行业计算机应急小组 (TB-CERT) 举办的研习会和网络威胁应对方案演习 (Cyber

Drill Exercise)，以提高响应网络安全事件的准备就绪程度，增强响应和决策技能与流程，促进信息交流，以及协调相关机构和单位之间应对网络威胁的合作。

2. 提高响应网络安全事件 (Incident Response) 的准备就绪程度，参加由泰国银行举办的研习会和网络威胁应对演习 (Cyber Drill Exercise)，以加强应对网络威胁的安全准备，以及协调与泰国证券交易监管委员会和保险监管委员会等其他监管机构之间的合作。
3. 加入成为全球金融业网络安全信息和分析中心—金融服务信息共享分析中心 (FS-ISAC) 的成员，以能获得全面信息并将之用于改进本行的安全系统，防止发生不利事件。

### 构建网络风险意识文化

本行注重构建网络风险意识文化，同时将目标群体分为四类：

1. 董事会成员和高层管理人员
  - 董事会成员参加由泰国银行举办的年度高层管理人员网络风险课程，以获悉有关处理和应对金融银行业网络攻击措施的信息，并与其他金融机构的董事会成员或高层管理人员交流意见。
  - 通过网络新闻快讯 (Cyber News Alert) 向本行董事会成员提供有关网络威胁的知识和信息。
  - 为本行高层管理人员举行模拟网络攻击，使其熟悉网络攻击，以建立应对真正发生网络攻击的处置程序。

\* 重要的客户信息隐私投诉指因未经授权访问客户数据而对客户和本行造成重大影响并经检查后发现是由本行直接引起的错误的事件。

## 2. 员工

- 编制卓越信息安全管理电子学习课程 (e-Learning)，旨在让员工学习信息安全保护基础课程。
- 每季度以不同的形式和内容推出提供有关网络威胁的知识宣传项目，如以资讯图表 (Infographic) 和网络游戏形式宣传保护客户信息安全，让所有员工在参加有趣活动的同时获得知识。
- 定期以 IT 通讯形式制作员工容易获取和理解的安全提示 (Security Tips) 和安全警报 (Security Alert)，让员工及时了解网络威胁。
- 定期举行网络钓鱼演习 (Phishing Drill)，向开泰银行和开泰银行子公司员工发送测试邮件，以提高员工安全意识，并让员工演练收到真的网络钓鱼邮件 (Phishing Email) 时的应对方法。演习结果显示员工对网络钓鱼邮件有更多认识和更加关注。
- 制定网络安全文化方案以树立企业网络安全文化，注重调整员工的防范和应对网络威胁的基本行为，并由高层管理人员进行沟通，以使员工认识到本行对网络安全非常重视。

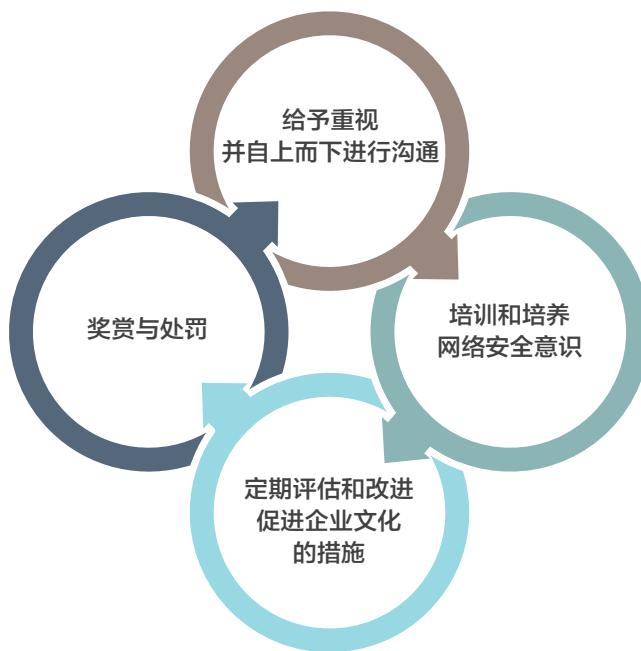
## 3. 客户

- 通过所有渠道如网站、开泰联系中心、分行和社交媒体向客户提供有关在线交易安全和防范网络威胁的知识。
- 开展了“保持理智”宣传活动，向客户沟通使其意识到网络威胁如网络钓鱼邮件、社交媒体犯罪分子及欺诈电话，并能保护自己免受网络威胁。

## 4. 本行服务供应商和交易方

- 制定网络风险管理框架，向本行服务供应商和交易方进行沟通，强调本行注重网络安全及对该风险的管理，同时向其提供相关良好实践的知识。

## 创建适当的网络安全文化框架



本行制作“保持理智”项目的宣传材料，不断向客户沟通，使其意识到网络威胁并保护自己免受其害。

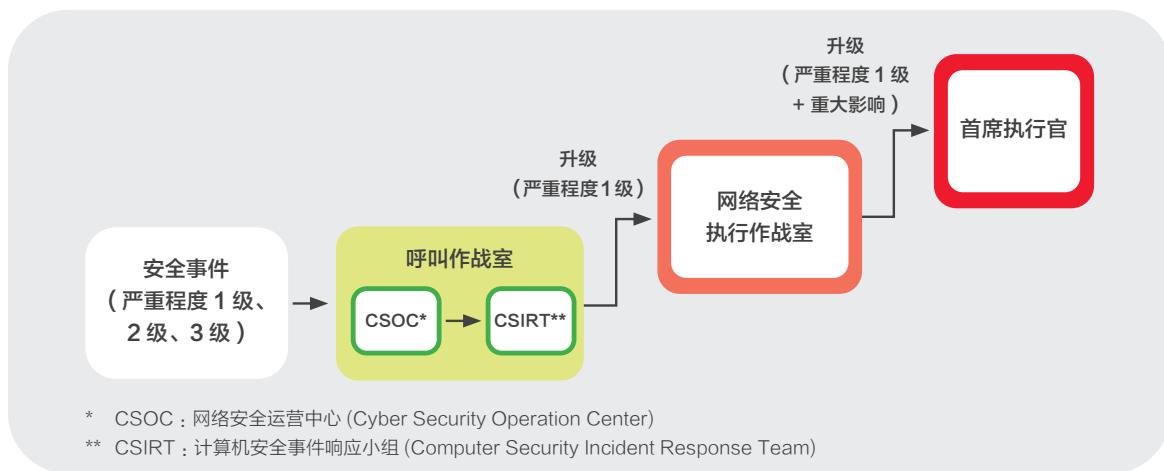
## 用于其他目的的信息 (Data Used for Secondary Purpose)

本行在以下运营框架下将客户的个人信息用于其他目的：(1) 将个人信息用于改进产品和 / 或服务的目的；(2) 将个人信息用于市场营销目的，本行必须先征得客户的同意，方可以将个人信息用于上述两个目的，和；(3) 将个人信息用于本行合法利益下有必要且不出客户合理预期范围内的其他目的，如用于风险管理、监督、审计、内部管理和防范欺诈等目的。

### 违规行为 / 事件的监测过程

#### (Monitoring Process of Breaches/Incidents)

##### 网络安全事件升级流程



本行建立了未经授权或非法的信息泄露事件响应和报告流程，涵盖个人信息的丢失、访问、使用、变更、修改或披露。如获悉或发现信息泄露事件，本行将调查事实，分析和评估事件，根据制定的内部规则评估风险和影响，如受影响的个人信息所有者的人数以及个人信息的数量和敏感度等，并将事件和风险评估结果上报给获授权负责的委员会，以制定事件的解决方案、响应和补救措施，并根据法律规定视情况逐一向政府机构报告。

本行将信息技术安全事件 (IT Security Incident) 影响程度最严重到最小分为 3 个等级，包括：

1. 严重程度 1 级 (Severity 1) 是影响最严重的级别；
2. 严重程度 2 级 (Severity 2) 是影响中等严重程度的级别；
3. 严重程度 3 级 (Severity 3) 是影响最小的级别。

严重程度为 2 级和 3 级的事件由网络安全运营中心 (Cyber Security Operation Center: CSOC) 处理。对于严重程度为 1 级的安全事件，计算机安全事件响应小组 (Computer Security Incident Response Team: CSIRT) 负责人将向由本行总裁担任主席和由相关业务部门的高层管理人员组成的网络安全执行作战室报告并升级管理级别。不过，如果严重程度 1 级的安全事件恶化并对本行造成重大影响，网络安全执行作战室主席将向本行首席执行官报告以升级管理级别，并交由执行危机管理小组 (Executive Crisis Management Team: ECMT) 指导和决定各种相关行动。

## 可持续供应链管理



### 风险

如果本行的供应链管理效率低下、侵犯人权、缺乏商业道德、违反有关安全、职业健康和环境方面的法律法规，将造成影响和产生连锁风险，导致本行发生业务中断、经营风险和形象风险。

### 机会

如果本行有效地管理供应链，将有助于提升本行的创新潜力，并实现业务流程的成本效益和供应链的可持续发展。

本行高度重视可持续的供应链管理，包括环境、社会和公司治理 (ESG)，以及秉持商业道德，以防范可能直接和间接影响本行的形象和业务经营的风险。为此，有效管理与供应商的良好关系是至关重要的，本行与供应商共同提升潜力和发明新创新，以实现可持续发展和成为本行长期强健的供应商。

本行制作了年度供应商手册用于与供应商的沟通，以使供应商知悉和了解采购政策和程序，包括有关信息和供应商管理方针，为供应商制定了透明、公平和平等的实践原则，以建立供应商对本行遴选过程的信心，此外还有助于供应商根据环境法律和法规保持业务经营标准、保护人权、公平对待劳工、遵守安全、职业卫生和公司治理标准，防止利用职位谋取利益和各种形式的反腐败，包括支持供应商加入反腐败联盟。

## 工作业绩

2020 年本行的供应商共有 1,333 家，其中国内供应商 1,272 家，境外供应商 61 家（占供应商总数的 5%），新增供应商 101 家（占供应商总数的 8%）。本行按照供应商行为规范中的规定招募和遴选供应商，所有供应商必须在成为本行供应商前已知悉和同意供应商行为规范的规定，必须按照透明合法经营、保护人权、公平对待劳工、遵守安全、职业卫生和环境标准的原则经营业务。本行还将跟踪并评估供应商的作业操作，以确保供应商恪守供应商行为规范。若发现任何供应商存在侵犯人权的行为和 / 或未按照供应商行为规范的规定开展业务，本行将按照相关流程与之进行沟通和 / 或发送书面文件，以提出警告，制定改善计划和期限以及跟踪供应商对该议题的改善成效，若供应商无法遵守执行，本行将根据风险性质和或将发生的潜在影响制定处罚级别与方法，可能是取消合同并将其从本行的供应商名单中永久移除，以防范未来可能对本行形象和业务经营造成影响的风险。

此外，本行还与供应商签订了环境、社会和公司治理 (ESG) 原则的约定，制定了对违反环境、职业安全和卫生、非法就业和违反人权、违反政策相关要求和社会责任以及良好公司治理的条件和惩罚措施，以确保供应商正确严格地履行供应商行为规范。

\* 可登录以下网站浏览供应商行为规范的详细内容

[https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank\\_Supplier\\_Code\\_of\\_Conduct.aspx](https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Supplier_Code_of_Conduct.aspx)



本行以现场直播活动 (Live Event) 形式举办题目为“全球新冠肺炎疫情后 2021 年采购洞察和战略 (Procurement insights and strategy 2021 in the Post-COVID pandemic world)” 的 2020 年年度供应商研讨会。

## 与供应商的沟通

本行以现场直播活动 (Live Event) 形式举办题为“全球新冠肺炎疫情后 2021 年采购洞察和战略 (Procurement insights and strategy 2021 in the Post-COVID pandemic world)” 的 2020 年年度供应商研讨会，介绍有关新冠肺炎对整体经济的影响和采购战略，以及根据环境、社会和公司治理 (ESG) 原则的可持续发展政策、基于良好公司治理的可持续性业务经营和负责任采购的政策。此外，本行还通过问卷调查收集供应商的意见和建议，以用于改进工作流程以能共同实现可持续成长。

## 评估供应商环境、社会和公司治理风险的流程



## 跟踪、检测及评估供应商的流程

本行通过制定明确的供应商分类标准分析和分类了供应商的重要性，即通过分析本行对各供应商的年度支出和每年对供应商的环境、社会和公司治理风险的评估，可以将供应商分为三个等级，即第一级 (Tier 1)、第二级 (Tier 2) 和第三级 (Tier3)，并对 152 家或在所有供应商中占比为的 11.6% (占采购总支出的 80.7%) 的第一级和第二级供应商的工作业绩进行评估。第一级和第二级供应商必须编制产品与服务的改进计划、制定防止和减轻潜在风险的方针，以及继续跟踪作业操作方针和经营计划的落实情况，以确保能够将风险管理在不会对企业、社区和环境造成影响的范围内。此外，本行还以战略性采购方式发展工作流程，与供应商共同寻找方法来支持发展能够满足客户需求的金融产品与服务。

在检测和跟踪供应商对供应商行为规范的遵守情况和予以确认，本行要求供应商进行自我评估，每年对 100% 的第一级 (Tier 1) 和第二级 (Tier 2) 供应商进行环境、社会和公司治理风险评估，本行每年至少一次拜访重要供应商的经营场所，以确保供应商在环境、社会和公司治理方面全面遵守本行的供应商行为规范，以帮助促进和发展整个供应链中的供应商实现可持续业务经营和与本行相向而行。

在评估供应商方面，本行进行客户满意度问卷调查，分析调查结果以用于提高和改善，并跟踪服务质量的提高和改善结果。此外，还设有通过电邮、书信和电话等各种渠道受理客户对供应商的意见、投诉和 / 或批评，以及对各类供应商进行抽样拜访以跟踪、检查和评估其执行情况，确保供应商根据本行的供应商行为规范履行开展可持续的业务经营，和本行可持续地通过采购流程获得产品和服务。

发现趋向造成负面社会影响，且本行发出警告要求改善的供应商数量占供应商总数的  
**0%**

发现趋向造成负面社会影响，且本行已取消与之签订的采购合同的供应商数量占供应商总数的  
**0%**

## 管理供应商的新冠肺炎疫情

本行通过制定指导方针和防控措施管理新冠肺炎疫情，包括调整工作方法以应对变化，使供应商可不间断地开展业务或切断风险，以保持业务的顺利运行，具体如下：

1. 与所有供应商沟通安全措施、限制外部人员进出政策和对联系本行的外部人员进行筛选的准则。如果供应商需要与本行联系和进入办公楼，必须遵守联系本行的外部人员的筛选准则，和在进入大楼前填写医疗预筛查表 (Medical Pre-Screening Form)。



2. 将科技应用于工作流程，如通过在线渠道举办与供应商的会议、邀请供应商聆听工作范围、展示和评选产品等。
3. 审查危机管理和业务连续性计划以确保持续不间断的运作，审查受影响 / 或许受影响的产品和服务，评估供应商的潜在风险和制定如果本行未收到其产品或服务的应对计划，提供业务连续性计划的建议，使供应商能够有效地应对各种风险。

## 创新促进可持续发展

1. 减少订单数量，将包装从塑料瓶水改为纸盒水。

纸盒的主要原材料是纸，高达 70% 的纸来自商业森林。商业森林被视为可再生资源，经过了森林管理委员会 (FSC) 的认证并贴有其标签，证明了所使用的纸浆来自具有管理认证的商业森林和其他可管控下的森林。盒盖和与纸包装一起使用的塑料是由生物基聚乙稀 (Bio-based Polymer) 制成的，可以生物降解和也可以回收再生产其他产品。上述包装的改变可以减少温室气体排放，减少废弃物管理量，减少导致长期全球变暖问题的温室效应，促进资源回收和再利用等。此外，包装制造商也能负责任地在从原材料采购到最终生产的整个过程中考虑到社会、环境和良好商业道德，包括成本、质量和交货时间等因素，以最大化减轻负面影响，同时为居民和社区提供帮助，且包装制造商在业务运营中使用了 69% 的可再生能源。

2. 在本行乌隆他尼府的现金服务中心安装屋顶光伏太阳能电池板 (Solar PV RoofTop)，发电功能为 63.24 千瓦时，以节省电网 (On Grid) 系统的电费。

太阳能发电系统为安装在建筑物屋顶上的太阳能电池板，通过逆变器与电网连接输入直流电，符合能源监管委员会的屋顶光伏发电系统的材料

资质，重点是可促进可持续和可再生的能源，是一种清洁能源和绿色能源，有助于缓解全球变暖、减少环境污染和节省能源。

3. 空调系统改进工作

通过安装变风量空调系统 (VAV BOX) 系统和变风量风口 (VAV Diffuser) 来改善空调系统，可帮助控制和调节建筑物内的风量、独立合理地控制建筑物内的温度、调节温度和设置自动关机，能满足不同温度的要求，提高空调系统的效率，减少闲置空间和会议室的浪费，有助于节省能源和减少二氧化碳排放，不破坏大气层，减少温室气体的产生。

4. 将配用的车辆从纯燃油发动机改为混合动力发动机 (Hybrid)

本行将本行配车和业务用车逐渐从使用纯燃油发动机汽车改为由燃料和电能混合的油电混合动力汽车 (并可接受替代燃料的乙醇汽油)。混合动力发动机 (Hybrid) 可不断调整燃料消耗系统以适应应用，当汽车在低速运行时仅使用电池电力而不使用汽油，当加速到设定速度时系统将自动切换到燃油发动机，从而可减少油耗，比传统汽车节省 10–15% 的燃料 (在所有情况下的燃油经济性标准为每升 20 公里)。借助电动机的动力可提高资源利用率，减少噪音和污染，且作为温室效应成因之一的二氧化碳的排放量低于传统汽车。

# 社会

作为负责任的公民，  
建立可持续发展的社会

- 102 实现普惠金融服务  
和提供金融知识
- 111 人力资源管理
- 126 人权工作
- 130 社会公益工作





零息贷款  
留住中小企业员工  
新发放贷款

**11.07** 亿泰铢

参与本项目的  
经营商共有  
**924** 家

从本项目中获益的  
经营商员工共有  
**36,427** 人

**AFTERKLASS**

向青少年提供  
金融知识并通过各种活动  
培训各种技能的在线平台  
在线会员数

**30,486** 人



通过银行代理商  
的开泰服务渠道  
交易总数逾  
**2,400** 万笔

交易总额逾  
**1,280** 亿泰铢

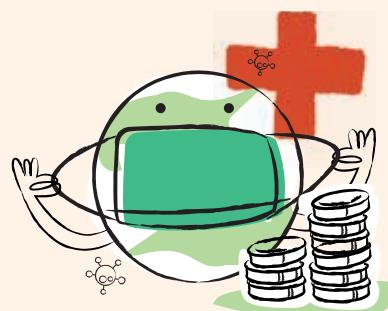


2020年最佳企业雇主奖  
《亚洲人力资源》杂志的  
2020年最佳企业雇主奖  
(泰国)



中级女性管理人员  
晋升为高层管理人员  
的比率  
为

百分之 **76.35**



白袍战士  
战疫津贴项目  
为照顾新冠患者的 5,083 名  
医务人员和公共卫生人员  
提供月津贴，每月

**4,000** 泰铢  
连续3个月

预算总金额  
**3** 亿泰铢



## 实现普惠金融服务和提供金融知识

### 风险

若本行不重视普惠金融服务，无法获得服务的人或许转向非正规贷款，或者举债用于消费并成为家庭债务问题，导致成为本行的坏账并可能扩散到整个经济体系。

此外，如果民众不具备金融知识，将无法选择适合自己的金融产品并无法利用现有的金融产品，导致本行失去商机，最终造成金融风险。

### 机会

本行相信实现普惠金融服务和提供金融知识是本行重视的企业社会责任，以便各个地区的广大民众和弱势群体可便利地获得各方面的金融服务，并可以选择适合自己的金融服务，让人们拥有更好的生活质量，同时也有助于为本行创造商机和带来财务业绩的持续增长。

## 实现普惠金融服务

### 为实现普惠金融服务的产品和服务

#### 开泰增值 (K PLUS) 将客户基础扩大到 12-14 岁人群

开泰增值 (K PLUS) 扩大客户基础，允许 12-14 岁青少年可以申请使用开泰增值手机应用程序并自行办理金融业务，且还向青少年灌输纪律和提供金融知识，以建立起从小开始储蓄的知识基础。



开泰增值 (K PLUS) 将客户基础扩大至 12-14 岁人群。

产品 / 服务	金融创新详情	业绩
<b>开泰增值 (K PLUS) 手机应用开立电子 存款账户服务 (K-eSavings Account), 无最低存款额要求。</b>	客户可通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用程序开立活期储蓄存款账户，无需到分行办理和免费。本行采用身份识别技术以提升网络安全标准，可在本行规定的服务网点通过开泰身份验证设备实时核查客户身份证件的信息，以及在开泰增值手机应用上扫描人脸进行核实。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日均开户数量为 1,656 个账户；</li> <li>• 存款总额 46.15 亿泰铢。</li> </ul>
<b>通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用批准 零售贷款</b>	使用本行代发薪资服务的客户可通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用申请零售贷款，并立即获知审批结果和批准额度，客户可通过开泰增值 (K PLUS) 手机应用授权本行进行征信调查并立即获知结果，以作为急需支出时的备用金。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 贷款总额 33 亿泰铢</li> </ul>
<b>享有养老金的 公务员个人贷款</b>	为享有养老金的退休公务员客户和享有身故后一次性支付养老金的政府雇员群体提供的个人贷款，客户可以其继承权作为抵押从本行获得贷款，响应了政府为享有养老金的公务员提供资金协助和将之用于支付费用的政策。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 贷款总额 2.58 亿泰铢</li> </ul>
<b>老年人超级定存</b>	针对 55 岁及以上老年人设计的 30 个月期定期存款产品，为退休后的生活增添便利。客户可获得人身意外保险（由泰国保险（大众）有限公司 (Muang Thai Insurance PCL) 提供保障）。个人意外保险额相当于老年人超级定期存款的余额，最高保额为 300 万泰铢，保障期至 70 岁。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平均开立账户数 70 个账户 / 月</li> <li>• 平均存款额 115 万泰铢 / 账户</li> </ul>
<b>基本银行账户</b>	根据泰国银行和泰国银行协会旨在促进基层民众获得更多金融服务的民间金融发展总规划，开泰银行为存款日年满 65 岁的个人或参加政府福利方案的人推出了基本存款服务，无开户最低金额要求，也不收取账户申请费和年费。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开设账户数量 558 个账户，包括政府福利方案下的 311 个低收入者账户和 247 个 65 岁及以上的个人账户。</li> </ul>
<b>银行代理商提供 开泰银行服务 (KBank Service)</b>	<p>本行扩大了金融服务代理商的服务范围，以方便远离分行的客户可以在全国各地便利地进行金融交易，服务类型如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 现金存款：泰国邮政、FamilyMart、Inthanin 咖啡店 (Bangchak 分店)、必需商场 (Big C)、Srisawad 便利店和 7-11 便利店。</li> <li>• 现金取款：泰国邮政、必需商场 (Big C) 和 7-11 便利店。</li> <li>• 支付货物和服务费：CJ 超市、Jiffy 便利店、Srisawad 便利店、暹罗全球家居公司 (Siam Global House)、Inthanin 咖啡店 (Bangchak 分店) 和 必需商场 (Big C) 等。</li> <li>• 开立存款账户 (开泰身份验证 (K CHECK ID))：泰国邮政、嘉里 (Kerry)、必需商场 (Big C)、CJ 超市、Jiffy 便利店、暹罗全球家居公司 (Siam Global House)、亿旺通讯 (AIS)、全通通讯 (Dtac) 和 7-11 便利店。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融交易总数 2,400 万笔</li> <li>• 金融交易总额 1,280 亿泰铢</li> </ul>
<b>白色标签自动 柜员机 (White Label ATM)</b>	开泰银行和政府储蓄银行 (GSB) 在泰国首次联合提供自动柜员机 (ATM) 服务，在沙功那空 (Sakon Nakhon)、那空帕农 (Nakhon Phanom)、北大年 (Pattani)、也拉 (Yala) 和陶公 (Narathiwat) 5 个府进行试点，旨在管理自动柜员机，为两家银行的客户提供便利，使客户能够通过对方银行的自动柜员机办理交易而无需支付银行间的手续费。（本项目于 2020 年 10 月结束）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 个府的交易数量每月增加约 15,000 笔</li> </ul>

产品 / 服务	金融创新详情	业绩
泰国首张缅甸汇款卡	开泰银行与缅甸分支机构网络和客户基础最大的商业银行 Kanbawza Bank (KBZ) 合作，为在泰国缅甸劳工推出缅甸汇款卡。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易数量逾 3.73 亿笔</li> </ul>
回教人寿保险 (Takaful life insurance)	是符合伊斯兰教义的人寿保险产品，根据宗教规则进行管理，并获得了伊斯兰教法委员会的认可，专门为信仰伊斯兰教的客户提供服务。	<ul style="list-style-type: none"> <li>保险单数 31 份</li> <li>保险费额 480 万泰铢</li> </ul>
开泰银行代发薪资账户增值 (Payroll Plus) 服务提供新冠肺炎保险	本行为代发薪资账户增值服务的新客户和将代发薪资账户服务转为代发薪资账户增值服务的现有客户提供特殊优惠，在新冠肺炎疫情蔓延期间为参与该项目的公司员工提高保险金额，以帮助减轻新冠肺炎的影响。	<ul style="list-style-type: none"> <li>参加本项目的公司逾 192 家</li> </ul>
老挝人民民主共和国的“QR KBank”电子钱包手机应用程序	采用电子钱包技术增强本行业务合作伙伴的数字支付系统，使民众无需银行账户即可轻松使用服务，可以给账户充值以进行汇划转账、扫描二维码支付以及立即给手机充值，可促进老挝人民对金融服务的可及性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易数量 45 万笔</li> <li>交易总额 230 亿老挝基普 (8,100 万泰铢)</li> <li>老挝开泰银行的二维码应用程序用户数量逾 10.5 万用户</li> <li>使用老挝开泰银行的二维码应用程序的商店数量 1,600 家</li> </ul>
通过 Wing 手机应用程序的预支工资个人贷款 (Salary Advance)	本行与柬埔寨的 Wing 专业银行携手合作推出预支工资个人贷款 (Salary Advance) 项目，通过手机应用程序向 Wing 银行的电子钱包客户提供全天 24 小时的短期个人贷款产品以用于日常支出。该服务于 2020 年 8 月推出，前 6 个月的用户仅限于位于金边的 Wing 银行的 5 家代发薪资企业客户，随后准备将该服务扩展到覆盖柬埔寨全国的客户。	<ul style="list-style-type: none"> <li>贷款总额 389,050 泰铢</li> <li>获批贷款客户数量 206 户</li> </ul>



本行与老挝电信 (大众) 有限公司合作推出通过老挝人民民主共和国的“QR KBank”电子钱包手机应用程序为手机充值的功能，使老挝人民民主共和国的客户更加方便。

## 为企业客户提供普惠金融服务的产品和服务

产品 / 服务	金融创新详情	业绩
<b>中小企业设备更新和生产效率提升低息贷款项目</b>	面向中小企业的低息和长期贷款，用于设备更新和生产效率提升，涵盖了购买机械、设备、工具和计算机软件，以及修建安装新设备的永久性建筑物或增建、改造、扩建或改善与业务相关的建筑物。贷款总额度为 300 亿泰铢，可协助经营商有更多机会获得低息资金来源，有助于增加作为推动泰国经济发展的重要基础的中小企业在企业运营中的流动性。	• 贷款总额 22.28 亿泰铢
<b>优秀创新无息贷款项目</b>	本行与国家创新办公室合作，由国家创新办公室向从创新转化为实际生产初期阶段的创新项目提供一定期限的贴息支持，本行负责对通过国家创新办公室的创新评估的项目贷款进行评审，以向需要资金进行各项业务创新的经营商提供支持。	• 未偿贷款额 300 万泰铢 (为正在进行中的项目，将于 2022 年 9 月 30 日结束。)
<b>2019/2020 产年稻谷交易商收储稻谷贴息项目</b>	为政府向 2019/2010 产年稻谷交易商收储稻谷提供贴息的项目，旨在吸收将上市的稻谷，预计将有助于稳定市场上的稻谷价格。	• 新增贷款 85.33 亿泰铢



## 减轻和缓解新冠肺炎疫情影响的产品和服务

产品 / 服务	金融创新详情	业绩
“体恤员工的企业主，善解人意的债权人”项目	是本行和企业部门之间的合作，旨在帮助低收入员工在新冠肺炎疫情期间生存的项目，通过降低客户在本行现有贷款的利息，让客户将获得的利息折扣用于支付员工的工资，帮助员工在危机期间能维持生存、有工作和收入，并帮助减轻债务负担，减少未来或将被解雇的员工人数。本项目运作透明和清晰，因为参与的公司必须使用本行的代付薪资账户系统，使本行可以确认员工是否继续受雇并获得相同的工资。本行首先在普吉岛进行试点，预计将来将援助项目扩展到其他府。	<ul style="list-style-type: none"> <li>参加本项目的经营商有 156 家。</li> <li>受益于本项目的经营商员工人数为 10,743 人。</li> </ul>
零利率贷款计划，以留住中小型企业员工	是向员工不超过 200 人且需贷款支付员工工资的小型中小企业提供贷款的项目，为 10 年无抵押、零息、免手续费和享有 1 年免分期还款的贷款，但公司必须向每位员工连续三个月发放 8,000 泰铢的工资，以帮助员工获得收入用于生活开支，降低失业率和保持企业运转，共同度过艰难时期。	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增贷款 11.07 亿泰铢。</li> <li>参加本项目的经营商有 924 家。</li> <li>受益于本项目的经营商的员工人数为 36,427 人。</li> </ul> <p>* 以上业绩是基于 2020 年表现最好的月份的数据。</p>



