



KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน 2560

**GREEN
DNA**

ธนาคารแห่งความยั่งยืน

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



แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย
开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT



กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซครเทรียต
开泰技术集团管理 KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT



กสิกร แล็บส์
开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์
开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร โปร
开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



กสิกร เซิร์ฟ
开泰服务 KASIKORN SERVE



กสิกร เอกซ์
开泰爱科思有限公司 KASIKORN X



กรีน ดีเอ็นเอ คือ ความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน
โดยใช้แนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
มาเป็นรากฐานของวัฒนธรรมองค์กร
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
อย่างเป็นรูปธรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
สร้างอัตลักษณ์การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน
ของสังคมและประเทศชาติสืบไป



ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจ
โดยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
มาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
เพื่อให้เกิดนวัตกรรมเชิงธุรกิจที่สามารถ
อำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
อันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน
ของสังคมและประเทศชาติ

CUSTOMER CENTRICITY



● วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่
ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และกระทำทุกวิถีทาง
เพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สร้างความยั่งยืน
แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

● ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นที่จะผสมผสาน
การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์
ในการสร้างอย่างยั่งยืน บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ
มาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดี
และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

● ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่



ธนาคารสิกรไทย หนึ่งในความภูมิใจของธุรกิจไทย

ธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศและอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิก

ดัชนีแห่งความยั่งยืน DOW JONES SUSTAINABILITY INDICES (DJSI) 2017

ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความยั่งยืนอันดับหนึ่งของโลก

ทั้งในระดับโลก (World) และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets)
เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



ROBECOSAM
Sustainability Award
Bronze Class 2018



FTSE4Good

สารบัญ

006 สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

009 เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

016 กสิกรไทยกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

017 ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

018 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

019 นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

020 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

021 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

025 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

030 มิติเศรษฐกิจ

032 การกำกับดูแลกิจการ

035 หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม

042 การบริหารความเสี่ยง

046 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

052 การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ

056 การพัฒนาเชิงดิจิทัล

059 การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

064 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

066 มิติสังคม

068 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

076 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

078 การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน

087 การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

092 มิติสิ่งแวดล้อม

094 การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

098 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

102 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 112 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

116 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

122 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

124 รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

126 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในช่วงปีที่ผ่านมาประเทศไทยพื้ผ่านพ้นเหตุการณ์แห่งความสูญเสียครั้งใหญ่จากการเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นที่รักและเปี่ยมด้วยพระมหากรุณาธิคุณยิ่งของปวงชนชาวไทย ธนาคารกรุงไทยน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้และขอน้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร มาเป็นแนวทางการดำเนินงานให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนสืบไป

ปี 2560 เป็นปีที่ธุรกิจการเงินการธนาคารของประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีบทบาทในการการดำเนินธุรกิจ นโยบายภาครัฐและเกณฑ์ต่างๆ ที่กำกับดูแล ตลอดจนความคาดหวังและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การที่ธนาคารนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานจะช่วยรักษาสมดุล เพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับตัว ตลอดจนสร้างภูมิคุ้มกันให้ธนาคารเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และบรรลุผลตามเป้าหมายวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals - SDGs) จากการดำเนินงานโดยยึดหลักแนวคิดดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2560 ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับจากบริษัทชั้นนำทั่วโลก โดยธนาคารกรุงไทยยังคงเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกทั้งในกลุ่มดัชนีระดับโลก DJSI World และกลุ่มดัชนีตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน อันนับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำความคิดเห็น และความคาดหวังมากำหนดประเด็นสาระสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร ขณะเดียวกัน คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนใหม่ โดยเพิ่มประเด็นเรื่อง “การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” เป็นหนึ่งในประเด็นสาระสำคัญเพื่อให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในปี 2560 ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

ธนาคารมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเป็นตัวนำการดำเนินธุรกิจ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาบนโทรศัพท์มือถือหรือโมบายแบงก์ สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยอันส่งผลให้ลูกค้าไว้วางใจใช้บริการโมบายแบงก์ผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) มากขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2559 ด้วยจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 85 จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 59 และมูลค่าธุรกรรมสูงขึ้นกว่าร้อยละ 46 ก้าวสู่การเป็นผู้นำในด้านจำนวนผู้ใช้บริการจากการดาวน์โหลดสูงสุด นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการเปิดให้บริการแอปพลิเคชันอื่นๆ อาทิ แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP) เพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์โค้ดและเป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งร้านค้าและลูกค้า แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อธุรกิจเอสเอ็มอี (K PLUS SME) เพื่อให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริหารจัดการธุรกิจได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกรวดเร็ว การพัฒนาช่องทางรับชำระสินค้าและบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือบาร์โค้ด (Barcode) บริการพร้อมเพย์ และการขายรายวันรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลแบบกระจายศูนย์ (Blockchain) เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้ลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล (Biometric) เพื่อช่วยในการยืนยันตัวตนของลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) การนำเทคโนโลยี Machine Learning มาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ เป็นต้น ทั้งหมดนี้มาจากรากฐานของการนำยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) การสร้างสรรคนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ครอบคลุมชีวิตประจำวันให้ได้มากที่สุด รวดเร็วที่สุด และปลอดภัยที่สุด ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า โดยหาจุดสมดุลระหว่างการเพิ่มความสะดวกสบายกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกสูงสุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และยังเป็นการส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และช่วยลดต้นทุนการจัดการเงินสดทั้งระบบอีกด้วย

ในด้านยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 เพื่อให้บริการ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการรับชำระเงินและการลงทุนแห่งภูมิภาค (Regional Settlement and Investment) ในปี 2560 ธนาคารเปิดให้บริการโอนเงินทุกสกุลเงินท้องถิ่น (Exotic Currency Settlement Initiative) ในกลุ่มประเทศ AEC+3 ซึ่งเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยที่สามารถให้บริการครบทุกสกุลเงิน นอกจากนี้ ได้ขยายเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศเพิ่มขึ้น ได้แก่ การเพิ่มสาขาแห่งที่ 2 ของธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การเพิ่มปริมาณธุรกิจของสาขากรุงเทพมหานคร ราชอาณาจักรกัมพูชา การเข้าร่วมลงทุนในธนาคารแมสเปียน (Bank Maspion) สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และล่าสุดธนาคารได้รับอนุมัติจากทางการสาธารณรัฐประชาชนจีนให้ตั้งธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเซินเจิ้น มณฑลกว่างตุง พร้อมเปิดสาขาเซี่ยงไฮ้เพื่อยกระดับเครือข่ายการบริการในจีน รองรับการค้าและการลงทุนจากเศรษฐกิจจีนที่กำลังจะก้าวมาเป็นมหาอำนาจทางเศรษฐกิจในทศวรรษหน้า โดยเน้นกลุ่มธุรกิจที่มีการค้าการลงทุนระหว่างจีนและไทย รวมทั้งต่อยอดไปยังกลุ่มประเทศอาเซียนและเชื่อมโยงเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคในฐานะธนาคารดิจิทัลแห่งภูมิภาค AEC+3

มิติสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นความท้าทายของธุรกิจในยุคปัจจุบัน จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจสู่ยุคดิจิทัลแบบก้าวกระโดด ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร ส่วนเป็นปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งในเชิงกายภาพ โครงสร้าง รูปแบบการทำงาน การสรรหา และการพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารได้ปรับตัวเข้าสู่ยุค HR Digitization โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกกระบวนการ (Data Driven for HR Analytics) ทั้งในการสรรหา พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งต้องมีการเก็บข้อมูลการลงทุนและมีการวัดผล พร้อมทั้งจะสนับสนุนอนาคตที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงานบนพื้นฐานของสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ มีการเคารพในความแตกต่างหลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดีในการทำงาน อีกทั้งฝึกฝนและพัฒนาทักษะ สร้างศักยภาพเสริมจุดแข็งให้แก่พนักงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการในทางธุรกิจ จากความมุ่งมั่นในการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Engagement Score) สูงขึ้นถึงร้อยละ 68 จากเป้าที่ตั้งไว้ร้อยละ 66 และยิ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มธุรกิจการเงินในประเทศไทยและกลุ่มธุรกิจการเงินในเอเชียแปซิฟิกอีกด้วย นอกจากนี้ จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate) ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 9.95 โดยต่ำที่สุดในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งธนาคารจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความสุขกับการทำงานและพร้อมที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

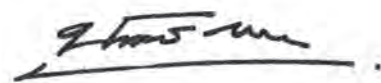
นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินงานด้านชุมชนและสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคารมาอำนวยความสะดวกและสังคม อาทิ การส่งเสริมให้พนักงานถ่ายทอดทักษะความรู้และให้คำปรึกษาด้านการเงินผ่านโครงการจิตอาสา “50,000 ชั่วโมงทำดีทำได้” ซึ่งในปีที่ผ่านมา มีพนักงานทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนกว่า 60,000 ชั่วโมง การให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มเยาวชนผ่านเว็บไซต์ AFTERKLASS ชุมชนออนไลน์ที่ธนาคารสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเสริมทักษะด้านการเงิน การเรียน พร้อมทั้งการทำธุรกิจผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อต่อยอดทางอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อผสมผสานความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรและร่วมสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคม อาทิ โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ภายใต้ความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เพื่อปฏิรูปกระบวนการคิดของนักเรียนผ่านการทำโครงงานฐานวิจัย Research Based Learning (RBL) ให้รู้จักการทำความเข้าใจปัญหาด้วยกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนโครงการและกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ อาทิ การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการเป็นกรีน ดีเอ็นเอ ของพนักงานกรุงไทยทุกคนที่มีเจตนารมณ์ร่วมกันในการช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน

มิติสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความเชื่อมโยงต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ และเป็นเรื่อง queทุกคนในโลกต้องร่วมกันรับผิดชอบ เห็นได้จากกรที่สมาชิกรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกว่า 196 ประเทศทั่วโลกร่วมมือกันหาแนวทางและข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาโลกร้อนหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20 ภายในปี 2563 จากปีฐาน 2555 ซึ่งในเบื้องต้นธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ร้อยละ 8 จากปีฐาน 2555 และจะพยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในมิติด้านกระบวนการจัดการ แนวปฏิบัติเชิงเทคนิค และความร่วมมือกันของพนักงานทุกคน นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนทางการเงินเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้พลังงานทดแทนอย่างแพร่หลาย และผลักดันให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนได้รับการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างรอบคอบ

ในส่วนของสิ่งแวดล้อมในชุมชน ธนาคารดำเนินงานโดยประสานแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ให้การสนับสนุนเพื่อฟื้นฟูพื้นที่ป่าไม้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาสภาพป่าเสื่อมโทรมจากการบุกรุกปลูกพืชเชิงเดี่ยวในจังหวัดน่านซึ่งเป็นจังหวัดต้นน้ำของแม่น้ำเจ้าพระยาอันเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศ ด้วยความร่วมมือของชุมชนในจังหวัด ภาครัฐ และภาคีเครือข่ายต่างๆ โดยการริเริ่มใช้พื้นที่จังหวัดน่านค่นหาวิธีการทำงานใหม่ในการหยุดยั้งการทำลายและอนุรักษ์พื้นที่ผืนป่าแห่งนี้ให้มีชีวิต เพื่อเป็นอนาคตที่ดีสำหรับลูกหลานในการทำมาหากินภายใต้ผืนป่า ทำให้มีสถานะทางการเงินที่มีเสถียรภาพในการยังชีพ รักษาความยั่งยืนของธรรมชาติอันมีคุณูปการเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ (Mitigation) และการเพิ่มภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Adaptation) หากรูปแบบนี้ประสบผลสำเร็จจะขยายบทเรียนไปสู่จังหวัดอื่นๆ สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของประเทศไทยที่มุ่งสู่การเป็นสังคมคาร์บอนต่ำและมีความต้านทานต่อสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน

ทั้งหมดนี้คือหัวใจสำคัญในการดำเนินงานเพื่อการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นทั้ง 3 มิติข้างต้น อันมีพื้นฐานมาจากการใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ (Data-Driven Bank) มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (Data Analytic) และการสร้างวัฒนธรรม Data Driven Mindset ในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลตอบสนองตามยุทธศาสตร์ “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” สร้างความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคาร อันจะอำนวยประโยชน์ทั้งต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”



(นายพันธุ์ ล่ำซำ)

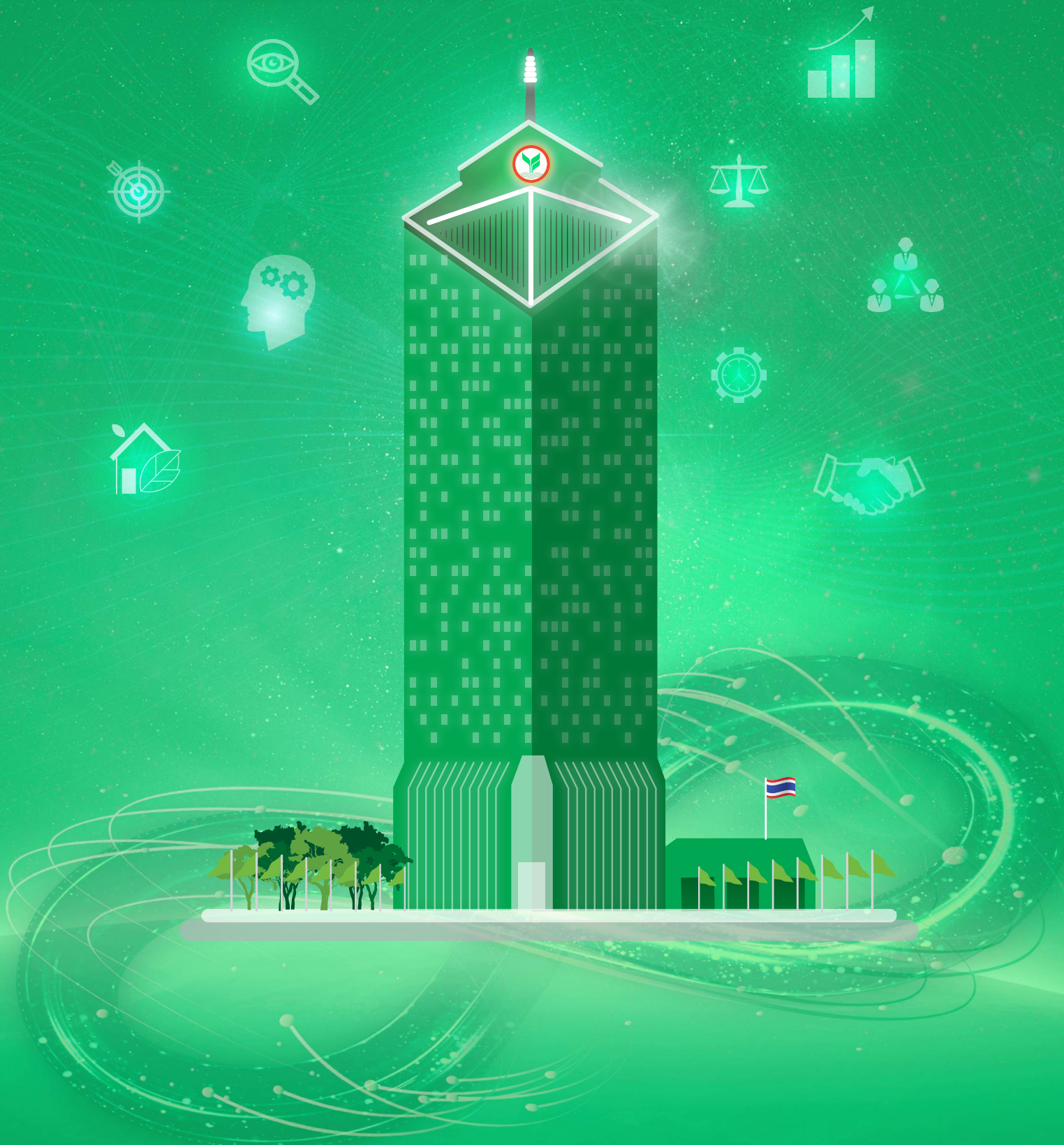
ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ





ข้อมูลธนาคารกลีกรไทย จำกัด (มหาชน)



ธนาคารกลีกรไทย
เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์
ขนาดใหญ่ของไทย
ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิด
การพัฒนาอย่างยั่งยืน
มาเป็นหลักการดำเนินงาน
อย่างเป็นรูปธรรม

ธนาคารกลีกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างสมดุล ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมในทุกมิติเพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธนาคารกลีกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันธนาคารมีบริษัทย่อยจำนวน 36 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 1,026 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และต่างประเทศ 17 แห่งใน 9 ประเทศ โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 34,257 คน* มีเครือข่าย

ทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรสอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และสิ่งซึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด ภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตมั่นคงยั่งยืนและสร้างประโยชน์ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

บริษัท ธนาคารกลีกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

* จำนวนพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกลีกรไทย บริษัทของธนาคารกลีกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกลีกรไทย

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2535
- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจให้บริการครบวงจร ทั้งกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากลูกค้าประเภทบุคคล บริษัท กองทุนมูลนิธิ ธนาคารพาณิชย์ ภาครัฐ รวมถึงผู้ลงทุนสถาบันต่างประเทศขนาดใหญ่

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานลูกค้าของธนาคาร และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเพื่อสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2548
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชธนกิจและบริการบทวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึก ด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2548
- ให้บริการทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างครบวงจร และหลากหลาย ทั้งบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์สำหรับลูกค้าฟรืด และบริการทางการเงินสำหรับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ รวมทั้งบริการสินเชื่อรถยนต์เพื่อเงินสดสำหรับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล

บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจรทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงิน และบริการสัญญาเช่าดำเนินการแก่ลูกค้านิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์และการผลิตในอุตสาหกรรมทุกประเภท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ

กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2558
- เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 6 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคเทรียต จำกัด

ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกลุ่มบริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากร และประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร โปร จำกัด

ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัท ทั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด

ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย



ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

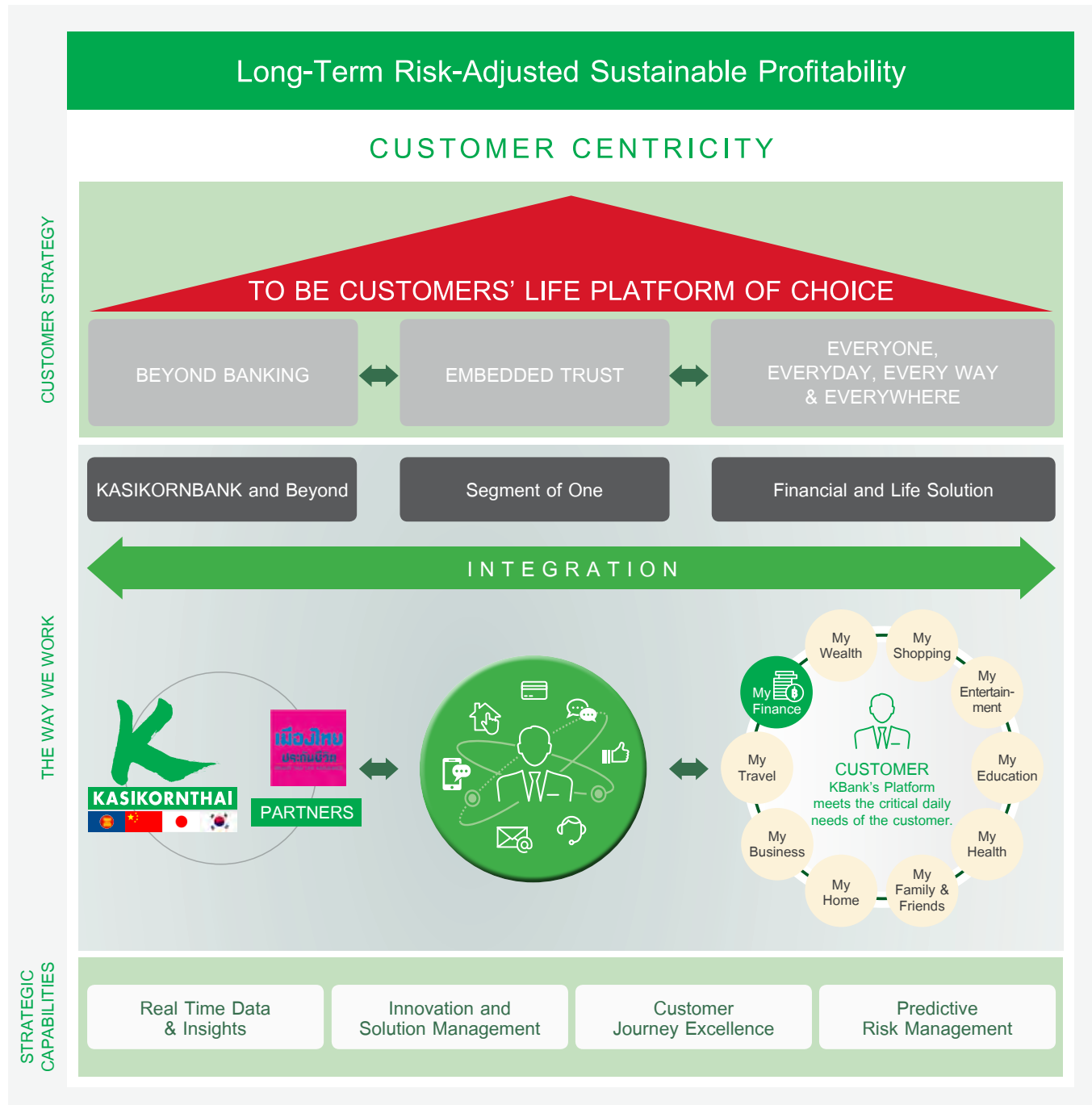
แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 14 สายงาน และ World Business Group โดยมีสายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์การทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและการประสานงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งธนาคารได้จัดการแถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี

สำหรับปี 2561-2563 ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) หลักธรรมาภิบาลที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” พร้อมกำหนดเป้าหมายใหม่ให้ธนาคารเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) และสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาจุดแข็งจากการเป็นอันดับหนึ่งในดิจิทัลแบงกิ้ง และกำหนดกลยุทธ์การให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า การเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจ และการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา ผ่านการประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย และพันธมิตรหลักทางธุรกิจรวมถึงการขยายเครือข่ายพันธมิตรอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถขยายขอบเขตของผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงตามความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ใหม่จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทยที่พัฒนาขึ้นเพื่อการเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของลูกค้า โดยมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ อันจะนำมาซึ่งการเติบโตไปพร้อมกับลูกค้าอย่างยั่งยืน และส่งผลสะท้อนต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศชาติสืบไป

การบรรลุยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางดังกล่าว ธนาคารให้ความสำคัญกับการเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) เพื่อให้บริการของธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันของลูกค้าผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและความต้องการจนสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ล่วงหน้า เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคล ตลอดจนการส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าโดยคำนึงถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวกสบาย รวดเร็ว และคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยมีการกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนสร้างภูมิคุ้มกันด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกรุงไทยและบริษัทของธนาคารกรุงไทย



ยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3

สาธารณรัฐประชาชนจีน ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน

ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นในจีน
ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ
พร้อมเครือข่ายบริการดังนี้

- สาขา : เซินเจิ้น เติ้งตู เซี่ยงไฮ้
ฮ่องกง และสาขาย่อยฮ่องกง
- สำนักงานผู้แทนปักกิ่งและเมืองคุนหมิง

สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง

สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และนครโฮจิมินห์

สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สำนักงานผู้แทนกรุงจาการ์ตา

และเป็นพันธมิตรทางยุทธศาสตร์กับ **BANK MASPION**
■ เครือข่ายการให้บริการภายในประเทศ 49 แห่ง

ประเทศญี่ปุ่น สำนักงานผู้แทนกรุงโตเกียว

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน

ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกทั้งจดทะเบียนธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นในสปป.ลาว
และให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ พร้อมสาขาบริการ 2 สาขา

- สำนักงานใหญ่ถนนล้านช้าง
- สาขาโพนสินวน

ราชอาณาจักรกัมพูชา สาขากรุงพนมเปญ

* กลุ่มประเทศ AEC+3 ประกอบด้วย ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ เนการาบรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสิงคโปร์ ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลี และสาธารณรัฐประชาชนจีน

ยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 โดยมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อการรับชำระเงินและการลงทุนแห่งภูมิภาคด้วยการวางโครงสร้างพื้นฐานรองรับการโอนเงินและชำระเงินข้ามประเทศด้วยสกุลเงินท้องถิ่นในภูมิภาคอาเซียน การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจไทยที่ต้องการเข้าไปลงทุนใน CLMVI* การจัดตั้งศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนแห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร เพื่อสนับสนุนการทำการค้าชายแดนสนับสนุนการระดมทุนเพื่อการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทั้งโรงไฟฟ้า ถนนและท่าเรือในกลุ่มประเทศ CLMV** รวมทั้งการควบคุมกิจการโดยเฉพาะในกลุ่มบริษัทไทยและญี่ปุ่น

ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารยังคงเดินหน้าขยายเครือข่ายในต่างประเทศ ได้แก่ การยกระดับเป็นธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาชนจีน การเพิ่มสาขาแห่งที่ 2 ของธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การเปิดสาขากองทุนมเปญ ประเทศกัมพูชา การเป็นพันธมิตรทางยุทธศาสตร์กับธนาคารแมสเปียน (Bank Maspion) และหาแนวทางเปิดสาขาในประเทศเวียดนาม ประเทศอินโดนีเซียและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาภายในปี 2561

การประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารมีการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิผลสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยการนำปาลานซ์สกอร์การ์ดมาใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้น และระยะยาวผ่านมิติสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขณะเดียวกันได้ถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคารเพื่อให้มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ระดับสายงานที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีที่มปาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมอง และถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการจนถึงระดับผู้บริหารสายงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้



* ประเทศ CLMVI ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ประเทศเวียดนาม และประเทศอินโดนีเซีย

** ประเทศ CLMV ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และประเทศเวียดนาม



กสิกรไทยกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 017 ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 019 นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 020 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 021 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 025 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย





ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2560



จำนวนผู้ใช้บริการ
K PLUS

7.3

ล้านราย



เพิ่มขึ้น

ร้อยละ 59

เมื่อเทียบกับปี 2559

ผู้นำในโลกดิจิทัลแบ่งกึ่ง
ของประเทศไทย
จากผลการสำรวจ
แบรนด์อันดับ 1
ในใจลูกค้า (Nielsen)



จำนวนสินเชื่อโครงการ
Project Finance
ที่ผ่านกระบวนการประเมิน
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล (ESG)

คิดเป็นร้อยละ 100

มิติ
เศรษฐกิจ

มิติ
สังคม

มิติ
สิ่งแวดล้อม

อัตราการลาออก
ร้อยละ

9.95

ร้อยละ

41

จากปี 2559
และต่ำที่สุดในรอบ 5 ปี

ระดับความผูกพัน
ต่อองค์กร



ร้อยละ

68

สูงที่สุดในรอบ 5 ปี

จำนวนชั่วโมงจิตอาสา

66,182

ชั่วโมง

เป้าที่กำหนด 50,000 ชั่วโมง



มูลค่าโครงการสินเชื่อ
พลังงานทดแทน

3,547

เมกะวัตต์

มูลค่าสินเชื่ออนุรักษ์
พลังงานและสิ่งแวดล้อม

655.77

ล้านบาท

การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

104,805.85

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ลดลงร้อยละ 8 เทียบกับปีฐาน 2555





ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขึ้น โดยประเทศไทยได้ร่วมลงนามเห็นชอบใน 17 เป้าหมาย 169 เป้าประสงค์ย่อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่มุ่งมั่นปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยธนาคารได้พิจารณาให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน จำนวน 9 เป้าหมายหลักที่สอดคล้องตามประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร แต่ในขณะเดียวกันก็ยังให้การสนับสนุนอีก 8 เป้าหมาย เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM



ROBECOSAM
Sustainability Award
Bronze Class 2018



FTSE4Good

จากการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2560 ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับจากบริษัทชั้นนำทั่วโลก โดยธนาคารกรุงไทยยังคงเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการเลือกเข้าเป็นสมาชิกทั้งในกลุ่มดัชนีระดับโลก DJSI World และกลุ่มดัชนีตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

ธนาคารได้รับรางวัลประเภท Bronze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคารจากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM ซึ่งประเมินผลบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันในระดับสากล ด้วยฐานข้อมูลเดียวกับการประเมิน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook เป็นประจำทุกปี

ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ปี 2560 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดยดัชนีกลุ่มนี้จะคัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อให้กองทุนต่างๆ และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทต่างๆ ทั่วโลก

จากมาตรฐานตัวชี้วัดในระดับสากลทั้งหมดนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักในการดำเนินงานและการปลูกฝังแนวคิดดังกล่าวลงไปในตัวใจของพนักงานทุกคนเป็นกรีนดีเอ็นเอ

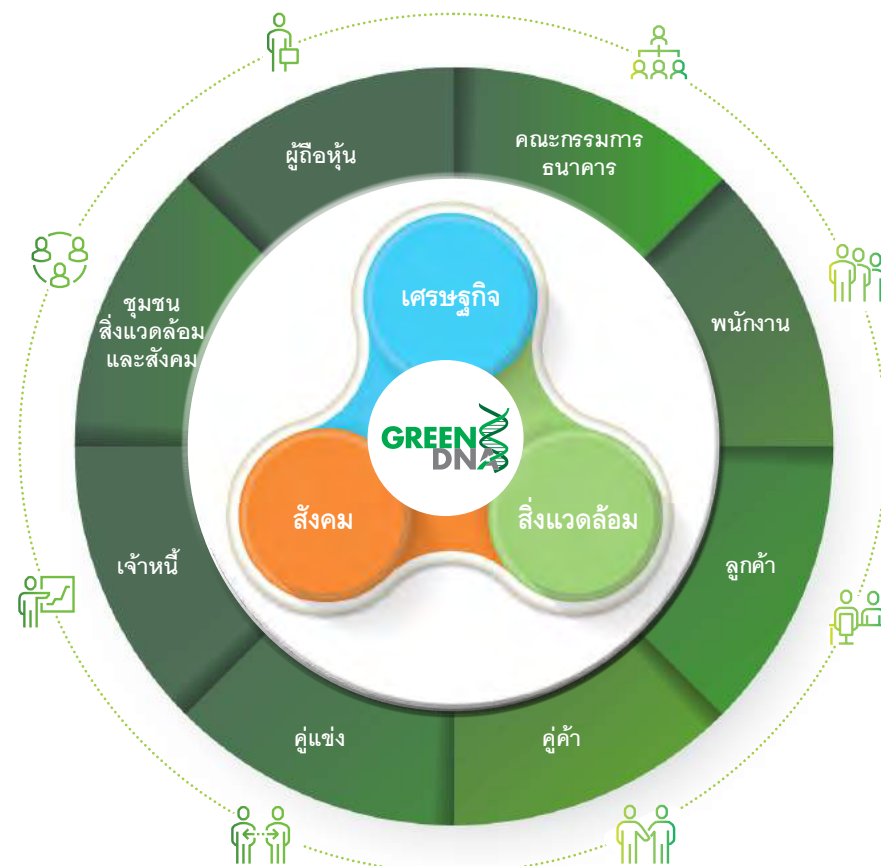
ไม่เพียงแต่จะช่วยบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารในอนาคต แต่ยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอันนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าร่วมให้แก่สังคม ชุมชน และประเทศชาติ



นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขึ้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติโดยอาศัยประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจในกระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจ ซึ่งในปี 2560 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาทบทวนปรับนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจาก 15 ประการ เป็น 12 ประการ โดยมองว่าในการดำเนินงานของธนาคารและค่านิยมหลักของธนาคารได้ครอบคลุมในประเด็นการรักษาความเป็นมืออาชีพ การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ และการสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมองค์กรในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมแล้ว ตลอดจนได้รวบรวมประเด็นเรื่องการพัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษากับการดำเนินงานสาธารณประโยชน์ รวมเป็น “การดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพเยาวชน สังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ” นอกจากนี้ จากการดำเนินธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ ธนาคารจึงได้เพิ่มประเด็นเรื่อง “การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ใหม่ และประเด็นสำคัญของธนาคารได้ชัดเจนมากขึ้น โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนให้ธนาคารถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติในสายงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการดำเนินงานให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

ด้านสังคม

- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
- การดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพเยาวชน สังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการลดของเสีย



โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้วางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมทุกๆ 3 เดือนเพื่อกำหนดแนวทาง พิจารณาทบทวน ติดตามผลการดำเนินงาน และ

รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท ซึ่งอยู่ในสายงานเลขาธิการองค์กร ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายงานต่างๆ ในธนาคารร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ความมุ่งมั่นเพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

เพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้มั่นคง แข็งแกร่ง และยั่งยืน



ความมุ่งมั่นเพื่อสร้างความยั่งยืนทางสังคม

เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน และชุมชนอย่างยั่งยืน



ความมุ่งมั่นเพื่อสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม

เพื่อรักษาสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน แก่คนรุ่นต่อไปในอนาคต



การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนาคารมีการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนด้วยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก และประเด็นที่ธนาคารขึ้นนาระดับโลกให้ความสำคัญ ประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2559 ผสมกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสดังขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2559 มาพิจารณา ทบทวน
- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืนระดับโลก เช่น เกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และประเด็นด้านความยั่งยืนที่ธนาคารต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญตามที่ Sustainability Accounting Standard Board (SASB) กำหนดไว้ เป็นต้น
- นำประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งหมดนี้มาถกเถียงและนำเสนอให้แก่สายงานต่างๆ ของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร พิจารณาทบทวนและประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อธนาคารและต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยมีกระบวนการ ดังนี้

สายงานภายในธนาคาร

ธนาคารระดมความคิดเห็นของทุกสายงาน โดยสำรวจความคิดเห็นทางแบบสอบถาม พูดคุยหารือ และจัดประชุมในประเด็นต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาสอบทานกับยุทธศาสตร์และประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และร่วมกันกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเพื่อเข้าร่วมประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนและขอข่ายการเปิดเผยข้อมูลของธนาคาร

ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร

ธนาคารสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบการพูดคุยหารือ การสำรวจทางแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกแบบรายบุคคล ได้แก่ กลุ่มลูกค้า ผู้ลงทุน องค์กรด้านการกำกับดูแล และผู้ทำงานในหน่วยงานด้านความยั่งยืนในองค์กรต่างๆ เพื่อให้ทราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและมีความคาดหวังว่าธนาคารจะให้ความสำคัญ



2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
- จัดลำดับความสำคัญว่าประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ปานกลาง และมาก รวม 13 ประเด็น และให้ค่าคะแนนพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 แกนเพื่อกำหนดประเด็นลง Materiality Matrix คือ
 - แกนนอน : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร
 - แกนตั้ง : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

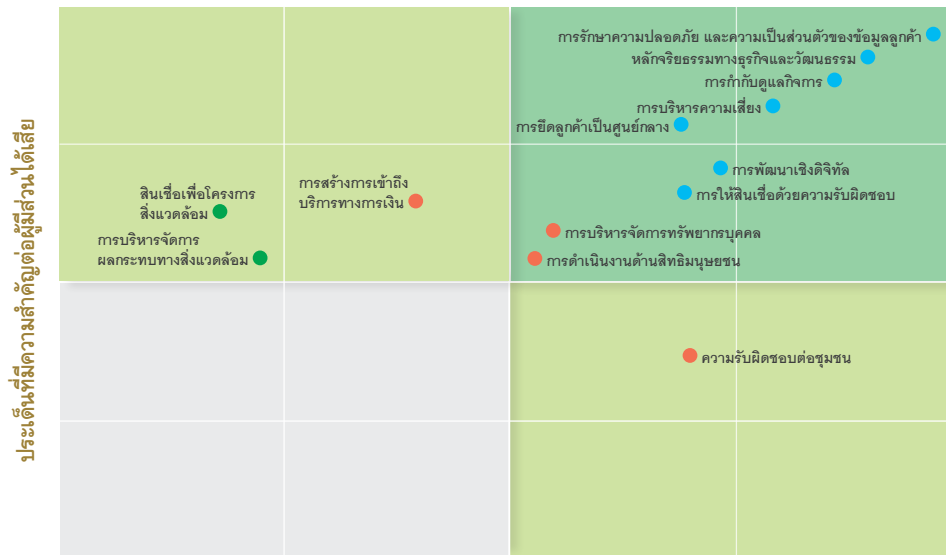
3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- ชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนให้แก่ทุกสายงานของธนาคาร เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
- รายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อพิจารณาเห็นชอบและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติ พร้อมทั้งเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร

4. การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารเตรียมดำเนินการพิจารณาทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป

การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



ประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญตามแนวทาง GRI STANDARDS ที่มีการระบุในรายงานฉบับนี้ เปลี่ยนแปลงจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2559 จาก 12 ประเด็น เป็น 13 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- หัวข้อที่เป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2559 แต่ไม่ได้เป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2560 ได้แก่ ความร่วมมือทางธุรกิจ และการให้ทางการเงิน

- ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่เพิ่มเติมใหม่ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2560 ได้แก่ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และความรับผิดชอบต่อชุมชน
- การปรับเปลี่ยนชื่อประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ได้แก่ การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เปลี่ยนชื่อเป็น สินเชื่อเพื่อโครงการสิ่งแวดล้อม

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การกำกับดูแลกิจการ องค์ธรรมาภิบาลและการกำกับดูแล / การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน การสนับสนุนส่งเสริมระบบ การตรวจสอบควบคุมภายใน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	- การกำกับดูแลกิจการ - มิติเศรษฐกิจ
หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	- หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม - มิติเศรษฐกิจ
การบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงกฎกติกาต่างๆ / การวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยพิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล / การประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร	การปฏิบัติตามกฎหมาย / การตรวจสอบ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า	- การบริหารความเสี่ยง - มิติเศรษฐกิจ
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่แข่ง	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ การให้สินเชื่อบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการพิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม - มิติเศรษฐกิจ
การพัฒนาเชิงดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม ทั้งถึง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การพัฒนาเชิงดิจิทัล - มิติเศรษฐกิจ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยี / การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า - มิติเศรษฐกิจ
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - การปฏิบัติงานด้านแรงงาน - การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	- การจ้างงาน / แรงงาน-ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ / ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม / ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย / กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน - การดึงดูดและรักษาพนักงาน / ความผูกพันของพนักงาน - การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่พนักงาน - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า	- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - มิติสังคม
สิทธิมนุษยชน การเคารพและการจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า	การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า	- การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน - มิติสังคม
การเข้าถึงบริการทางการเงิน การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม รวมทั้งการให้ความรู้ทางการเงิน	สินค้าและบริการ / ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	- การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน - มิติสังคม
ความรับผิดชอบต่อชุมชน การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน / กิจกรรมจิตอาสา / การทำกิจกรรมที่ส่งเสริมกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	ชุมชนท้องถิ่น / ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกธุรกิจ	ชุมชน และสังคม	- การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม - มิติสังคม
สินเชื่เพื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สินค้าและบริการที่ส่งเสริมการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม - มิติสิ่งแวดล้อม
การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การปล่อยก๊าซเรือนกระจก / การจัดการด้านพลังงาน / การจัดการน้ำ / การจัดการของเสีย	มลอากาศ พลังงาน / น้ำ / น้ำทิ้ง และของเสีย	ทุกธุรกิจ	ชุมชน และสังคม	- การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม - มิติสิ่งแวดล้อม



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง สามารถนำมาวางแผนทาง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติไม่เหมาะสม โดยธนาคารแบ่ง ผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม และ พิจารณาระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ ธนาคาร มีการนำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement

Standard (AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ โดยสร้างการมีส่วนร่วมผ่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึง ความ ต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล เพื่อนำ ข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบ เชิงลบ และสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ผู้ถือหุ้น 	- การจัดประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น* - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เว็บไซต์ของธนาคารและสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร - การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคล และคณะ - การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ - การตอบแบบสอบถาม	- ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน - ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ - การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม - การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ	- สร้างผลประโยชน์ที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ - เปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผ่านทางกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ - เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2560 หน้า 216

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
คณะ กรรมการ ธนาคาร 	- การจัดประชุมคณะกรรมการ* เป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง) - การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา - การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และการอบรมสัมมนาต่างๆ	- การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาล - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม - ผลการดำเนินงานดีและเติบโต อย่างสม่ำเสมอ	- การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา - การมีส่วนร่วม ในการกำกับดูแลกิจการ
พนักงาน 	- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงาน ในทุกระดับ - การสอบถามความต้องการของ พนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจัด เตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสม ให้แก่พนักงานและสอดคล้องกับ การเติบโตของธนาคาร - การจัดเตรียมช่องทางการรับฟัง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - การสำรวจความพึงพอใจของ พนักงาน - การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพัน กับพนักงาน การสร้างขวัญและ กำลังใจให้พนักงาน เพื่อมุ่งสู่ ความเป็นนายจ้างที่ดีที่สุด - การจัดให้มีการประชุมพูดคุย ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทาง ในการพัฒนาการทำงาน	- การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่เป็นธรรมและเหมาะสมสอดคล้อง กับสภาพเศรษฐกิจ - การวางแผนเส้นทางอาชีพและ ความก้าวหน้าในงาน - การพัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง - การดูแลอาชีวอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน - การจัดอุปกรณ์ อำนาจความสะดวก ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	- การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน - การกำหนดนโยบาย ด้านสิทธิมนุษยชน และแนวทาง ในการบริหารความหลากหลาย - การกำหนด Roadmap เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน - การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของ ตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่เหมาะสม - จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้อง กับพนักงานในสายงานและ ในระดับต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจ ของพนักงานและประเมินผลงาน ประจำปี - การปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานให้ถูกต้องตามหลัก อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารระบุในรายงานประจำปี 2560 หน้า 222, 229

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า 	- การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า - การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน - การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ตลอดจนให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน - การมีช่องทางให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน - การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ และคำแนะนำทางการเงิน การค้า และการลงทุน ตลอดจนการป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี	- สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความสะดวกในการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมทั้งการให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน - การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	- การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” - การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า - การมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อส่งมอบบริการที่ถูกต้องเชื่อถือได้ให้แก่ลูกค้า - การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและสะดวก เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า - การจัดอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกันภัยทางไซเบอร์ - การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าและตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า 	ลูกค้า - การจัดประชุมลูกค้าเป็นประจำทุกปี - การพูดคุยหารือเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนานวัตกรรมหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ - การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - การมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี คู่ธุรกิจ - การประชุมเจรจาพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี	ลูกค้า - จริยธรรม จรรยาบรรณ และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ - การทำการค้าอย่างเป็นธรรม คู่ธุรกิจ - ความร่วมมือในการทำธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล	ลูกค้า - การจัดทำหลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้า โดยอาศัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นประเด็นในการประเมินลูกค้า - กระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณลูกค้า - การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน - การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที - การให้ความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาลูกค้าอย่างยั่งยืน คู่ธุรกิจ - การจัดทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ
คู่แข่ง 	การประชุมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ	การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม
เจ้าหน้าที่ 	- การจัดกิจกรรมและให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี - การมีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด - การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา - การจัดกิจกรรมและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม 	- การสำรวจพูดคุยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมเป็นประจำทุกปี - การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงาน	- การให้ความรู้ทางการเงิน - การมีผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการเข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในชุมชน - การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน - การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน - การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ	- การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน - การให้ความรู้ ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม - การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยได้ร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงาน และแบ่งปันความรู้ ตลอดจนประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จต่างๆ มาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในหน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งได้แก่

ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก	องค์กรหรือหน่วยงาน
2501	สมาคมธนาคารไทย
2532	ชมรม CSR สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2536	องค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2553	สมาคมจัดการธุรกิจ แห่งประเทศไทย
2555	ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย
2556	บริษัทที่แสดงเจตนารมณ์ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริต



มิติเศรษฐกิจ

032	การกำกับดูแลกิจการ	056	การพัฒนาเชิงดิจิทัล
035	หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม	059	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
042	การบริหารความเสี่ยง	064	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
046	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง		
052	การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ		





บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด

ธนาคารแห่งเดียวจากภูมิภาค AEC
ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น
จดทะเบียนเต็มรูปแบบในมณฑลกว่างตุ้ง
ประเทศจีน



ธนาคารแห่งแรกในไทย

ที่ให้บริการครบทุกสกุลเงินท้องถิ่น
ในกลุ่มประเทศ AEC+3



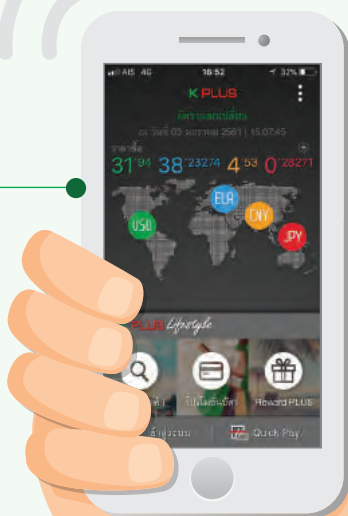
ผู้นำยอดเยี่ยมให้บริการ
ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
จากการ Download Mobile
Banking Application K PLUS
สูงสุดในประเทศไทย
จาก Google Play Store
& Apple App Store



จำนวนธุรกรรม
ผ่าน K PLUS

3,052

ล้านธุรกรรม
(เพิ่มขึ้นร้อยละ 85
เมื่อเทียบกับปี 2559)



ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย
และธนาคารแห่งประเทศไทย
จัดตั้งศูนย์ประสานงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัย
เพื่อเป็นศูนย์กลาง
ในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัย
จากภัยคุกคามทางไซเบอร์





การกำกับดูแลกิจการ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ"
เป้าหมายปี 2560	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ" โดยหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานปี 2560	• ผลการประเมินระดับ "ดีเลิศ" จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • ผลการประเมินระดับ "ดีเลิศ" จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

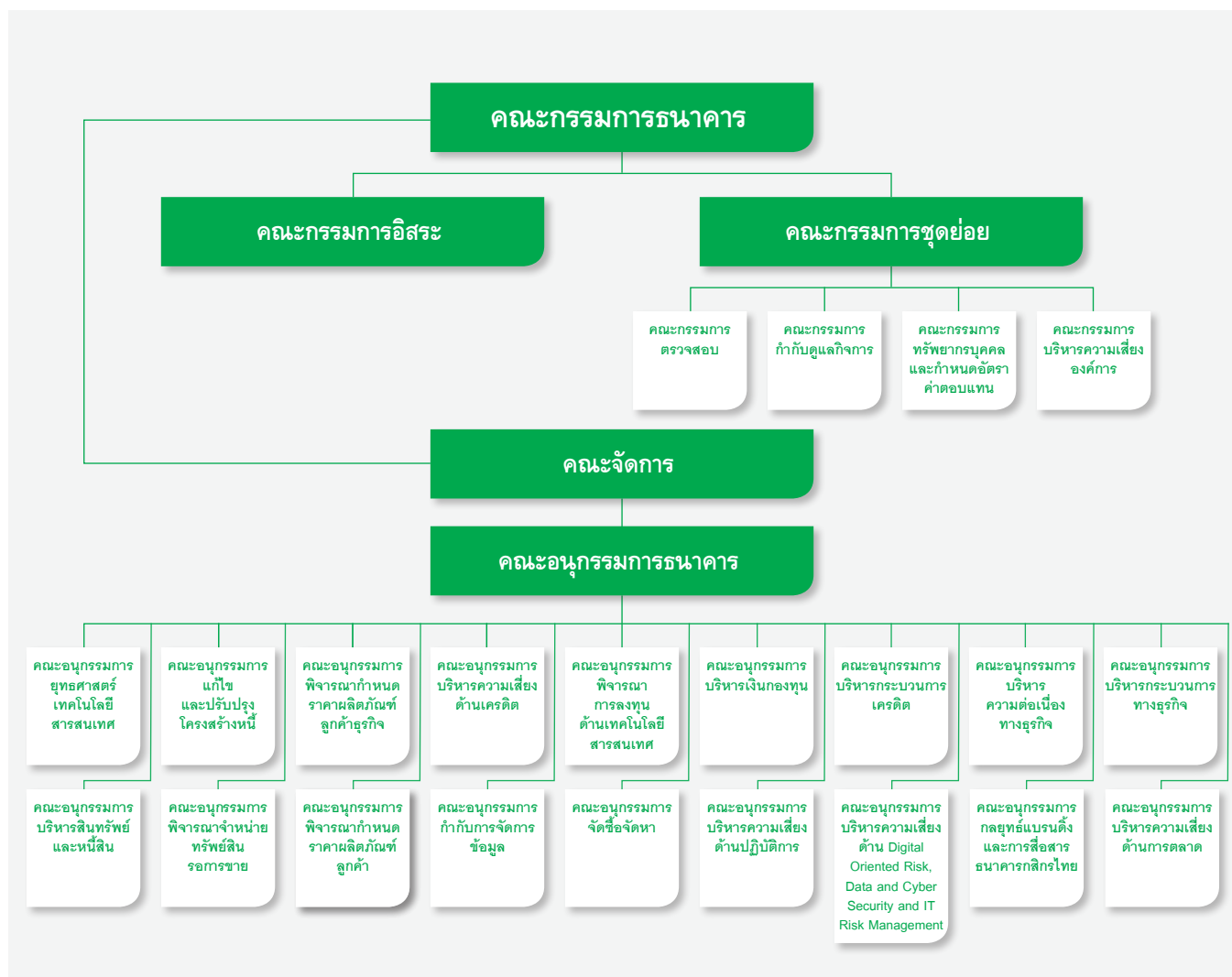


แนวทางการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ธนาคารจึงยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ธนาคาร



แผนภูมิโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการกำกับการดูแลการบริหารงานของธนาคาร มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยมหลัก และยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางกำกับดูแล และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับ

ฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรโดยครอบคลุม 79 ฝ่ายงาน 5 เครือข่าย 14 สายงาน และ World Business Group

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของธนาคาร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ปัจจุบันประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อสานต่อภารกิจที่สำคัญให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์และสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและครบถ้วนให้แก่องค์กรเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้านและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ ได้ตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ พนักงาน และบุคคลที่คณะกรรมการเห็นสมควรเพื่อจัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานของคณะกรรมการธนาคารให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นผู้ลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เชื่อมมั่นว่าการบริหารจัดการของธนาคารโปร่งใสและสามารถดูแลรักษาสภาพประโยชน์ของทุกฝ่ายได้อย่างเป็นธรรม โดยมีหน้าที่ดูแลรักษาสภาพประโยชน์ของธนาคารโดยรวม รวมทั้งถ่วงดุลอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร นักลงทุน และผู้ถือหุ้นรายย่อย อย่างอิสระ โปร่งใส และไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินการของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารและหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง



คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนมีหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการ การสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วนจำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ ทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน ติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนาคาร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 10 ครั้ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรมีหน้าที่สอดส่องดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย เพื่อนำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ดำเนินธุรกิจประจำวันของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เว้นแต่ถ้าเป็นหรือไม่มีกิจการงานที่จะประชุมกัน หรือมีเหตุสมควรที่จะไม่มีการประชุม ซึ่งในปี 2560 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 48 ครั้ง



หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
เป้าหมายปี 2560	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
ผลการดำเนินงานปี 2560	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล



แนวทางการดำเนินงาน

“หลักจริยธรรมทางธุรกิจ” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง โปร่งใสตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่ธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งมีการกำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจจะครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชนสิ่งแวดล้อม และสังคม โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานเป็นประจำทุกปี

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*

1. มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้า
2. มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง
3. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสิทธิภาพ พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป
4. ทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. ให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
6. ยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
7. ปกป้องรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
8. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ
9. พร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
10. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัยเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



* ติดตามรายละเอียดของจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจได้ที่ <https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/ethics.aspx>



จรรยาบรรณของพนักงาน*

1. ความซื่อสัตย์: กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
2. ความไว้วางใจ: ทุ่มความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การรักษาความลับ: ปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่นผู้มีส่วนได้เสียที่พึงปฏิบัติอันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร
4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ: ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา
5. บุคลากร: ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
6. ความเป็นผู้นำ: มุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ
7. ความเป็นเจ้าของ: ร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์: ยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมายข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ธนาคารทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานเป็นประจำทุกปี และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบต่างๆ โดยดำเนินการหลายรูปแบบ อาทิ การจัดส่งจรรยาบรรณและระเบียบปฏิบัติให้อ่านและลงนามรับทราบ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของธนาคาร การจัดอบรมและบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจ ตลอดจนการจัดทำวีดิทัศน์ละครสั้นจำลองสถานการณ์เพื่อให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเรียนรู้ผ่านการทดสอบตามหลักสูตรจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหลอกลวงในหน้าที่โดยมิชอบอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีส่วนรับผิดชอบในประเด็นด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน หากมีการละเมิดจรรยาบรรณของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย โดยธนาคารได้กำหนดให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงาน นอกจากนี้ ในส่วนของกลุ่มลูกค้า ธนาคารกำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ต้องลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกรุงไทยทุกราย

การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยธนาคารกำหนดให้นโยบาย/คู่มือ ให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน แผนงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานประจำปี (Compliance Program) และระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือของหน่วยงานต่างๆ

คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติข้อบังคับฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีหน้าที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการธนาคาร โดยฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ มีสายการรายงานตรงถึงรองกรรมการผู้จัดการซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหารสายงานกำกับและตรวจสอบ และรองกรรมการผู้จัดการดังกล่าวจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ โดยดูจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงานทาง การวิเคราะห์ผลกระทบต่อธนาคาร และสรุปสื่อความแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบฐานข้อมูลภายในของธนาคาร รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว กรณีที่กฎเกณฑ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จะจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ รวมถึงจัดอบรมในเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานยังสนับสนุนการจัดทำทบทวน ปรับปรุงนโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางการปัจจุบัน และสอบทานการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดทางการเพื่อทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องครบถ้วน

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



ในปี 2560 ฝ่ายกำกับกำกับการปฏิบัติงานได้สื่อความกฎเกณฑ์ที่มี
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

- แนวปฏิบัติในการจัดทำ Quick Response Code (QR Code) สำหรับการชำระเงินและการโอนเงิน และแนวปฏิบัติในการให้บริการพร้อมเพย์สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ตามโครงการภายใต้แผนการพัฒนา National e-Payment
- แนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมภายในขอบเขตจำกัด หรือที่เรียกว่า Regulatory Sandbox หรือ กระบะทรายเพื่อการทดลอง ซึ่งจะช่วยให้ทั้งผู้กำกับดูแล และ ผู้ให้บริการได้เรียนรู้และร่วมหารือถึงรูปแบบของบริการและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยให้สามารถนำบริการที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ ออกสู่ตลาดได้อย่างทันท่วงที
- หลักเกณฑ์ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน
- หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินและมาตรการป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท
- หลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เป็นต้น

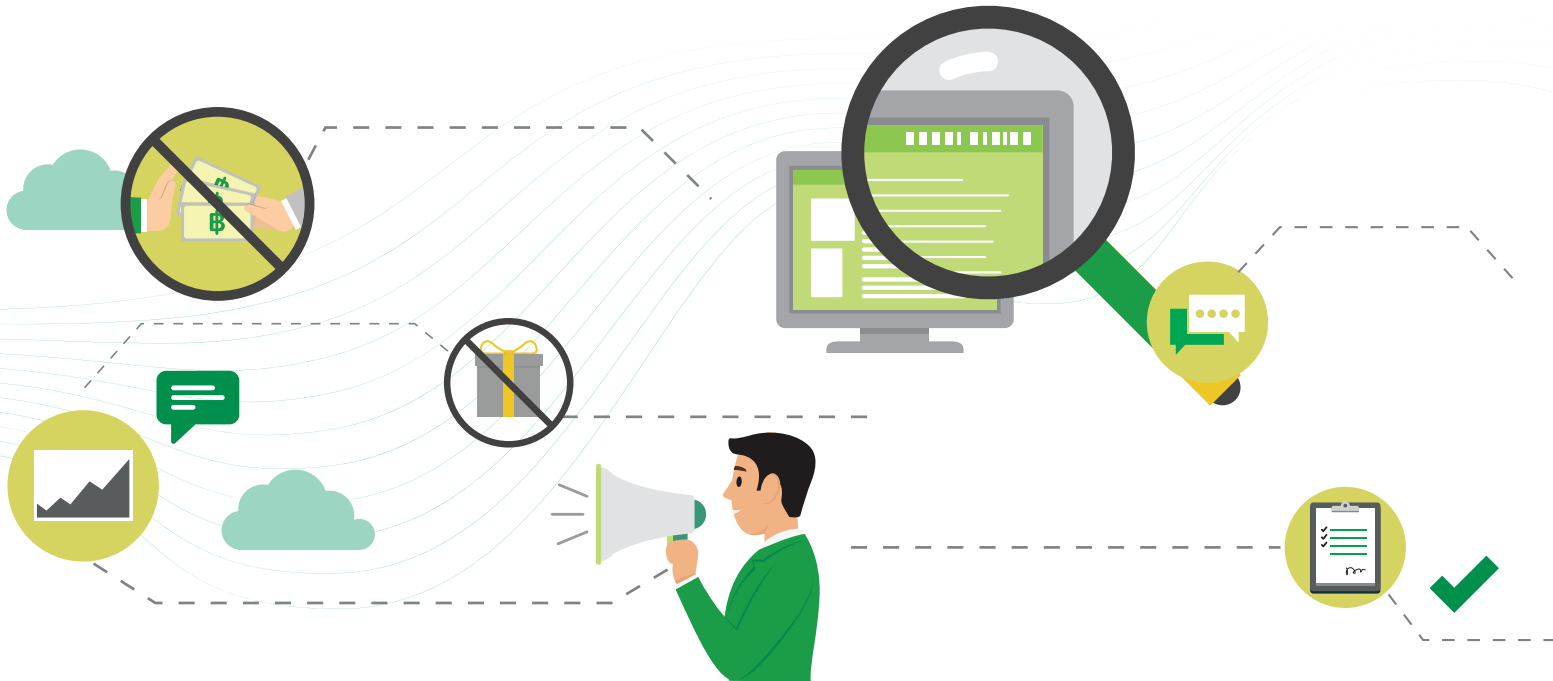
โดยนอกจากการสื่อความแล้ว ธนาคารยังจัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้ตรงกัน พร้อมทั้งจัดอบรมพนักงานสาขาให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง (Market Conduct) เช่น การซื้อขายกองทุน ประกัน รวมถึงทบทวน ปรับปรุง นโยบาย และระเบียบของธนาคารให้สอดคล้อง และติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

ธนาคารได้กำหนดให้สอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์ในการประเมินการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการเงิน ผลการสอบทานและข้อเสนอแนะของฝ่ายกำกับกำกับการปฏิบัติงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูงภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้ง ธนาคารจัดส่งข้อมูลผลการสอบทานไปยังหน่วยงานของทางการ หากได้รับการร้องขอด้วย

จำนวนพนักงานหรือคู่ค้าที่ได้รับการอบรมหรือสื่อความนโยบายและกระบวนการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ปี 2560	จำนวน (คน)	ร้อยละเมื่อเทียบกับพนักงานหรือคู่ค้าทั้งหมด
พนักงานที่ได้รับการอบรมจนถึงปี 2560	17,688	85
• พนักงานระดับผู้บริหาร	796	4
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	16,892	81
พนักงานที่ได้รับการสื่อความ	20,839	100
• พนักงานระดับผู้บริหาร	908	4
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	19,931	96
คู่ค้าที่ได้รับการอบรมหรือสื่อความ	1,147	100

* พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวนทั้งสิ้น 20,839 คน

** คู่ค้าทั้งหมด หมายถึง คู่ค้าของธนาคารกสิกรไทยในประเทศไทยเท่านั้น



การสื่อความเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบาย การป้องกันการหลอกลวงในหน้าที่โดยมิชอบ

การรณรงค์โครงการกลสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้ “โครงการคนกลสิกรไทย หัวใจสุจริต” เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นพื้นฐานในการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร โดยจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- รับผิดชอบ: รู้จริงในสิ่งที่ทำ ทำอย่างเต็มความสามารถ ไม่ละเลย ต่อหน้าที่ และเป็นมืออาชีพ
- โปร่งใส: ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลครบถ้วน ไม่บิดเบือน
- ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหลอกลวงประโยชน์โดยมิชอบ

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ดังกล่าว ธนาคารได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง การสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวนพนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง

การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยเพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดจรรยาบรรณและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน นโยบายการรับแจ้งข้อมูลและข้อร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบ นโยบายการป้องกันการหลอกลวงในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน เป็นต้น ในส่วนของการตรวจสอบภายในมีฝ่ายตรวจสอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม โปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการกำกับดูแลกิจการ ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายระเบียบข้อบังคับของทางที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและลดความเสียหาย

จากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานของทางการหากได้รับการร้องขอด้วย

ในปี 2560 ธนาคารได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติ ได้แก่ นโยบายการขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) เป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการขายและการให้บริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมไปถึงฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ต้องกำหนดกระบวนการควบคุมภายในและตรวจติดตามที่เพียงพอเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงจัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Privacy Policy) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในการปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้า ซึ่งนโยบายที่กล่าวมานั้นธนาคารได้ผลักดันให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนร่วมทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร และทีมงานที่เกี่ยวข้อง ตระหนักและร่วมกันจัดการและบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติข้อกำหนด จรรยาบรรณ และสามารถปฏิบัติงานได้จริงในสภาพการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารจัดอบรมหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance สำหรับผู้บริหารระดับกลางในการนำไปปฏิบัติใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการกำหนดให้พนักงานทุกคนอบรมผ่านช่องทาง e-Learning ในหลักสูตรแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

การป้องกันการทุจริต การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการป้องกันการทุจริต การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เนื่องจากประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2556 และได้รับการรับรองต่ออายุเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตในปี 2559



ธนาคารกำหนดให้มีนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและจรรยาบรรณพนักงานให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อความนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อความพร้อมทั้งให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุลสารกำกับ ดูแลกิจการ ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

ในปี 2560 ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการสื่อความจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร กสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม โดยคู่ค้าต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและคู่มือจัดซื้อจัดหาสำหรับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ธนาคารได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- อบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงาน และนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานหลังการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- สื่อความและให้ความรู้แก่กรรมการ ผ่านจุลสารการกำกับดูแลกิจการ
- จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
- จัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งข้อร้องเรียน
- ขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และได้สื่อความนโยบายและการดำเนินการของธนาคารไปยังคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ

การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพ ทำลายล้างสูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF) Policy) รวมถึงจัดให้มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือของหน่วยงานต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหารระดับสูงดูแลให้มีการปฏิบัติตามตลอดตามเกณฑ์

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้ายที่มีความน่าสงสัย หรือมีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ (AML Monitoring System) จัดอบรมสื่อความหลักเกณฑ์ให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น รวมถึงมีระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่กำหนด (Sanction List) และรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด

การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน (Whistle-Blowing Policy) โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้จำกัด เฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่มีหน้าที่ตรวจสอบประเด็นที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและ รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดตามสิทธิกฎหมาย ธนาคารได้กำหนด มาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย รวมทั้งจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจน ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
อีเมล	: info@kasikornbank.com
โทรศัพท์	: 02-2220000
โทรสาร	: 02-4701144-5
K-Contact Center (กลุ่มลูกค้าบุคคล)	: 02-8888888 กด 1 ภาษาไทย/ กด 2 ภาษาอังกฤษ/ กด 877 ภาษาญี่ปุ่น/ กด 878 ภาษาจีน/ กด 879 ภาษาพม่า
K-BIZ Contact Center (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ)	: 02-8888822 กด 1 ภาษาไทย/ กด 2 ภาษาอังกฤษ/ กด 3 ภาษาจีน/ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น

สายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline)

กลุ่มลูกค้าบุคคล	: 02-8888888 กด 9
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	: 02-8888822 กด 9

คณะกรรมการธนาคาร

ที่อยู่	: เลขานุการบริษัท เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
---------	---

ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท

- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นบุคคล**
อีเมล : Shareholder_IR@kasikornbank.com
โทรศัพท์ : 02-4706116
โทรสาร : 02-4702690
- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน**
อีเมล : IR@kasikornbank.com
โทรศัพท์ : 02-4706900-1
และ 02-4702660-1
โทรสาร : 02-4702690

ฝ่ายตรวจสอบ

สายงานกำกับและตรวจสอบ

อีเมล	: InternalAudit@kasikornbank.com
ที่อยู่	: ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบ อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1 ชั้น 31 เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320



การบริหารความเสี่ยง



เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การรายงานเกี่ยวกับการติดตามด้านการบริหารและการระบุความเสี่ยง เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุน ชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ
เป้าหมายปี 2560	การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมาย ต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ
ผลการดำเนินงานปี 2560	อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมาย ต่อสินทรัพย์เสี่ยง* อยู่ที่ 15.66% (ขั้นต่ำการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ 7.25%)

* ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย

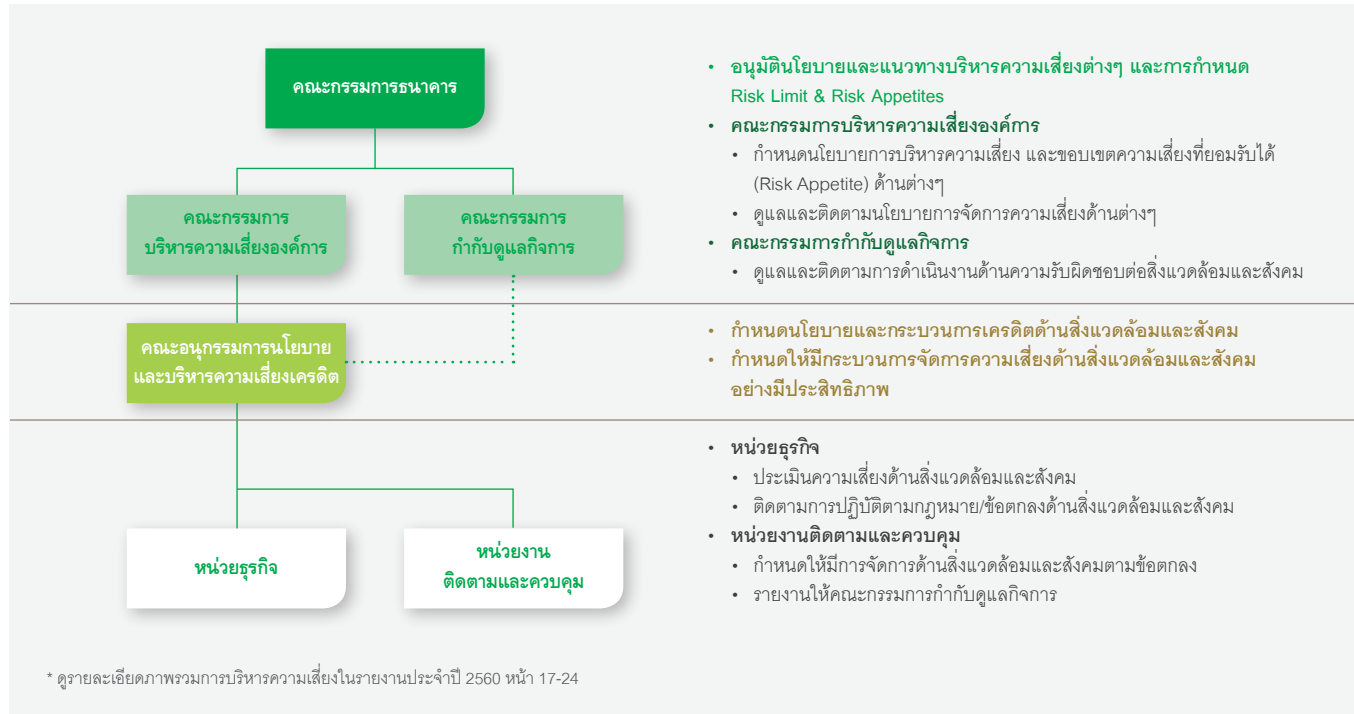
เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
เป้าหมายปี 2560	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
ผลการดำเนินงานปี 2560	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

แนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจธนาคารเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนั้น การมีความเข้าใจในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพิจารณาเครดิต เนื่องจากเป็นประเด็นที่ธนาคารต้องบริหารจัดการเพื่อรักษาสสมดุลระหว่างความต้องการสินเชื่อและข้อพึงระวังด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากลครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยมีการบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลไว้เป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการพิจารณาสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน ตลอดจนการลงทุนต่างๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร ในขณะเดียวกัน ยังช่วยเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในระยะยาว

ธนาคารกำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม โดยมีฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิตสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นหน่วยงานติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบในการรายงานโครงการที่ขอเครดิต Project Finance ที่ได้มีการนำเสนอเพื่อพิจารณาเครดิตที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 3 เดือนเพื่อรับข้อเสนอแนะก่อนที่ธนาคารจะดำเนินการพิจารณาเครดิตต่อไป

ในระดับบริหาร ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



ในระดับธุรกิจ ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม ดังนี้

- กำหนดให้มีกระบวนการประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจะได้รับการบริหารจัดการ



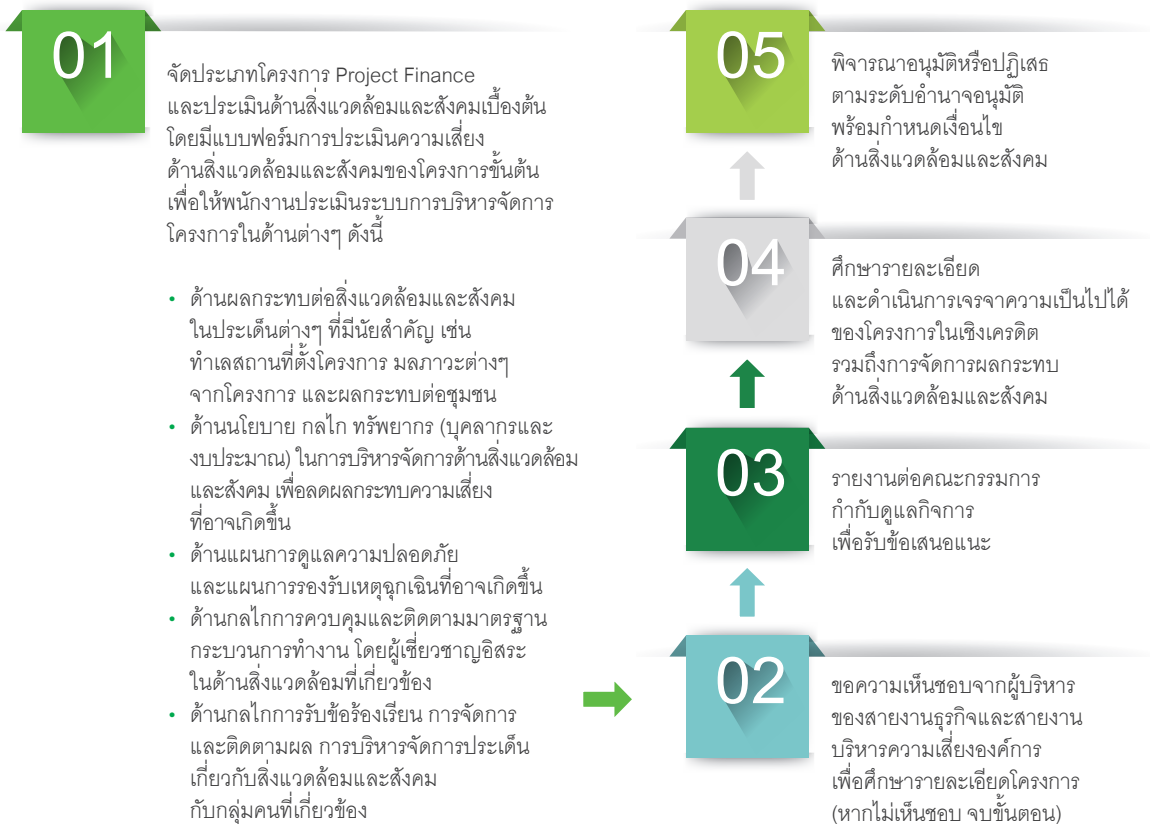
- กำหนดให้โครงการที่ได้รับการประเมินว่าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องได้รับความเห็นชอบโดยผู้บริหารของสายงานธุรกิจและผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต
- อาจกำหนดเงื่อนไขการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับคำขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญได้ กรณีที่ผู้ขอเครดิตไม่สามารถปฏิบัติตามหรือแก้ไขได้ ธนาคารสามารถที่จะดำเนินการตามความเหมาะสม
- กำหนดให้มีการรายงานโครงการที่ขอรับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคารแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการต่อไป
- กำหนดให้โครงการที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล



- กำหนดให้มีนโยบายเครดิตที่กำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน เนื่องจากอาจเป็นเครดิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการยักยอกหรือฉ้อโกง หรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน หรือกระทำโดยทุจริต ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ยึดถือหรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้าความผิดเกี่ยวกับอาวุธหรือเครื่องมืออุปกรณ์ของอาวุธ

- ที่ใช้ หรืออาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงคราม รวมถึงความผิด ตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย
- เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
 - เครดิตเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอาบ อบ นวด โรงแรมม่านรูด เป็นต้น
 - เครดิตที่ผู้ขอเครดิตมีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง
 - เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลน หรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน
 - เครดิตใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร

ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล





ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารกำหนดให้พนักงานงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental & Social Screening Tools) สำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของแต่ละธุรกิจ/อุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ตลอดจนรายงานประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างถูกต้อง

โดยเฉพาะความเสี่ยงบางอย่างที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของโครงการที่ขอสินเชื่อ ดังนั้น ความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจ/อุตสาหกรรม และการประเมินความเสี่ยงในแต่ละประเด็นสำคัญจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

อนึ่ง หากประเมินความเสี่ยงแล้วพบว่า โครงการที่ขอสินเชื่อไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจะแจ้งประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง พร้อมทั้งเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ให้ลูกค้านำไปปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนจัดการประเด็นดังกล่าวตามระยะเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าไม่มีการปรับปรุงแก้ไข ธนาคารอาจจะยุติการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวได้

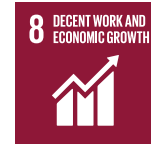




การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า)
เป้าหมายปี 2560	การบริการที่ดีเลิศ โดยมีคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าสาขา ที่ร้อยละ 91
ผลการดำเนินงานปี 2560	การบริการที่ดีเลิศ โดยมีคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าสาขา ที่ร้อยละ 90* (Top Percentile of World all Industry 2015-2017)

* มีการปรับปรุงขยายขอบเขตปัจจัยการวัดความพึงพอใจในการบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นคุณภาพการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และความรู้ของพนักงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสาขาธนาคาร



แนวทางการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าให้มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะใช้บริการทางการเงินที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และเชื่อมั่นในความปลอดภัยตลอดจนครอบคลุมความต้องการในทุกเรื่องของชีวิตและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล จึงมีลูกค้าที่ใช้บริการดิจิทัลแบงกิ้งเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในช่วงการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลนี้การให้บริการผ่านช่องทางสาขาและการขายยังคงมีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อน ซึ่งลูกค้ายังต้องการคำแนะนำและปรึกษาในการวางแผนทางการเงินได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

ธนาคารมุ่งมั่นรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่มในทุกช่องทางในการให้บริการ โดยยังคงดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ครอบคลุมในทุกเรื่องของชีวิต นำไปสู่การบริหารจัดการที่สามารถดูแลความเสี่ยงที่เหมาะสม อาทิ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค การดำเนินยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังคงสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยนำความคิดเห็นที่ได้รับมาพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการพัฒนากระบวนการเพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม พร้อมทั้งยังคงตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด โดยการให้บริการมากกว่าความเป็นธนาคาร การเป็นผู้ให้บริการที่ลูกค้าไว้วางใจ และการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา ตามปณิธานบริการทุกระดับประทับใจ เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรในระยะยาว

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ด้วยเป้าหมายที่จะผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจการเงินของไทยพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และเอื้อให้ระบบเศรษฐกิจการเงินปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล ซึ่งธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน ขณะเดียวกัน ผู้บริโภคในปัจจุบันมีรูปแบบการใช้ชีวิตอยู่ภายใต้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านอุปกรณ์รูปแบบต่างๆ กันมากขึ้น จึงเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารพัฒนาบริการดิจิทัลแบงกิ้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา โดยปัจจุบันธนาคารมีบริการดิจิทัลแบงกิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ดังนี้

แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS)

เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ธนาคารได้พัฒนาบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 ได้พัฒนาบริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนขึ้นโดยใช้ชื่อ K-Mobile Banking PLUS ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ต่อมาในปี 2560 ได้พัฒนาบริการและเปลี่ยนชื่อบริการเพื่อให้เป็นที่จดจำได้ง่ายขึ้นเป็น K PLUS เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้นเสมือนการไปทำธุรกรรมด้วยตนเองที่สาขา ช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ภายใต้ระบบบริหารจัดการความปลอดภัยทางสารสนเทศที่ได้รับการรับรอง



ตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 ด้วยบริการที่หลากหลาย อันได้แก่ การโอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ การขอออกบัตรเดบิตแล้วรอรับบัตรที่บ้านได้ทันที การขอรายการเดินบัญชีย้อนหลังสูงสุด 12 เดือน การปรับเปลี่ยนวงเงินบัตรเดบิต การถอนโอน และจ่าย อายัดบัตรเดบิต ชื้อ-ขายกองทุน ชื้อประกันภัยการเดินทาง การขอสินเชื่อส่วนบุคคล การเปิดใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด พร้อมทั้งตรวจสอบยอดใช้จ่าย และคะแนนสะสม เป็นต้น

บริการรูปแบบใหม่ของ K PLUS

- คิวอาร์โค้ดเพื่อให้ลูกค้าจ่ายเงินให้กับร้านค้าต่างๆ ได้ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้นด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดผ่าน K PLUS
- การเปิดบัญชีกองทุนและบัญชีออมทรัพย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ดิจิทัลแบงก์*

- จำนวนธุรกรรม 3,742 ล้านธุรกรรม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 71 เมื่อเทียบกับปี 2559)
- มูลค่าธุรกรรม 8.1 ล้านล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 33 เมื่อเทียบกับปี 2559)