本行推出“体恤员工的企业主，善解人意的债权人”项目，以帮助企业客户能够继续运营并照顾员工度过危机。

产品 / 服务	金融创新详情	业绩
<b>储蓄低息贷款 (GSB Soft Loan)</b>	本行与政府储蓄银行合作，提供最高达 2,000 万泰铢信贷额度的贷款，分期付款期为 5 年，前 2 年仅需支付 2% 的固定利率的利息，以在新冠肺炎疫情期间增加企业客户的流动性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增贷款 146.98 亿泰铢。</li> <li>参加本项目的经营商为 3,617 家。</li> </ul> <p>* 以上业绩是基于 2020 年表现最好的月份的数据。</p>
<b>中小企业创造泰国 (SME Sangthai) 项目</b>	本行与泰国小额贷款担保公司 (TCG) 合作，为每个企业客户提供最高 3,000 万泰铢的贷款担保，分期付款期为 7 年，以增加企业客户在新冠肺炎疫情期间的流动性，带领企业共同度过危机。	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增贷款 419.03 亿泰铢</li> <li>参加本项目的经营商为 17,472 家。</li> </ul> <p>* 以上业绩是基于 2020 年表现最好的月份的数据。</p>
<b>免费提供 3 个月的新冠肺炎保险</b>	本行向通过连我开泰银行直播 (LINE KBank Live) 注册的开泰增值 (K PLUS) 客户免费提供 3 个月的新冠肺炎保险，如果客户因感染患病身故，将获得 100,000 泰铢的赔偿，如果因感染患病住院，每天可获得 1,000 泰铢的医疗费用赔偿，以帮助缓解和减轻因新冠肺炎造成的焦虑、负担和损失。	<ul style="list-style-type: none"> <li>成功注册的客户总数为 600,000 户。</li> </ul>

此外，本行为了让受理各种银行卡的客户能够在新冠肺炎疫情期间以最小的风险参与竞争，为受理银行卡的商户改进了各种系统，具体如下：

- 改进通过自动电子数据采集 (EDC) 刷卡机的受理卡系统，使本行成为泰国首家可为所有信用卡品牌（威士 / 万事达 / 吉士美 / 银联）提供非接触式 (contactless) 付款服务的银行，让不想使用现金又想获得信用卡支付便利的持卡人仅需轻触 EDC 便可完成付款，而无需在销售单上签字。
- 本行是泰国首家推出了银联卡即时折扣 (Instant Discount) 促销活动的银行，持卡人可方便地在付款时获得折扣，而商户仍能够收到货物或服务的全额款项。
- 为受新冠肺炎疫情影响的客户减免自动电子数据采集 (EDC) 刷卡机的手续费和租用费。
- 本行为泰国首家启用一次性收费措施的银行，以支持和协助低交易量的商户获得电子支付服务以代替使用现金。
- 为了适应新常态 (New Normal) 下消费行为的变化和支持商户受理各种卡，本行向商户提供非接触式支付的密码键盘 (PIN pad)，以避免受理卡商户和使用服务客户之间的直接接触。
- 为中小型受理卡商户的电子数据采集 (EDC) 刷卡机开发了可设置每笔交易额度和每个月受理额度的程序，而原来只能在迷你电子数据采集 (Mini EDC) 刷卡机和移动销售点 (mPOS) 上设置，以帮助商户降低受骗的风险。

## 提供金融知识

2020 年，本行为零售客户、中小企业和初创企业等各类客户群体组织培训，培训内容包括金融知识、区块链技术和行业经济等，旨在为客户和经营商提供必要的基础知识，提高和增强业务管理技能，使客户能够在新冠肺炎疫情期间继续运作，具体如下：

### 为各类客户群体提供金融知识

目标客户群体	项目 / 活动详情	参加项目 / 活动的人数	对社会的正面影响
<b>中小企业和零售客户</b>	<p><b>为开泰中小企业关怀 (K SME Care) 和开泰中小企业 (K SME) 项目下的业务网络提供商业知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由于 2020 年的新冠肺炎疫情导致开泰中小企业关怀活动无法照常进行，因此调整为在线研讨会形式，其中开泰中小企业关怀网络成员参与了经商知识和经验分享，并在开泰中小企业 (K SME) 网站和脸书 (Facebook) 等在线平台的关怀谈话 3 (CARE TALK 3) 直播节目中回答了问题，以分享商业知识。</li> <li>组织在线研讨会，由开泰中小企业关怀成员在开泰中小企业网站的在线平台上的“如何思考 (How To Think)”系列中共同分享经验，以启发和发展新冠肺炎疫情下的业务调整思维过程。</li> <li>通过电子直邮 (EDM) 向客户发送汇集了有关中小企业知识和值得关注动态的 K-Inspired 电子杂志。</li> </ul> <p><b>向富裕客户群体提供个人投资知识的项目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>将研讨会形式调整为在线研讨会。</li> <li>收集有关投资知识并每月通过“THE WISDOM Onward”和“THE PREMIER NEXT”电子期刊发送给客户。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聆听 / 阅读了文章 / 参加了研讨会的企业客户和富裕客户的人数为 286,000 人，以提供商业和金融知识。</li> </ul>	<p>可增强客户潜力并帮助与其客户建立起商业关系网络，有利于发展和提升作为泰国经济体系主要基础的中小企业，同时也使本行更好地了解客户需求，以便开发出更高效率的本行产品和服务。</p> <p>此外，还为客户提供了投资市场形势的最新知识，以用于在调整个人投资组合方面做出决策。</p>

目标客户群体	项目 / 活动详情	参加项目 / 活动的人数	对社会的正面影响
<b>初创企业客户</b>	<p><b>KATALYST 项目</b></p> <p>树立本行是科技初创企业的合作伙伴的形象，寻找具潜力、锐意拓展业务并拥有符合本行客户需求的产品的科技初创企业，以创造机会扩大本行的国内外客户基础（通过开泰远景有限公司 (KASIKORN VISION Co., Ltd))，并与开泰业务技术集团 (KBTG) 共同创新。2020 年的具体工作如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通过脸书和 katalyst.kasikornbank.com 网站等在线渠道为科技初创企业组织培训。</li> <li>与斯坦福泰国研究联合会合作组织了电子学习项目，利用美国斯坦福大学的知识为 100 多个申请者中的 12 个初创企业团队提供 12 个星期的创新基础培训。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>脸书粉丝页的关注人 数为 17,007 人 (比上一年增加约 60%)</li> <li>为拓展业务而正在运 作中的项目数量为 5 个。</li> <li>正在讨论拓展业务 的初创企业数量为 5 家。</li> </ul>	初创企业客户群体有机 会拓展国内外业务基础 和投资客户基础，包括 可以分享知识和获得各 领域专家的建议，如法 律法规、市场营销、技 术和企业管理的深度知 识等。
<b>所有客户群体和 零售客户</b>	为客户和公众组织在线研讨会，由本行 资本市场业务总部和开泰证券（大众）有 限公司的专家进行演讲。	约 200 人	为客户提供经济信息， 如经济走向以及货币、 利率、汇率和泰国股市 走势等，有利于客户的 业务运营和风险管理。
	组织在线研讨会，由 One Law Office 律 师事务所合伙人的 Chinapat Visuttipat 专 家演讲。	约 50 人	为客户提供有关债务清 算管理法律的知识和理 解，通过将债务人的资 产在所有债务人之间平 等、公平和公正地进行 分配，有利于债务人清 偿债务，有利于整个经 济和社会体系的发展。

目标客户群体	项目 / 活动详情	参加项目 / 活动的人数	对社会的正面影响
<b>所有客户群体和零售客户</b>	由开泰研究中心组织如下行业的在线研讨会： • 农业 • 科技产业 • 汽车产业	约 30 人 约 20 人 约 30 人	旨在让客户了解各自行业的走向和趋势，为自我调整做好准备，并寻找合适的风险管理方针。

## 与外部机构的合作

活动	参加活动的人数
本行参加“第二届泰国数字业务金融用例 (Financial Use Cases for Digital Businesses in Thailand)”研讨会，就数字企业对企业贸易 (Digital B2B trade) 中的电子文件系统和货物运输电子文件系统进行交流，旨在共同提出金融创新的发展方针，满足当今和未来的企业间的贸易和货物运输流程的需求。	57 人
本行在泰国工业联合会 (Federation of Thai Industries) 组织的经济和学术事务委员会会议上参与以“区块链—未来的金融交易”题目的发言，分享在国内外的商业和金融业务中应用区块链的知识和经验。	50 人
在“CEBIT X TechTalkThai 在线研讨会：如何使用技术应对新冠肺炎对企业的影响”的活动上，本行与 AIS 通信高层管理人员就“新冠肺炎时代的下一步业务”题目进行了讨论，以分享作为泰国关键基础设施的大企业在应对新冠肺炎危机时的业务调整经验。	参加活动人数最高达 500 人。 通过在线渠道 (YouTube) 参加活动的人数逾 50 人。
在“首席财务官论坛：区块链来了，您的下一步行动是什么？”(CFO Forum: Blockchain is here. What's your next move?) 研讨会上以“首席财务官如何使用区块链提高商业价值”为题发表演讲，以泰国大型企业高管的视角分享知识和经验，并讨论和分析未来的情况。	通过在线渠道 (YouTube) 参加活动的人数逾 200 人。
本行在 BCI( 泰国 ) 有限公司与泰国银行和朱拉隆功大学教职员联合举办的泰国数字业务金融用例 (Financial Use Cases for Digital Businesses in Thailand) 项目的研讨会上进行了分享交流，以交换意见和创造能够有效地满足商界需求的金融创新，推动业务在未来进入全方位数字流程。	来自 60 多个领先机构的代表。

## 人力资源管理



### 风险

如果本行的劳动力管理效率低下，不尊重多样性和人权方面受到不平等待遇，可能产生员工投诉的风险、导致离职率升高和业务中断，从而推高了人力资源管理成本。

随着金融业务变化迅速和客户需求日益复杂，如果本行没有提高员工的知识水平以跟上上述变化，将导致本行无法提供金融产品和服务以满足客户的需求，最终将造成经营风险。

如果本行没有关照好员工的生活和工作环境，将影响员工的身心健康，导致员工工作不愉快，造成生产力降低 (Low Productivity) 的风险，并可能导致更高的离职率，进而导致员工成本增加。

### 机会

如果本行有平等的劳工实践、没有歧视、公平的薪酬和福利管理，将使员工全力工作和对本行忠诚，促使本行具高运营效率 (High Productivity)。

如果本行能够按开泰战略 (K-Strategy) 开发员工的潜力，将能够提供金融产品和服务以满足客户的需求，使业务经营战略成功实现具体目标。随着员工知识和工作技能的提高，将可帮助本行的业务实现可持续发展。

如果本行关照好员工的生活和工作环境，将使员工工作愉快、保持良好的卫生习惯和工作效率高，有助于降低缺勤率和提高本行的运营效率。

## 人力资源管理战略

本行确定了人力资源管理的战略重点 (Strategic Focus)，以满足开泰战略 (K-Strategy) 需求并符合本行的开泰企业文化 (K-Culture)，具体如下：





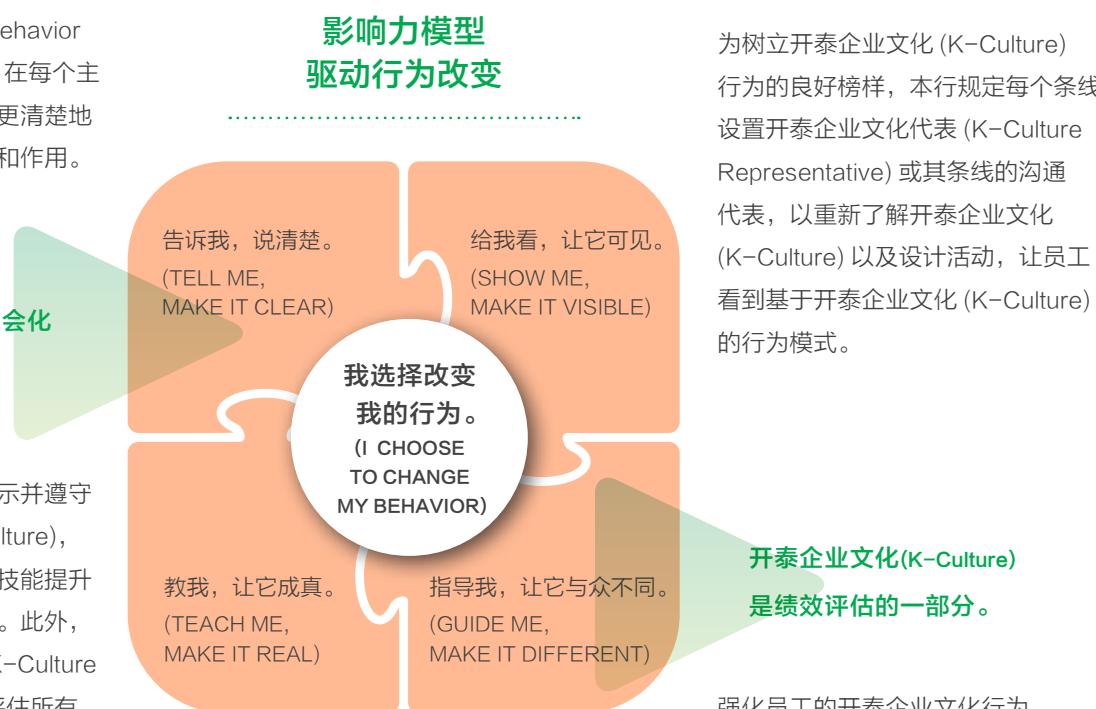
## 根据当今的社会形势调整开泰企业文化 (K-Culture)

本行认识到快速变化的社会和商业环境，因此通过使用影响力模型 (The Influence Model) 来驱动企业文化的改变，以使组织内员工的行为按预期发生改变，包括了如下 4 个流程：

在表达中明确定义预期行为，  
以反映开泰企业文化行为矩阵  
社会化 (K-Culture Behavior  
Matrix Socialization) 在每个主  
题中的作用，让员工更清楚地  
理解必须表达的含义和作用。

### K-文化行为矩阵社会化 (K-Culture Behavior Matrix Socialization)

为使每个人都能够展示并遵守  
开泰企业文化 (K-Culture)，  
必须通过知识获取、技能提升  
和在职培训予以实现。此外，  
开泰企业文化大使 (K-Culture  
Ambassador) 负责评估所有  
新员工是否符合开泰企业文化  
(K-Culture) 标准，以使员工正确  
展示开泰企业文化 (K-Culture) 的  
行为。



为树立开泰企业文化 (K-Culture)  
行为的良好榜样，本行规定每个条线  
设置开泰企业文化代表 (K-Culture  
Representative) 或其条线的沟通  
代表，以重新了解开泰企业文化  
(K-Culture) 以及设计活动，让员工  
看到基于开泰企业文化 (K-Culture)  
的行为模式。

**开泰企业文化(K-Culture)  
是绩效评估的一部分。**

强化员工的开泰企业文化行为  
(K-Culture)，本行正在推动将开泰  
企业文化作为绩效评估的一个维度  
(Performance Evaluation)。  
2020 年，本行在人力资源总部和  
公司秘书处进行了试点，并计划  
在明年将其扩展到其他条线。

### 开泰企业文化 (K-Culture)



**客户至上**  
(Customer at Heart)



**敏捷灵活**  
(Agility)



**齐心协作**  
(Collaboration)



**持续创新**  
(Innovativeness)

2020 年，本行通过客户至上 (Customer at Heart)、敏捷灵活 (Agility)、齐心协作 (Collaboration) 和通过支持创造可持续举措的项目现持续创新 (Innovativeness) 的流程，在 4 个方面组织了促进新的开泰企业文化 (K-Culture) 行为的活动。活动详情如下：

- 可能性加速 (PossAbility Acceleration) :** 为本行与开泰业务技术集团合作推出的支持创新项目，让员工有机会在创造创新产品和服务方面充分展现自己的潜力，以具体成果增强企业战略。参与员工共提交了 114 个构思，该项目分为 3 个阶段的活动，包括：1. 构思提交 (Idea Submission)；2. 概念展示 (Concept Presentation)；3. 原型展示 (Prototype Presentation)。评审委员会根据与本行战略的相关性、对客户需求的响应以及本行将获得的效果进行评分。今年有三支团队赢得了最佳可能性构思 (PossAbility Idea) 奖：Make a Wish 团队（帮助儿童树立金融纪律的应用程序）、Spotlight 团队（建立捐赠透明度平台）和开泰保证 (K-Guarantee) 团队（帮助解决网购市场上买家和卖家问题的构思解决方案）。

- 数据游乐场 (Data Playground) :** 是赋予员工使用数据的能力的项目，对数据进行测试以创新以及为客户和本行创造价值。概念或最简可行产品 (Minimum Value Product(MVP)) 必须能为客户创造价值，为本行创造收入或降低成本。本行在时间、预算和相关议题专家咨询方面提供支持，以促进构建一个数据驱动的组织 (Data Driven DNA)。
- 首席执行官座谈会 (CEO Townhall):** 首席执行官每个月通过在线渠道直播 (Live)，向员工传达公司战略和目标、本行在新冠肺炎疫情期间的运营以及开泰企业文化，涵盖了开泰企业文化的 4 个主题：客户至上 (Customer at Heart)、敏捷灵活 (Agility)、齐心协作 (Collaboration) 和持续创新 (Innovativeness)。遵循上述开泰企业文化原则的行为将引领所有员工迈向本行“为每位客户的生和业务赋能 (To Empower EveryCustomer's Life and Business)”的共同目标。



本行首席执行官通过在线首席执行官座谈会 (CEO Townhall)，向员工传达本行战略和目标、本行在新冠肺炎疫情期间的运营以及开泰企业文化 (K-Culture)。



## 将组织转变为敏捷型组织以适应快速变化的社会环境。

以敏捷工作驱动组织实施高度敏捷，实现超越既定目标的结果。本行从工作结构调整开始，培养支持敏捷工作的人才，通过敏捷方法进一步提高思考能力。2020 年的具体工作如下：

### 成立敏捷学院 (Agile Academy)

本行成立了敏捷学院，为整个组织的扩展做好准备，做好备敏捷工作模式的准备。本行已在以下 4 个方面做了准备：

- **敏捷基础 (Agile Foundation) 准备 (Know) :** 本行以在线学习的形式提供与敏捷工作相关的知识体系，以此为基础调整工作流程，使其能够根据敏捷目标成功工作并作出快速响应。
- **将工作结构调整为敏捷方式 (Start) :** 本行已开始在人力资源总部和一些支持本行特殊项目的业务总部全面实施了敏捷型组织结构 (Agile Organization Structure)。目前共有 21 个项目和超过 676 名员工参与，所有员工都将接受工作基础培训如敏捷座谈会 (Agile Workshop)，这是为了调整基础，让员工在敏捷工作模式下以相同的方式理解工作和目标，并了解自己的角色和职责。
- **培养敏捷教练 (Be) :** 本行致力于培养敏捷教练，以支持未来将敏捷工作扩展到整个组织。敏捷教练将负责为已将工作结构调整为敏捷组织的部门提供敏捷思维和敏捷工作方式 (Agile Mindset and Agile Way of Work) 方面的咨询。参加敏捷工作的每位员工将具备资格和专业知识，将自己发展为敏捷促进者 (Agile Facilitator) 和敏捷教练 (Agile Coach)。所有敏捷教练将成为组织的敏捷卓越中心 (Agile COE)，以便能够轮流为整个银行建设敏捷组织。

- **培养敏捷领导者 (Lead) :** 领导者必须了解组织的作用和目标，以便能敏捷地工作并推动所有员工朝着敏捷模式和共同目标迈进。

根据敏捷工作创建沟通网络

- **KONNECT+ 项目 :** 本行在连我 (LINE) 应用程序上开发了 HR 聊天机器人 (HR Chatbot)，作为与员工沟通的渠道，员工可以轻松访问，该系统将帮助回答员工有关工作生活的问题。本行希望员工在遇到困难和需要协助解决问题时想到 KONNECT+，如请病假或休假、登录各种系统以执行包括福利、奖励和学习在内的行动，且还是员工直接从银行接收公告和新闻的另一个渠道。目前，KONNECT+ 系统已有超过 98% 的员工注册使用。此外，KONNECT+ 系统还是通过游戏化 (Gamification) 模式进行学习的另一渠道。在此之前，本行组织了网络卫生 (Cyber Hygiene) 活动，旨在提高对员工安全使用互联网的认识，并掌握不论为网络钓鱼邮件 (Phishing Mail) 的受害者知识，以及安全使用和存储信息。



## 绩效人才 (Performing Talent)

为了实现第上述目标，开泰银行致力于成为大中学生和公众“心目中的最佳雇主”，以激励他们前来本行工作，强调通过以下 4 个方面的工作价值创造“共同学习和成长的机会”：

- 团队合作以实现客户目标，成为本行向数字银行转型的一部分；
- 不受限制地学习和发现新事物，以便在灵活敏捷的工作环境中专注于创造未来的创新；
- 通过推动所有人充分发挥潜力，支持建立符合世界一流标准的学习机会，共同成长和繁荣。
- 拥有与组织相同的信念，为社会和自己创造美好的事物，让世界变得更美好。

因为每个员工都是组织的核心，员工在开泰银行的每一天都是学习和成长的一天，这样员工才能共同获得生活的成功。本行举办了“共同学习和成长的机会”的活动和项目，具体如下：

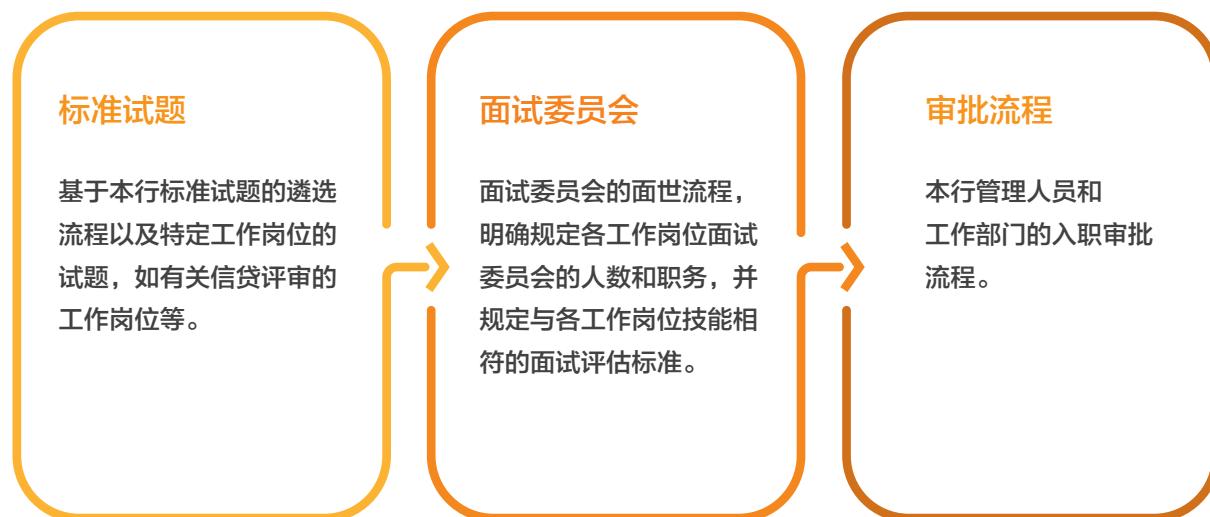


本行举办了“共同学习和成长的机会”的活动和项目。

### 员工遴选流程

为建立与工作岗位要求相符的员工招聘标准，防止在遴选过程中出现倾见、歧视或不公正的风险，本行制定了员工遴选流程标准，并任命各条线的代表加入开泰企业文化大使 (K-Culture Ambassador) 团队。该团队负责遴选新员工，除了考虑技能、知识和能力外，还要具备与开泰企业文化 (K-Culture) 相符的资质，以能遴选出做好准备适应并与组织一起可持续发展的人才，具体如下：

### 员工遴选流程



### 员工招聘活动

本行已调整战略，通过与各国外大学校友会建立关系如与英国的泰国学生协会建立联系来吸引留学人才，为高潜力的大学生和在职专业人士提供在本行工作的机会。

### 本行奖学金项目

本行为大学四年级学生提供奖学金以继续攻读硕士学位。本行通过第五期青年奖学金 (Young Scholarship) 项目，提供 7 项攻读工商管理硕士 (MBA) 的奖学金，以及通过第二期青年科技奖学金 (Young Tech Scholarship) 项目提供 1 项奖学金，以继续攻读科技专业。

## 开泰拱顶石 (K Capstone) 项目

为让大学生有机会了解创业企业运作的实习项目，该项目已连续举办了 3 年。在第一季度本行收到了 1,200 多名感兴趣的申请人的申请，通过申请人之间基于指定活动的比较评估方法最后选出 54 人。后来，该项目因受新冠肺炎疫情的影响而暂停。

## 提升员工在银行第一天上班的体验

本行在员工开始上班的第一天就给他们留下良好的第一印象。新员工入职后，将获得迎新礼盒 (Welcome Box Set) 并举办迎新活动，为他们提供工作所需的重要和必要的本行信息，适应本行工作氛围，让他们能够愉快地工作，并满足本行的需求。



本行在员工开始上班的第一天就给他们留下良好的第一印象，  
为他们举办迎新活动及赠送迎新礼盒。

## 促进多样性和平等的劳工实践

本行根据各种法律和国际标准如联合国工商企业与人权指导原则 (UN Guiding Principles on Business and Human Rights)、国际劳工组织 (International Labor Organization – ILO) 的人道主义原则和权利以及联合国全球契约 (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC) 等制定了平等对待员工的实施方针，符合劳工法中的劳工标准和员工行为规范的规定 \*、多样性管理实施方针 \*\* 和人权政策 \*\*\* 的有关规定。本行不接受任何形式的强迫劳动和使用童工行为；不接受在雇用时和在工作场所对本地劳工和外国劳工的歧视；包括在就业和工作中不接受一切形式的性别歧视，言语、身体骚扰和性骚扰，以及所有形式的心理伤害。

为了发展审查程序，降低歧视性做法和侵犯人权的风险，本行还设立劳资关系热线中心等多种渠道接受投诉和解决各种问题的建议，举行会议以相互交流看法、建议和解决问题的方针，有利于员工发展改进工作，加强相互之间的理解。此外，本行还促进员工结社和集体谈判，每个季度至少安排举行 1 次本行管理人员和员工委员会之间的双边会议。员工委员会还可随时召集会议，以确保所有的员工投诉和建议已在规定的时间内得到解决。

\* 浏览员工行为规范的详细内容，请登录本行网站：

<https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/principles-core-values.aspx>

\*\* 浏览多样性管理实施方针的详细内容，请登录本行网站：

[https://www.kasikornbank.com/TH/IR/ CorporateGovernance/transparency/Pages/KBANK\\_Diversity\\_Management.aspx](https://www.kasikornbank.com/TH/IR/ CorporateGovernance/transparency/Pages/KBANK_Diversity_Management.aspx)

\*\*\* 浏览人权政策的详细内容，请登录本行网站：

[https://www.kasikornbank.com/th/IR/Corporat eGovernance/Pages/Human\\_Rights\\_Policy.aspx](https://www.kasikornbank.com/th/IR/Corporat eGovernance/Pages/Human_Rights_Policy.aspx)

## 对残疾人的支持

基于“提供机会”就是创造平等参与的信念，2020年开泰银行为全国202名残疾人提供职业支持，向泰国红十字会提供2,271万泰铢用于促进全国残疾人职业发展。

## 薪酬管理

本行谨慎、仔细、周全地审议薪酬管理，以防止在业绩评估和支付薪酬的相关流程中出现偏见或歧视性或不平等的风险。同时，本行还重视在保持均衡和平等的基础上按照工作业绩和工作价值对男女员工之间月薪比例和基础薪酬进行管理，尽可能缩小差距。

### 董事会和管理人员的薪酬

本行制定了明确和透明的董事薪酬政策，由人力资源和薪酬委员会审议其合理性，使之与董事的职责和同档商业银行的董事薪酬水平相一致，提交董事会审核后呈报股东大会批准。管理人员的薪酬则按照本行董事会规定的政策和原则执行，并与本行的经营业绩和个人的工作业绩挂钩。人力资源和薪酬委员会负责审议和提出合理的薪酬并提交董事会审批。

## 员工的薪酬

本行致力于向员工提供公正、具竞争力的薪酬，不分性别、种族和宗教，而是注重与本行价值相符的每个员工的工作表现。本行定期将员工的薪酬与银行业市场水平对比，制定了根据员工的能力进行年度调薪、支付奖金以及年中适当加薪的政策，以留住人才在本行工作。此外，本行制定了外派员工和外国当地员工的薪酬与福利制度，使之符合当地法律规定，同时考虑在当地市场的竞争力，比较各国各个城市的薪酬与福利信息数据和生活物价指数，在此基础上编制了在泰国、外国工作的员工以及外国当地员工的薪酬与福利手册。

## 员工的福利

开泰银行每名员工<sup>\*</sup>都可获得各种福利待遇，以减轻后顾之忧和促进良好的生活，从而对员工的工作、员工及家庭的良好生活产生正面影响。本行为员工提供各项福利并通过本行的在线平台(Kworkplace.com 和 KONNECT+)传播，具体如下：



连续15年荣获劳工部的员工关系和福利优秀企业最高荣誉奖。

<sup>\*</sup> 员工是指在开泰银行雇用合同下的全职员工(Full-Time Employee)。开泰银行子公司和向开泰银行提供支持性服务的公司的员工，将获得以下福利：人寿保险、工伤和残疾的治疗、产假、退休补助金。

## 健康福利



**年度体检**  
(40 岁以上的员工  
将额外检查宫颈癌、  
前列腺癌和结肠癌标  
志物指标)。



由常驻本行的医生  
提供医疗服务。



**报销在本行外接受  
治疗的医疗费,**  
本行建立了一个在线  
平台, 员工可通过移  
动应用程序报销医疗费。  
此外, 若员工需入院  
治疗, 本行将出具转  
诊单, 以减轻员工对  
支付医疗费的担忧。



**本行为各种体育  
锻炼提供支持,**  
员工可以在健身中心、  
Ratchaphruek 俱乐部、  
开泰学习中心和快乐家园  
(Suk Samakkhi) 度假村  
进行锻炼, 包括了健身室、  
游泳池和壁球室, 并设立  
了多个运动俱乐部如跑步俱  
乐部、篮球俱乐部和足球  
俱乐部等。



**员工心理健康护理计划**  
本行设立了“OOCA”  
平台, 作为向员工提供  
随时随地咨询精神科  
医生或心理学家的渠道。  
服务使用信息在员工和  
服务提供商之间是保密  
的, 服务时间为 2020  
年 7 月 1 日至 2021 年  
6 月 30 日。

## 资金福利



**补助金福利,**  
包括员工退休金和  
子女教育补助金。



**贷款福利,**包括  
住房贷款、汽车贷款、  
教育贷款、结婚消费贷款和  
救急贷款等。2020 年,  
本行扩大了救急贷款福利的  
范围, 涵盖员工子女和  
领养子女教育费, 员工父母、  
员工配偶父母、配偶、  
子女以及员工赡养的亲属  
的医治费。



**家庭福利,**女员工可  
享受 98 天的全薪产假,  
超过了法律规定的 45 天;  
妻子分娩的男员工可  
享受 5 天育婴假以照顾  
妻子; 设立了母乳喂养室,  
以促进婴儿健康。



**基金福利,**设立了公  
积金、补偿基金、社会  
保险基金和殡葬福利协会。

## 人力资源发展

### 员工潜能开发以创造共同学习和成长的机会

本行重视培养员工各方面的技能以适应岗位的需要，可分为如下 5 个技能：

1. 通用技能 (Universal Skills)；
2. 职能技能 (Functional Skills)；

3. 数字技能 (Digital Skills)；
4. 未来技能 (Future Skills) 和
5. 领导能力 (Leadership Skills)。

目标是通过自学和向专家学习经验等各种在线和离线渠道对员工进行技能提升和技能再造。2020 年，本行专注于提高员工的通用技能 (Universal Skills)，并制定了员工技能提升 (Upskill) 和技能再造 (Reskill) 的指导方针。

### 技能发展前景



### 培养每位员工都应具备的通用技能 (Universal Skills)

以帮助员工应对和适应未来的变化。技能被分为以下 3 类：

1. 思考技能 (Thinking Skills)：帮助员工正确理解情况和解决问题的思考技能。
2. 理解技能 (Understanding Skills)：帮助员工与他人有效合作的人际关系技能。
3. 行动技能 (Doing Skills)：有效付诸行动的技能，使每个员工在任何情况下都能表现出色。



## 技能提升和技能再造项目

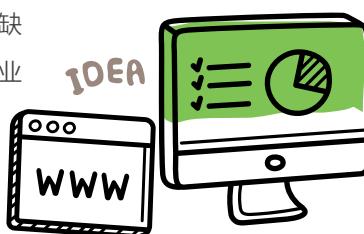
本行已建立了开泰银行技能再造 (KBank Reskill) 框架，以便能优先考虑员工的技能发展，并提前为可能受到变化影响的员工做好准备，以及设立内部市场 (Internal Market Place) 以具体支持员工的技能发展，强调为员工制定个人发展计划 (Individual Development Plan)，具体如下：

1. 本行创建工具来衡量和识别需要发展的技能，制定了发展计划，包括自学 (Self-study) 10%、专家辅导 (Coach) 20% 和行动学习 (Action Learning) 70%。
2. 本行通过数字学院项目支持员工在各领域的技能发展，通过将外部学习平台与本行内部系统连接起来等现代学习模式提升员工各方面的发展能力，例如通过 SkillLane 和朱拉隆功大学的在线课程 (CHULA MOOC) 进行学习，员工还可以在开泰市场 (KBANK Market Place) 中选择本行内部的空缺职位，本行在该系统的开发过程中帮助提供职业对接 (Career Matching)。

3. 本行为员工提供设计自学计划的机会，以提高工作技能、生活技能以及在不断变化的业务局势下符合本行期望的技能，涵盖 4 类课程：

- 在敏捷方法的基础上以新的方式工作，并在整个组织内设定一致的目标 (Objectives and Key Results: OKR)。
- 使用基本程序来处理和管理数据 (Digital & Data Analytics Skill)。
- 加强思考、分析和沟通的情感和社交技能 (Soft Skill)。
- 学习生活技能 (Life Skill)，以满足员工在敏捷组织背景下充分发挥潜力的需求。

本行将 205 门课程从课堂学习改为在线学习，可从全年员工参加学习次数达 142,335 次中节省 8,200 万泰铢的差旅费用。



员工通过所有渠道学习时数为 847,516 小时。  
每人每年平均学习 42.8 小时。



2020年布兰登·霍尔集团

卓越学习奖

能力和技能发展最佳进步金奖

晋升为高层管理人员的  
中层女性管理人员比例

**76.35%**



## 培养高潜力员工 (Talent Development)

本行通过各种学习渠道鼓励高潜力员工展示其潜力，让其感到被重视和自豪，重视根据开泰企业文化(K-Culture) 培养领导技能，并与高级管理层制定个人发展计划，以提高员工的敬业度和领导意识，并成为推动银行变革的催化剂。此外，本行还支持女性员工拥有平等职业发展机会，包括担任管理职位和董事职位。

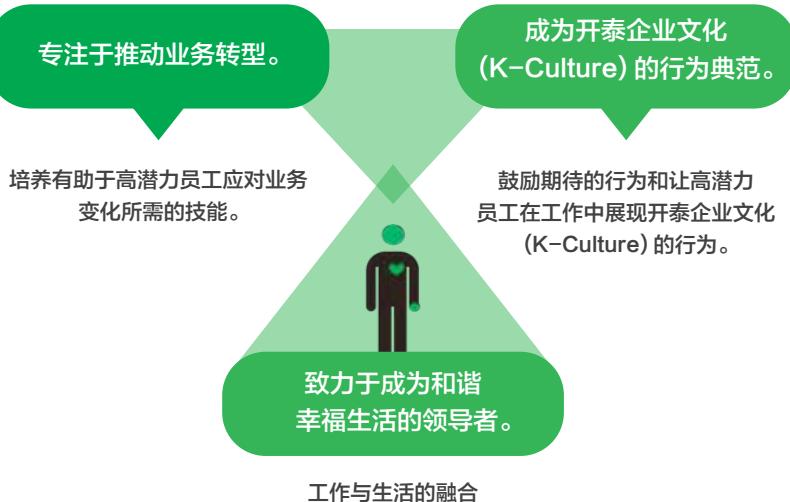
## 职业发展

职业发展是帮助留住员工长期在本行工作的重要因素，可为员工与组织的共同成功和共同成长作出贡献，以及降低导致招聘成本增加的离职风险。同时，针对员工对职业发展的期望。本行制定有鼓励潜在员工在本行工作职位上成长的政策，并为员工根据自己的能力和兴趣转移工作岗位提供机会。此外，本行还重视招聘内部员工以填补空缺的管理职位。



《国际零售银行家》  
(Retail Banker International)  
杂志的最佳员工培训和发展方案奖

## 创造变革的催化剂 (Creation of Change Catalyst)



### 员工敬业度

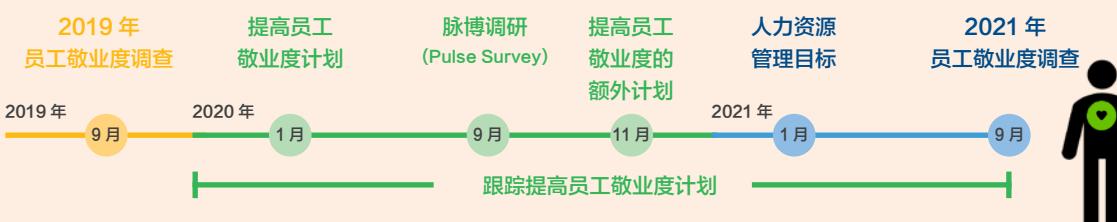
本行注重建立员工对本行的敬业度，规定员工敬业度计划是各条线高管的人力资源管理目标 (People Management Goal)。为此，本行计划每 2 年进行一次员工敬业度调查，上一次调查评估时间是 2019 年底。在收到评估结果后，本行已指示所有部门制定了在各自条线层面上发展和促进员工敬业度的计划。本行要求条线高管分析员工敬业度的信息，并根据可持续发展银行的指导方针找到在短期内和长期上提高员工敬业度的方法，并且在 2021 年底将进行下一次员工敬业度调查之前每月定期跟踪评估。此外，本行在 2020 年进行了一次脉博调研 (Pulse Survey)，检查员工的敬业度程度，以调整员工敬业度计划，并为下一次调查做好准备。该调研获得所有条线的敬业度大使 (Engagement Ambassadors) 的协作，共同策划调查和激励员工敬业度。

填补本行空缺职位的  
内部员工比例

**84.62%**



### 员工敬业度调查计划





## 员工的生活质量和美好生活

本行授权开泰银行安全、职业健康和环境工作委员会负责推动和促进员工工作安全的实施，以防范发生事故、工伤和职业病，以及监控与业务经营相关的不安全性。本行制定了安全、职业健康和环境工作政策 \*，以使员工的作业操作方针与关于安全、职业健康和环境管理标准的部级条例相符。此外，本行规定各总部大厦设立安全、职业健康和环境工作委员会，由至少 5 名委员组成，每月举行 1 次联席会议，以监测和审查职业健康和安全的运作并持续改进。2020 年工作业绩具体如下：

### 安全、职业健康和环境管理

1. 按照关于安全、职业健康和环境管理标准的部级条例，安排适当且不会危及健康的工作设备和工作环境，包括：
  - 安排能根据使用者身材调整高低且按照人体工学原则适合于工作台高度的工作椅；
  - 设计办公室布局时将文件复印室和文件销毁室远离工作区；
  - 配置独立的文件储藏室和杂物储藏室；
  - 按法定标准安装亮度适合工作的 LED 灯；
  - 建筑物的玻璃和墙壁足以遮光和阻隔噪音，不会干扰工作；
  - 定期测量工作场所的空气质量并清洗空调设备；
  - 按照各季节的气候控制温度和湿度；
  - 设计安排用于工间休息的场所或空间。

\* 可登录以下网站浏览安全、职业健康和环境工作政策的详细内容：

[https://www.kasikornbank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Occupational\\_Safety\\_and\\_Health.aspx](https://www.kasikornbank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Occupational_Safety_and_Health.aspx)



本行制作了开泰提示 (K Tips) 单，  
通过银行内部沟通渠道向员工传达健康和卫生信息。



本行通过在线平台 Ooca 免费向员工  
提供精神病医生和心理学家的咨询。

2. 开泰停车关怀服务 (K-Parking Care)：为车辆停放在总部大厦外停车场的员工提供上下班接送服务，以确保员工安全。同时，本行还与这些停车场协调，在停车场周围安装电力系统和闭路摄像头，为员工提供便捷服务和加强安全防范。
3. 本行通过小册子和银行电子系统学习传播各种保健、营养的信息和培训。
4. 为全行员工举办促进健康和安全的活动，如设立健身房 (Fitness)、年度体检等。
5. 举办安全、职业健康课程培训，以符合法律规定，包括：
  - 管理层级安全员课程
  - 主管层级安全员课程
  - 基本消防培训课程
  - 普通员工安全、职业健康和环境课程。
6. 宣传有关安全的信息，如宣传公告牌、制作火灾逃生线路介绍录像、初步救生 (CPR) 培训和示范、举办主题为“开泰关心安全”的安全周活动以培养员工安全和参与意识等。

## 7. 压力管理，包括两种管理方法：

- 通过本行的电子系统自学
- 举办压力管理训练活动，如禅修 (Mindfulness) 培训。

### 新冠肺炎疫情期间的人力资源管理方针

1. 本行授权各部门负责人考虑每天让约 50-60% 的员工到办公楼上班，并延迟上班时间以及午餐时间。
2. 本行制定了员工卫生防疫措施，如设立体温检测点、限制外部人员进入办公楼、限制电梯内人数、限制会议室人数和使用时间，包括对员工办公桌等办公设备、厕所和公共接触点进行消毒，并每周对办公楼进行臭氧处理，以及加强对本行内部



餐厅的管理，厨师必须戴面罩和手套，通过二维码而不是现金付款。

3. 本行要求全体员工配合防疫工作，包括全程佩戴口罩，不要在电梯里交谈，排队购买餐食时保持距离，不要共餐，不要带子女进入办公楼或分支机构。
4. 本行建议在员工办公桌或住所通过 Microsoft Teams 系统举行会议。

在过去的一年里，本行严格执行新冠肺炎疫情防控措施，因此疫情没有对员工的生活质量和本行的运营产生重大影响。

此外，本行还对员工进行了问卷调查，调查结果促使了对员工工作的改进和帮助，具体如下：

- **为员工及其家人提供经济援助**

旨在减轻经济影响，并允许员工要求将目前正在分期偿还的福利贷款延付 6 个月。

- **介绍员工居家工作时的敏捷工作方式**

旨在提高工作效率，如制作日常工作待办清单 (To do lists)、通过各种渠道互动交流、咨询和确认工作，定期更新进度，并制定问题解决方案并对工作进行优先排序，均可通过在线系统完成。

- **招聘员工**

本行改变了 A Day@KBank 的招聘形式，从在总行进行招聘改为在线面试。

- **员工发展**

本行将学习方式从线下学习转为更重视在线学习，从而不断影响员工的学习行为。例如，本行已获得保险委员会办公室 (OIC) 的认证，可以安排有关人寿保险经纪人执照 (Insurance Broker License) 和非人寿保险经纪人执照 (Non-Life Insurance Broker License) 的在线学习课程。此外，本行在关闭分行服务期间导致部分员工有空闲时间，本行组织了包括在线学习和发送视频学习的活动，以培训和提高工作能力。

- **K NOW 活动**

为与必须居家工作的员工保持良好关系，通过在线渠道在每周的虚拟问答游戏 (Virtual Quiz) 插入既有知识又有乐趣的本行新闻和信息。

- **百万故事节目**

本行重视在员工必须居家工作期间提高员工的敬业度，并通过本行在线渠道每周分享与新常态相符的工作和生活方式。

## 弹性工作时间和居家工作

本行为员工提供弹性工作的机会，促进员工有效管理时间，满足工作和个人生活需求。弹性工作包括弹性上下班时间，员工可在本行的各总部大厦或家里工作和加班，准许某些必要的员工居家工作，如在有家庭成员患病需要特别照顾的情况下经主管批准可在家工作。



开泰银行因在新冠肺炎疫情期间重视员工身心健康关怀员工方针而荣获国际商业资讯 (Business Media International) 的 2020 年亚洲人力资源最佳员工关怀企业奖 ( 泰国 )。



## 人权工作



### 风险

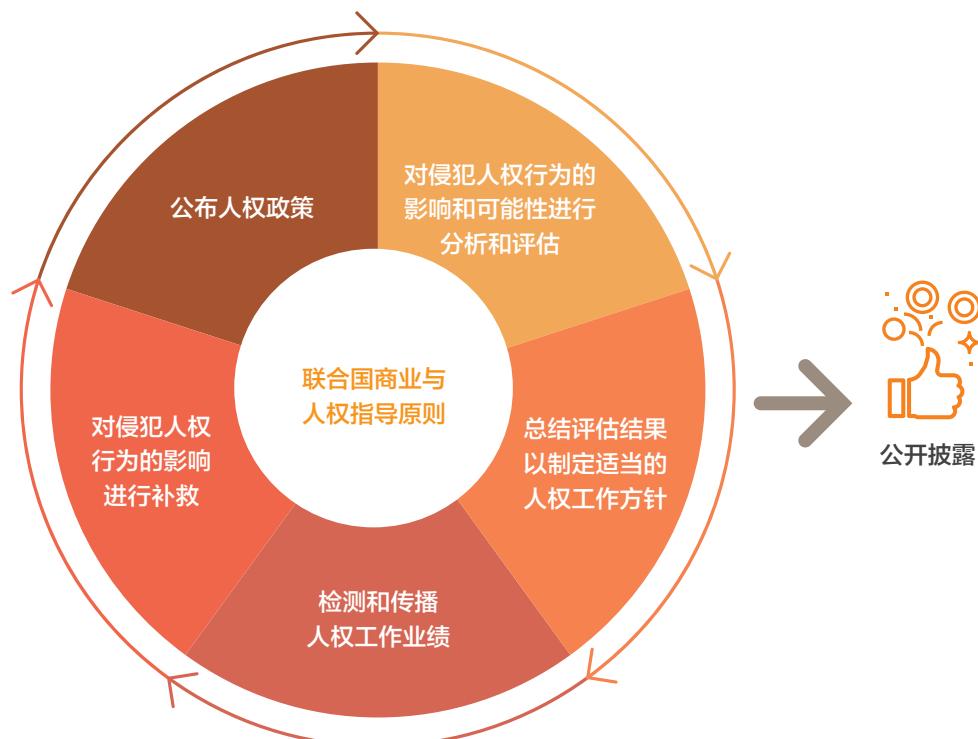
如果本行的人权风险评估流程无效，可能导致本行涉及侵犯人权企业的业务，从而影响本行的形象和业务经营。

### 机会

如果本行制定了有效的人权风险评估流程，将有助于规避本行业务活动中可能出现的风险，从而对支持遵守人权原则的企业的本行形象产生正面影响。

全球商业部门均高度重视尊重人权，因商业部门在促进人权方面起着重要的作用，商业活动有助于提高生活质量，而产品和服务的开发是为了方便民众，但不恰当的操作会给商业活动带来风险。作为一家金融服务提供商，开泰银行认识到尊重人权是重要的企业责任，并关系到员工、客户、交易方和合资公司。本行的业务活动既可防范和抑制侵犯人权的行为，又或会导致和涉及侵犯人权的行为。为此，本行董事会每年对人权政策进行调整修订\*，同时有关部门的工作团队也每年共同评估人权风险及其可能产生的影响、检查工作流程以防范风险、寻找适当的防范方针和解决方案，以及对侵犯人权所造成的影响制定补救措施。

本行的业务经营符合联合国商业与人权指导原则。



\* 了解本行人权政策的更多详情，请访问 [https://www.kasikornbank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human\\_Rights\\_Policy.aspx](https://www.kasikornbank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx)

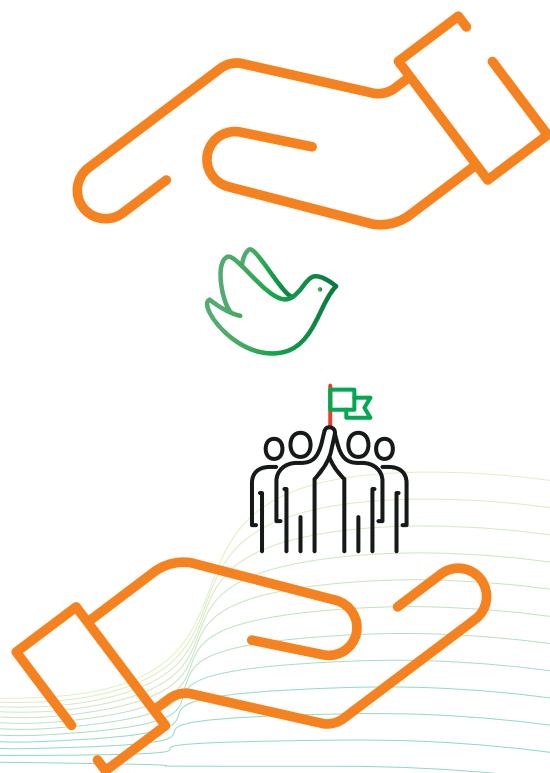
## 人权风险评估流程

本行每年按照联合国商业与人权指导原则开展人权风险评估工作，具体如下：

1. 本行董事会审议人权政策并公布实施，涵盖了开泰银行、开泰银行全资子公司和为开泰银行提供支持性服务的公司、交易方及合资公司的作业操作。
2. 本行根据国际法规如《世界人权宣言》(Universal Declaration of Human Rights)、《公民权利和政治权利国际盟约》(International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) 和《经济、社会、文化权利国际公约》(International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: ICESCR) 等研究和考虑人权议题，同时也考虑本行 2019 年的人权风险议题和新冠肺炎疫情带来的人权风险议题，以分析和评估对可能存在人权风险的客户、员工、交易方、青少年、外籍劳工、弱势群体和当地社区等利益相关方产生的潜在影响，以及对业务经营产生重大影响的风险议题。

3. 本行通过与人权风险议题相关的业务活动的内部单位如公司秘书办公室、信贷政策和风险管理部、操作风险和欺诈管理部、员工关系部、采购管理部举行会议，评估风险、建立人权风险登记册和筛选出上述重要议题，并将范围扩大至本行的合资公司—开泰连我有限公司 (KASIKORN LINE COMPANY LIMITED)，以共同评估可能发生的人权风险，识别可能在本行业务经营中出现的风险，并在若发生人权侵犯行为的情况下，制定减轻影响的措施和补救程序，100% 覆盖了本行的业务经营活动。

上述评估涵盖了授信和投资、客户待遇、员工待遇和供应链管理 4 种业务活动。



## 重要人权风险议题 (Salient Human Rights Issues)

### 开泰银行和开泰银行金融集团旗下公司

活动	重要人权风险议题	相关利益相关方群体	缓解潜在重大风险的措施
<b>客户待遇：</b> 授信和投资	本行授信或投资的项目对当地社区的生活质量和影响移徙住所的影响。	项目融资客户、大型企业客户、中小企业客户、当地社区以及环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>在本行授信的所有项目中提供民众参与的机会。</li> <li>由第三方监督和检查与社区权利有关的议题。</li> </ul>
	因受本行授信或投资项目的影响而导致的环境质量变化。	项目融资客户、大型企业客户、中小企业客户、当地社区以及环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>升级高风险项目的信贷政策。</li> <li>在建立更合适和审慎的信贷审批流程的同时，开发风险评估和监控工具。</li> <li>建立职业健康和安全管理。</li> </ul>
<b>客户待遇：</b> 信息安全和 隐私保护	信息隐私保护 (在线渠道)，如在未经客户同意将客户信息用于市场营销，以及内部人士所致的客户信息泄露。	使用在线服务的客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>为客户开发通过开泰增值应用程序同意 / 取消同意使用信息的渠道。</li> <li>制定符合《个人信息保护法》(Personal Data Protection Act: PDPA) 的明确信息使用政策和程序，覆盖了数据治理和信息技术安全。</li> <li>开发信息泄漏保护 (Data Leak Protection: DLP) 系统，以快速监控和处理客户信息泄漏事件。</li> </ul>
	信息安全保护 (在线渠道)，如内部所致的客户信息泄露和第三方的潜在网络攻击。	使用在线服务的客户	
<b>员工待遇</b>	无重要人权风险议题。	开泰银行和开泰银行金融集团旗下公司的员工	-
<b>供应链管理</b>	无重要人权风险议题。	交易方	-

## 合资公司：开泰连我有限公司 (KASIKORN LINE COMPANY LIMITED)

活动	重要人权风险议题	相关利益相关方群体	缓解潜在重大风险的措施
<b>客户待遇</b>	无重要人权风险议题 *。	开泰连我有限公司的客户	-
<b>员工待遇</b>	员工的工作条件，如工作压力和加班情况等。	开泰连我有限公司的员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升工作场所的安全标准。</li> <li>制定人力资源审查和员工招聘计划，并向公司董事会提议。</li> </ul>
	员工的生活质量，如员工因长时间工作而患有办公室综合症，在公司在新冠疫情蔓延期间推出员工居家工作措施下在工作时间外举行会议等。	开泰连我有限公司的员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>传播保健知识，以及适当管理工作与时间。</li> </ul>
<b>供应链管理</b>	无重要人权风险议题。	开泰连我有限公司的交易方	-

\* 开泰连我有限公司负责将客户信息发送至开泰银行和连我（泰国）有限公司，而开泰连我有限公司无权访问这些信息。

## 社会公益工作



### 风险

目前，利益相关方企业展现出社会责任感抱有期待。因此，如果本行开展业务经营时不考虑到应承担的社会责任，本行可能不被社区接受和无法在该社区开展业务，从而造成形象和经营风险。

### 机会

本行开展社会活动和与社区建立起良好关系，将有助于获得社区的认可（社会许可），可提升本行的良好形象，为未来扩大新客户群带来机会。

本行在业务经营中认识到在经济、社会和环境方面对国家的责任，本行因此致力于推动社会产生积极变化和从本行社会公益工作中获得最大的收益。本行支持各种公益慈善活动，如提供预算支持、提供紧急援助、员工举办志愿者活动，员工内部活动以为慈善事业捐赠资金和物品，以及与社区代表、地方和国家层面的政府机构共同开展多种提升社区生活质量的项目，并考虑到项目的合理性，以使社会公益工作得以高效实施，持续为社会和社区创造利益。

此外，本行还与业务伙伴、网络合作伙伴、客户群体以及本行业务经营场所所在地的各利益相关方合作提供知识和技能，坚信开展社会公益工作需要各方合作，才能产生具体成果，并可增进本行与社区和社会之间的良好关系。

2020 年，本行根据 2019–2023 年企业公民战略开展社会公益工作，以实现为社会创造积极变化的目标。自 2015 年起，本行将符合伦敦标杆集团 (London Benchmarking Group: LBG) 标准 \* 的社会活动框架作为本行的经营方针，以能对活动成果进行具体和可衡量的评估及其对社会利益相关方的影响。本行全年提供资金支持、开展员工志愿活动、捐赠物品、与合作伙伴、客户以及开泰基金会共同开展各种形式的知识技能传授活动。

\* 伦敦标杆集团 (LBG) 标准用于评估社会责任支出的财务价值总额，包括捐款、志愿工作时数和社区投资比例。

## 2019–2023 年企业公民战略



### 社会公益工作业绩

#### 支持形式

总额

**22.105**

亿泰铢



现金  
8.013  
亿泰铢



物品和服务  
420  
万泰铢

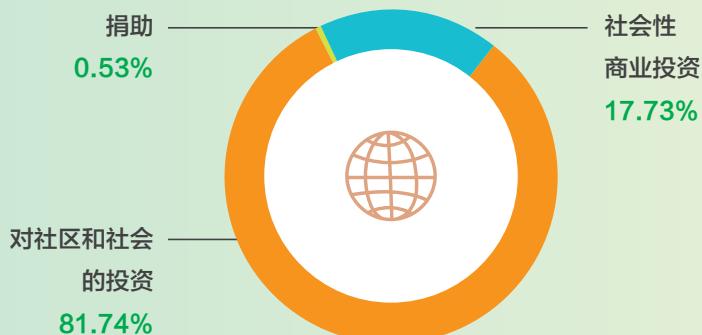


活动费用  
12.914  
亿泰铢

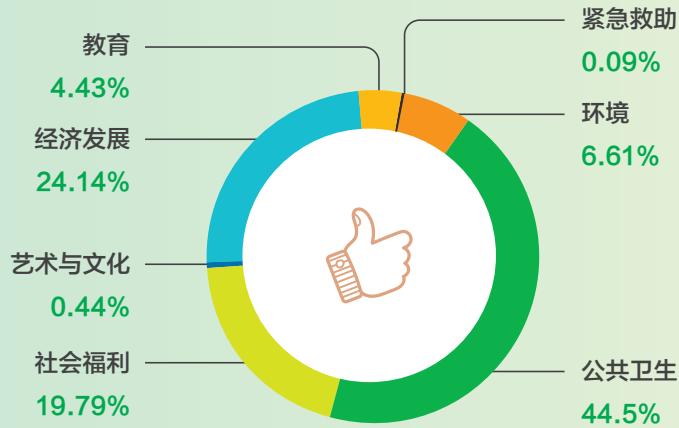


支援服务时数  
换算价值  
1.136  
亿泰铢

#### 支持特性



#### 支持类型



## “每天志愿公益，你能做到”项目

### 项目详情

本行允许员工每人每年请 1 个工作日的志愿者假。员工可以选择进行多种志愿公益活动，包括提供金融知识，将银行的专业知识传播给社区和社会，使之能选择适合于自己的金融产品，实现生活目标和具有财务纪律，同时及时了解金融风险，以防范日常生活中的潜在风险。

### 目的

- 帮助照顾全泰国的社区或社会，尤其是在本行所在的地区，让当地民众拥有更好的生活质量。
- 促使员工有机会亲近社区或社会中的居民，让员工可以开阔视野，了解社区的需求，以将信息带回用于改进本行产品和服务，更好地满足社区和社会的需求，同时帮助提升本行的良好形象。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



### 2020 年工作

2020 年，本行继续开展“每天志愿公益，你能做到”项目下的志愿公益活动。尽管今年新冠肺炎疫情蔓延，导致员工志愿公益活动中断，但帮助社会仍然是本行重视的使命，并相信员工仍能开展“每天志愿公益，你能做到”公益活动。本行制定了措施，要求外出参加志愿公益活动的员工必须严格保护自己和身边的人免受新冠侵害，包括在活动中佩戴口罩、保持距离、避免接触、为参加者提供酒精凝胶等。