K PLUS

- จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 7.3 ล้านราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 59 เมื่อเทียบกับปี 2559)
- เป้าหมายจำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 8 ล้านราย
- จำนวนธุรกรรม 3,052 ล้านธุรกรรม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 85 เมื่อเทียบกับปี 2559)
- มูลค่าธุรกรรม 6.3 ล้านล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 46 เมื่อเทียบกับปี 2559)

ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP)

เพื่อส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และยังเป็นการช่วยลดต้นทุนการจัดการเงินสดทั้งระบบ ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS SHOP บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันแรกสำหรับร้านค้าในประเทศไทย เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดและเพิ่มความสะดวกสบายให้ร้านค้าและลูกค้า ตอกย้ำศักยภาพของธนาคารในฐานะผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์ โดยในช่วงแรกได้ทดลองระบบด้วยการให้บริการในพื้นที่สยามสแควร์ จตุจักร และเดอะมอลล์ พัทยา และขยายพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ ในช่วงปลายปี 2560 เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดในการชำระค่าสินค้าอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่นิยมทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์

ผลการดำเนินงาน

- ร้านค้าที่ใช้บริการประมาณ 590,000 ราย
- จำนวนธุรกรรมประมาณ 1.02 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าธุรกรรม 562 ล้านบาท



ธนาคารพร้อมให้บริการ K PLUS SHOP สำหรับร้านค้ารับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดทั่วประเทศ ด้วยจุดเด่นเป็นแอปพลิเคชันไทยหนึ่งเดียวที่ชำระผ่านคิวอาร์โค้ดทุกธนาคารในไทย รวมทั้งคิวอาร์โค้ดอาลีเพย์ (Alipay) และคิวอาร์โค้ดวีแชท เพย์ (WeChat Pay)

* ดิจิทัลแบงก์: ช้อมูลรวม K PLUS, K-CYBER และ K-Speed Top Up



การชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด

เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้แก่ร้านค้าในการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือและเป็นการขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยใช้การสแกนคิวอาร์โค้ดหรือบาร์โค้ดจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์ และวีแชทเพย์ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาจับจ่ายใช้สอยในประเทศไทย ซึ่งนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าชาวจีนแล้ว ยังช่วยเพิ่มโอกาสทางการค้าให้แก่ร้านค้าต่างๆ อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

- อาลีเพย์:
จำนวนธุรกรรมประมาณ 1.56 ล้านธุรกรรม
มูลค่าการทำธุรกรรมประมาณ 5,900 ล้านบาท
- วีแชทเพย์:
จำนวนธุรกรรมประมาณ 0.14 ล้านธุรกรรม
มูลค่าการทำธุรกรรมประมาณ 320 ล้านบาท



K-Speed Top Up

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน บริการ K-Speed Top Up จึงช่วยอำนวยความสะดวกในการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถใช้ได้กับโทรศัพท์ทุกรุ่นและทุกเครือข่ายผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการตัดเงินสดจากบัญชีเงินฝาก ง่าย สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน

K-CYBER

เพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการด้านการเงินได้ในที่เดียว ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ ควบคู่กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีความปลอดภัยใหม่ที่ใช้อย่างมั่นใจในการทำรายการสำคัญ ด้วยรหัส QR-OTP (One-Time Password) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการทำธุรกรรม

บริการพร้อมเพย์สำหรับบุคคล (PromptPay)

เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ธนาคารร่วมกับภาครัฐผลักดันแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ดังนี้

- การเปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ผ่านช่องทางสาขา ตู้เอทีเอ็ม และแอปพลิเคชัน K PLUS และ K-CYBER ของธนาคาร
- การประชาสัมพันธ์บริการพร้อมเพย์ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ สาขา ตู้เอทีเอ็ม และเว็บไซต์ของธนาคาร เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ลงทะเบียนสมัครใช้บริการ
- การจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานสาขาและ K-Contact Center เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนรายการที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ประมาณ 5.8 ล้านรหัส พร้อมเพย์โดยเป็นการลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53 ผ่านช่องทาง K PLUS
- จำนวนรายการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ประมาณ 400,000 รายการต่อวัน (ยอดเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 30 ต่อเนื่องทุกเดือน)

บัตรเครดิตเจซีบี-กสิกรไทย (KBank-JCB Credit Card)

ธนาคารร่วมกับ JCB ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่มีเครือข่ายทั่วโลก พัฒนาบัตรเครดิตที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ชื่นชอบไลฟ์สไตล์ญี่ปุ่นและมอบสิทธิพิเศษ กิน ช้อป เที่ยว ไลฟ์สไตล์ญี่ปุ่น พร้อมรับคะแนนสะสมในการผ่อนชำระค่าตัวเครื่องบิน บริการห้องพักรับรองที่สนามบิน การแลกเปลี่ยนสกุลเงิน และส่วนลดที่ร้านอาหาร และแหล่งช้อปปิ้งทั้งในประเทศญี่ปุ่นและในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรใหม่ 27,000 ใบ ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร 144 ล้านบาท

บัตรพีทีทีบลูเครดิตการ์ด (PTT Blue Credit Card)

ธนาคารร่วมกับ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พัฒนาบัตรเครดิตใบแรกที่ให้สิทธิพิเศษตอบสนองไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ได้อย่างครบวงจร พร้อมสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเรื่องกิน เที่ยว ช้อป ให้ผู้ถือบัตรคัมค่าในทุกการใช้จ่าย พร้อมรับคะแนนสะสมทั้งจาก PTT Blue Point และ KBank Reward Point ในบัตรเดียว

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรใหม่ 5,650 ใบ ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร 90.9 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าธุรกิจนับว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจไทย ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศที่สนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ดีขึ้น และสามารถทำธุรกิจได้สะดวกและคล่องตัวมากขึ้น โดยริเริ่มให้บริการต่างๆ ดังนี้

ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อธุรกิจเอสเอ็มอี (K PLUS SME)

เพื่อให้ลูกค้าผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถบริหารจัดการธุรกิจได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและรวดเร็ว ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งบัญชีบุคคลธรรมดา บัญชีร่วม และบัญชีนิติบุคคล ในการโอนเงินและจ่ายบิล อีกทั้งยังสามารถเพิ่มบัญชีได้สูงสุดถึง 25 บัญชี นอกจากนี้ ยังสามารถบริหารเงินและธุรกิจได้อย่างมืออาชีพ อาทิ การจัดการกลุ่มบัญชีเพื่อดูภาพรวมของแต่ละธุรกิจ การตรวจสอบสถานะเช็คทั้งขารับและขาจ่าย พร้อมการแจ้งเตือนในกรณีที่มีปัญหา และรายงานสินเชื่อที่รวบรวมข้อมูลรายงานสินเชื่อทุกประเภททั้งเงินเบิกเกินบัญชี ตัวสัญญาใช้เงิน เงินกู้ หรือหนังสือค้ำประกัน รวมถึงสามารถดูการเคลื่อนไหวของบัญชีและขอรายการเดินบัญชีย้อนหลังสูงสุด 12 เดือนแบบเรียลไทม์เพื่อช่วยให้ชีวิตธุรกิจง่ายขึ้นอย่างแท้จริง

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS SME มากกว่า 40,000 คน หลังจากการเปิดตัวอย่างเป็นทางการในเดือนพฤษภาคม ปี 2560

K-CYBER FOR SME

เพื่อให้ลูกค้าผู้ประกอบการมีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารมี K-CYBER FOR SME ซึ่งเป็นบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของธนาคาร ที่สามารถใช้ได้ทั้งผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม ทั้งลูกค้าบุคคลและนิติบุคคล ในการทำธุรกรรมโอนเงิน เดบิตเงิน และจ่ายบิล พร้อมระบบความปลอดภัยสูงสุดด้วย QR Scan OTP และสามารถตรวจสอบรายการเข้า-ออกของเงินในบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปทำธุรกรรม

ที่สาขา ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำธุรกรรมที่สาขา ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้บริการ K-CYBER FOR SME เพิ่มขึ้นร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับปี 2559

บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (K Electronic Letter of Guarantee for Electronic Government Procurement: K e-LG for e-GP)

บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือภาระผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน สามารถสมัครและใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางได้

บริการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กสิกรไทย (Customer Document Delivery)

เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการรับเอกสารต่างๆ จากธนาคารได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ธนาคารได้พัฒนาบริการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กสิกรไทย (Customer Document Delivery) ให้ลูกค้าสามารถขอเอกสารและรับเอกสารของลูกค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถรองรับเอกสารประเภทรายการเดินบัญชี ใบแจ้งหักบัญชี และใบเสร็จรับเงินของผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้เพื่อการพาณิชย์ ตัวสัญญาใช้เงิน และหนังสือค้ำประกัน

บริการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล

ธนาคารร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และสมาคมธนาคารไทย ผลักดันโครงการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล อันเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของประเทศไทยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ตั้งแต่วันที่ 2560 ที่ผ่านมาซึ่งประกอบด้วย

- การลงทะเบียนพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล: เพื่อลดภาระต้นทุนและเพิ่มความสะดวกในการโอนเงินให้แก่นิติบุคคล
- การให้บริการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์แก่ลูกค้านิติบุคคล: ช่วยให้ลูกค้านิติบุคคลสามารถทำรายการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ให้แก่คู่ค้าทั้งจากบริการ K-CYBER for SME และ K PLUS SME รวมถึงสามารถส่งคำสั่งโอนพร้อมเพย์เป็นไฟล์คำสั่ง Bulk PromptPay Transfer ได้



บริการชำระบิลข้ามธนาคาร

(Cross Bank Bill Payment)

เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการด้วยบริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross Bank Bill Payment) โดยผู้ประกอบการที่สมัครบริการกับธนาคารสามารถให้ผู้ชำระเงินทำรายการชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการที่ธนาคารใดก็ได้โดยไม่ต้องเปิดบัญชีและสมัครบริการชำระบิลกับธนาคารนั้นๆ โดยเริ่มให้บริการปลายปี 2560

บริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนธุรกิจลูกค้า

เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้ามีศักยภาพในการแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ธนาคารได้ส่งเสริมความรู้แก่ลูกค้าโดยที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ อาทิ การจัดการภาษี การวางระบบบัญชี การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงการจัดหาผู้ค้าผ่านเครือข่ายพันธมิตรของธนาคารทั้งในและต่างประเทศ และเป็นการเพิ่มช่องทางการขยายธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับพันธมิตรในการแนะนำเครื่องมือที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจระหว่างประเทศ

จากยุทธศาสตร์การดำเนินงานโดยการขยายธุรกิจและเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (The Bank of AEC+3) ในการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่กลุ่มลูกค้าในประเทศ AEC รวมถึงจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ เพื่อผลักดันให้การทำธุรกรรมทางการเงินกับประเทศไทยสะดวกขึ้นและต้นทุนต่ำลง ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นทางเลือกอันดับต้นสำหรับการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศครอบคลุมกลุ่มประเทศ AEC+3 และประเทศอื่นๆ รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง ใน 9 ประเทศ ได้แก่ ธนาคารท้องถิ่น 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่สาธารณรัฐประชาชนจีนมีสำนักงานใหญ่ที่เมืองเซินเจิ้น และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีสำนักงานใหญ่ที่นครเวียงจันทน์ สาขาต่างประเทศ 7 แห่ง ได้แก่ สาขาเซี่ยงไฮ้ สาขาเฉิงตู สาขาฮ่องกง สาขาย่อยฮ่องกง สาขาพนมเปญ สาขาบ้านโป่งสนวน และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน สำนักงานผู้แทน 8 แห่ง ได้แก่ สำนักงานผู้แทนปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนคุนหมิง สำนักงานผู้แทนย่างกุ้ง สำนักงานผู้แทนฮานอย สำนักงานผู้แทนโฮจิมินห์ สำนักงานผู้แทนจาการ์ตา สำนักงานผู้แทนโตเกียว และสำนักงานผู้แทนลอสแอนเจลิส

ผลการดำเนินงาน

จัดตั้งบริษัท ธนาคารกริไทย (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนในประเทศจีน

ธนาคารกริไทยถือได้ว่าเป็นธนาคารแห่งเดียวจากภูมิภาค AEC ที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับดูแลภาคธนาคารของจีน ให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนเต็มรูปแบบ ณ มณฑลกว่างตุง ในนาม “ไคไทหยินหาง (จงกั๋ว)” หรือบริษัท ธนาคารกริไทย (ประเทศจีน) จำกัด โดยมีสำนักงานใหญ่ ณ เมืองเซินเจิ้น พร้อมเครือข่ายบริการ ได้แก่ สาขาเซินเจิ้น (และสาขาย่อยฮ่องกง) สาขาเฉิงตู สาขาเซี่ยงไฮ้ สาขาฮ่องกง สำนักงานผู้แทน ณ นครปักกิ่ง และสำนักงานผู้แทน ณ เมืองคุนหมิง ซึ่งการได้รับใบอนุญาตให้ตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนจะทำให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าบริษัทได้อย่างครบวงจร รวมถึงขยายสาขาหรือยกระดับสำนักงานตัวแทนเป็นสาขาในประเทศจีนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคตยังสามารถให้บริการลูกค้าบุคคลได้อีกด้วย จึงถือเป็นก้าวสำคัญในการขยายธุรกิจของธนาคารเนื่องจากตลาดจีนมีขนาดใหญ่และมีการเติบโตทางเศรษฐกิจและกำลังซื้อในประเทศสูง อีกทั้งยังมีแผนการพัฒนาเศรษฐกิจที่จะสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าบริษัทและลูกค้าบุคคลของธนาคารมากมาย เช่น แผนการพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้เพื่อสร้างความมั่งคั่งให้กับประชาชนจีน และนโยบาย “One Belt, One Road” ซึ่งสามารถต่อยอดไปยังกลุ่มประเทศอาเซียนและเชื่อมโยงเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาค ในฐานะธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้)

นอกจากนี้ การที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารกริไทย (ประเทศจีน) อยู่ที่เมืองเซินเจิ้นซึ่งถูกขนานนามว่าเป็น “ซิลิคอนวัลเลย์แห่งเอเชีย” และเป็นสถานที่ตั้งของบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพ รวมถึงยูนิคอร์นต่างๆ ฉะนั้นธนาคารจึงอยู่ในจุดที่เอื้อต่อการพัฒนาด้านนวัตกรรม โดยธนาคารวางแผนจะร่วมมือกับกลุ่มบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ และ/หรือบริษัทฟินเทค ในการพัฒนา Digital Banking Platform ดังนั้น หากเชื่อมโยงบริการของธนาคารกริไทยในประเทศจีน และบริการของธนาคารกริไทยในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียนจะทำให้ธนาคารก้าวขึ้นเป็นศูนย์กลางการชำระเงินในภูมิภาค AEC+3

บริการรับโอนเงินระหว่างประเทศ

เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจได้รับความสะดวกในการโอนเงินระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น ธนาคารได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับธุรกรรมการรับโอนเงินระหว่างประเทศ ทำให้สามารถรับคำสั่งจากบริษัทพินเทคที่ให้บริการโอนเงินของลูกค้าในต่างประเทศ เพื่อกระจายเงินให้แก่บัญชีผู้รับเงินในประเทศไทย ทำให้ผู้รับเงินปลายทางได้รับเงินเต็มจำนวนจากระบบเดิมที่ปลายทางได้รับเงินไม่เต็มจำนวน เนื่องจากการหักค่าธรรมเนียมด้วยอัตราที่แตกต่างกันตามข้อตกลงของบริษัทหรือธนาคารที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการโอนเงิน



**ธนาคาร
แห่งแรกในไทย
ที่สามารถให้บริการ
ครบทุกสกุลเงิน
ท้องถิ่นในภูมิภาค
AEC+3**

การเป็นธนาคารศูนย์กลางการชำระเงินในภูมิภาค (Regional Settlement Bank)

เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจได้รับความสะดวกในการโอนเงินสกุลต่างๆ และลดต้นทุนในการดำเนินงาน ธนาคารเปิดให้บริการโอนเงินทุกสกุลเงินท้องถิ่น (Exotic Currency Settlement Initiative) ในกลุ่มประเทศ AEC+3 ซึ่งถือเป็นธนาคารแห่งแรกในไทยที่สามารถให้บริการครบทุกสกุลเงิน ช่วยให้อุปกรณ์ที่ทำการค้ากับต่างประเทศในภูมิภาคไม่ต้องแลกเปลี่ยนเงินผ่านหลายสกุล และช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกรรมของลูกค้า พร้อมขยายโอกาสในการหาคู่ค้าได้มากขึ้น ซึ่งจากการเริ่มให้บริการตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2560 มียอดการโอนเงินกว่า 50,531 ล้านบาท และเตรียมเชื่อมโยงบริการการชำระเงินของเครือข่ายธนาคารในภูมิภาคเข้าด้วยกัน เพื่อให้ธนาคารเป็นศูนย์กลางในการรับคำสั่งเพื่อชำระเงินต่อไปยังประเทศปลายทางในภูมิภาค

การจัดตั้งศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนมุกดาหาร

จากการที่ธนาคารได้เปิดให้บริการศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนไทย-เมียนมา จังหวัดตาก เมื่อปี 2559 ที่ผ่านมา ในปี 2560 ธนาคารได้เปิดศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนในจังหวัดมุกดาหารเป็นแห่งที่ 2 เพื่อสนับสนุนการค้าตามแนวชายแดนไทย-สปป.ลาว และเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดมุกดาหารและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีบริการหลัก ได้แก่ บริการเงินโอนต่างประเทศและบริการให้คำปรึกษาการค้าชายแดน

ผลการดำเนินงาน

- ยอดเงินโอนต่างประเทศ 3,762 ล้านบาท

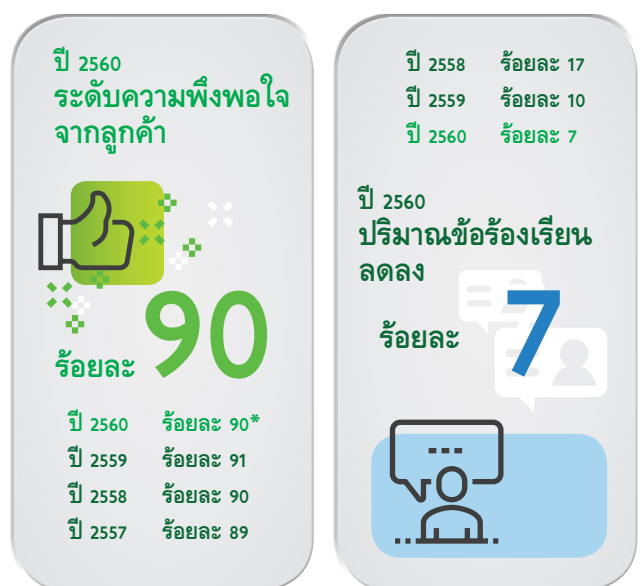
การเข้าถึงหุ้นในธนาคารแมสเปียน ประเทศอินโดนีเซีย

เพื่อต่อยอดยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 ธนาคารได้เข้าลงทุนในธนาคารแมสเปียน ประเทศอินโดนีเซีย จำนวนร้อยละ 9.99 เพื่อร่วมกันพัฒนาบริการด้านการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ บริการเพื่อลูกค้าผู้ประกอบการ และบริการดิจิทัลแบงก์ และร่วมส่งเสริมศักยภาพการให้บริการระหว่างกัน โดยธนาคารแมสเปียนมีสาขา 49 แห่งในเมืองสำคัญของประเทศอินโดนีเซีย จึงมั่นใจได้ว่าจะช่วยสนับสนุนให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจในประเทศอินโดนีเซีย และลูกค้าของประเทศอินโดนีเซียที่เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

ธนาคารยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน ซึ่งในปี 2560 ธนาคารได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าที่ระดับร้อยละ 90 และสามารถลดปริมาณข้อร้องเรียนลงได้ร้อยละ 7 จากปี 2559

นอกจากนี้ ธนาคารยังสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าในทุกๆ ช่องทาง ทั้งสาขา K-Contact Center และ Social Media เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์จริงหลังการให้บริการเพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงลึกและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยมีคณะทำงาน Customer Experience Management Working Group (CXM) เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าจนแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการกับธนาคาร



* ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 90 เนื่องจากธนาคารปรับปรุงขยายขอบเขตปัจจัยการวัดความพึงพอใจในการบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นคุณภาพบริการที่สะดวกรวดเร็วและความรู้ของพนักงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสาขานานาชาติ



การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณา เครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
เป้าหมายปี 2560	โครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG
ผลการดำเนินงานปี 2560	โครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG



แนวทางการดำเนินงาน

ปัจจุบัน ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวังให้ธนาคารมีบทบาทในการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ซึ่งธนาคารตระหนักดีว่าธนาคารเปรียบเสมือนต้นทางในการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ภาคประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้บนพื้นฐานของการมีความรู้และมีวินัยทางการเงิน เพื่อการวางแผนการใช้จ่ายสินเชื่อที่ได้รับอย่างเหมาะสมและมีวินัยในการชำระหนี้ ช่วยลดภาระและปัญหาการพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงและการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ในส่วนของกลุ่มผู้ประกอบการซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารได้ร่วมมือกับภาครัฐเพื่อให้สินเชื่อตามนโยบายมาตรการกระตุ้น

เศรษฐกิจในหลายๆ โครงการ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเติบโตเป็นฟันเฟืองสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ แม้จะทำให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยของธนาคารลดลง แต่ถือเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ธนาคารและสังคมเติบโตไปด้วยกันได้ในระยะยาว ซึ่งการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อจะไม่ส่งเสริมหรือช่วยเหลือธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรมหรือมีการละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างระบบนิเวศและภูมิคุ้มกันที่ดีนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้แก่สังคมและประเทศชาติ ดังตัวอย่างการพิจารณาเครดิตในโครงการด้านสังคม ดังนี้

Controversial Lending

- ธนาคารในฐานะที่เป็นพลเมืององค์กรดีของสังคมตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิทธิมนุษยชน ได้แก่ การใช้แรงงานผิดกฎหมาย การบังคับใช้แรงงานสตรีและเด็ก รวมทั้งการลักลอบค้ามนุษย์
- นโยบายการปล่อยกู้ของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการสนับสนุนทางการเงินให้แก่ลูกหนี้ที่เข้าข่ายว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย



- ธนาคารมั่นใจว่าลูกหนี้ของธนาคารดูแลพนักงานเป็นอย่างดี และปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมแรงงานเข้มข้น
- ตัวอย่างของอุตสาหกรรมแรงงานเข้มข้น ได้แก่ อุตสาหกรรมประมง การแปรรูปอาหารทะเล เลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู ของเล่น รองเท้า ตัวแทนจัดงาน ก่อสร้าง ฟอกหนัง และเฟอร์นิเจอร์

หมายเหตุ ติดตามรายละเอียดขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลได้ในบท “การบริหารความเสี่ยง”

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่องดังนี้

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

เพื่อช่วยให้ลูกค้าบุคคลสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยในภาวะที่เศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ เพิ่มความคล่องตัวทางการเงิน และสามารถบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ธนาคารจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการต่างๆ สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ดังนี้

สินเชื่อบ้านกสิกรไทย (K-Home Loan)

ธนาคารคิดค้นนวัตกรรมและปรับปรุงบริการสินเชื่อบ้าน ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาเว็บไซต์ www.askkbank.com/khomesmilesclub ให้มีข้อมูลเรื่องบ้านที่ครบครัน อาทิ การสืบค้นข้อมูลทำเลโครงการหมู่บ้านทั่วประเทศ บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบ้าน ตรวจสอบวงเงิน ขออนุมัติสินเชื่อบ้าน เบื้องต้นผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง (K-Home Loan Online) และข้อมูลการตกแต่งบ้าน รวมทั้งให้ข้อมูลช่องทางติดต่อร้านค้าพันธมิตรที่ให้บริการและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้าน พร้อมมอบบัตรเครดิต K Home Smiles Club ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทย เพื่อใช้รับสิทธิ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รวมถึงสนับสนุนให้ลูกค้าใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่าในการซื้อสินค้าเงื่อนไขพิเศษจากร้านค้าชั้นนำและมีทีมขายสินเชื่อบ้านกสิกรไทย...ส่งได้ (K-Home Loan Delivery) ให้บริการปรึกษาสินเชื่อบ้านถึงที่หมายที่ลูกค้าสะดวกทุกวัน



บัตรกดเงินสด (K-Express Cash)

ธนาคารมีโครงการช่วยเหลือลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยให้กับลูกค้า โดยพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าตามความเหมาะสม กรณีที่ต้องการเงินสดหมุนเวียนในช่วงระยะสั้นๆ ไม่เกิน 30 วัน เพื่อแบ่งเบาภาระการเงินให้มีความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งธนาคารได้นำเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 เป็นระยะเวลา 30 วัน สำหรับลูกค้าที่ได้รับบริการเงินสดโอนไว พร้อมสมัครบริการชำระเงินโดยหักบัญชีอัตโนมัติ หรือหากลูกค้าไม่สะดวกจะใช้บริการชำระเงินโดยหักบัญชีอัตโนมัติก็จะได้รับส่วนลดร้อยละ 50 จากอัตราดอกเบี้ยปกติ 30 วัน ซึ่งโครงการนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถลดต้นทุนทางการเงินในภาวะเศรษฐกิจตึงตัว ในขณะเดียวกันก็เป็นการควบคุมไม่ให้หนี้ครัวเรือนสูงเกินไป เนื่องจากระยะเวลาอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่กำหนดนั้นเป็นระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าของผลิตภัณฑ์บัตรกดเงินสด K-Express Cash ของธนาคารอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน



สินเชื่อบุคคลกสิกรไทย (K-Personal Loan)

เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันที่นำเสนอให้กับลูกค้าบุคคลที่ต้องการเงินไปทำธุรกรรมต่างๆ ตามที่ได้วางแผนไว้ โดยลูกค้าสามารถวางแผนการเงินได้ง่าย เนื่องจากมีกำหนดแผนการชำระคืนที่แน่นอน ทั้งยอดเงินที่ต้องชำระคืนต่อเดือนและระยะเวลาในการชำระคืน ซึ่งธนาคารนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเพียง 2.34 บาทต่อวันต่อวงเงินทุกๆ 10,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราดอกเบี้ยเพียงร้อยละ 16 ต่อปี



สินเชื่อส่วนบุคคล อนุมัติผ่าน K PLUS

สินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและทราบผลการอนุมัติและวงเงินอนุมัติผ่านบริการ K PLUS ได้ทันที โดยธนาคารคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือน ผ่านธนาคารและใช้บริการ K PLUS ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำในการผิดนัดชำระหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารเน้นให้ลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อนี้เป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็น และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงิน ตลอดจนลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้สะดวกมากยิ่งขึ้นในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงาน

ยอดสินเชื่อส่วนบุคคล
ทั้ง 3 ประเภท
(บัตรเครดิตเงินสด K-Express Cash,
สินเชื่อบุคคลกรุงไทย
K-Personal Loan,
สินเชื่อบุคคลอนุมัติผ่าน K PLUS)

รวมกว่า
30,000
ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

เพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจมีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย และสร้างโอกาสทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจไทย ในปี 2560 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ดังนี้

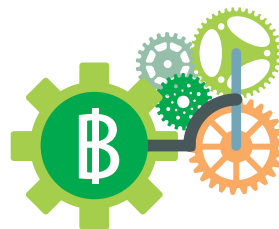
โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลักษณะสินเชื่อระยะยาว เพื่อใช้ปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในรูปแบบการซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อสร้างอาคารถาวรสำหรับตั้งเครื่องจักรใหม่ รวมถึงการต่อเติม เปลี่ยนแปลง ขยายหรือทำให้ดีขึ้นสำหรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยมียอดเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

ผลการดำเนินงาน

ยอดปล่อยสินเชื่อ

5,795.60
ล้านบาท



โครงการนวัตกรรมดีไม่มีดอกเบี้ย

ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนไปใช้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในธุรกิจ โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ในระยะเวลาดังกล่าวให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้นสู่กระบวนการผลิตจริง และธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อเงินกู้ที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ผลการดำเนินงาน

ยอดปล่อยสินเชื่อ

11.40
ล้านบาท

(เป็นโครงการต่อเนื่อง
โดยสิ้นสุดโครงการ
ในไตรมาส 3 ปี 2562)





โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2559-2560

โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าว
ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2559-2560 เพื่อดูดซับปริมาณผลผลิต
ข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด คาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือก
มีเสถียรภาพมากขึ้น



โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าวประจำปี 2560

โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าว
ในการเก็บสต็อกข้าวประจำปี 2560 เพื่อดูดซับปริมาณผลผลิต
ข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด คาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือก
มีเสถียรภาพมากขึ้น



โครงการค้ำประกันสินเชื่อเอสเอ็มอีวิทู

โครงการที่ธนาคารร่วมกับรัฐบาลในการรับประกันค่าธรรมเนียม
ค้ำประกันแทนลูกค้าเป็นระยะเวลา 4 ปี และลูกค้าจะได้รับสิทธิชำระ
เฉพาะดอกเบี้ยนาน 6 เดือน เพื่อลดต้นทุนทางการเงินของลูกค้าและ
เพิ่มโอกาสให้ลูกค้าที่มีศักยภาพมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น



สินเชื่อเพื่อเครือข่ายธุรกิจ

สินเชื่อหมุนเวียนสำหรับลูกค้าทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อให้ลูกค้า
สามารถทำธุรกิจกับคู่ค้ารายใหญ่ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเน้นใน
อุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ การบริโภค การบริการ โครงสร้างพื้นฐาน
พลังงาน และการขนส่ง



สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่ท่องเที่ยว และย่านการค้าที่มีศักยภาพ

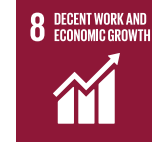
สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่ท่องเที่ยวและย่านการค้า
ที่มีศักยภาพ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี,
จังหวัดภูเก็ต และเมืองพัทยา สำหรับในย่านการค้า ได้แก่ ตลาดนัด
สวนจตุจักร ประตูน้ำ แพลตินั่ม และสยามสแควร์ เพื่อให้สอดคล้อง
กับภาวะเศรษฐกิจที่กำลังขยายตัว โดยธนาคารให้วงเงินสินเชื่อแบบ
ปลอดดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 6 เดือน เพื่อให้ลูกค้ามีเงินทุนในการขยาย
กิจการและรองรับภาวะเศรษฐกิจที่กำลังเติบโต





การพัฒนาเชิงดิจิทัล

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง
เป้าหมายปี 2560	ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านดิจิทัลแบงกิ้ง
ผลการดำเนินงานปี 2560	ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านดิจิทัลแบงกิ้ง



แนวทางการดำเนินงาน

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในขณะที่การใช้นโยบายข้อมูลขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนผ่านครั้งสำคัญ ของรูปแบบการทำธุรกิจและการแข่งขันโดยเฉพาะในอุตสาหกรรม การเงินและการธนาคาร ดังนั้น ความสามารถในการปรับตัวและการสร้างนวัตกรรม จึงเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ในอนาคต