员工可以单独或组成团队外出开展公益志愿活动，同时邀请外部人士、家庭成员、客户和交易方参加公益志愿活动，为社会创造可持续的效益。对于 10 人以上的员工团队，可以将活动项目提交本行审议以申领 5,000 泰铢的预算。项目需能解决与可持续发展目标 (SDG) 相一致的各种问题，并满足本行分行所在地区的需求，比如教育发展、促进健康卫生、支持经济发展、保护环境、保护艺术文化、防范和解决社会问题、救灾援助等。



本行员工共同参加“每天志愿公益，你能做到”项目志愿活动，共同造福社会和环境。

## 工作业绩

- 参加志愿活动的员工数量 19,798 人，合计时数 349,108 小时。
- 使用工作时间的志愿活动 324,212 小时。
- 使用业余时间的志愿活动 24,896 小时。
- 第一副总裁及以上共 967 人，合计时数 16,266 小时。
- 工作人员共 18,831 人，合计时数 307,946 小时。
- 应员工邀请参加志愿活动的外部人士共 7,698 人，合计时数 55,448 小时。
- 员工开展了 250 个志愿活动，分为：
  - 保护环境项目 29%
  - 教育发展项目 25%
  - 促进社会福利、防范和解决社会问题的项目 12%
  - 促进健康卫生项目 18%
  - 保护艺术文化项目 6%
  - 救灾援助项目 7%
  - 支持经济发展项目 3%
- 本行为志愿活动提供的资金支持 1,170,584.70 泰铢。
- 员工为志愿活动提供的资金支持（本行提供的资金除外）2,049,844.47 泰铢。
- 捐款 1,383,121.25 泰铢。
- 捐赠物品价值 2,255,311.40 泰铢。
- 媒体和新闻的价值 703,500 泰铢
- 社区受益人数 225,659 人



本行在绿色餐盒项目中捐赠生活袋，以帮助北榄府直辖县挽蒙迈乡社区中受新冠肺炎疫情影响的居民家庭。

### 参加志愿活动的员工

**19,798 人**  
**349,108 小时**

使用工作时间	使用业余时间
<b>324,212 小时</b>	<b>24,896 小时</b>

### 工作效益

本行认为鼓励员工参加志愿活动，除了让员工形成志愿公益意识外，还可让员工有机会与他们工作所在的社区共度时光，以研究社区问题并创建有助于解决问题的活动或项目，或为社会创造积极的变化。此外，员工也了解到社区作为消费者的需求，以利用这些信息开发更有针对性的金融产品和服务，从而让员工产生自豪感。同时社区居民对本行拥有积极的看法，也可提升本行的良好形象。

此外，员工开展公益志愿项目的社区将建立起相互间有良好关系的网络，社区居民拥有个人理财的意识并学会改变行为，知道如何预防和了解各种金融风险，以及具备有助于保护环境的态度和行为。

## 楠府培养智慧项目

### 背景

开泰银行与泰国研究基金会办公室 (TRF) 在过去 6 年 (2012–2018) 合作实施了培养智慧项目，取得了显著成果，促使参与项目的泰国学校的教育方式发生了变革。该项目以研究型学习 (Research-Based Learning) 为工具促进学习，寻求答案，培养分析思维和综合思维，了解逻辑思维原则，具有符合基于基础科学知识的国家发展方针的技能和科学流程，可用于开发新的创新和提高与外国的竞争能力。在培养智慧项目成功的基础上，本行继续推广成功经验，即选择一个府作为发展模式，与帕天大学合作在楠府实施楠府培养智慧项目。



### 目的

- 将培养智慧项目作为创建适合各学校情况的知识和技术社会的驱动机制，并建立当地机构对项目运作的了解。
- 鼓励青少年掌握分析性思维和综合思维的知识，系统地了解逻辑思维原则，成长为具有生活管理能力的青少年，和成为国家经济和金融领域的合格人才。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



### 项目详情

本行与作为培养智慧项目北部辅导中心的帕天大学合作推出了楠府培养智慧项目，为期 3 年 (2019 年 –2021 年)。该项目是基于当地学生情况的研究型学习管理项目，由主导的教师担任学习管理主任，在楠府建立了 30 所示范学校。教学设计采用了作为可持续发展的重要原则的普密蓬·阿杜德国王陛下的“适足经济”理论，将之与科学 (Science)、技术 (Technology)、工程 (Engineering) 和数



本行继续推广智慧培养项目的成功经验，与帕天大学合作在楠府推出楠府智慧培养项目，通过研究型学习 (Research-Based Learning) 改革学习过程。

学 (Mathematics) (STEM) 学科相结合, 形成 STEM+SP (科学、技术、工程、数学和适足经济理论 (Sufficiency Economy Philosophy) 课程, 以及包括了科学 (Science)、经济 (Economics)、生态 (Ecology)、工程 (Engineering)、数学 (Mathematics) 所有要素在内的 SEEEM 概念。采用向学生提出问题 (提问即教学)、让学生对学习过程中的发现事项表达观点 (反思即学习)、让学生排序观点、编写总结和报告以及工作中的观点 (写作即思考)。学生从共同设定感兴趣的课题开始, 通过学术研究设计出寻找答案的方法, 从而获得团队合作的技能, 这种方法称为研究型学习 (Research-Based Learning)。

### 工作业绩

- 参加项目的学校数量 : 30 所
- 参加项目的教师人数 : 152 人。
- 参加项目的学生人数 : 1,082 人
- 项目实施后的项目数量 : 195 个项目

### 工作效益

本行相信, 改革学习过程, 让教师尝试新的教学方法, 可以将分析性思维、综合思维和逻辑思维原则应用于社区环境, 并提出有益的项目, 将帮助社区的学生以分析性思维更好地解决社区的问题, 如环境问题、当地经济问题、社区民众的生活质量和卫生健康问题。此外, 还能培养青少年的个人技能, 如与他人合作的技能、演讲技巧、项目规划和管理、解决问题的技能, 为青少年未来参加工作并成为合格公民奠定良好的基础。本行认为, 人力资源开发是助力国家发展的重要因素, 是一种可持续的投资, 而社区的青少年和教育工作者对本行持有积极的态度, 将有助于提升本行的良好形象。

## 课余时间项目 (AFTERKLASS)

### 背景

本行致力于实施社会项目, 利用本行在金融方面的核心能力来推动项目, 重点关注 15 至 20 岁的青少年, 因他们是即将成长为推动经济和社会发展的潜在劳动力群体。2014 年, 本行启动了课余时间项目 (AFTERKLASS), 是泰国首个为泰国青少年提供金融知识的在线平台, 无论是生活在城市还是偏远地区的青少年, 每个人都可以获得金融知识。

### 目的

- 提高青少年的金融知识技能。
- 按本行为每位客户的生活和业务赋能 (To Empower Every Customer's Life and Business) 的业务战略, 增加青少年在生活中的成功机会。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



### 项目详情

“课余时间”项目是向青少年提供金融知识的在线平台, 涵盖了储蓄、消费规划、投资和创业以及有益的主题如学习、活动、各种技术。青少年可以通过 [www.afterklass.com](http://www.afterklass.com) 网站学习知识, 包括 3 个 Klass 主题 : Biz Master (商务大师), 适合对贸易业务、财务管理、投资以及在读书期间创造收入的技能等感兴趣的人 ; Smart Society (智能社会), 适合对开发学习技能感兴趣的人 ; Play Yard (游乐园), 适合对各种体育、音乐、科技、职业内容和生活方式感兴趣的人。参加的会员可以发表意见、撰写文章并与朋友分享知识。此外, 网站还设有模拟金融和银行系统, 让会员尝试通过共同基金和股票进行储蓄和投资, 以及有插入了知识的小游戏。

## 2020 年工作

- 课余时间项目 (AFTERKLASS) 以超级英雄 (Super Hero) 为主题，挑选了 18 位在各个领域具经验和成功的资深人士，从不同角度分享商业、生活、自我训练、理财的技巧以及各种思维方式，会员可以与拥有各种专业知识的超级英雄充分交流并咨询。此外，课余时间项目 (AFTERKLASS) 还全年持续举办线上和线下研讨会，包括股票和基金投资、演讲稿制作、讲稿技巧、如母语使用者般的英语交流、开设网店、购买广告技巧以促进销售等。
- 以 AFTERKLASS，2020 年青年科技初创企业 (AFTERKLASS Young Tech Startup 2020) 为主题的商业营项目，为通过选拔的青少年提供为期 3 天的密集商业培训。来自开泰业务 – 技术集团 (Kasikorn Business – Technology Group (KBTG)) 的团队和高素质和经验丰富的演讲者如成功的开泰中小企业客户，协助参与者培养思考能力，提出想法建议，指定制定商业计划以及进行商业计划演讲。获胜的青少年团队将获得超过 90,000 泰铢的奖金，以用于未来的创业。

为此，该项目通过前往楠府等外府高中学校扩大宣传和招募会员，以创建品牌知名度并增加扩大会员基础的机会。



课余时间项目 (AFTERKLASS) 是为青少年提供金融知识的在线平台，并举行各种形式的活动提高青少年的各方面技能。

## 工作业绩

- 在线会员数量为 30,486 人。
- 参加在线研讨会的青少年人数为 503 人 (因新冠肺炎疫情，导致研讨会形式必须改为在线)。
- 通过社交媒体渠道关注的会员数量：
  - 脸书 (Facebook) 43,195 人
  - 连我 (LINE@) 3,521 人
  - 推特 (Twitter) 787 人
  - 媒体和新闻的价值为 248 万泰铢

## 工作效益

- 具备储蓄、消费和资金管理技能知识的青少年占会员总数的 95.14%。
- 具备商业和投资技能知识的青少年占会员总数的 90.93%。
- 在日常生活中对金融产品有所了解的青少年占会员总数的 92.70%。
- 本行预计参加项目的青少年能够培养爱心和与本行建立起联系，在未来将选择使用本行的服务并有机会时会告诉周围的人选用本行的服务，占会员总数的 79.66%。

## 以生物合成方式创造有机垃圾价值的项目

### 背景

楠府虽然农场用地和人口较少，但垃圾总量却相当高且每年呈增长趋势，源于游客数量出现增长以及遭受技术和人力方面的限制，使其无法对全部垃圾进行分类，未分类垃圾的填埋产生了大量的温室气体排放，而且还导致现有的垃圾填埋场比预期的更快被填满，未来可能无法满足使用需求。

### 目的

- 推动“楠模式”成为在垃圾分类行为和增加附加值方面的零垃圾社会的模范社区。
- 将有机垃圾转化为生物能源，为社区提供可再生能源并减少被填埋的垃圾数量，而这正是向大气层排放温室气体的原因之一。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



**ZERO WASTE**

### 项目详情

本行与威塔亚诗里湄提科学技术研究所 (VISTEC) 生物分子科学与工程研究室的垃圾增添财富或零垃圾和垃圾分类现金收益 (C-ROS) 项目研究团队合作，在楠府的玛哈菩提村社区 (Ban Maha Photi community)、尊比瓦尼达蓬学校 (Chumphee Wanidaphon School) 和阿兰雅瓦佛寺 (Aranyawat Temple) 实施了以生物合成方式提高有机垃圾价值的项目。在以生物合成方式提高有机垃圾价值项目下促进将楠府建成可持续发展的零垃圾社区，以作为将家庭和社区有机废物处理转换成生物能源用于发电或生产高附加值生物化学品的典范，采用了以下流程：

- 挑选天然微生物发酵剂，以创建一个可以将家庭有机垃圾转化为清洁能源的微生物发酵剂原型。
- 安装食物垃圾发酵系统，使用高效微生物发酵剂合成生物燃料和生物物质，供社区实际使用。该系统可在短时间 (25-30 天) 内产生高达 70-80% 的甲烷。此外，发酵过程中的残留物用也可以作为植物营养素，其中含有完整的宏量营养素和微量营养素的，以及对植物生长至关重要的荷尔蒙。

此外，社区还鼓励居民将有机垃圾、塑料垃圾等可利用垃圾换取成由 C-ROS 高效微生物发酵剂制成的生物肥料，而生物肥料则有助于提高农业产量，同时研究团队可将收到的有机垃圾转化为增值物质。此后，研究团队将开发利用范围更广的食物垃圾和微生物发酵技术，并计划将其应用于城镇、医院和军营。希望如果该项目取得成功，将成为向社区领导人和志愿者的知识和学习访问中心，并进一步在楠府和泰国其它府推广和实施，不仅可为家庭、社区、乡村和府治创造经济价值，而且未来还可作为其他府治的发展典范。

## 以生物合成方式创造有机垃圾价值的项目



\* 威塔亚诗里湄提科学技术研究所 (VISTEC) 是一所创造新知识和创新的科学技术教育机构，在社会变革和认识到缓解全球暖化问题的重要性方面与本行有着相同的决心。

### 2020 年工作业绩

- 社区鼓励居民将有机垃圾、塑料垃圾等可利用垃圾换取为生物肥料。所生产的肥料价值超过 100,000 泰铢。此外，该项目还鼓励社区居民将塑料垃圾捐赠给公共卫生志愿者中心，每年为公共卫生志愿者中心创造超过 35,000 泰铢的收入。
- 社区中超过 50–100 户家庭形成了垃圾分类的习惯，有助于培养青少年 (尊比瓦尼达蓬学校 (Chumphee Wanidaphon School)) 的绿色意识，

让其认识到垃圾分类的益处，可以有效地减少固体垃圾的数量。

- 支持该项目的 3 个地方机构为玛哈菩提村社区 (Ban Maha Photi community)、尊比瓦尼达蓬学校 (Chumphee Wanidaphon School) 和阿兰雅瓦佛寺 (Aranyawat Temple)。
- 增加可再生能源的使用比例，并减少高达 400 公斤二氧化碳当量 / 月的温室气体排放量。
- 媒体和新闻的价值为 203 万泰铢。

## 工作效益

### • 社会

- 该项目是从根本上全面解决问题的模式。本行希望本行所提供的支持将有助于为社区奠定坚实的基础，使社区居民能够可持续自力更生。
- 该项目还得到其他资金来源的支持，以创建一个大规模的有机垃圾管理技术和系统，该管理技术每天可处理 500–1000 吨垃圾。
- 该项目受到教育机构、医院、学校、农业地区以及许多府的社区的广泛关注。他们希望利用此项技术来帮助解决有机垃圾问题，将创建的技术直接应用于社区。该系统将用于楠市社区和东部经济走廊地区的医院、军营、学校和寺庙等 10 个公共场所。除了直接造福于城镇和社区外，还让社区居民更加意识到垃圾分类和管理的价值，旨在培养和促进家庭和社区的垃圾分类良好行为，以将楠府和东部经济走廊打造成为可持续的零垃圾社会。

### • 环境

- 尊比瓦尼达蓬学校 (Chumphee Wanidaphon School) 的学生将良好的环境管理知识传授给家长，直到他们最终能够帮助推动垃圾分类。
- 送往垃圾填埋场的垃圾数量减少。
- 楠府的温室气体排放量减少。

本行希望，如果该项目取得成功，将帮助社区居民在良好的环境中拥有良好的健康和幸福生活。此外，还有助于按照循环经济 (Circular Economy) 理念发展社区经济，带动当地经济循环，从长期上为本行创造商机。



本行继续推动以生物合成方式创造有机垃圾价值的项目。  
本行与威塔亚诗里湄提科学技术研究所 (VISTEC) 合作进行研究，  
以促进楠府成为可持续发展和零垃圾的社会。

## 楠府沙盒项目

### 背景

楠府沙盒 (Nan Sandbox) 项目是经政府批准的特别项目，由政府、民间部门和有同样意向的民众共同解决楠府森林砍伐所引发的自然资源和环境问题。作为民间部门，开泰银行对此问题高度重视，支持政府和民众达成协议以通过官民合作 (Pracharat) 模式共同解决森林砍伐和农业用地问题，同时从单一作物改成新耕作模式或转向从事环境友好型职业，确保村民的收入足以维持生活和生活质量得到改善，通过合法地为 90 个乡的农民分配林地使用权来恢复森林。因此，楠府沙盒项目将尝试采用新的概念和综合解决方案来解决问题，确保项目在实践中得到落实，并可能会考虑修改成为阻碍的规则、条例和法律，以使项目实现预定目标。若项目取得成功，将可从中吸取教训以应用于其他府。



楠府森林地区是国家重要的水源区。

## 目的

- 保护水源森林和应对气候变化是本行作为良好企业公民的责任。
- 鼓励楠府农民从单一作物种植尤其是低附加值并影响环境的玉米种植改为高附加值并有助于环境保护的新农业模式。
- 解决被认为是泰国重要水源森林的楠府农民的耕地和森林问题。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



## 2020 年工作

楠府沙盒项目开展了三个主要项目，旨在宣传和提高公众对气候变化引起的问题的重要性的认识，具体如下：

- 气候变化宣传活动，以建立起对气候变化的理解，通过促使社会认识到气候变化问题的重要性，以及对人类生活和社会的影响严重性，提高人们的

认识和理解，从而认真合作解决问题。制作的视频采用了注重详细、准确地研究和了解情况的理念，并以此制定沟通策略以提高公众的知识和意识。2020 年的具体工作如下：

- 1) 制作了由世界名列前茅的高尔夫球职业选手阿莉雅 (Ariya Jutanugarn) 和莫莉雅 (Moriya Jutanugarn) (又名 Pro May 和 Pro Mo) 出演的“远方的气候变化 (Climate Change From Far Away)”广告短片。
- 2) 制作 6 首儿歌视频系列，以让儿童了解气候变化，歌词改写自熟悉的儿歌旋律，为儿童提供有关气候变化的知识。
- 3) 制作面向成年人的 3 个音乐视频，采用了众所周知的熟悉旋律，旨在提高民众对气候变化的意识，由著名歌手 Saksit Vejsupaporn 先生 (Tor)、Supakchaya Sukbaiyen 女士 (Wonder Frame) 和 Bill-billy X Alyn 先生演唱，能够接触到一般民众的目标人群。
- 4) 制作真实视频，将气候变化影响导致的天气事件的真实新闻图片以类似体育报道的配音进行讲述，在提供知识的同时增加乐趣。

5) 制作“动物让你了解气候变化”动画片，教育孩子们了解气候变化对生物的影响。

#### 工作业绩

- 《远方的气候变化》(Climate Change From Far Away) 广告短片覆盖了 3,500 万人的目标受众，占目标群体的 73%，观看次数达 3,990 万次。
- 了解气候变化的儿歌视频系列覆盖了 250 万作为目标受众的儿童和家长，观看次数达 780 万次，获得积极的响应和评论。
- 举办气候变化舞蹈比赛以构建参与感，收集到来自全国各地的 80 个视频。
- 面向成年人的气候变化音乐视频覆盖了 3,840 万人的目标受众，观看次数达 2,860 万次，多达 70% 的观众表示喜爱，并且获得了非常积极的评论。
- 真实视频(Real Clip) 覆盖了 830 万人的目标受众，发布后仅 7 天内观看次数达 640 万次和随机共享 1,340 次。
- “动物让你了解气候变化”动画片覆盖了作为目标受众的 800 万儿童和家长，观看次数达 1,920 万次。
- 媒体和新闻的价值为 5,950 万泰铢。

**• 举办气候变化青少年营：**本行于 2020 年 10 月 2-4 日举行了该活动，让青少年有机会体验考艾自然课堂的真实自然环境，使青少年知道如何在生活中了解气候变化的影响，并向周围的人讲述气候变化影响的故事，让他们了解该问题，并通过改变日常生活中的小行为来帮助地球缓解气候变化危机。参与该项目的青少年宣布了他们的共同意愿“保护森林，珍惜能源，分享气候变化信息”。

#### 工作业绩

- 40 个家庭（经评选）参加
- 媒体和新闻的价值为 386 万泰铢。



本行制作了面向成年人的“音乐改变世界 (Music Changes The World)”音乐视频，以提高对气候变化的认识。



本行举办气候变化青少年营，  
让他们有机会体验考艾自然课堂的真实自然环境。

- “气候变化泰语名称竞赛”项目：由于泰国缺乏有关气候变化的信息、知识和理解，以及缺乏与新生代和青少年沟通的方法，因此本行举办了该项目，以建立对该问题的重要性和严重性的真正理解和认识。楠府沙盒项目 (Nan Sandbox Project) 旨在成为供泰国人研究和理解的综合资源，共同寻找解决这一危机的办法，通过活动引起人们的注意并让社会认识到气候变化就在我们身边。本行举办“语言改变世界 (Words Change the World)”比赛，目的是一起造出一个反映气候变化的泰文名，优胜者将获得 100 万泰铢的奖金，促使感兴趣者研究和查找信息，了解并对该危机展开认真的讨论。

#### 工作业绩

- 参加人数为 4,306 人。
- 媒体和新闻的价值为 3,020 万泰铢。

#### 工作效益

建立更广泛的公众对气候变化危机的认识将是一个起点，让每个人意识到这不仅仅是环保人士、志愿者或环境机构的问题，而且还要靠我们所有人开始帮助缓解这个问题。当每个人都了解后，将影响到未来帮助减缓全球变暖的行为。本行希望该项目将有助于树立环境管理和保护的形象，以按本行的可持续发展框架和政策建立起零碳社会。



本行举办了“语言改变世界 (Words Change the World)”比赛，以宣传气候变化。

## Klasssi

### 开泰银行学习平台

#### 项目详情

基于致力于为每位客户的生活和业务赋能 (To Empower Every Customer's Life and Business) 的业务战略，本行开发了开泰银行的学习平台，以扩大获取知识的机会，并旨在提高社会技能和能力水平，设计了与作为新一代数字原住民 (Digital Native) 的生活方式相符的在线课程平台 (Klasssi)，强调当今和未来所需的技能，如本行擅长的经济市场的商业技术和人力技能。此外，Klasssi 也是根据经济市场的实际需要而开发的学习资源，以建立新的知识和技能，促进专业技能，提高业务潜力，并创建一个全面的知识共享系统。



开泰银行学习平台 Klasssi 与  
GrabAcademy 和数字经济促进办公室 (depa) 合作，  
增加获得广泛知识的机会。

#### 目的

- 随时随地通过在线渠道获取知识，提高社会技能和能力水平
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



[LEARN MORE](#)

#### 工作业绩

- 共有 57 门学习课程。
- 完成课程人数为 1,108 人。

#### 工作效益

本行相信学习者将获得知识，以发展各种专业技能，提高他们的工作或业务潜力。



## “白衣战士”特殊津贴项目

### 背景

医务人员和公共卫生工作人员是抗击新冠肺炎疫情蔓延的主力军，他们以奉献和牺牲精神照顾着所有地区、种族和宗教的民众。除了感染风险外，工作所在的部分医院也处于高风险地区，他们在照顾民众安全的同时，每个人都有义务保护自己和家人的安全。

### 目的

- 支持在新冠肺炎疫情蔓延期间开展公共卫生工作的医务人员和公共卫生工作人员。
- 促进可持续发展目标 (SDGs) 的实现。



### 项目详情

开泰银行基金会 (KASIKORN BANK Foundation) 与宋卡府、也拉府、陶公府、北大年府、沙敦府的公共卫生办公室和宋卡纳卡琳大学医学院合作，由上述各府公共卫生办公室编制了位于风险地区并面临新冠肺炎疫情蔓延问题的南部边境 5 府符合标准的 45 家医院名单，向作为国家白衣战士的医务人员和公共卫生工作人员提供资金支持，通过支付流程确保上述款项全部交付到白衣战士手中。该项目于 2020 年 5 月至 7 月期间实施。

### 工作业绩

- 协助护理新冠肺炎患者的医务人员和公共卫生工作人员共 5,083 名，每人每月获得 4,000 泰铢的支持，为期 3 个月。
- 总金额为 3 亿泰铢。
- 媒体和新闻的价值 2,090 万泰铢。

### 工作效益

医务人员和工作人员得到良好的鼓励，并能够在新冠肺炎疫情下支持家人一起度过危机，从而使得社区居民、医务人员、工作人员以及公众对本行持有积极的态度，树立了本行的良好形象。



开泰银行基金会 (KASIKORN BANK Foundation) 设立“白衣战士”特殊津贴项目，在疫情传播率较高的南部边境 5 个府的公立医院进行试点，向作为新冠肺炎疫情期间公共卫生工作主力军的医务人员和公共卫生工作人员提供资金支持。

## 环境

确保环境管理

实现零碳社会

148 对低碳经济的金融支持

156 本行的环境管理





本行对绿色债券的  
投资总额  
**13.08** 亿泰铢



能源和环境保护  
贷款总额  
**19.21** 亿泰铢



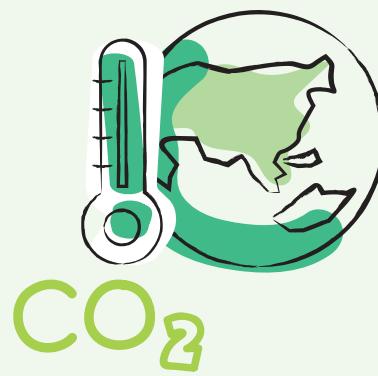
可持续发展债券  
总额  
**1** 亿美元



可再生能源  
贷款总额  
**93.83** 亿泰铢



开泰气候转型基金  
(K-CLIMATE Transition)  
总值



二氧化碳排放量  
(范畴一和范畴二)  
**97,786**  
吨二氧化碳当量  
(减少 21.34%，  
以 2012 年为基准年)

受益于可再生能源贷款的  
民众数量  
**503,808** 户

**10.98** 亿泰铢

## 对低碳经济的金融支持



### 风险

如果本行不开发支持环保型业务的金融产品，本行可能无法跟上日益注重环保的全球商业趋势的变化，导致失去该市场的商机，并面临为了应对气候变化的法规变化的风险，从而将影响未来本行的财务状况。

### 机会

如果本行重视开发支持环保型业务的金融产品，将有助于创造未来的商机和带来新金融产品的收入，并有助于扩大在新客户群中的商机，以及创造新资金来源的机会。

根据《联合国气候变化框架公约》第二十一次缔约国会议 (COP21) 通过的《巴黎协定》，金融和银行业务通过贷款、投资和客户参与，在减缓和适应气候变化方面发挥着重要作用，以将全球平均气温升幅控制在 2 摄氏度以内，并实现关键和紧迫的目标 13：气候行动 (Climate Action)，且是联合国的可持续发展目标 (SDGs) 之一。

2020 年，公司治理委员会审议了响应可持续发展目标的重要战略方向 (Strategic Direction) 并向董事会报告，具体如下：

1. 审批可持续发展实施框架和政策，设定环境工作的目标和承诺，具体如下：
  - 目标：成为创造零碳社会的环境管理者。
  - 承诺：本行致力于保护和减少气候变化的影响。
2. 批准本行作为签约方参与签署联合国环境规划署金融倡议 (United Nations Environmental Program Finance Initiative 或 UNEP FI) 的“联合国负责任银行原则”：本行是首家也是唯一一家与全球 170 多家银行一起签署了该原则的泰国银行，以按照世界一流标准发展本行的业务，并根据联合国可持续发展目标和巴黎气候变化协定制定本行的战略。
- 3 批准本行成为联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI) 的成员。
4. 批准本行成为气候相关金融信息披露工作组 (TCFD) 的支持者，本行是首家也是唯一一家成为正式支持方的泰国银行，以对本行与气候相关的业绩信息进行全面披露，并从定性和定量方面评估与气候变化有关的运营的影响价值。
5. 批准环境战略作为实现运营目标的指导方针，包括：
  - 以促进环境保护的金融产品和服务为重点的业务运营。
  - 在机构内部开展致力于成为零碳组织的环境管理。
  - 促进社区实现零碳排放的社区行动。

本行希望上述指导方针能够促进向零碳社会 (Zero Carbon Society) 发展，为所有利益相关方创造可持续性。

## 2019 年 -2023 年环境战略



为鼓励和促进减少气候变化并适用气候变化，本行实施了如下方针：

1. 促进客户转向使用开泰增值 (K PLUS) 手机银行应用程序，以作为通过技术创新缓解地球暖化问题的又一途径，因可减少客户前往分行的车辆燃料消耗量，减少业务操作的纸张使用量，减少能源和资源的消耗；减少用水量和废弃物处理量，有助于可持续的森林管理和土地利用等，从而有助于减少温室气体的排放；
2. 以贷款和投资的形式向经营商提供环保金融支持以推动其使用替代能源、节约能源和保护环境；
3. 本行开始研究衡量和管理与信贷决策相关的气候变化影响的工具；
4. 本行与泰国银行和泰国银行公会一起参加了泰国分类工作组，负责绿色金融的定义和绿色金融类别的项目或活动；
5. 管理以减少本行运营过程中的温室气体排放量；
6. 本行以培训和咨询形式与业务伙伴合作，共同寻找减轻气候变化影响的方法。

## 提供绿色贷款

本行重视环境保护，为经营环保业务的个人客户和企业客户提供了贷款支持，包括：

1. 国内可再生能源如太阳能、风力和水力发电厂的贷款
2. 境外可再生能源贷款

2020 年，开泰银行 (中国) 有限公司在中国向使用自然能源、排放空气污染最小的总功率达 508 兆瓦的发电厂提供了可再生能源贷款。这些发电厂的垃圾焚烧总能力为 25,710 吨 / 天。目前已经投入运营的发电厂有 26 座，正在建设的发电厂有 4 座，另外还有 26 座发电厂预计将投入运营。大部分电力将出售给中国地方电力部门。开泰银行

提供的贷款被用作为流动资金，总计 2,300 万元人民币或 1.07 亿泰铢。所有项目都得到了中国地方政府的支持。

3. 为具有环保概念的大型房地产项目提供贷款，如以生态系统综合体和绿色建筑形式管理的房地产项目，这些项目符合美国绿色建筑委员会 (USGBC) 的绿色建筑标准即能源与环境设计先锋 (LEED) 的认证要求。
4. 为个人客户和企业客户提供节能环保贷款，详情如下：

### • 个人客户项目

- SCG HEIM 住房贷款项目，为节约能源的项目并鼓励民众选购使用环保型创新方式修建的住房。
- 太阳能屋顶安装贷款项目，是在 PEA Solar Hero Application 应用项目下与地方电力局合作的项目，支持家庭居民使用太阳能可再生能源。本行向对安装太阳能屋顶感兴趣的客户提供特殊利率的贷款。

### • 企业客户项目

开泰银行支持转向关注节约能源和保护环境的经营商，以使经营商获得有效开展业务经营的周转资金，包括将建筑物改造为节能建筑物、改进系统和生产流程以减少能源消耗、将灯管更换成 LED 灯管、安装太阳能屋顶 (Solar Rooftop) 发电装置和为可能受到气候变化影响的项目提供咨询，以促使企业有效地使用能源，提高可持续竞争能力。节约能源和环境保护项目下的本行金融产品包括如下：

- 改进系统和流程以减少经营场所的能源消耗的项目
- 太阳能屋顶安装项目
- 建筑物改造以节约能源和保护环境的项目
- 节能贷款项目

## 绿色贷款的工作业绩



国内可再生能源贷款	发放贷款的项目数量	贷款总额(百万泰铢)	总功率(兆瓦)
太阳能贷款	40	7,649.30	719.70
水力发电贷款	0	0	0
生物质能源贷款	5	384.64	72.90
废弃物发电贷款	4	984.75	20.50
沼气能源贷款	1	136.76	4.00
农作物能源贷款	0	0	0
风力发电贷款	1	227.97	198.00
<b>可再生能源贷款总额</b>	<b>51</b>	<b>9,383.42</b>	<b>1,006.10</b>

**社会效益：**  
受益于国内可再生能源贷款的家庭数量

**503,808 户**

境外可再生能源贷款	贷款总额(百万泰铢)	总功率(兆瓦)
-----------	------------	---------

中国的可再生能源贷款 107 508



**社会效益：**  
受益于可再生能源贷款的中国社区人口覆盖14个省，  
总共

**8.5031 亿人**

具有环保概念的大型房地产项目贷款	贷款总额(百万泰铢)
------------------	------------

节能建筑 4,072.25



**社会效益：**  
受益于具有环保概念的大型房地产项目贷款的住房用户数

**15,450 用户**

节能环保贷款	贷款总额(百万泰铢)
--------	------------

改进系统和流程以减少经营场所的能源消耗的项目 120.10

安装太阳能屋顶 (Solar Rooftop) 发电装置以在业务经营中使用可再生能源 1,379.23

将建筑物改造为节能和环保型建筑的项目 281.26

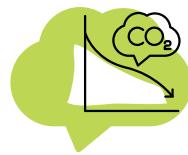
节能贷款项目 87.19

SCG HEIM 节能住房贷款项目 53.00

**节能环保贷款总额** 1,920.78



**社会效益：**  
受益于节能环保贷款的企业有 134 家。



国内和境外可再生能源贷款和具有环保概念的大型房地产项目贷款的温室气体减排量

**1,302,077 吨二氧化碳当量**

## 5. 与可持续发展相关的贷款

(Sustainability Linked Credit Facility)

本行鼓励经营商开展环境和社会友好型业务，支持认识到在运营过程中所产生影响的重要性的经营商，包括污染对环境的影响、有限自然资源的使用以及对社区居民的影响。本行还鼓励他们致力于实现联合国可持续发展目标，如减少温室气体排放、减少能源使用、减少自然资源的消耗等。如果任何客户能够既定的目标进行经营，本行将给予特别优惠。本行已提供了 69.085 亿泰铢的贷款。



## 绿色投资

(Green Investment)

本行认识到投资环境的重要性，发行了环保债券和投资绿色债券，具体如下：

### 发行可持续发展债券 \*

本行发行了 1 亿美元的可持续发展债券，以促进对环境和社会友好项目的融资，如节能环保贷款、可再生能源项目贷款和促进社会就业的贷款等。本行是泰国和东盟第一家根据国际资本市场协会 (ICMA) 制定的全球标准发行可持续发展债券的银行。

## 工作业绩

本行通过向环境和社会项目提供全额贷款来管理债券。获得贷款的项目是经董事会评选为支持环境和社会并造福各方的项目，具体如下：

- 9 个环保项目，分为：
  - 7 个太阳能发电项目和 1 个垃圾发电项目，两类能源的总功率为 47 兆瓦，发电量为 1.22 亿千瓦时。
  - 1 个具有环保概念的大型房地产项目，为以环保方式设计的建筑项目，考虑到资源、能源和环境的有效利用。该项目有望获得美国绿色建筑委员会 (USGBC) 和 WELL 建筑标准等领先组织的能源与环境设计领导力 (LEED) 的金级认证。

\* 有关可持续发展债券和第二方意见报告的更多详细信息，可浏览以下网站：<https://kasikornbank.com/en/sustainable-development/Sustainability-Bond>

- 3 个提供社会支持的项目，分别是：
- 2 个促进就业、支持中小企业和社区零售店的项目，共有 2,363 名零售客户获得了贷款。
- 1 个支持获得社会基本服务的项目，已向 212 名退休人员提供了贷款。

## 本行的绿色债券投资

本行的绿色债券投资总额为 13.0816 亿泰铢，具体如下：

### • 美元绿色债券 (Green Bond) 投资

本行投资于由国外大型金融机构发行并获得了额气候债券标准 (CBS) 认证的美元绿色债券。除了创造合理的收益外，这些债券还有助于促进减少气候变化的影响。

### • 泰铢绿色债券投资

本行投资于由泰国领先能源公司发行并获得了气候债券标准 (CBS) 和东盟绿色债券标准 (ASEAN GBS) 认证的泰铢绿色债券，为环保的可再生能源的风能项目提供资金。本行还投资于泰国国债，以支持为地铁橙色线 (东段)：泰国文化中心 – 民武里 (素温塔翁) 提供资金，以减少使用私家车造成的交通拥堵和空气污染。

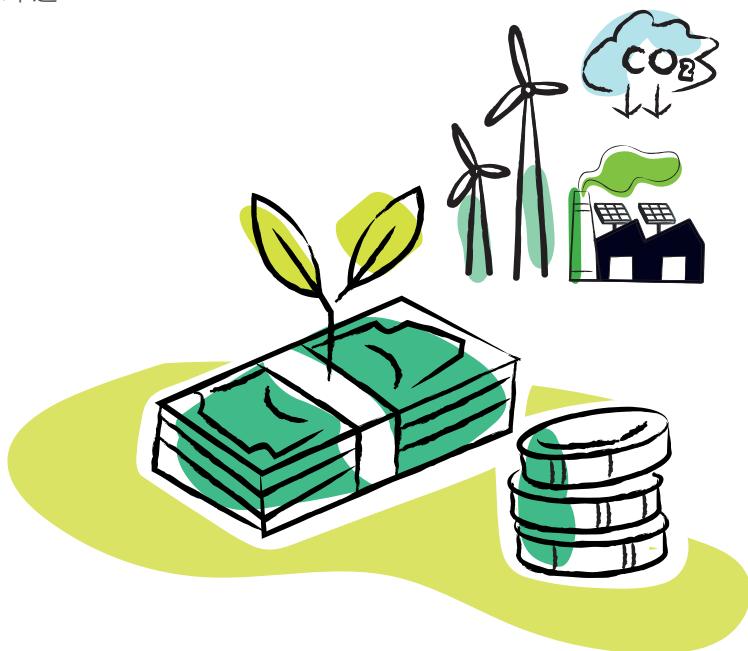
## 绿色债券的发行与承销

### • 发行基于泰国隔夜回购利率 (THOR) 的短期债券

开泰银行根据泰国资本市场发展计划发行了首只与泰国隔夜回购利率 (THOR) 挂钩的短期债券，该计划让企业可以选择发行新的浮动利率债券，使本行有了更多的筹资渠道，以作为本行包括长期环境项目在内的各种项目的资金来源。

### • 使用区块链技术发行外币债券

开泰银行是泰国首家使用区块链技术发行外币短期债券的商业银行，区块链技术是支持资本市场服务的创新之一，有助于促进和发展泰国金融市场进行更加数字化的时代，通过应用分布式账本技术 (DLT) 即区块链，可提高债券发行过程中的效率，降低成本和提高数据安全性，包括登记员和资产托管人的工作，有助于减少经营过程中的温室气体排放量。



### • 绿色债券承销 (Green Bond Underwriting)

本行是泰国石油机构 (大众) 有限公司 (PTT) 第 1/2020 期环保债券的承销商之一，该债券被惠誉评级 (泰国) 有限公司评为 AAA (tha)，总额为 20 亿泰铢，向公众发行。该债券被认为是世界上第一个获得独立的国际环保组织气候债券倡议组织 (The Climate Bonds Initiative) 的森林保护项目认证的绿色债券，也是泰国向公众发行的第一只绿色债券。泰国石油机构公司 (PTT) 将把发行所得款项用于自然资源和环境项目，如恢复生态系统和减缓全球变暖的植树造林项目以长期保护森林，以及 PTT 植树造林和生态系统研究所的学习中心。上述项目将帮助吸收导致全球变暖的二氧化碳，扩大森林面积和增加城市绿地面积，并帮助提高人们的生活质量。

### • 使用区块链技术共同承销储蓄债券

本行认识到参与泰国债券市场基础设施发展，以及应用各种创新为投资者提供便捷和提高整体运营效率的重要性。因此，本行参与了在泰国银行、公共债务管理办公室、泰国证券托管有限公司、泰国债券市场协会和四家承销银行合作的 DLT 无纸化债券项目 (DLT Scripless Bond Projec) 下的系统开发，使用区块链技术承销了泰国和世界首只政府储蓄债券。2020 年，本行参与了面向个人投资者和机构投资者、总额为 450 亿泰铢的“一起前行 (Kao Pai Duay Kan)”的 7 年期储蓄债券的承销。

## 本行发售环境与社会基金

### • 开泰气候转型基金

#### (K-CLIMATE Transition Fund)

本行推出了开泰气候转型基金，是泰国第一只也是唯一一只致力于解决气候变化问题的基金，专注于缓解环境问题和气候变化影响，同时提供机会从全球不同业务中获得良好的长期收益。本行相信，关心环境和具社会责任感的企业可以创造可持续的经营业绩。该基金的资产总值为 10.98 亿泰铢。

### • 开泰变化基金 (K-CHANGE Fund)

本行推出了开泰变化基金，主要投资于对世界产生正面影响的企业，通过主基金 Baillie Gifford Positive Change Fund – Class B accumulation (GBP) 投资于全球股票，选择投资于具有参与社会和教育、环境责任、提高生活质量和帮助社会弱势群体四方面政策的企业股票。该基金的资产总值为 91.11 亿泰铢。



开泰银行推出了开泰气候转型基金 (K-CLIMATE Transition Fund)，  
为致力于解决气候变化问题的基金。



开泰变化基金 (K-CHANGE Fund) 投资于  
对世界产生正面影响的企业。

- **开泰全球高影响力主题股票基金 (K-HIT)**

本行推出了开泰全球高影响力主题股票基金 (K-HIT)，通过主基金 Allianz Global Investors Fund – Allianz Thematica Share Class P (EUR) 进行投资，该基金注重对符合四大趋势即城市化、技术创新、资源稀缺以及人口和社会变化的企业进行多元化投资。该基金的资产总值为 12.38 亿泰铢。

## 与业务伙伴合作减轻气候变化影响

开泰银行与国内外政府机构和民间部门合作，传播信息和知识并寻求在减轻气候变化影响方面开展合作，具体如下：

### 与国内机构的合作

- 本行与泰国能源服务公司协会 (ESCO) 合作，以具体方式促进节能。泰国能源服务公司协会负责为经营商提供全面的节能措施咨询和能源管理，使经营商确信其可更有效地将从节省能源得到的款项用于偿还贷款和建立业务竞争力，同时有助于节约能源和保护环境。
- 本行参加工业能源研究所和泰国工业联合会的工作组，以制定和推动政府和民间部门在工业领域高效利用能源的政策。

- 本行与地方电力局 (PEA) 合作开发了 PEA Solar Hero 应用程序作为提供便利的渠道，通过安装太阳能屋顶生产自用太阳能电力来促进可再生能源的使用。该应用程序提供了电能消耗的初步分析，并介绍适当的装机容量、选择投资方式、本行可提供的融资支持、计算盈亏平衡点以及达到标准的产品和安装公司，以鼓励更多居民家庭转向使用清洁能源。

- 本行在可持续债券论坛 (Sustainability Bond Forum) 上参与主题为“泰国绿色债券、社会债券和可持续发展债券”的讨论，通过发行绿色债券、社会债券和可持续发展债券筹集资金，促进对环境和社会可持续发展项目，以帮助鼓励各金融机构和企业重视发行更多环境和社会债券。

### 与国际机构的合作

- 本行与法国发展署 (AFD) 合作，在“绿色建筑促进计划”下通过开泰绿色建筑信贷计划 (K-Green Building Program) 以特殊贷款的形式为企业提供信贷，以将其办公楼改造为绿色建筑，从而减少能源消耗，减缓全球变暖。此外，本行还举办研讨会，为经营商提供有关节能建筑的知识和建议。



## 本行的环境管理



### 风险

如果本行不能有效地管理环境，将直接影响本行未来的业务经营，经营成本可能会增加。

### 机会

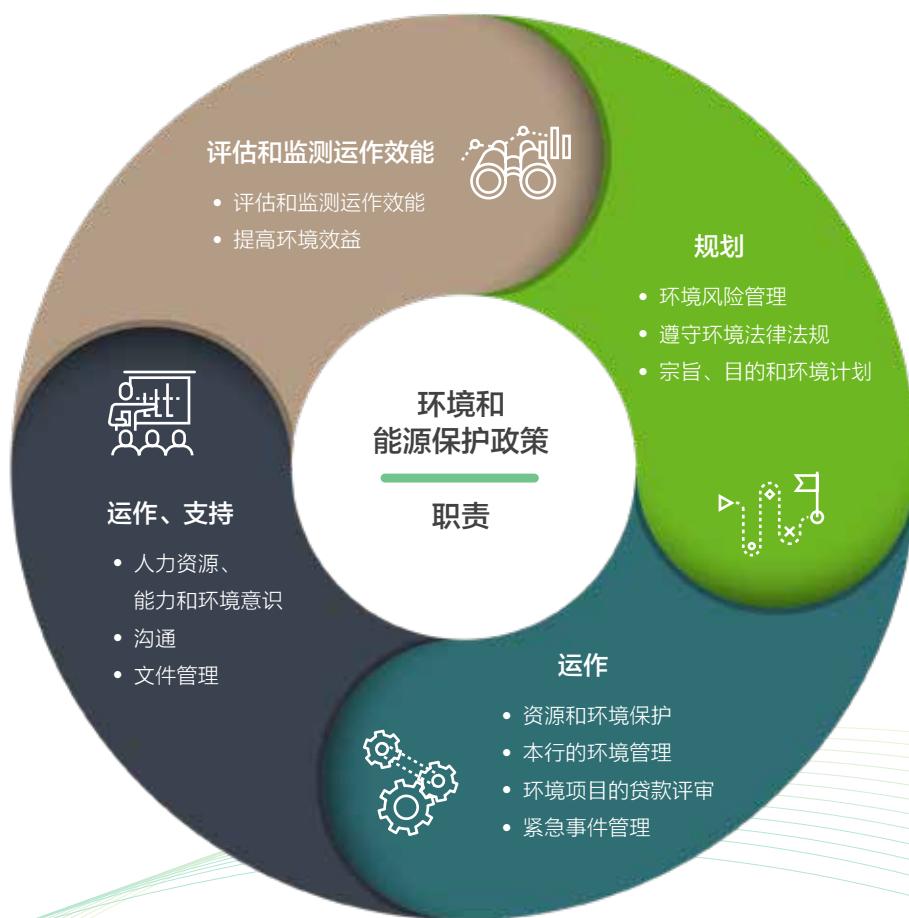
如果本行能有效地管理环境，将有利于节省经营成本，同时还可以减轻气候变化的影响。

本行发展了环境数据管理体系 (Environmental Management System: EMS) 并扩大其范围，以在环境管理、问题根源测量、管理、报告、规划和测量温室气体排放量核查 (Measurement Report Verification: MRV) 以及标准化报告方面更具效率。本行还增强了员工和社区有关人士的减少温室气体排放意识，涵盖了能源和用水管理、员工的差旅出行、减少送往垃圾填埋场的废弃物和管理本行的电子废弃物。本行还通过建立信息管理能力，减少纸张生产中的自然资源消耗，以规划、管理和监测减轻环境影响的管理，确保对本行和客户产生最高效率，目标是按照环境管理战略成为零碳机构 (Zero Carbon Organization)。



## 环境管理

本行不断发展符合国际化标准的环境管理系统 (Environmental Management System: EMS)，管理流程如下：

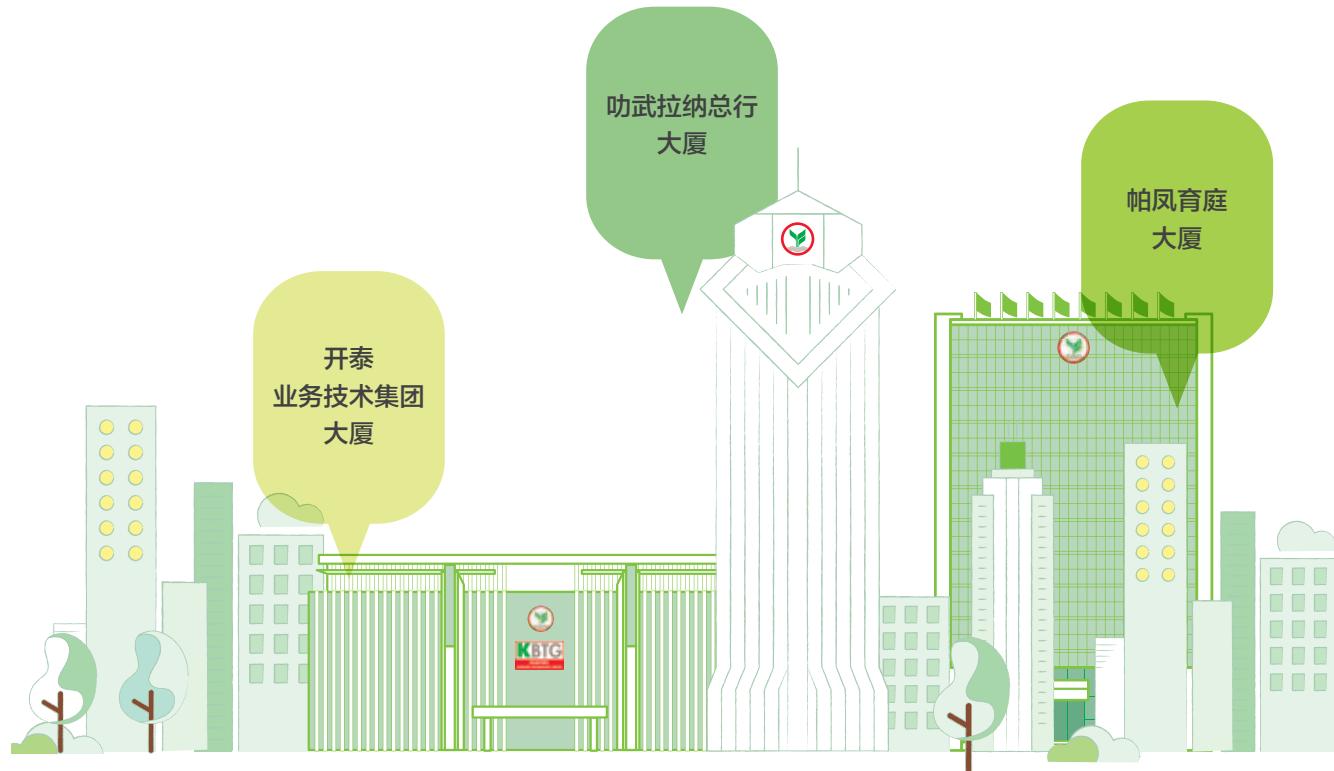


## 实施方针

为按环境管理战略发展成为零碳机构 (Zero Carbon Organization)，开泰银行采用焦点加速法 (Focus Acceleration Approach) 管理能源和资源。该方法注重在高环境影响层面的管理效率，并能不断产生积极的影响，在本行服务的所有领域中考虑到容易理解的“减少浪费、有价值的使用、自然修复”原则，涵盖了从设计流程、向客户提供产品和服务、选用环保材料和设备的所有管理流程。本行的环境友好型政策、计划和措施具体如下：

## 绿色建筑设计

本行重视绿色建筑设计 (Green Building Design)，按节能环保方针进行设计和选用环境友好型材料，同时考虑到对环境、节能和大厦使用者的生活质量的影响，符合能源与环境设计先锋 (LEED) 标准。本行的建筑设计还采用了通用设计 (Universal Design) 原则，安装了便于残障人使用的设施。



## 绿色流程设计

本行不断促进绿色流程设计 (Green Process Design)，使用数字技术以提高工作效率、为客户提供更多的服务便利、减少工作程序、有效利用纸张资源。针对全国各分行与总行之间的文件传送，本行设计了传送流程并开发了基础设施，使用电子文件取代传统的纸质文件，并通过电子邮件向客户提供无纸化服务，以减少纸张使用量以及本行内部和服务客户的文件传送成本。

## 高效和环境友好型的资源管理 (Green Facility)

本行制定了 4Re 至 4T 理念以作为有效管理资源的操作方针，涵盖了整个机构的照明系统、空调系统及水资源使用管理。4Re 理念将有助于从技术层面提高管理效率，而 4T 理念旨在提高本行员工和客户有效利用能源和资源的意识。

## 环境管理



本行按照 4Re 至 4T 理念持续实施如下事项：

### 1. 照明系统管理

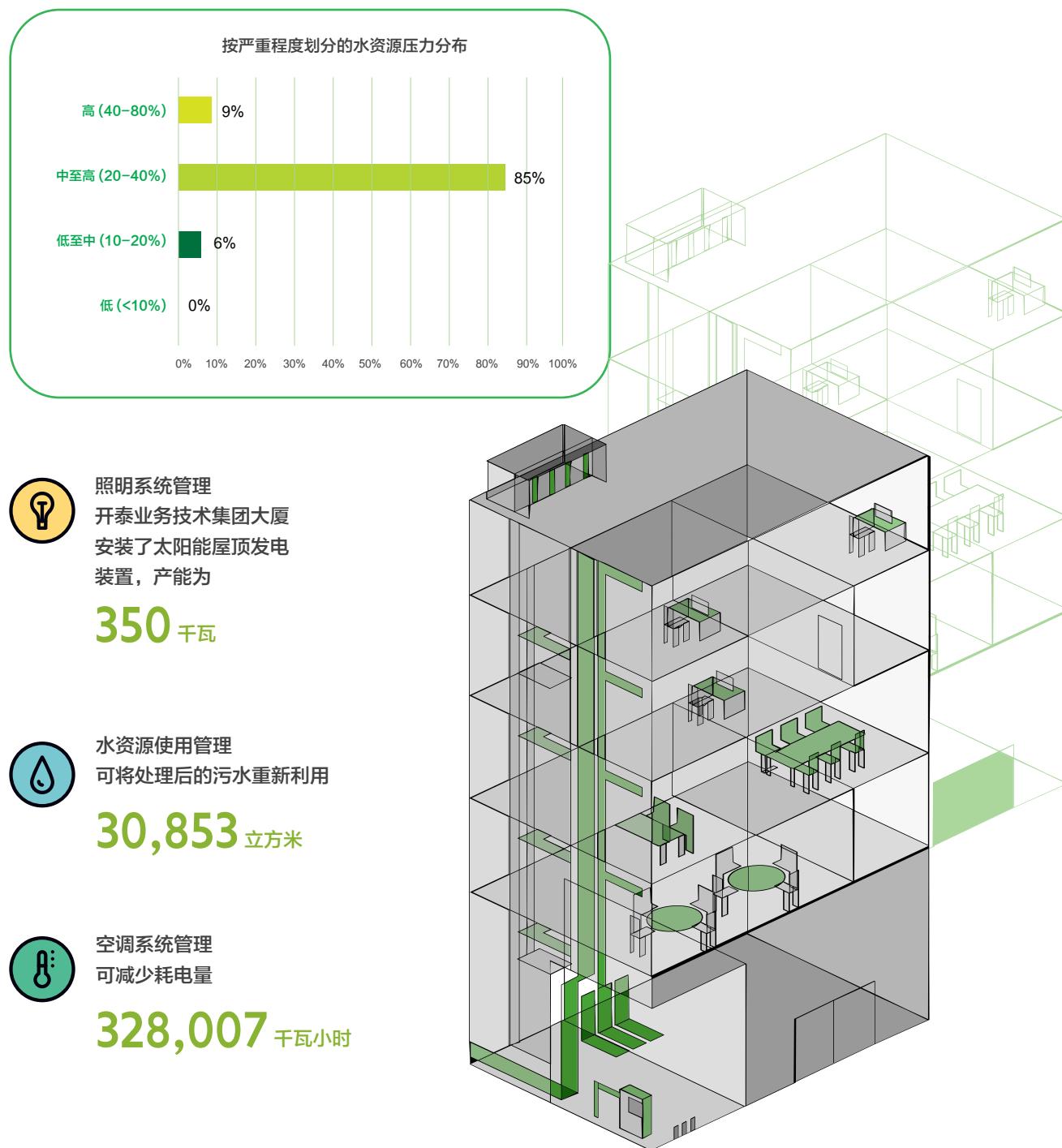
本行分别为室内和室外照明灯更换了 33,112 支和 3,681 支 LED 灯管，使耗电总量减少了 1,817,213 千瓦小时。同时，开泰业务技术集团大厦安装了产能为 350 千瓦的太阳能屋顶 (Solar Rooftop) 发电装置，2020 年可生产 434,105 千瓦小时的电量。上述举措使本行能够减少二氧化碳当量 1,288 吨，节省电费 8,960,246 泰铢。

### 2. 照明系统管理

安装冷水机组 (Chiller Plant) 的控制系统，系统中的冷气分配器和扩散器可减少耗电量 328,007 千瓦小时。上述举措使本行能够减少二氧化碳当量 188 吨，可省电费 1,606,647 泰铢。

### 3. 水资源使用管理

调节所有办公大厦水龙头和马桶的水流量并有效处理污水，将处理后的污水重新应用于卫生系统和树木浇水系统，以合理和高效利用水资源。2020 年再生水利用量为 30,853 立方米，可节减费用 502,904 泰铢。本行根据目前国内一些地区的水安全形势，本行在本行建筑所在的全部区域都编制了风险评估报告，结果如下图所示，以更有效地管理风险地区。2020 年，本行 9% 的用水量位于高风险用水地区。



#### 4. 有效的垃圾管理

本行制定了包括有害垃圾在内的垃圾管理流程以作为全行的操作方针，实施整合技术性管理和培养每位员工的意识，以减少业务经营过程中产生的垃圾和废弃物，并利用废弃物填埋方式以减少环境影响。在提高员工意识方面，本行鼓励员工参与处理废弃物的作业，即拒绝采购含有对环境有害成分的产品、管理作业流程以减少垃圾和废弃物、循环使用设备以延长其使用寿命、促进废弃物的回收和再利用、将一次性包装转为可以降解材料，同时实施有效的垃圾分类系统，配备分类垃圾桶，按废弃物类型采用不同的处理方式。

至于各幢大厦废纸的循环利用，本行与废弃纸张收集销毁服务商合作将废纸变成纸浆以制成再生纸。2020 年，本行送去回收利用的废纸达 1,366 吨。



本行循环  
利用废纸  
送去循环利用  
的废纸  
在 2020 年

达 **1,366** 吨



## 促进节能环保项目

本行开展了促进员工的节能环保 (Green Behavior) 意识的活动，以成为协助缓解地球暖化的良好公民，并注重改变员工的行为，使其成为家庭、社会甚至国家的榜样。



### 碳足迹项目 (Carbon Footprint Program)

温室气体管理机构 (公共组织) 于 2020 年 3 月 26 日公布本行获得 TGO CFO FY20-02-027 号碳足迹认证，所注册的碳足迹数量为 103,997 吨二氧化碳当量。

### 碳中和项目 (Carbon Neutral Program)

本行连续第三年参加了泰国自愿减少排放项目 (T-VER)，并获得泰国温室气体管理机构 (公共部门) 的碳中和证书，以表彰本行向两仪生物电源 (Mitr Phol Bio-Power)( 旦仓 ) 有限公司 ( 第二块 ) 和华富里府猜巴丹县探玛瑙乡养猪场的社区生物气体项目捐赠碳信用额度以抵消碳排放，推动社会合作走向低碳经济，确保经济、社会及环境方面的可持续发展。此举不仅对泰国有益，而且还有利于现在和未来的世界。

本行捐赠的碳信用额度用于支付碳信用项目的运营费用，另一部分提供给 8 个村的沼气使用社区企业，以用作各种活动的费用，如会议、社区活动、菜园子项目，采购蔬菜种子、肥料和农具的项目，包括安排场地提供种植知识，并利用生产过程中残留的甘蔗渣灰作为肥料提供给村民使用。

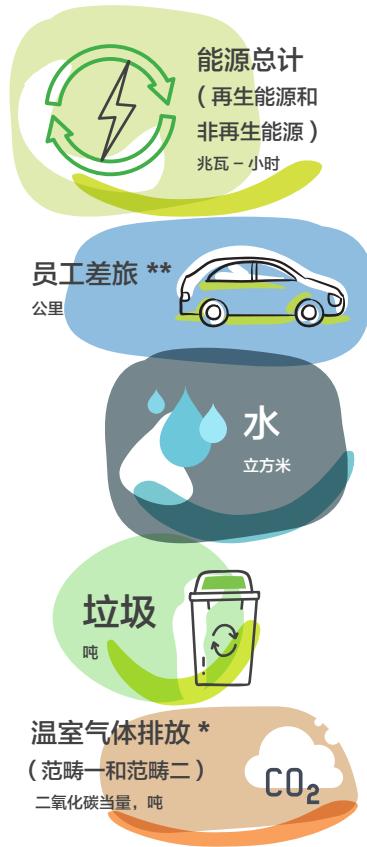
### 绿色行为项目 (Green Behavior Program)

本行在叻武拉纳大厦的食堂和两层办公楼实施了垃圾分类项目，以作为机构内垃圾处理的原型和管理准则的起点，以减少送往垃圾填埋场的废弃物。该项目成功地改变了场地使用者的行为，使其正确地分类垃圾。本行计划将项目推广到本行的其他主要大厦。

此外，本行还促进了管理层人员行为的转变，转向减少使用化石类的汽车燃料。该项目成功地提高了使用清洁汽车燃料的管理人员数量，占比从 16% 提高至 92%。

## 环境方面业绩

旨在管理本行温室气体和能源消耗数据的本行环境管理系统 (Environmental Management System: EMS) 符合所设定的战略和目标。2020 年，本行的能源消耗减少了 6.8% (2019 年的目标为减少 4.8%)、员工人均用水量减少了 10% (2019 年的目标为减少 5%) 以及温室气体排放量减少了 9% (2019 年的目标为减少 5%)，具体工作业绩如下：



2020 年 的目标	2020 年	2019 年	2018 年	2017 年	
能源总计 (再生能源和 非再生能源) 兆瓦 - 小时	217,648.79	213,091.98	228,646.07	237,486.19	240,383.34
员工差旅 ** 公里	-	145.54	128.74	121.80	28.67
水 立方米	828,214.75	781,861.73	871,805.00	826,714.00	789,099.00
垃圾 吨	6,698.26	5,851.33	7,050.80	7,599.67	5,780.97
温室气体排放 * (范畴一和范畴二) 二氧化碳当量, 吨	98,994.60	97,785.73	103,996.95	107,775.31	104,805.85

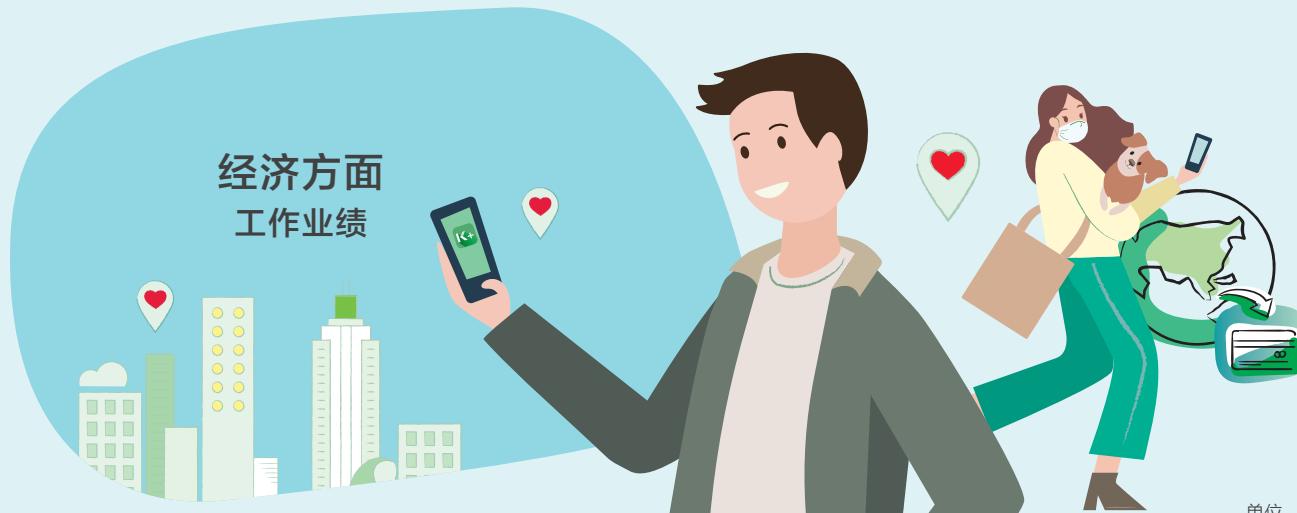
Per Full Time Employee (FTE) = 全日制员工包括 2020 年开泰银行、开泰银行全资子公司、开泰业务技术集团以及为开泰银行提供支持性服务的公司的月均员工人数。

备注：

\* 2020 年范畴一温室气体排放量只计算主要大厦的空调制冷剂和灭火剂的泄漏。

\*\* 范畴三温室气体排放量只计算陆路商务旅行。

## 经济、社会和环境方面业绩



单位：千泰铢

经济	2020 年	
	合并财务报表	本行财务报表
收入 *	173,461,247	150,702,687
其他经营支出 **	31,200,879	31,587,475
员工相关支出 ***	32,143,480	22,923,404
向出资人支付的款项 ****	29,231,950	28,814,204
向政府支付的税款 *****	15,132,918	10,586,299
社会慈善和教育项目捐款	1,564,120	1,520,987
留存经济价值	64,187,900	55,270,318
资产总额	3,658,797,759	3,061,407,131
负债总额	3,167,511,710	2,670,230,929
权益总额	491,286,049	391,176,202

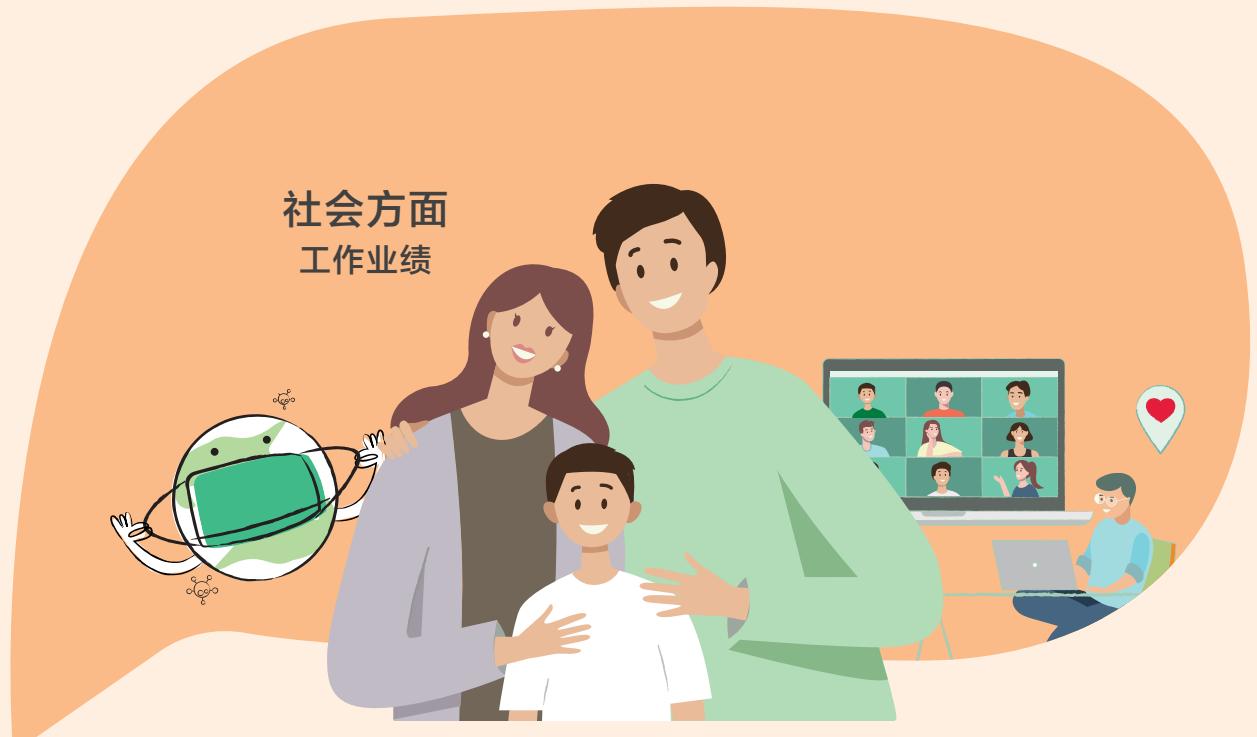
\* 收入包括经营收入净值，利息支出除外。

\*\* 其它经营支出不包括员工相关支出、社会慈善和教育项目捐款。

\*\*\* 员工相关支出包括月薪、工资、加班费、奖金、退休金、生活补助费、员工福利、本行缴纳的公积金、福利补助金以及员工其它福利如健康保险、年度体检等。

\*\*\*\* 向出资人支付的款项指支付给股东的股息和利息支出。

\*\*\*\*\* 向政府支付的税款包括直接和间接税款，如法人所得税、房地产税、增值税及特种营业税等。



信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比
员工总数 *	20,839		20,646		20,407		19,819	
<b>按性别分类</b>								
• 男	6,579	31.57%	6,452	31.25%	6,262	30.69%	5,999	30.27%
• 女	14,260	68.43%	14,194	68.75%	14,145	69.31%	13,820	69.73%
<b>按年龄分类</b>								
• 30 岁以下	8,166	39.19%	7,244	35.09%	6,228	30.52%	4,747	23.95%
• 30–50 岁	9,601	46.07%	10,181	49.31%	10,811	52.98%	11,677	58.92%
• 50 岁以上	3,072	14.74%	3,221	15.60%	3,368	16.50%	3,395	17.13%
<b>按国籍分类</b>								
• 泰国籍	20,809	99.86%	20,611	99.83%	20,377	99.85%	19,790	99.85%
• 外国籍	30	0.14%	35	0.17%	30	0.15%	29	0.15%

\* 员工总数指开泰银行员工总数 (仅限于银行), 员工按雇用合同分为 2 类, 即长期员工和合同员工。

信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比	人数	占员工总数 百分比
<b>按其他分类</b>								
• 残疾人	1	0.00%	2	0.01%	2	0.01%	2	0.01%
<b>按雇用合同分类</b>								
• 长期员工	20,767	99.65%	20,548	99.53%	20,283	99.39%	19,755	99.68%
• 合同员工	72	0.35%	98	0.47%	124	0.61%	64	0.32%
<b>按工作地点分类</b>								
• 总行和总部大厦	9,787	46.96%	9,920	48.05%	11,156	54.67%	11,490	57.97%
• 总行和总部大厦以外	11,052	53.04%	10,726	51.95%	9,251	45.33%	8,329	42.03%
<b>按所在国分类</b>								
• 泰国	20,815	99.88%	20,622	99.88%	20,379	99.86%	19,795	99.88%
• 其他国家	24	0.12%	24	0.12%	28	0.14%	24	0.12%
<b>按学历分类</b>								
• 中学 ( 低于学士 )	401	1.92%	357	1.73%	313	1.53%	282	1.42%
• 学士	14,358	68.90%	14,127	68.42%	13,795	67.60%	13,247	66.84%
• 硕士	6,046	29.01%	6,124	29.66%	6,263	30.69%	6,251	31.54%
• 博士	34	0.16%	38	0.18%	36	0.18%	39	0.20%
<b>按职务级别分类</b>								
<b>高层管理人员</b>		62	63	74	74	81		
• 男	45	72.58%	45	71.43%	50	67.57%	56	69.14%
• 女	17	27.42%	18	28.57%	24	32.43%	25	30.86%
• 30 岁以下	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30-50 岁	32	51.61%	29	46.03%	36	48.65%	37	45.68%
• 50 岁以上	30	48.39%	34	53.97%	38	51.35%	44	54.32%

信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比
<b>中层管理人员</b>	846		887		929		943	
• 男	462	54.61%	477	53.78%	488	52.53%	484	51.33%
• 女	384	45.39%	410	46.22%	441	47.47%	459	48.67%
• 30 岁以下	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30–50 岁	493	58.27%	507	57.16%	527	56.73%	519	55.04%
• 50 岁以上	353	41.73%	380	42.84%	402	43.27%	424	44.96%
<b>初级管理人员</b>	7,032		6,998		7,139		7,248	
• 男	2,865	40.74%	2,797	39.97%	2,808	39.33%	2,777	38.31%
• 女	4,167	59.26%	4,201	60.03%	4,331	60.67%	4,471	61.69%
• 30 岁以下	474	6.74%	324	4.63%	211	2.96%	126	1.74%
• 30–50 岁	4,792	68.15%	4,789	68.43%	4,935	69.13%	5,124	70.69%
• 50 岁以上	1,766	25.11%	1,885	26.94%	1,993	27.92%	1,998	27.57%
<b>作业人员</b>	12,899		12,698		12,265		11,547	
• 男	9,726	75.40%	3,133	24.67%	2,916	23.77%	2,682	23.23%
• 女	3,173	24.60%	9,565	75.33%	9,349	76.23%	8,865	76.77%
• 30 岁以下	7,692	59.63%	6,920	54.50%	6,017	49.06%	4,621	40.02%
• 30–50 岁	4,315	33.45%	4,856	38.24%	5,342	43.55%	5,997	51.94%
• 50 岁以上	892	6.92%	922	7.26%	906	7.39%	929	8.04%

信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比
 雇佣新员工人数和比例	2,346	11.26%	1,771	8.58%	1,457	7.14%	395	1.99%
<b>按年龄分类</b>								
• 30 岁以下	1,971	84.02%	1,315	74.25%	1,071	73.51%	227	57.47%
• 30-50 岁	373	15.90%	455	25.69%	382	26.22%	167	42.28%
• 50 岁以上	2	0.09%	1	0.06%	4	0.27%	1	0.25%
<b>按性别分类</b>								
• 男	498	21.23%	471	26.60%	412	28.28%	150	37.97%
• 女	1,848	78.77%	1,300	73.40%	1,045	71.72%	245	62.03%
<b>按职务级别分类</b>								
• 高层管理人员	0	0.00%	3	0.17%	3	0.21%	1	0.25%
• 中层管理人员	22	0.94%	27	1.52%	23	1.58%	19	4.81%
• 初级管理人员	142	6.05%	199	11.24%	180	12.35%	104	26.33%
• 作业人员	2,182	93.01%	1,542	87.07%	1,251	85.86%	271	68.61%
<b>按工作地点分类</b>								
• 总行和总部大厦	962	41.01%	1,016	57.37%	941	64.58%	343	86.84%
• 总行和总部大厦以外	1,384	58.99%	755	42.63%	516	35.42%	52	13.16%
<b>按所在国分类</b>								
• 泰国	2,346	100.00%	1,771	100.00%	1,457	100.00%	395	100.00%
• 其他国家	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>按国籍分类</b>								
• 泰国籍	2,338	99.66%	1,753	98.98%	1,456	99.93%	380	96.20%
• 外国籍	8	0.34%	18	1.02%	1	0.07%	15	3.80%
残疾人	0	0.00%	1	0.06%	0	0.00%	0	0.00%
 由内部员工填补的空缺职位	83	81.92%	162	89.00%	87	81.31%	99	84.62%
 每名全日制员工的平均费用	9,065.40		10,990.79		20,079.10		61,155.36	

信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比	人数	占员工总数百分比
辞职员工人数和比例（不含退休、提前退休、身故、未通过试用期、弃权、雇佣合同结束以及在任何情况下被解雇的员工）	1,956	9.39%	1,558	7.55%	1,252	6.14%	627	3.16%
<b>按性别分类</b>								
• 男	464	23.72%	377	24.20%	345	27.56%	189	30.14%
• 女	1,492	76.28%	1,181	75.80%	907	72.44%	438	69.86%
<b>按年龄分类</b>								
• 30 岁以下	1,360	69.53%	1,008	64.70%	662	52.88%	288	45.93%
• 30–50 岁	592	30.27%	546	35.04%	588	46.96%	336	53.59%
• 50 岁以上	4	0.20%	4	0.26%	2	0.16%	3	0.48%
<b>按职务级别分类</b>								
• 高层管理人员	5	0.26%	1	0.06%	0	0.00%	2	0.32%
• 中层管理人员	22	1.12%	23	1.48%	18	1.44%	14	2.23%
• 初级管理人员	303	15.49%	285	18.29%	212	16.93%	116	18.50%
• 作业人员	1,626	83.13%	1,249	80.17%	1,022	81.63%	495	78.95%
<b>按工作地点分类</b>								
• 总行和总部大厦	755	38.60%	714	45.83%	667	53.27%	374	59.65%
• 总行和总部大厦以外	1,201	61.40%	844	54.17%	585	46.73%	253	40.35%
<b>按所在国分类</b>								
• 泰国	1,956	100.00%	1,558	100.00%	1,252	100.00%	627	100.00%
• 其他国家	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>按国籍分类</b>								
• 泰国籍	1,949	99.64%	1,549	99.42%	1,247	99.60%	626	99.84%
• 外国籍	7	0.36%	9	0.58%	5	0.40%	1	0.16%
残疾人	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
工会成员人数	8,687	41.69%	8,433	40.85%	8,497	41.64%	8,753	44.16%
福利委员会和工会照顾下的员工人数	20,839	100.00%	20,646	100.00%	20,407	100.00%	19,819	100.00%

信息	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
 男女员工月薪和基本薪酬比率				
<b>总行</b>				
• 高层管理人员	1 : 0.76	1 : 0.78	1 : 0.76	1 : 0.86
• 管理人员	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 1.05
• 作业人员 / 工作人员	1 : 0.75	1 : 0.77	1 : 0.77	1 : 0.77
<b>总行以外</b>				
• 高层管理人员	-	-	-	-
• 管理人员	无女性	无女性	无女性	无女性
• 作业人员 / 工作人员	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.70	1 : 0.68

信息	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
• 有权休育婴假的员工人数	20,839		20,646		20,407		19,819	
	6,579	14,260	6,452	14,194	6,262	14,145	5,999	13,820
• 休育婴假的员工人数(按性别分类)	766		893		945		863	
	36	730	53	840	65	880	68	795
• 休育婴假后复工的员工人数 ( 按性别分类 )	727		849		903		835	
	35	692	49	800	61	842	66	769
• 休育婴假后复工的员工人数比例	94.91%		95.07%		95.56%		96.76%	
	97.22%	94.79%	92.45%	95.24%	93.85%	95.68%	97.06%	96.73%

信息	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
<b>员工敬业度 *</b>				
• 员工敬业度 *	68%	68%	75%	75%
• 信息覆盖率 (%)	100%	100%	100%	100%
• 占员工总数百分比	100%	100%	100%	100%
<b>按性别分类</b>				
• 男	69%	69%	75%	75%
• 女	67%	67%	75%	75%
<b>按职务级别分类</b>				
• 高层管理人员	75%	75%	67%	67%
• 中层管理人员	无数据	无数据	77%	77%
• 初级管理人员	无数据	无数据	76%	76%
• 作业人员	无数据	无数据	75%	75%
发生将对职位 / 工作性质造成影响的变化如组织架构调整、合并、分行扩展等时，提前通知员工的期限。				
• 调换员工岗位	2 周			
• 合并、扩展分行	60 天			
• 调整组织架构如扩大或减少总部	2 周			
<b>员工对有关劳动行为的投诉</b>				
• 员工对有关劳动行为的投诉	2	8	7	2
• 已获得处理的投诉	2	8	7	2
• 在处理过程中的投诉	-	-	-	-

\* 员工敬业度评估：本行每 2 年进行一次评估。

## 培训方面信息

信息	每人每年时数			
	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
总培训时间	1,094,591	881,469	928,507	847,516
平均培训时间	52.5	42.2	45.5	42.8
<b>按级别分类</b>				
• 管理人员 ( 第一副总裁及以上 )	81.6	67.6	95.4	42.6
• 作业人员或工作人员 ( 第一副总裁以下 )	52.1	41.8	44.6	42.8
<b>按性别分类</b>				
• 男	50.7	41.0	45.7	40.2
• 女	53.4	42.8	45.4	43.9

信息	占员工总数百分比			
	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
<b>工作绩效评估</b>				
接受评估的员工占员工总数的比例	100%	100%	100%	100%
<b>按级别分类</b>				
• 高层管理人员	100%	100%	100%	100%
• 中层管理人员	100%	100%	100%	100%
• 作业人员或工作人员	100%	100%	100%	100%
<b>按性别分类</b>				
• 男	100%	100%	100%	100%
• 女	100%	100%	100%	100%
<b>员工培训费用支出 ( 泰铢 )</b>				
员工生产力 ( 收入 / 人员费用 )	5.81	5.75	5.66	5.78
人力资本投资收益率	4.31	4.15	4.08	4.15

## 职业健康和安全方面信息

信息	单位	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年	
		男	女	男	女	男	女	男	女
受伤率 (IR)	每 200,000 工时的人数	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
损失工时工伤事故率 (LTIR)	每 200,000 工时的人数	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
损失工作日数工伤事故率 (LDIR)	每 200,000 工时的损失天数	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
职业病发生率 (ODR)	每 200,000 工时的人数	0.00		0.00		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率 (AR)*	百分比	0.74		0.78		0.83		0.69	
		0.68	0.77	0.75	0.79	0.81	0.83	0.64	0.71
死亡人数	人	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>病假</b>									
病假天数	天	10,990	26,638	11,902	27,495	12,325.5	28,805	9,327	23,779.5
<b>按工作地点分类</b>									
• 总行和总部大厦	天	25,258		27,180		30,021		23,653	
• 总行和总部大厦以外	天	12,370		12,217		11,110		9,454	
非因工负伤损失工时总数	小时 (天数 × 8 小时)	87,916	213,100	95,212	219,960	98,604	230,440	74,616	190,236

### 注释：

职业病是根据社会保障办公室的意见进行记录。2020 年，社会保障办公室认为属于职业病的雇员人数为零。



评估参数	
基准年	2012 年, 2018 年
整合思路	业务控制
范围摘要	所有的实体和设施, 不论是拥有的还是在业务控制下的。
排放因子的数据源	2006 年国家温室气体清单指南 (IPCC)、2010 年替代能源开发和效率厅和泰国温室气体管理组织 (TGO) 2017 年 1 月的更新
实质性门槛	10%
更新密度比率	每名全日制员工
独立保证	有



参数	2012年 业绩 (基准年)	2017年 业绩	2018年 业绩 (基准年)	2019年 业绩	2020年 业绩	2020年 目标	2020年 对比 2019年 (同比 变动 %)	长期目标		针对长期目标的累积业绩	
								2016-2020年 (以2012年 为基准年)	2021-2023年 (以2018年 为基准年)	2012-2020年 (针对2020年 的长期目标)	2018-2020年 (针对2023年 的长期目标)
<b>温室气体排放</b>											
范畴一排放总量 * (二氧化碳当量, 吨)	18,249.98	24,583.26	21,160.73	21,145.20	18,727.05	8%	-11.44%			2.61%	-11.50%
范畴二排放总量 (二氧化碳当量, 吨)	95,259.34	80,222.59	86,614.58	82,851.75	79,058.67	4%	-4.58%			-25.92%	-8.72%
范畴一和二排放总量 (二氧化碳当量, 吨)	113,509.32	104,805.85	107,775.31	103,996.95	97,785.73	-4.8%	-5.97%	-20%	-6.1%	-21.34%**	-9.27%
范畴一和二排放 总密度 (全日制员 工人均排放的 二氧化碳当量, 吨)	5.06	3.45	3.58	3.05	2.96					-41.50%**	-17.32%
全日制员工 ** (FTE)	22,441	30,344	30,121	34,072	33,034						

\* 2020年范畴一温室气体排放量只计算主要大厦的空调制冷剂和灭火剂的泄漏。

\*\* 本行已对2020年的信息报告范围进行调整以能与2012年的信息相比较, 即范畴二温室气体排放量仅按向京都电力局和地方电力局直接购买的电力计算。

\*\*\* 全日制员工包括2019年开泰银行、开泰银行全资子公司、开泰业务技术集团以及为开泰银行提供支持性服务的公司的月均员工人数。

参数	2017 年业绩	2018 年业绩	2019 年业绩	2020 年业绩	2020 年目标	2020 年对比 2019 年 (同比变动 %)
<b>能源</b>						
机构内部再生能源和非再生能源消费总量 (兆瓦)	240,383.34	237,486.19	228,646.07	213,091.98	-4.8%	-6.8%
- 机构内部非再生能源燃料消费总量 (兆瓦)	229,191.07	226,827.43	221,435.77	203,592.31		-8.06%
- 机构内部再生能源燃料消费总量 (兆瓦)	11,192.27	10,658.76	7,210.30	9,499.68		32%
再生能源和非再生能源消费总密度 (全日制员工人均排放的二氧化碳当量, 兆瓦)	7.92	7.88	6.71	6.45		-3.87%
机构内部再生能源和非再生能源消费总量 (吉焦)	865,380.02	854,950.28	823,125.84	767,131.14	-4.8%	-6.8%
- 机构内部非再生能源燃料消费总量 (吉焦)	825,087.85	816,578.74	797,168.76	732,932.31		-8.06%
- 机构内部再生能源燃料消费总量 (吉焦)	40,292.16	38,371.54	25,957.08	34,198.83		32%
再生能源和非再生能源消费总密度 (全日制员工人均排放的二氧化碳当量, 吉焦)	28.52	28.38	24.16	23.22		-4%
<b>水和污水</b>						
总取水量 (百万立方米)	0.79	0.83	0.87	0.78	-5%	-10%
<b>- 所有地区</b>						
第三方水资源 (总量) (≤溶解性总固体毫克 / 升)				0.78		
<b>- 在缺水地区</b>						
第三方水资源 (总量) (百万立方米)				0.07		
- 新鲜水 (≤溶解性总固体毫克 / 升);				0.07		
- 地下水 (≥溶解性总固体毫克 / 升);				0		
全日制员工人均取水量密度 (百万立方米)	26.01	27.45	25.59	23.67		-8%
取水的二氧化碳排放总量 (二氧化碳当量, 吨)	-	559.16	588.44	534.56	-5%	-9%
全日制员工人均取水的二氧化碳排放总量 (全日制员工人均排放二氧化碳当量, 吨)	-	0.02 (0.0186)	0.02 (0.0173)	0.02 (0.01618)		-6%
排入地表水的总水量 (立方米)				511,935.07		
- 容量 (立方米)(≤溶解性总固体毫克 / 升)				511,935.07		
- 容量 (立方米)(≥溶解性总固体毫克 / 升)						
总耗水量 (立方米)				269,891.66		

参数	2017 年业绩	2018 年业绩	2019 年业绩	2020 年业绩	2020 年目标	2020 年对比 2019 年 (同比变动 %)
<b>废弃物</b>						
废弃物产生总量 *(公吨)	5,780.97	7,599.67	7,050.80	5,851.33	-5%	-17%
– 有害废弃物的处理方法 (公吨)			720.90	581.35		-19%
– 再利用的废弃物总量 (公吨)			0.30	1.31		337%
– 回收的废弃物总量 (公吨)			713.12	577.46		-19%
– 废弃物填埋总量 (公吨)			7.48	2.59		-65%
– 非有害废弃物的处理方法 (公吨)	5,780.96	7,599.25	6,329.89	5,269.98		-17%
– 再利用的废弃物总量 (公吨)	0	0	0	0		0%
– 回收的废弃物总量 (公吨)	0	0	1,111.29	1,377.24		24%
– 废弃物填埋总量 (公吨)	4,870.38	6,575.36	5,218.60	3,892.74		-25%
全日制员工人均废弃物产生密度 (公斤)	190.51	252.30	206.94	177.13		-14%
<b>旅行</b>						
公路差旅总里程 (公里)	869,865.18	3,668,803.42	4,386,303.89	4,807,722.26		10%
公路差旅产生的二氧化碳总排放量 (吨)	159.35	593.35	686.61	752.58		10%
全日制员工人均公路差旅产生的二氧化碳排放总量 (吨)	0.01 (0.0053)	0.02 (0.0197)	0.02 (0.0202)	0.02 (0.0228)		
全日制员工 * (FTE)	30,344	30,121	34,072	33,034		

\* 全日制员工包括 2020 年开泰银行、开泰银行全资子公司、开泰业务技术集团以及为开泰银行提供支持性服务的公司的月均员工人数 (商场内的分行除外)。

## 关于本报告

开泰银行自 2012 年起每年编制可持续发展报告，作为报告本行可持续发展业绩的渠道。2020 年本行可持续发展报告于 2021 年 3 月出版。2020 年的报告信息披露范围已扩大至涵盖本行持股至少 50% 或本行有管理权的子公司、联营公司、关联公司以及需要披露信息的公司。本报告信息类型和涵盖范围如下：

- **经济方面信息**

涵盖本行、子公司、联营公司和关联公司的经营业绩，以与年度登记报表和 2020 年年报 (56-1 表格统一报告) 一致。

- **社会方面信息**

仅涵盖本行的工作业绩。

- **环境方面信息**

涵盖开泰银行、开泰银行全资子公司、开泰业务技术集团和在泰国境内为开泰银行提供支持性服务的公司的工作业绩。详细内容参见第 182 页。

## 报告范围

本报告涵盖 2020 年 1 月 1 日 –12 月 31 日的业绩，采用在全球报告倡议组织 (GRI Standards) 标准报告核心选项编制而成，并在第 198–201 页提供了自愿积极实施《联合国全球契约》(UNGC) 的方针。

## 报告认证

本报告中的经济方面信息与本行年度登记报表和 2020 年年报 (56-1 表格统一报告) 一般源自于经注册会计师审计的会计记录。为确保本报告中环境和社会方面信息的可靠性和透明度，Lloyd's Register International (Thailand) Co., Ltd. 根据全球报告倡议组织 (GRI Standards) 报告方针认证了能源消耗量 (GRI 302-1)，取水量 (GRI 303-3)，排水量 (GRI 303-4)，耗水量 (GRI 303-5)，直接 (范畴一) 温室气体排放 (GRI 305-1)，能源间接 (范畴二) 温室气体排放 (GRI 305-2)，其他间接 (范畴三) 温室气体排放 (GRI 305-3: 第 6 类 – 仅乘坐出租车的商务旅行)，按类别及处理方法分类的废弃物总量 (GRI 306-2)，仅限员工的缺勤总数 (GRI 403-9) 和为每个业务线提供特定社会业务而设计的产品和服务的货币价值并按目的分列 (FS7) 内容的正确性和相符性，详细内容参见 183–189 页。

本报告所提供的可持续发展业绩由本行和本行管理人员负责提供，均为经考虑后与各利益相关方有关并可为其创造价值的信息。

## 报告编制的质量控制

公司秘书总部公司秘书办公室可持续发展处是控制可持续发展报告的编制质量以确保其正确性和完美性的中心部门，负责收集资料、检查资料正确性并确保其符合规则，所有工作方针和步骤须报告本行公司治理委员会。

## 报告查询联系人

开泰银行(大众)有限公司  
公司秘书总部公司秘书办公室  
可持续发展处  
曼谷市叻武拉纳区叻武拉纳分区  
叻武拉纳路叻武拉纳 27/1 巷 1 号  
邮政编码 10140  
电话 : +662-4702984

## 环境方面信息

本报告的环境信息涵盖了本行考虑后认为或对环境造成重要影响的活动，以及来自本行的影响环境信息。环境方面信息来自各种来源，如测量仪器的记录、会计证据、作业流程及基于相关原则的数据评估。



### 能源

总能源消耗包括不可再生能源(Non Renewable Energy)，如电力能源以及燃料燃烧所产生的能源等，和可再生能源(Renewable Energy)，如太阳能、燃料中的生物柴油及生物汽油比例等。能源信息来自会计证据和量表读数。能量单位的转换参照能源部替代能源发展与能源保护厅(Department of Alternative Energy Development and Efficiency)的国家能源年报。



### 温室气体

指本行业务经营或各种活动引起的温室气体排放，根据政府间气候变化专门委员会(IPCC)的温室气体测量和报告方针和泰国温室气体管理机构(大众机构)的碳足迹评估方针计算，原则如下：

#### 1. 报告范围

- 1.1 直接排放的温室气体(范畴一)：来源于本行监管、控制和管理下的业务经营与各种活动，仅限于燃油和天然气的燃烧、化粪池系统产生的甲烷以及制冷剂的泄露。
- 1.2 间接排放的温室气体(范畴二)：来源于本行外购用于业务经营的能源，仅限于向都市电力局和地方电力局购买的电力。
- 1.3 其他间接排放的温室气体(范畴三)：来源于仅限于本行业务的公路通勤和使用自来水所消耗的能源。
  - 因获得本行低碳信贷客户的活动而减少的温室气体，是用于建设可再生能源和节能建筑物等低碳基础设施的信贷。

## 2. 温室气体排放量报告

- 2.1 直接排放的温室气体（范畴一）的计算：基于燃料消耗量（按重量或数量 – 活动数据），如石油或天然气消耗量 × 温室气体排放系数 (Emission Factor) 和化粪池系统产生的甲烷及制冷剂的泄露。
- 2.2 间接排放的温室气体（范畴二）的计算：基于购电量和温室气体排放系数 (Emission Factor)。
- 2.3 其他间接排放的温室气体（范畴三）的计算：本行业务的公路通勤和生产自来水的能源消耗量 × 温室气体排放系数 (Emission Factor)。

## 3. 温室气体排放报告

涵盖二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亚氮 (N<sub>2</sub>O)、氢氟烃 (HFCs)、全氟碳 (PFCs) 及六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)，根据 IPCC 规定计算全球暖化潜势 (Global Warming Potential: GWP) 数值，然后将计算结果转换为二氧化碳当量 (CO<sub>2</sub>e)。

## 4. 排放系数

参照 2006 年 IPCC 指南目录和作为泰国温室气体管理机构（大众机构）的温室气体排放系数以及能源部替代能源发展与能源保护厅 (Department of Alternative Energy Development and Efficiency) 的热耗系数。

## 5. 评估方法

- 5.1 参照自温室气体协定书：企业核算与报告标准（修订版）(The Greenhouse Gas Protocol : A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition) 和作为泰国温室气体管理机构（大众机构）于 2016 年 10 月 3 日颁布的碳足迹评估方针修订版。
- 5.2 因通过数字渠道使用金融产品和服务而减少的温室气体排放量的计算是基于产品对避免温室气体排放的贡献评估指南 (Guidelines for Assessing the Contribution of Products to Avoided Greenhouse Gas Emissions : ILCA 2015) 的归因方法得出的。

## 6. 温室气体排放假设

本行业务的公路通勤包括根据在陆路运输厅登记且使用天然气和液化石油气的出租车比例和作业人员的通勤距离。



水

水资源管理范围涵盖外部水源、经处理的水、污水排放、向外排放的污水和再生水。本行评估水资源管理效率和不同水资源的使用风险。外部水源指本行活动的用水量，用水信息来自会计证据。



废弃物

废弃物管理涵盖在本行经营与各种活动中所产生的废弃物。废弃物总量指在本行经营与各种活动中所产生的废弃物总量，本报告中的废弃物总量来自叻武拉纳大厦、帕凤育庭大厦、清越他纳大厦、开泰业务技术集团大厦和开泰学习中心的垃圾总量和根据学术原则对本行除上述主要建筑物以外所产生的废弃物的预测量。

## 社会方面信息

### 员工数量

本行职员指在开泰银行（大众）有限公司的聘用合同下工作的人员，分为如下四类：

1. 高层管理人员：包括首席执行官以及总裁、高级执行副总裁和执行副总裁和第一高级副总裁职位的员工。
2. 中层管理人员：包括部门主管或同等职位的员工和单位主管。
3. 初级管理人员：包括高级职员或同等职位。
4. 作业人员：包括普通职员。

上述员工按聘用合同分为长期员工和合同员工两类。

### 工时计算

1. 来自考勤系统和人力资源管理部收集的信息。
2. 若无考勤系统，则按以下计算公式估算工时。

工时（员工时数）	$= (\text{员工人数} \times \text{工作日天数} \times \text{每日正常工时}) + \text{总加班时数}$ (仅适用于作业人员)
全年工作日总天数	$= \text{员工人数} \times \text{全年工作日天数}$

### 安全数据的记录

本行对职业安全信息进行记录，计算和收集以下卫生健康信息：

#### 定义

天数 (Day)	指既定工作日。
工伤 (Injury)	指工作中因意外受伤，指需急救治疗 (First Aid) 和需缺勤一天或以上的工伤。
失时工伤	指因受伤而需请假一天或以上（从事故发生后次日起计算缺勤天数）。
工伤工作日损失	指实际请假日数。

#### 计算

工伤率 (Injury Rate: IR)
$= \frac{\text{工伤人数} (\text{报告期间}) \times 200,000 (\text{工作时数})}{\text{工作时数} (\text{报告期间})}$
失时工伤率 (Lost Time Injury Rate: LTIR)
$= \frac{\text{失时工伤人数} (\text{报告期间}) \times 200,000 (\text{工作时数})}{\text{工作时数} (\text{报告期间})}$
工伤工作日损失率 (Lost Day Injury Rate: LDIR)
$= \frac{\text{工伤损失工作日数} (\text{报告期间}) \times 200,000 (\text{工作时数})}{\text{工作时数} (\text{报告期间})}$
职业病率 (Occupational Disease Rate: ODR)
$= \frac{\text{职业病人数} (\text{报告期间}) \times 200,000 (\text{工作时数})}{\text{工作时数} (\text{报告期间})}$
缺勤率 (Absentee Rate: AR)
$= \frac{\text{工伤、职业病导致的缺勤以及未经许可的缺勤日数} (\text{报告期间}) \times 100}{\text{全年工作日总天数}}$

## 全年工作日总天数

公司名称	社会			环境			
	劳工实践	培训	安全	燃料	电力	水	废弃物(垃圾)
1. 开泰银行(大众)有限公司	●	●	●	●	●	●	●
2. 开泰基金管理有限公司	○	○	○	●	●	●	●
3. 开泰研究中心有限公司	○	○	○	●	●	●	●
4. 开泰证券(大众)有限公司	○	○	○	●	●	●	●
5. 开泰租赁有限公司	○	○	○	●	●	●	●
6. 开泰设备融资有限公司	○	○	○	●	●	●	●
7. 奋进加值有限公司	○	○	○	●	●	●	●
8. 奋进评估有限公司	○	○	○	●	●	●	●
9. 奋进堪派有限公司	○	○	○	●	●	●	●
10. 奋进管理有限公司	○	○	○	●	●	●	●
11. 奋进设施管理有限公司	○	○	○	●	●	●	●
12. 奋进服务有限公司	○	○	○	●	●	●	●
13. 奋进仓储有限公司	○	○	○	●	●	●	●
14. 奋进人力资源有限公司	○	○	○	●	●	●	●
15. 奋进服务支持有限公司	○	○	○	●	●	●	●
16. 奋进催收有限公司	○	○	○	●	●	●	●
17. 奋进培训有限公司	○	○	○	●	●	●	●
18. 奋进多元保险经纪有限公司	○	○	○	●	●	●	●
19. 开泰技术集团管理有限公司	○	○	○	●	●	●	●
20. 开泰研发有限公司	○	○	○	●	●	●	●
21. 开泰软件有限公司	○	○	○	●	●	●	●
22. 开泰信息基础设施有限公司	○	○	○	●	●	●	●
23. 开泰服务有限公司 (原名为奋进软件有限公司)	○	○	○	●	●	●	●
24. 开泰爱科思有限公司	○	○	○	●	●	●	●

注释：

经济信息涵盖年度登记报表和 2020 年年报 (56-1 表格统一报告 ) 中规定的本行、子公司、联营公司及关联公司。

## 全球报告倡议组织准则 (GRI STANDARDS) 内容索引



对于实质性披露服务, GRI 服务审查后认为 GRI 内容索引已予以清晰列示, 第 102-40 至 102-49 披露项目的参考文献与报告正文中的相应部分一致。

对于 GRI 内容索引服务, GRI 服务审查后认为 GRI 内容索引已予以清晰列示, 所有披露项目的参考文献与报告正文中的相应部分一致。

对于可持续发展目标映射服务, GRI 服务审查后认为内容索引中包含的披露项目对可持续发展目标进行了适当映射。实质性披露服务、内容索引服务和可持续发展目标映射服务是针对报告的英文版进行的。

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展报告			
GRI 101: 2016 年基础	报告原则		30 – 41			
	将 GRI 用于编制可持续发展报告		178			
	提出与使用 GRI 标准有关的要求		183 – 189			
<b>一般披露项</b>						
GRI 102 : 2016 年 一般披露项	机构概况					
	102-1 组织名称		10			
	102-2 活动、品牌、产品及服务		10 – 11			
	102-3 总部地址		53			
	102-4 营业地址		10, 16 – 17			
	102-5 所有权及法律形式		10			
	102-6 服务市场		10, 13, 16 – 17			
	102-7 组织规模		10, 164			
	102-8 雇员及其他工人相关信息		165 – 166			SDG 8
	102-9 供应链		96 – 99			
	102-10 组织及其供应链的重大变动		16, 72			
	102-11 预防原则或措施		75 – 85, 190 – 197			
	102-12 外部措施		20, 27, 75, 148, 190 – 201			
	102-13 协会成员身份		41			

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展 报告			
<b>战略</b>						
	102-14 高级决策者发出的声明		7 – 9			
<b>道德与诚信</b>						
	102-16 价值、原则、标准及行为规范		47			SDG 16
<b>治理</b>						
	102-18 治理架构		26, 45 – 46, 54 – 55, 76			
	102-19 授予权责		26, 45 – 46, 54 – 55, 76, 90 – 91			
	102-20 管理层对经济、环境和社会议题的责任		9			
	102-22 最高治理机构及其委员会的组成	101, 103 – 107				
	102-23 最高治理机构的主席	101				
	102-24 最高治理机构的提名和遴选	112 – 114	46			
	102-26 最高治理机构在制定目的、价值观和战略方 面的作用		12, 20, 26 – 27, 148			
	102-29 识别和管理经济、环境和社会影响		76 – 77			
	102-30 风险管理程序的有效性		54 – 56, 76 – 77, 82			
	102-31 经济、环境和社会议题的检查		82			
	102-32 最高治理机构在可持续发展报告方面的角色		30, 179			
<b>利益相关方参与</b>						
	102-40 利益相关方群体列表		36 – 41			
	102-41 团体协约		169			SDG 8
	102-42 利益相关方的识别和遴选		31, 36 – 41			
	102-43 利益相关方参与方式		36 – 41			
	102-44 提出的关键议题和关注事项		36 – 41			
<b>报告实践</b>						
	102-45 合并财务报表中所包含的实体		30, 182			
	102-46 界定报告内容与议题边界		30 – 31			
	102-47 重大议题列表		31 – 35			
	102-48 信息重述		没有明显变化			
	102-49 报告变化		31			

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展报告			
	102–50 报告期		178			
	102–51 最近报告日期		178			
	102–52 报告周期		178			
	102–53 有关本报告问题的联系人信息		179			
	102–54 依循 GRI 准则报道的宣告		178			
	102–55 GRI 内容索引		183 – 189			
	102–56 外部保障		204 – 205			
<b>实质性议题</b>						
<b>经济方面业绩</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103–1 对实质性议题及其边界的说明		12 – 13, 60			
	103–2 管理方法及其组成部分		12 – 13, 22, 25, 60 – 61			
	103–3 管理方法的评估		17, 22, 25, 62 – 71, 73			
GRI 201 : 2016 年 经济方面业绩	201–1 直接产生和分配的经济价值		14 – 15, 132, 164			SDG 8, SDG 9
<b>间接经济影响</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103–1 对实质性议题及其边界的说明		102, 130			
	103–2 管理方法及其组成部分		24 – 25, 102 – 107, 130 – 131			
	103–3 管理方法的评估		24 – 25, 103 – 107, 132, 137, 139 – 140			
GRI 203 : 2016 年 间接经济影响	203–2 重大间接经济影响		14, 103 – 107, 137, 139			SDG 1, SDG 3, SDG 8
<b>反腐败</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103–1 对实质性议题及其边界的说明		47			
	103–2 管理方法及其组成部分		22, 47 – 52			
	103–3 管理方法的评估		22, 48			
GRI 205 : 2016 年 反腐败	205–2 有关反腐败政策和程序的沟通和培训		48			SDG 16
<b>能源</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103–1 对实质性议题及其边界的说明		156			
	103–2 管理方法及其组成部分		156 – 159, 162			

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展 报告			
	103-3 管理方法的评估		159 – 160, 163			
GRI 302 : 2016 年能源	302-1 组织内部的能源消耗量		14, 163, 174, 176, 179		有	SDG 8, SDG 13
	302-3 能源密度		163, 174, 176			SDG 8, SDG 13
	302-4 减少能源消耗量		174, 176			SDG 8, SDG 13
<b>水资源</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		156			
	103-2 管理方法及其组成部分		156 – 157, 159 – 160			
	103-3 管理方法的评估		160, 163			
GRI 303 : 2018 年 水资源和污水	303-1 与共享水资源的互相作用		160, 174, 180			
	303-2 管理与排水有关的影响		160			
	303-3 取水量		14, 176		有	
	303-4 排水量		14, 176		有	
	303-5 耗水量		176		有	
<b>废气排放</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		156			
	103-2 管理方法及其组成部分		25, 85, 156 – 159, 162			
	103-3 管理方法的评估		25, 85, 159, 163			
GRI 305 : 2016 年 废气排放	305-1 直接 (范畴一) 温室气体排放		174 – 175, 179 – 180		有	SDG 3, SDG 13
	305-2 能源间接 (范畴二) 温室气体排放		174 – 175, 179 – 180		有	SDG 3, SDG 13
	305-3 其他间接 (范畴三) 温室气体排放		174, 177, 179 – 180		有	SDG 3, SDG 13
	305-4 温室气体排放密度		174 – 175, 177			SDG 13
<b>污水和废弃物</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		156			
	103-2 管理方法及其组成部分		156 – 159, 161			
	103-3 管理方法的评估		161, 163			
GRI 306 : 2016 年 污水和废弃物	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量		163, 174, 177, 180		有	

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展报告			
<b>供应商环境评估</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		96			
	103-2 管理方法及其组成部分		23, 96 – 99			
	103-3 管理方法的评估		23, 96, 98			
GRI 308 : 2016 年 供应商环境评估	308-1 使用环境标准筛选的新供应商		96			
<b>雇佣</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		111, 116			
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 111 – 118			
	103-3 管理方法的评估		24, 113 – 114, 117, 121			
GRI 401 : 2016 年雇用	401-1 新招聘员工和离职员工		15, 168 – 169			SDG 5, SDG 8
	401-2 提供给全体员工 (不包括临时或兼职工) 的福利		117 – 118			SDG 8
	401-3 产假 / 陪产假		170			SDG 5, SDG 8
<b>劳资关系</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		111, 116			
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 111 – 118, 122 – 123			
	103-3 管理方法的评估		24, 121 – 123			
GRI 402 : 2016 年 劳资关系	402-1 关于运营变化的最短通知期		171			SDG 8
<b>职业健康与安全</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		111, 123			
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 56, 123 – 125, 145			
	103-3 管理方法的评估		24, 56, 125, 145			
GRI 403 : 2018 年 职业健康与安全	403-1 职业健康和安全管理系统		123 – 125			
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查		57, 98 – 99			
	403-3 职业健康服务		123			
	403-4 员工对职业健康和安全的参与、协商和交流		57			
	403-5 员工的职业健康和安全培训		124			
	403-6 促进员工健康		124			
	403-7 预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康和 安全影响		58, 68, 106 – 107, 124 – 125, 145			
	403-10 职业病 (仅限员工)		173			SDG 3, SDG 8

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系
		年报	可持续发展 报告			
<b>培训与教育</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		111			
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 119 – 122			
	103-3 管理方法的评估		24, 120 – 121			
GRI 404 : 2016 年 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数		120, 172			SDG 4, SDG 5, SDG 8
	404-3 定期接受绩效及职业发展考评的员工百分比		172			SDG 5, SDG 8
<b>多样性与平等机会</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		111, 116			
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 116 – 117			
	103-3 管理方法的评估		24, 117			
GRI 405 : 2016 年 多样性与平等机会	405-1 治理单位与员工的多元化		166 – 167			SDG 5, SDG 8
	405-2 男女基本工资和报酬的比例		170			SDG 5, SDG 8, SDG 10
<b>人权评估</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		126			
	103-2 管理方法及其组成部分		25, 126 – 129			
	103-3 管理方法的评估		25, 127 – 129			
GRI 412 : 2016 年 人权评估	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点		128 – 129			
<b>供应商社会评估</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		96			
	103-2 管理方法及其组成部分		23, 96 – 99			
	103-3 管理方法的评估		23, 96, 98			
GRI 414 : 2016 年 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商		96			
	414-2 供应链中负面的社会影响及采取的措施		98			
<b>客户隐私</b>						
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		90 – 91			
	103-2 管理方法及其组成部分		23, 90 – 95			
	103-3 管理方法的评估		23, 93			
GRI 418 : 2016 年 客户隐私	418-1 经证实侵犯客户隐私或遗失客户资料的投诉		93			SDG 16

全球报告倡议组织准则	披露项	页码和 / 或 URL 编码		省略	外部验证	与可持续发展目标 (SDGS) 的关系				
		年报	可持续发展报告							
<b>金融服务业的具体标准披露项</b>										
<b>产品概况</b>										
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		102, 148							
	103-2 管理方法及其组成部分		24 – 25, 102 – 107, 148 – 150,							
	103-3 管理方法的评估		24 – 25, 103 – 107, 150 – 155							
FS 7	实现特定社会目标而设计的产品及服务价值, 按目标分类。		106 – 107		有	SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10				
FS 8	实现特定环境目标而设计的产品及服务价值, 按目标分类。		14, 150 – 155							
<b>当地社区</b>										
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		102							
	103-2 管理方法及其组成部分		102 – 107							
	103-3 管理方法的评估		103 – 107							
FS 13	按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点		103			SDG 1, SDG 8, SDG 10				
FS 14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动		103 – 107			SDG 1, SDG 8, SDG 10				
<b>掌握理解金融知识 (原为 FS 16)</b>										
GRI 103 : 2016 年 管理方式	103-1 对实质性议题及其边界的说明		102							
	103-2 管理方法及其组成部分		24, 108 – 110, 144							
	103-3 管理方法的评估		24, 108 – 110, 144							
FS 16	按受益人类别分列的提高金融知识的倡议 (原为 FS 16)		108 – 110, 144							



## 根据联合国《负责任银行原则》(UN Principles for Responsible Banking) 进行报告

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<b>原则 1：一致性</b> 本行将调整本行的业务战略，以符合并促成可持续发展目标、巴黎气候协定以及相关国家和区域框架中所表达的个人需求和社会目标。		
1.1 描述（高级别）银行的业务模式，包括所服务的主要客户群、所提供的产品和服务类型、主要部门和活动类型、以及在银行开展业务或提供产品和服务的主要地区所资助的相关技术。	<p>开泰银行创建于 1945 年 6 月 8 日，经营历史已逾 70 年，根据《金融机构业务法》、《证券交易法》和其他相关公告开展商业银行业务、证券业务和其他相关业务。开泰银行总行位于曼谷，截至 2020 年 12 月，拥有 41 家子公司、860 家遍布全泰国各地的分行和分别在 8 个国家和地区的 16 家海外办事处的服务网络。</p> <p>本行的金融网络提供服务解决方案，以满足客户的所有金融需求，涉及银行业、基金管理、经济和金融分析、证券经纪和金融咨询、以及汽车融资和租赁服务。开泰银行致力于为客户提供卓越的服务体验。</p>	详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 10 页的开泰银行信息。
1.2 描述银行如何调整和 / 或计划调整战略，以符合并促成可持续发展目标 (SDGs)、巴黎气候协定以及相关国家和区域框架中所表达的社会目标。	<p>开泰银行按照可持续发展银行的原则经营业务，在良好的公司治理和适当的风险管理下，以平衡经济、社会和环境三个方面的发展。</p> <p>本行正在对本行的贷款组合进行影响分析。一旦本行确定了最重要的影响领域，本行将审查本行的战略以应对该结果，并与国家和国际目标保持一致，以支持本行的客户获得金融资源，实现气候复原力。</p>	详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 12-13 页的开泰银行业务经营战略。

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<b>原则 2：影响和目标设定</b>		
<p>本行将努力不断增加本行的正面影响，同时减少本行的活动、产品和服务对人们和环境的负面影响并管理其风险。为此，本行将在本行能产生最大影响的领域设定并公布目标。</p> <p>2.1 影响分析：</p> <p>通过满足以下要素的影响分析，展示银行已确定了最重要（潜在）的正面和负面影响的领域：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>范围：</b>如第 1.1 条所述的银行核心业务领域、银行经营所在主要地区的产品 / 服务，已被纳入分析范围。</li> <li>b) <b>暴露规模：</b>在确定影响最大的领域时，银行已考虑了其核心业务 / 主要活动在行业、技术及地域方面的位置。</li> <li>c) <b>背景和相关性：</b>银行已考虑到其经营所在国家 / 地区与可持续发展相关的最相关挑战和优先事项。</li> <li>d) <b>影响的规模和强度 / 程度：</b>在确定其影响最大的领域时，银行考虑了银行活动和提供的产品和服务所产生的（潜在）社会、经济和环境影响的规模和强度 / 程度。</li> </ul> <p>（银行应该与相关利益相关方接触，以帮助通知银行在要素 c) 和 d) 下的分析）</p> <p>展示在此分析的基础上，银行已经：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 确定并披露其最重要（潜在）的正面和负面影响的领域；</li> <li>• 确定了与增加正面影响 / 减少负面影响相关战略业务机会。</li> </ul>	<p>开泰银行正在对不同企业的贷款进行组合层面的影响分析。本行应用联合国环境规划署金融倡议组（UNEP FI）的组合影响分析工具，评估此类贷款对最重要影响领域的潜在影响、风险和机会。该分析工具考虑了开泰银行当前的业务运营情况和泰国的环境、社会和资源因素。影响分析的范围涵盖了占泰国总贷款组合的 50% 以上的国内商业贷款组合。由于企业银行业务在开泰银行的贷款组合中具有相当规模和本行向企业客户提供的资金产生了重大影响，因此企业银行业务将被优先事项。一旦影响分析的范围扩大到泰国其他的贷款组合，本行的方法将完全符合联合国环境规划署金融倡议组（UNEP FI）的建议。虽然企业银行业务是贷款组合的主要部分，但本行的组合也非常多样化，涉及诸多行业如发电、房地产、建筑、制造、批发和零售贸易以及电信。开泰银行通过使用该工具中的部门影响图（Sector Impact Map），一直在研究本行提供融资支持的各行业之间的关系及其对环境、社会和经济的影响。例如，传统的发电技术可能会因高温室气体排放而导致负面影响，而更现代的技术和可再生能源技术可以最大限度地减少此类负面影响。此外，对于可能消耗大量能源和资源的房地产开发项目，本行必须更加关注符合国际标准的资源和能源高效利用的设计。</p> <p>在分析过程中，本行确定了泰国最优先和最相关的影响领域。确定的泰国最相关的影响领域如气候变化和资源 / 能源密集型，与泰国国家经济和社会发展委员会办公室（现行版本）关于环保企业发展的战略相一致，旨在减少主要部门的温室气体（GHG），如发电、交通、工业，包括住房和建筑等，同时也支持国家的绿色城市项目，其目标是在交通、住房和建筑、基础设施和物流方面实现能源的有效利用和能源安全。</p> <p>本行正在对每个具有重大影响的行业进行进一步分析，以确定其碳减排技术、监管变化以及衡量环境和社会影响的可用指标。这些信息将使本行能够提出适当的衡量标准、目标和组合行动，以减少上述行业的负面影响。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 79-85 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD）下的环境、社会和公司治理（ESG）信贷和投资以及报告。</p>
<p>请提供银行的结论 / 声明，说明是否满足了有关影响分析的要求。</p> <p>本行已经进行了影响分析，以确定本行的贷款活动所产生的最重要的影响领域，评估和确定优先次序，并设定与影响领域相关的目标，以增加正面影响和减少负面影响。本行的企业贷款是本行评估的第一个部分，因其影响很大。本行流程中的下一步骤可以在以后应用于本行的贷款组合。</p>		

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<p>2.2 目标设定</p> <p>展示银行已经制定并公布了的至少两个具体的 (Specific)、可衡量的 (Measurable) ( 可以是定性的或定量的 )、可实现的 (Achievable)、相关的 (Relevant) 和有时限的 (Time-bound) “SMART” 目标，这些目标至少涉及已确定的因银行的活动和提供的产品和服务而产生的“最重要影响领域”中的两个。</p> <p>展示这些目标与适当的可持续发展目标、《巴黎协定》的目标以及其他相关的国际、国家或区域框架相关联，并推动与这些目标保持一致和为之做出更大贡献。银行应该已经确定了一个基线 ( 根据特定年份进行评估 ) 并根据该基线设定了目标。</p> <p>展示银行已经分析并承认所设定的目标对可持续发展目标 / 气候变化 / 社会目标的其他方面产生的重大 ( 潜在 ) 负面影响，并已制定了相关行动以尽可能减轻这些影响，以最大化所设定的目标的净正面影响。</p>	<p>本行正在对每个重大影响领域和造成影响的行业进行进一步分析，以确定其碳减排技术、监管变化和衡量环境影响的可用指标。这些信息将使本行能够提出适当的衡量标准、目标和组合行动，以减少上述行业的负面影响。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 85 和 87 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>

请提供银行的结论 / 声明，说明是否满足了有关目标设定的要求。

本行已经进行了影响分析，以确定本行的贷款活动产生的最重要影响领域，评估和确定优先次序，并设定与影响领域相关的目标，以增加正面影响和减少负面影响。本行将制定实施、监控和计划，以管理本行组合中的影响。

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<p><b>2.3 目标实施和监测规划</b></p> <p>展示银行已经确定了实现既定目标的行动和里程碑。</p> <p>展示银行已建立了衡量和监测既定目标进展的措施。关键绩效指标的定义、这些定义的任何变化以及基线的任何重新设定都应该是透明的。</p>	<p>开泰银行已在高层管理人员和操作人员层面建立了与气候条件相关的员工关键绩效指标 (KPI)。在贷款方面，开泰银行开发了低碳产品、可再生贷款和环保贷款等，并已将其设定为相关单位的关键绩效指标 (KPI)。此外，本行根据特定行业对环境和社会的重大影响，为其制定了贷款评审准则，除其他因素外，本行还将环境、社会和公司治理 (ESG) 因素纳入每个行业的信贷评审中，从而使组合和交易层面的风险管理与具有造成环境和社会影响风险的行业的低碳经济目标相一致。一旦本行找到了通过影响分析确定的最重要的影响领域，本行将对目标设定、实施和监测进行规划。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 85 和 87 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>
请提供银行的结论 / 声明，说明是否满足了关于目标实施和监测计划的要求。		
一旦设定了反映影响分析结果的目标，开泰银行将进一步确定实施计划、里程碑和监测流程，以实现既定目标。		
<p><b>2.4 实施目标的进展</b></p> <p><u>分别针对每个目标：</u></p> <p>展示银行已实施之前为达到既定目标而确定的行动。</p> <p>或解释为什么无法实施该行动 / 需要进行更改以及银行如何调整该计划以达到既定目标。</p> <p>报告银行在过去 12 个月内（在成为签署方后的第一次报告最长可达 18 个月）在实现每个既定目标方面的进展以及银行的进展所产生的影响。（在可行和适当的情况下，银行应包括定量披露）</p>	<p>开泰银行将在《2021 年可持续发展报告》中报告进展情况。</p>	
请提供银行的结论 / 声明，说明是否达到了关于实施目标进展的要求。		
一旦设定了反映影响分析结果的目标，开泰银行将进一步确定实施计划、里程碑和监测流程，以实现既定目标。本行将在《2021 年可持续发展报告》中报告进展情况。		

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<b>原则 3：客户和顾客</b> <b>本行将负责任地与本行的客户和顾客合作，鼓励可持续发展的实践，使经济活动能够为今世后代创造共同的繁荣。</b>		
<p>3.1 概述银行为促进与客户的负责任关系而已制定和 / 或计划制定的政策和实践。这应包括有关已实施(和/或计划实施)的任何计划和行动、规模以及在可能情况下的结果的高层次信息。</p>	<p>基于本行专注于赋能每一位客户的生活和业务的开泰经营战略 (K-Strategy)，开泰银行已与客户和中小企业客户经理 (SME Relationship Managers) 组织了客户深度聆听 (Customer Deep Listening) 会议或研讨会，以了解客户的痛点和需求，并将其用于本行的产品分析和开发，以响应客户的需求。</p> <p>开泰银行还通过了解您的客户 (KYC) 和客户尽职调查 (CDD) 流程将环境、社会和公司治理 (ESG) 风险和机遇作为贷款评审的因素之一。在审批后期间，开泰银行已按照通知本行的目标对客户的贷款使用情况以及到期日的还款情况进行监测。本行还监测了经济状况、新冠肺炎和自然灾害对本行客户的影响，并为受影响的客户准备了有效的援助准则。这些操作都符合作为建立本行销售和服务流程的框架的本行的市场行为政策 (Market Conduct Policy)。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告 第 60–61 页的金融创新和服务和第 74 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>
<p>3.2 描述银行如何与客户和顾客合作和 / 或计划与其合作，以鼓励可持续的实践和促进可持续的经济活动。这应包括有关计划 / 实施的行动、开发的产品和服务以及在可能情况下所产生的影响的信息。</p>	<p>开泰银行已提供与各业务和行业的环境、社会和公司治理 (ESG) 风险评估标准相关的培训，以确保本行员工对这些风险具有相关知识和理解。因此，本行的员工可作为内部专家对客户业务进行分析，并通过提供有用的咨询和建议来帮助客户。如果任何项目不符合环境、社会和公司治理 (ESG) 风险评估标准，开泰银行将通知其所需要改进的问题、相关条件和限制，并提出建议，以便客户在规定的时间内实现必要的改进和纠正。</p> <p>开泰银行还与客户进行沟通，并以线上活动和全年研讨会的形式举办与可持续发展运营相关的活动，提高客户对环境和社会问题的认识。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告 第 74、82、87–88 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<b>原则 4：利益相关方</b> 本行将积极主动和负责任地与相关的利益相关方协商、接触和合作，以实现社会目标。		
4.1 描述银行为了实施这些原则和改善银行的影响，与哪些利益相关方（或利益相关方的群体 / 类型）进行了协商、接触、协作和合作。这应该包括一个高层次的概述，说明银行如何识别相关的利益相关方，以及解决了哪些问题 / 取得了哪些成果。	在对不同企业的贷款组合进行影响分析后，开泰银行和相关的利益相关方，包括政策制定者、行业协会、非营利组织和民间社会等，讨论了更新泰国可持续贷款指南和编制绿色分类法的可能性，以便开泰银行能够根据国内和国际的标准和实践，制定与环境相关的金融政策和产品，并将获得的信息应用于对企业贷款组合的影响分析。	详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 87–89 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。
<b>原则 5：治理与文化</b> 本行将通过有效的治理和负责任的银行文化来履行本行对这些原则的承诺。		
5.1 描述银行已经建立 / 计划建立的相关治理结构、政策和程序，以管理重大的正面和负面（潜在）影响并支持这些原则的有效实施。	开泰银行制定了体现环境、社会和公司治理 (ESG) 责任的信贷政策和运营，其运营结构分为管理层和交易层，包括：1) 董事会，其任务是确定或批准风险管理的框架和政策，包括环境、社会和公司治理 (ESG) 风险；2) 风险监督委员会，职责是就风险监督框架向董事会提出建议，监督高层管理人员和风险管理部门负责人遵守风险管理政策和战略，并审查风险管理政策和战略是否充足，以确保风险管理政策和战略涵盖所有类型的现有和新出现风险，以及环境、社会和公司治理 (ESG) 风险；和 3) 公司治理委员会，负责监督与环境、社会和公司治理 (ESG) 方面相关的可持续发展运营，通过审查向董事会报告运营准则和改进措施并提供建议，并每年至少召开四次会议。	详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 26–27 页的开泰银行的可持续发展和第 76–78 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<p>5.2 描述银行为在员工中培养负责任的银行文化已实施或计划实施的举措和措施。这应该包括对能力建设、纳入薪酬结构和绩效管理以及领导沟通等方面的高层次概述。</p>	<p>2020 年，公司治理委员会审议了响应可持续发展目标的重要战略方向，并向董事会报告了如下情况：1) 审议可持续发展框架和政策；2) 批准 2020 年可持续发展工作计划，注重于提供知识和环境、社会和公司治理 (ESG) 合规性；3) 批准开泰银行作为联合国环境规划署金融倡议组 (UNEP FI) 的联合国负责任银行原则 (UN Principles for Responsible Banking) 的签署方和气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的支持者参与其中。</p> <p>此外，本行还通过各种渠道和活动，向所有利益相关方沟通和提供可持续发展业务的知识，以传达、分享和交换相关经验。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 26–27 页的开泰银行的可持续发展。</p>
<p>5.3 实施原则的治理结构</p> <p>展示银行为实施负责任银行原则 (Principles for Responsible Banking: PRB) 建立了治理结构，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 设定目标，并为实现设定目标采取的行动。</li> <li>b) 在目标或里程碑没有实现或发现意外的负面影响时采取的补救措施。</li> </ul>	<p>开泰银行董事会已指派公司治理委员会对可持续发展业务进行监督；包括负责任银行原则 (Principles for Responsible Banking: PRB) 目标的实施。</p> <p>本行成立了由信贷风险管理团队、可持续发展团队和其他相关业务部门组成的工作组，对负责任银行原则的日常实施负责，向公司治理委员会报告实现目标的进展和负责任银行原则的总体实施情况。</p>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 26–27 页的开泰银行的可持续发展和第 76–78 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>

请提供银行的结论 / 声明，说明银行是否满足了关于实施负责任银行原则的治理结构的要求。

开泰银行已建立一个治理结构，以确保负责任银行原则得到有效实施，包括目标的设定和监控。本行建立了一个由信贷风险管理团队、可持续发展团队和其他相关业务部门组成的工作组，对负责任银行原则的日常实施负责，向公司治理委员会报告实现目标的进展和负责任银行原则的总体实施情况。

报告和自评估要求	本行响应的高级别摘要	参考 / 链接到 本行的完整响应 / 相关信息
<p><b>原则 6：透明度和问责制</b>  <b>本行将定期审查本行对负责任银行原则的个人和集体实施情况，并对本行的正面和负面影响以及本行对社会目标的贡献保持透明并对其负责。</b></p>		
<p><b>6.1 实施负责任银行原则的进展</b></p> <p>展示银行在过去 12 个月内 ( 在成为签署人后的第一次报告最长可达 18 个月 ) 在实施六项负责任银行原则方面取得的进展，以及在至少两个领域设定和实施的目标 ( 见 2.1-2.4)。</p> <p>展示银行已经考虑了与实施六项负责任银行原则相关的现有和新出现的国际 / 地区良好实践。在此基础上，银行确定了优先事项和目标，以与良好实践保持一致。</p> <p>展示银行已实施 / 正在实施对现有实践的改变，以反映并符合现有和新出现的国际 / 地区良好实践，并在实施负责任银行原则方面取得进展。</p>	<p>管理人员级别：</p> <p>公司治理委员会审议了响应可持续发展目标的重要战略方向，并向董事会报告，内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 审查可持续发展框架和政策；</li> <li>2. 批准 2020 年可持续发展工作计划，注重于提供知识和环境、社会和公司治理 (ESG) 合规性；</li> <li>3. 批准开泰银行作为气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的支持者参与其中。</li> </ol> <p>操作人员级别：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开泰银行制定了特定行业领域的评审准则 (Sector-Specific Guidelines)，并在排除清单中确定了例外的业务类型，以及根据国际公认的准则和标准编制了通用环境、社会和公司治理 (ESG) 筛选表。</li> <li>2. 开泰银行根据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的建议，对各种假设 (Climate-Related Scenario Analysis (气候相关情景分析)) 下与气候条件相关的风险、机会和影响进行了定性和定量分析和评估。</li> <li>3. 开泰银行正在应用联合国环境规划署金融倡议组 (UNEP FI) 的组合影响分析工具，在组合层面对不同企业的贷款进行影响分析。</li> <li>4. 开泰银行根据《联合国工商业与人权指导原则》(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 制定了人权风险评估流程。</li> <li>5. 开泰银行与相关部门商讨，共同制定向发电和房地产开发等业务领域提供贷款的额外目标。</li> <li>6. 开泰银行为参与信贷业务的员工、相关机构、客户和供应商提供有关可持续发展和环境、社会和公司治理 (ESG) 风险的知识。</li> <li>7. 开泰银行与监管机构、公共部门、私营部门、非营利组织和民间社会携手合作、讨论和分享意见，并研究编制环境、社会和公司治理 (ESG) 负责任贷款准则和框架的可能性。</li> </ol>	<p>详见开泰银行 2020 年可持续发展报告第 20-29 页的开泰银行的可持续发展和第 74-89 页的负责任的贷款和投资：在气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 下的环境、社会和公司治理 (ESG) 信贷和投资以及报告。</p>

请提供银行的结论 / 声明，说明银行是否达到了有关“负责任银行原则”实施进展的要求。

开泰银行在实施负责任银行原则的前 10 个月取得了相当大的进展。在政策和操作层面采取了行动以推动负责任银行原则的实施，包括了政策审查、操作指南和风险评估工具，以及在组合层面进行了影响分析。本行为相关员工组织了培训课程，以便他们能够为客户提供正确的建议。开泰银行和其他利益相关方就实现负责任银行原则下目标的潜力和合作进行了讨论。

## 联合国全球契约原则的实践

领域	全球契约原则	实施方针
人权	<p>1. 在拥有的权限内支持并尊重国际公认的人权保护；</p> <p>2. 保证业务不与践踏人权者同流合污。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行董事会每年重审人权政策。</li> <li>本行董事会每年重审可持续发展工作的框架和政策。2020 年，本行在人权政策中增列了尊重人权和多样性的议题。</li> <li>本行在尊重人权和多样性方面制定了 5 年期可持续发展指标，以推动政策的具体实施。</li> <li>将尊重人权纳入员工行为规范中。</li> <li>本行制定了各种授贷不能违反法律或社会公德的信贷政策，规定了本行不支持的信贷和申请人类型，包括涉及侵犯人权、雇用不符合相关劳工标准的非法劳工、非法外籍劳工、奴隶劳工和童工等企业。</li> <li>规定在国外且可能对环境和社会造成重大影响的项目融资必须遵循东道国的环境和社会规定，以及国际公认的环境和社会规定或标准。</li> <li>制定人权风险评估和风险登记 (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) 以及人权尽职调查流程 (Human Rights Due Diligence)，与本行内部利益相关方和合资公司 (K LINE) 举行会议共同评估有关本行业务活动的人权风险。</li> <li>制定额外的针对性措施，以检查、防范、缓解和处理与人权有关的实质性议题。</li> <li>公布 2019–2023 年企业公民战略，将人权议题列为本行重点战略之一。</li> <li>举办了主题为“2020 年可持续发展共享”的交易方会议，并将劳工和人权议题列为研讨会的主题之一。</li> <li>与泰国银行协会的其他成员银行根据泰国银行的方针共同签署了《可持续银行业指南 – 负责任授信 (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) 协议备忘录》，以提升泰国银行体系的可持续授信方针，促进可持续发展。</li> </ul>

领域	全球契约原则	实施方针
劳工	3. 支持结社自由及承认集体谈判权； 4. 消除一切形式的强迫和强制劳动； 5. 废除童工； 6. 消除就业和职业方面的歧视。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行制定了各种授贷不能违反法律或社会公德的信贷政策，规定了本行不支持的信贷和申请人类型，包括涉及侵犯人权、雇用不符合相关劳工标准的非法劳工、非法外籍劳工、奴隶劳工和童工等企业。</li> <li>• 规定在国外且可能对环境和社会造成重大影响的项目融资必须遵循东道国的环境和社会规定，以及国际公认的环境和社会规定或标准。</li> <li>• 在经营管理准则和员工行为规范中制定了公平对待和不歧视员工的原则，并提供与一流公司相媲美的福利以及良好的工作环境。</li> <li>• 支持建立开泰银行工会和开泰银行管理人员认会，以增进雇主与雇员以及雇员之间的良好关系。</li> <li>• 本行不接受任何形式的强迫劳动和使用童工，不接受在雇用时和在工作场所对本地劳工和外国劳工的歧视，不接受在雇佣和工作时任何形式（零容忍）的性别歧视，语言、身体和性骚扰，以及任何形式的心理虐待。</li> <li>• 公布多样性管理方针，以让整个机构遵照执行。</li> <li>• 按《改善残疾人生活质量法》（佛历 2550 年）为残疾人提供就业机会，使其享有社会尊严。</li> <li>• 制定受理员工信息和投诉的政策和员工申诉程序，并设置听取员工意见和建议的渠道，如劳资关系热线中心。</li> <li>• 出席了泰国商业银行劳资关系管理会议，以交流意见及提高整个行业的劳资关系管理效率。</li> <li>• 举办了主题为“2020 年可持续发展共享”的交易方会议，并将劳工和人权议题列为研讨会的主题之一。</li> <li>• 与泰国银行协会的其他成员银行根据泰国银行的方针共同签署了《可持续银行业指南 – 负责任授信 (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) 协议备忘录》，以提升泰国银行体系的可持续授信方针，促进可持续发展。</li> </ul>

领域	全球契约原则	实施方针
环境	<p>7. 支持采用预防性方法应付可能影响环境的活动；</p> <p>8. 采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法；</p> <p>9. 鼓励开发和推广环境友好型技术。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理委员会审议批准本行签署联合国环境署金融倡议组织的“负责任银行原则 (UNEP FI)”。</li> <li>公司治理委员会审议批准本行成为与气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) 的支持方。</li> <li>本行制定了各种信贷不能违反法律或破坏环境的信贷政策，规定了本行不支持的信贷和申请人类型，包括涉及通过使用或占有方式危害自然资源或环境或以商业目的非法利用自然资源的企业、违反国家环保法规的信贷和侵占或改变沿海防护林生态环境的信贷等。</li> <li>规定在国外且可能对环境和社会造成重大影响的项目融资必须遵循东道国的环境和社会规定，以及国际公认的环境和社会规定或标准。</li> <li>支持向各行业经营商传播环境友好型的运营知识。</li> <li>为替代能源和节能环保项目提供授信和支持，以支持环保型企业。</li> <li>本行董事会重新审议了环境保护与节约能源政策。</li> <li>制定于 2020 年内将因本行经营业务所产生的温室气体排放量减少 20% 的目标 (以 2012 年为基准年)。</li> <li>制定于 2023 年内将因本行经营业务所产生的温室气体排放量减少 6.1% 的目标 (以 2018 年为基准年)。</li> <li>公布 2019–2023 年环境战略。</li> <li>开展碳中和 (Carbon Neutral) 活动以实现温室气体零排放。</li> <li>制定环境管理方针，以降低温室气体排放量。</li> <li>规定将员工办公楼大厦发展成为标准的绿色建筑，强调节能和环保功能。</li> <li>规定办公楼大厦需配备高科技和高效率的设备和系统，以节约能源和保护环境，如可发电供应大厦内部能耗的太阳能板等。</li> <li>向全行员工宣传节能活动，以提供知识并促使予以落实。</li> <li>举办垃圾分类和减少使用塑料袋等环境保护宣传活动。</li> <li>支持传播节能环保的绿色建筑知识，为多个企业和教育机构举办相关培训和观摩活动。</li> <li>开展“每日行善，你能做到”志愿项目，以支持员工在本行全国分行附近社区进行环境方面的公益志愿活动。</li> <li>举办了主题为“2020 年可持续发展共享”的交易方会议，并将环境议题列为研讨会的主题之一。</li> <li>与泰国银行协会的其他成员银行根据泰国银行的方针共同签署了《可持续银行业指南 – 负责任授信 (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) 协议备忘录》，以提升泰国银行体系的可持续授信方针，促进可持续发展。</li> </ul>

领域	全球契约原则	实施方针
反腐败	10. 反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂。	<ul style="list-style-type: none"> <li>与泰国民间部门共同签署“集体行动反对腐败 (Collective Action Coalition)”联合声明，获得泰国民间部门集体行动反对贪污腐败的会员认证，并持续延续会员资格。</li> <li>制定了各种授信不能违反法律或社会公德的信贷政策。</li> <li>公布不收受礼品的政策和防范以职权谋取非法利益的政策，在员工行为规范中纳入了反对各种形式腐败的规定。</li> <li>制定了接收举报信息和线索的政策 (Whistle Blowing Policy)，并制定了保护举报人的措施。</li> <li>持续向董事、管理人员和员工宣传不收受礼品的政策和防范以职权谋取非法利益的政策。</li> <li>举办主题为“2020 年可持续发展共享”的交易方会议，以说明本行的采购流程和促进交易方落实反腐政策和方针。</li> <li>与泰国银行协会的其他成员银行根据泰国银行的方针共同签署了《可持续银行业指南 – 负责任授信 (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) 协议备忘录》，以提升泰国银行体系的可持续授信方针，促进可持续发展。</li> </ul>

## 可持续发展奖项和评估



第 5 年获入选  
(2015、2017-2020 年)

获选纳入 2020 年可持续发展股票  
名单的上市公司 (Thailand  
Sustainability Investment: THSI)  
泰国证券交易所



连续第 5 年获入选  
(2016-2020 年)



连续第 3 年获入选  
(2018-2020 年)

### 2020 年 ESG100 强证书

获纳入泰国发展研究院在环境、  
社会和公司治理方面取得了显著业绩  
的 100 强公司。

### 2020 年可持续发展报告荣誉奖 (Sustainability Disclosure Award)

泰国发展研究院



连续 3 年获得证书  
(2018-2020 年)

**泰国首家实现碳中和的商业银行**  
旨在促使机构的温室气体排放为零  
(Carbon Neutral)，成为缓解地球  
暖化、建立低碳社会、推动泰国企业  
实现可持续发展的企业典范。



### 2020 年公司治理获评为 “卓越”水平

泰国董事机构促进协会举办的泰国  
上市公司公司治理评比。



### 2020 年股东大会质量获评为 “卓越”水平

泰国投资者促进协会、泰国证券交易  
监管委员会和泰国上市公司协会联合  
举行的股东大会质量评比。



**FTSE4Good**  
连续 5 年获入选  
(2016–2020 年)

获纳入 2020 年富时社会责任新兴市场指数 (FTSE4Good Emerging Index)，为本行连续第 5 年入选。设立富时社会责任新兴市场指数旨在帮助投资者能够将环境、社会和公司治理 (Environment, Social and Governance: ESG) 方面的因素纳入投资决策考虑中。该指数纳入对环境、社会和公司治理 (ESG) 风险管理良好的公司，以便各种基金 (盈富基金, Tracker Fund) 和结构性产品 (Structured Products) 将之作为参考指数和对业绩进行比较。



开泰银行获评 AA 级，  
是新兴市场银行类企业在开展环境、  
社会和公司治理活动方面的领先等级。

**Member of  
Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

连续第 5 年获入选  
(2016–2020 年)

获纳入 2020 年道琼斯可持续发展指数 (DJSI)，包括全球指数和新兴市场指数，为连续第 5 年入选，成为泰国和东盟地区获纳入该世界级可持续发展指数的首家和唯一银行。



连续第 3 年获入选  
(2019–2021 年)

开泰银行获纳入 2021 年彭博性别平等指数 (GEI)，是 380 家入选公司中首家和唯一获纳入该指数的泰国公司。该指数反映了企业在报告性别平等和女性职业发展的透明度方面的努力。



本行在 2020 年可持续发展指标 – 碳信息披露计划 (CDP) 的气候变化管理评估中获评 B 级 (管理级)。碳信息披露计划 (CDP) 是向全球市场披露重要的碳信息和气候变化的标准，同时还是世界最大机构的温室气体排放网上信息库，大量投资者信任碳信息披露计划的信息，将之用于作为投资和决策的参考。

### Sustainability Award Silver Class 2021

### S&P Global

荣获标普全球可持续发展 (S&P Global Sustainability Awards) 银级奖，是东盟地区银行业标普全球环境、社会和公司治理评分 (S&P Global ESG Score) 的最高分数，并公布在 2021 年可持续发展 (Sustainability Yearbook 2021) 中。

### 2020 年投资者关系奖项

#### 《机构投资者 (Institutional Investor)》杂志

- 最佳首席执行官奖：开泰银行伍万通先生 (Mr. Banthoon Lamsam) ( 第三名 )
- 最佳首席财务官奖：开泰银行宗腊·叻达纳翩先生 (Mr. Chongrak Rattanapian) ( 第二名 )
- 最佳投资者关系专才奖：开泰银行 ( 第三名 )
- 最佳投资者关系团队奖：开泰银行 ( 第二名 )

#### 《财资 (The Asset)》杂志 2020 年环境、社会和公司治理 (ESG) 企业奖

- 最佳 ESG 企业白金奖

### 东盟公司治理计分表

#### (ASEAN CG Scorecard) 奖项

在东盟资本市场论坛 (Asean Capital Market Forum) 和亚洲开发银行 (ADB) 举办的 2019 年东盟公司治理计分表 (ASEAN CG Scorecard) 评估中荣获东盟优质资产上市公司奖 (ASEAN Asset Class Publicly Listed Companies)。

## 外部机构保证声明



### LR Independent Assurance Statement Relating to KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED's Sustainability Report for the calendar year 2020

This Assurance Statement has been prepared for KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

#### Terms of engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LR) was commissioned by KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (KBANK), to provide independent assurance on its Sustainability Report 2020 ("the report") against the assurance criteria and basis below:

- A high level of assurance and at 5% materiality for direct and indirect GHG emission data only<sup>1</sup>.
- A moderate level of assurance for others selected topic specific data at professional judgment of the Verifier
- Using AccountAbility's AA1000AS-v3, where the scope was a Type 2 engagement.

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

Evaluating the nature and extent of KBank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.

- Confirming that the Report is in accordance with:
  - GRI Standards (2016) and core option, and
  - GRI Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for the following topic specific standards:
  - Environmental:
    - GRI 302-1 Energy consumption within the organization
    - GRI 303-3 to 5 Total water withdrawal, discharge and consumption (2018 edition)
    - GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
    - GRI 305-2 Energy (Scope 2) indirect GHG emissions
    - GRI 305-3 Other (Scope 3) indirect GHG emissions: Category 6 - business travel by taxicab only, and
    - GRI 306-2 Waste by type and disposal method
  - Social:
    - GRI 403-9 Total employees' absenteeism only (2018 edition), and
    - Initiatives to enhance financial inclusions (FST)

Our assurance engagement excluded the data and information of KBank's operations and activities outside of Thailand.

LR's responsibility is only to KBank. LR disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. KBank's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within 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 the responsibility of KBank.

#### LR's Opinion

Based on LR's approach:

- The direct and energy indirect GHG emission data and information in the report are materially correct.
- Nothing has come to our attention that would cause us to believe that KBank has not:
  - disclosed reliable performance data and information for the selected topic specific standards and
  - covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this Report.

**Note:** The extent of evidence-gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate level assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites.

<sup>1</sup>GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



Lloyd's  
Register

### LR's approach

LR's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing KBank's approach to stakeholder engagement and determining material issues to confirm that this information had been used to prepare their Report. We did this by benchmarking reports written by KBank and its peers to establish whether the majority of sector issues were included in this Report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KBank makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing KBank'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 process and systems. We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the Report.
- Sampling of evidence presented at KBank's head office in Bangkok to confirm the reliability of the topic specific standards and traced data back to:
  - + source-level to cover the direct and indirect GHG emissions data
  - + aggregated levels to cover for others selected topic specific data

### Observations

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

- Stakeholder inclusivity:  
We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from KBank's stakeholder engagement process. KBank has addressed the key stakeholder groups opinion from their impacts.
- Materiality:  
We are not aware of any material issues concerning KBank's sustainability performance that have been excluded from the Report. KBank has processes for identifying and determining material issues based on a set of unbiased criteria and qualitative impact valuation.
- Responsiveness:  
KBank has processes for responding to its various stakeholder groups and the Report remains readily accessible to all. However, we believe that the future reports should disclose impact valuation for related environmental and social performance.
- Impact:  
KBank should further address quantitative impacts regard stakeholder groups as well as materiality in the future reports
- Reliability:  
KBank has improved its data management system for environmental topic specific standards; for example, water consumptions and waste divert from disposal. However, we believe that future reports should extend the disclosure of safety and occupational health impacts; for example, in KBank's subsidiaries and contractors.

### LR's standards, competence and independence

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

This verification is the only work undertaken by LR for KBank and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 12 February 2021

Opart Charuratana

LR Lead Verifier

On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.

Lloyd's Register International (Thailand) Limited  
22<sup>nd</sup> Floor, Sirirat Building, 3388/78 Rama IV Road  
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND

LR reference: BGK00000583



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-11

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as "Lloyd's Register". Lloyd's Register 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 Lloyd's Register 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. Lloyd's Register Group Limited 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 © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.



本报告的部分内容是关于开泰银行(大众)有限公司(简称“本行”)的财务状况和业务运营的前瞻性声明(Forward-Looking Statement),是本行基于多种假设、截止撰写之日可从外部信息来源获得的财务资料和其它资料而撰写的内容。文中使用的“预计”、“相信”、“估计”等以及其他类似的词语均是对未来的预测,可能受未来各种事件局势的影响而存在着不确定性和发生变化,包括不仅限于世界或国家的经济状况、政治局势或法规制度的变化。本行无须调整预测未来的内容,使之与现状相符,因此读者或信息使用者在决定投资或办理业务前必须谨慎研究文中内容,自行做出判断,并仔细考虑可能发生变化的事实或信息。



# 开泰银行 2020年 可持续发展报告 问卷调查表

## 尊敬的利益相关方

本行感谢您一直以来对本行业务经营的支持。本行谨此向您报告已完成了《2020年可持续发展报告》的编撰，本报告汇集了本行在协助促进经济、社会和环境实现可持续发展方面的工作，以及汇总了本行在过去一年里为协助社会创造增加值所开展的项目和活动情况。本行对各利益相关方  
拨冗阅读《2020年可持续发展报告》，以及对本报告或  
本行网站上的相关内容所提出的意见和建议表示衷心感谢。  
您的意见和建议对本行尤为珍贵，必将有助于使本行今后  
在改进工作和编撰本报告时更具效率。

### 您阅读本行《2020年可持续发展报告》后的意见？

#### 了解程度

- 最高度了解
- 高度了解
- 中度了解
- 低度了解
- 最低度了解

#### 您阅读本报告后对开泰银行的看法？

- 喜欢度上升
- 喜欢度不变
- 喜欢度降低

#### 对《2020年可持续发展报告》的补充建议

---

---

---

#### 您或您的工作单位与本行的关系？

- 本行产品 / 服务用户
- 受服务者
- 单位 SD/CSR 工作负责人
- 单位环境工作负责人
- 环境专家
- 媒体
- 政府部门工作人员
- 开泰银行员工
- 开泰银行合作伙伴
- 投资者
- 私营部门
- 学生
- 其它

#### 如您对《2020年可持续发展报告》 存在疑问或需要更多信息，请联系：

开泰银行（大众）有限公司

公司秘书总部公司秘书办公室

可持续发展处

泰国曼谷市叻武拉纳区叻武拉纳分区

叻武拉纳路叻武拉纳 27/1 巷 1 号

邮政编码 10140

电话号码：+662-4702984

传真号码：+662-4702690

#### 您最喜欢本报告中的哪部分内容？

- 可持续发展
- 经济
- 社会
- 环境
- 经济、社会和环境方面业绩

10140

ဤအိမ်သည်

လမ်းအမှတ် ၂၇၅၆၊

နှင့် လမ်းအမှတ် ၁၃၉၉

မြို့၏ ပေါင်းပေါင်းလွန်လျှင်

အမြန် ၁၂၀၀ စတုရန်းမီတာ

ခွဲ့လွှာ ၁၂၀၀ စတုရန်းမီတာ



အမြန် ၁၂၀၀ စတုရန်းမီတာ  
လမ်းအမှတ် ၂၇၅၆၊ နှင့် လမ်းအမှတ် ၁၃၉၉

ပြည်ထောင်စုနယ်ရှိခိုင်း၊



## 开泰银行(大众)有限公司

泰国曼谷市叻武拉纳区叻武拉纳分区  
叻武拉纳路叻武拉纳 27/1 巷 1 号 邮政编码 10140  
电话号码 : +662-2220000  
传真号码 : +662-4701144  
开泰联系中心 : +662-8888888  
环球银行财务电讯 : KASITHBK  
电子邮箱 : info@kasikornbank.com  
网站 : www.kasikornbank.com

根据“绿色基因”理念，本报告使用在可持续发展管理下的森林中成长的树木并经过环保生产环节所制造的纸张，以及使用以黄豆油制成的油墨印刷，有助于减少温室气体排放量并具环保性能。



ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORN BANK