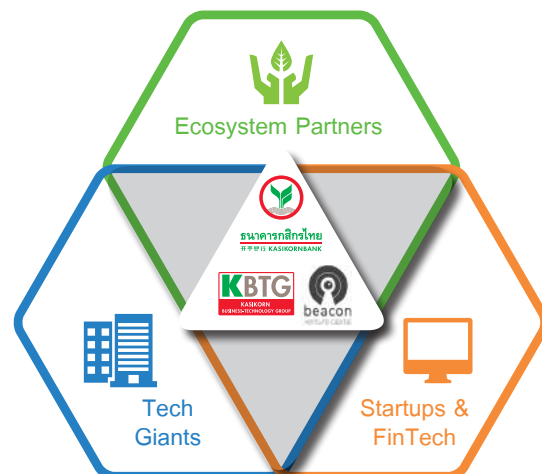
นอกจากนี้ จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (ปี 2559-2563) ซึ่งได้ตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต และยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทยที่ต้องการผลักดันบริการด้านการเงินดิจิทัลด้วยการส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการให้บริการทางการเงิน (Digitization and Efficiency) และลดต้นทุนการจัดการเงินสดในระบบของประเทศ รวมทั้งเพิ่มความสะดวกและโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้มีการดำเนินงานหลายประการเพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว อาทิ บริการพร้อมเพย์ การชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดมาตรฐาน และการขยายร้านค้ารับบัตรด้วยเครื่องอีดีซีเพื่อตอบสนองแผนการพัฒนา National e-Payment การเปลี่ยนบัตร ATM และบัตรเดบิตเป็นแบบชิปการ์ดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บัตร การใช้เทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลแบบกระจายศูนย์ (Blockchain) และเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้ลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล (Biometric) มาสร้างนวัตกรรมทางการเงิน เป็นต้น ทั้งหมดนี้มาจากรากฐานของการนำยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์และตอบสนองความต้องการที่ครอบคลุมชีวิตประจำวันของลูกค้าให้ได้มากที่สุด รวดเร็วที่สุด และปลอดภัยที่สุด พร้อมสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

การดำเนินงานพัฒนาเชิงดิจิทัล

นับเป็นความท้าทายสำหรับธนาคารในการบริหารจัดการโครงสร้างเทคโนโลยีพื้นฐานและการพัฒนาเชิงดิจิทัล ควบคู่ไปกับการสร้างพันธมิตรให้เชื่อมโยงในระบบ Ecosystem เพื่อคงความเป็นผู้นำที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากผสมผสานระหว่างการพัฒนาเทคโนโลยีและความปลอดภัย เพื่อตอบโจทย์และต่อยอดความต้องการและประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และปลอดภัยในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงพัฒนารูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองประสบการณ์ของลูกค้า ด้วยแนวทางการดำเนินงาน 2 ส่วน ได้แก่

1. การตอบโจทย์ธุรกิจระยะสั้น

เพื่อให้เกิดผลในทันทีและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดที่เกิดจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ท่ามกลางความท้าทายจากการแข่งขันรูปแบบใหม่ในธุรกิจการเงินการธนาคาร โดยธนาคารมียุทธศาสตร์สำคัญ 3 ประการ ได้แก่



พันธมิตรทางธุรกิจดิจิทัล

- การสร้างพันธมิตรกับกลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรต่างๆ ของธนาคาร เช่น บริษัทผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- รูปแบบธุรกิจที่ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อน (Data-driven Business Model)
- การเป็นผู้ตอบสนองและนำลูกค้าเข้าสู่การใช้ชีวิตในโลกดิจิทัล อาทิ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K PLUS และ K-CYBER เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

2. การปฏิรูปองค์กรในระยะยาว

เพื่อการวางรากฐานที่มั่นคงและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ธนาคารกำหนดทิศทาง การดำเนินธุรกิจในระยะยาว ให้ครอบคลุมแผนการจัดการทรัพยากรในด้านต่างๆ และพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นต่อรูปแบบการทำธุรกิจในอนาคต

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2560 กลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KASIKORN BUSINESS TECHNOLOGY GROUP – KBTG) ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันของลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและความต้องการตลอดจนสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ล่วงหน้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

K PLUS Platform แพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย 3 บริการ ได้แก่

1. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS)

- เพิ่มฟังก์ชันการสมัครใช้บริการ K PLUS SHOP เพื่อยืนยันตัวตนผ่าน K PLUS โดยพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดสำหรับรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ K PLUS
- ทดลองนำเสนอสินค้าผ่าน Life PLUS เพื่อสั่งซื้อและจัดส่งสินค้า โดยมีการทดลองนำร่องภายในธนาคาร

2. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อธุรกิจเอสเอ็มอี (K PLUS SME)

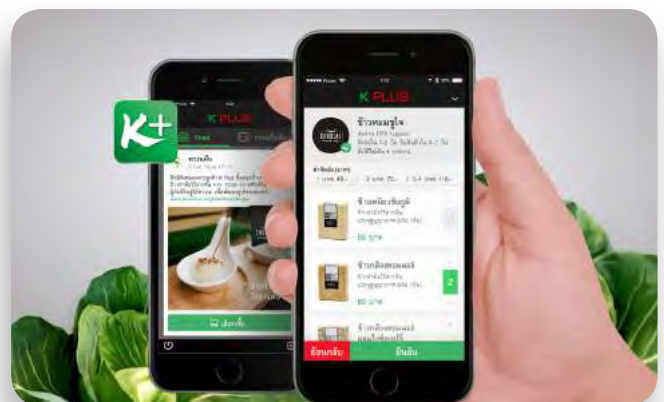
เพิ่มฟังก์ชันการจ่ายบิล (Bill Payment) และการขอใบบันทึกรายการเคลื่อนไหวของบัญชี (Request Statement) ซึ่งสามารถทำได้ทั้งบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและออมทรัพย์

3. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP)

เพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์โค้ดผ่านธนาคารบนมือถือของทุกธนาคาร และเป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ทั้งร้านค้าและลูกค้า อีกทั้งยังช่วยให้ร้านค้าสามารถบริหารจัดการยอดขายได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน โดยในช่วงปลายปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานของระบบการชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสด (Cashless Payment) ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS เพื่อให้ตอบสนองความต้องการใช้งานทั้งของร้านค้าและลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ในแอปพลิเคชันเดียวด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดของ K PLUS Merchant เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ

พรวนฝัน (Pruanfun) เมนูตลาดนัดบนมือถือ

- พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อสร้างโอกาสในการนำเสนอสินค้าที่น่าสนใจให้กับฐานผู้ซื้อขนาดใหญ่อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยต้นทุนที่ไม่สูงมาก ผ่านแพลตฟอร์มบนมือถือที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ตลอดเวลา โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทันที และจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ของลูกค้าระบุไว้ เพื่อให้ผู้ขายสามารถจำหน่ายสินค้าได้โดยตรงแก่ผู้บริโภค โดยในระยะแรก ธนาคารได้ทดลองนำเสนอสินค้าให้แก่พนักงานธนาคารผ่าน Machine Commerce Platform ได้แก่ นำเสนอช้อตออกไม้ช่วงเทศกาลวาเลนไทน์ สินค้าเกษตร และขนมไหว้พระจันทร์ เป็นต้น เพื่อตรวจสอบความพร้อมก่อนนำเสนอสินค้าจริงให้กับลูกค้าทั่วไป
- ในช่วงปลายปี 2560 ธนาคารได้นำเสนอสินค้าให้กับลูกค้าทั่วไป เพื่อเปิดจองและสั่งซื้อหนังสือแสงแห่งแผ่นดินที่ถ่ายทอดเรื่องราวของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร บนเมนูตลาดนัดบนมือถือผ่านช่องทาง K PLUS ซึ่งถือเป็นครั้งแรกที่ลูกค้าทั่วไปจะได้สัมผัสกับการใช้งานจริงของ Machine Commerce Platform





K PLUS Beacon แอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนให้กับผู้บกพร่องทางการเห็น

ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ บริษัท บีคอน อินเตอร์เฟส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การร่วมทุนของธนาคาร พัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ขึ้น โดยต่อยอดจากผลงานฟินเทคที่คว้า 2 รางวัลระดับโลก ซึ่งเป็นสุดยอดนวัตกรรมที่จะเปลี่ยนโลกของผู้บกพร่องทางการเห็น (Visually Impaired) ให้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้เป็นครั้งแรก โดยเป็นการผนวกความสามารถในการทำธุรกรรมทางการเงินของแอปพลิเคชัน K PLUS เข้ากับ บีคอน อินเตอร์เฟส ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ในการใช้งานโปรแกรมบนสมาร์ทโฟนเพื่อให้ผู้บกพร่องทางการเห็นสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกปลอดภัยด้วยตัวเองเพียงปลายนิ้วสัมผัสเช่นเดียวกับผู้ที่สายตาปกติ โดยได้เปิดให้ทดลองใช้งานกับอาสาสมัคร 4 กลุ่ม ได้แก่ คนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง ผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไป จำนวน 300 คนในช่วงปลายปี 2560 ผ่านการให้อาสาสมัครทดลองใช้และร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งานจริงในชีวิตประจำวันของผู้บกพร่องทางการเห็น ก่อนเปิดให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นทางการในปี 2561

การศึกษาและพัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager

ธนาคารกำลังรวบรวมข้อมูลและศึกษาเพื่อวางกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจฟินเทค โดยพิจารณาทั้งในด้านความเหมาะสมและความปลอดภัยเพื่อให้ฟินเทคสามารถเชื่อมต่อ API กับแพลตฟอร์มของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบริการร่วมกัน สามารถตอบสนองการใช้งานของลูกค้าอย่างดีที่สุด นอกเหนือจากการเปิดบริการเชื่อมต่อ API กับบริษัท Flow Account บนแอปพลิเคชัน K PLUS SME

การศึกษาการนำเทคโนโลยี Machine Learning มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารได้นำเทคโนโลยี Machine Learning มาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อพัฒนาแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ โดยที่ผ่านมาได้ทดลองนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่พนักงาน เพื่อนำผลลัพธ์มาวิเคราะห์พฤติกรรมไลฟ์สไตล์ของพนักงานที่สนใจในผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เพื่อมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปกำหนดรูปแบบและแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมใกล้เคียงกัน



การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain)

ธนาคารศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain) เพื่อหาแนวทางในการประยุกต์ใช้กับธุรกิจด้านการเงินเพื่อตอบโจทย์ธุรกิจมากขึ้น โดยเริ่มจากการพัฒนาด้านแบบ (Prototype) ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ในนาม “ไฮเปอร์เลจเจอร์” (Hyperledger) สำหรับธุรกรรมออกหนังสือค้ำประกันบน Blockchain ที่รับรองความถูกต้องและเชื่อมโยงเอกสารบนมาตรฐานเดียวกันให้กับกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่และกลุ่มรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการเอกสาร รวมถึงลดปริมาณการใช้กระดาษ

การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC)

ธนาคารร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น ในการจัดตั้งคณะทำงานออกแบบการให้ข้อมูลระหว่างธนาคาร เพื่อสร้าง Digital Identity Platform ให้รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับแต่ละธนาคารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยนำ Biometrics ซึ่งเป็นเทคโนโลยีชีวภาพทางการแพทย์ร่วมกับเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการระบุตัวตนของลูกค้า ด้วยการตรวจสอบลายนิ้วมือและข้อมูลบนบัตรประจำตัวประชาชน ร่วมกับฐานข้อมูลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้มั่นใจว่าบัตรและข้อมูลของลูกค้าเป็นข้อมูลปัจจุบันและผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นเจ้าของข้อมูลตัวจริง โดยเปิดใช้งานระบบการยืนยันตัวตนของลูกค้าใหม่ที่ลงทะเบียนใช้บริการ K+ Wallet ด้วยข้อมูลหน้าบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า นอกจากนี้ได้ร่วมมือกับบริษัท ชัมชุง ประเทศไทย จำกัด จัดทำต้นแบบในการรับรองตัวตนลูกค้าด้วยเทคโนโลยีการจดจำเสียง ใบหน้า และลายนิ้วมือ สำหรับการเข้าทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย



การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

เป้าหมาย ด้านความยั่งยืน

เพิ่มการให้ความรู้ และความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูง
และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน
ลูกค้า และคู่ค้า



แนวทางการดำเนินงาน

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่สำคัญต่อการให้บริการของสถาบันการเงิน ตลอดจนต่อระบบการเงินและการธนาคารของประเทศและในระดับโลก ด้วยเหตุที่การเติบโตของธุรกิจในยุคดิจิทัลนี้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลข่าวสาร มีการนำฐานข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้จึงถือเป็นทั้งโอกาสที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และอาจจะเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมและโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ เป็นต้น โดยความเสี่ยงเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้สูงและหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบรุนแรงในวงกว้าง ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางด้านการเงิน ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของลูกค้า ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ

ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับมาตรการควบคุมและการรักษาสมดุลในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ มีการสร้างระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงแบบบูรณาการที่รัดกุมมากขึ้น และกำหนดแนวทางป้องกัน ติดตามตรวจสอบ ตลอดจนวิธีรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้งการวางมาตรการเยียวยาแก้ไขกรณีที่มีเหตุเกิดขึ้น เพื่อสร้างเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของธนาคารและภูมิทัศน์ทางการเงินไทยในปัจจุบันและอนาคต

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การทำหน้าที่ดูแลภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงทางไซเบอร์ โดยในปี 2560 ธนาคารมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) โดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด รวมถึงการระบุประเด็นความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยง ติดตามตรวจสอบ และจัดให้ทบทวนความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมให้คำแนะนำเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีการควบคุมความเสี่ยงและป้องกันความเสียหายอย่างต่อเนื่อง โดยจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน และรายงานสถานะการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ ธนาคารยังมีคณะอนุกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานโครงสร้าง สถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยี



สารสนเทศ โดยมีนายสมคิด จิรานันตรัตน์ เป็นผู้รับผิดชอบและทำหน้าที่ Chief Information Officer (CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO) ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นรายไตรมาส และมีฝ่าย IT Risk & Security Assurance เพื่อดูแลงานด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ตามแนวทางยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบและมาตรการต่างๆ ได้จัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสมและพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกรูปแบบได้อย่างทันทั่วทั้ง

นโยบายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล

ในปี 2560 ธนาคารพิจารณาทบทวนชุดนโยบายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ตลอดจนกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อกำกับดูแลและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการป้องกันภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีโอกาสเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยและรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายสำคัญได้แก่

1. ชุดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยนโยบายสำคัญ อาทิ นโยบายและมาตรฐานการจำแนกชั้นความลับและการจัดการข้อมูล นโยบายการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย นโยบายการบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัย
2. ชุดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า เพื่อเป็นการปกป้องข้อมูลลูกค้าและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ทั้งในมิติการเข้าถึง การใช้ การเปิดเผย และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้าของธนาคาร อีกทั้งธนาคารได้กำหนดระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น

• ด้านการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลลูกค้า

ธนาคารได้กำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า โดยเป็นการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าตามภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ตามสิทธิ์ที่ตนเองได้รับเท่านั้น และตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยพนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีกระบวนการควบคุมและตรวจสอบผู้ใช้งานระบบ (User) ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าผ่านระบบต่างๆ ของธนาคารให้เป็นไปตามที่นโยบายกำหนดไว้

• ด้านการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า

ธนาคารได้กำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วยข้อมูลหรือเทคโนโลยีที่เป็นความลับหรือพึงสงวนไว้เป็นความลับ โดยหากมีความจำเป็นในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า หน่วยงานนั้นจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ รวมถึงธนาคารได้กำหนดกระบวนการในการขออนุมัติเปิดเผยข้อมูลหรือนำข้อมูลออกนอกธนาคารให้กับบริษัทหรือองค์กรภายนอก ซึ่งตามกระบวนการที่กำหนดจะต้องดำเนินการควบคุมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การจัดทำ Non-Disclosure Agreement (NDA) และข้อตกลงในการใช้ข้อมูลกับบริษัทผู้รับข้อมูล และการนำส่งข้อมูลต้องนำเสนอด้วยวิธีการตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ บริษัทผู้รับข้อมูลต้องมีการควบคุมความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร ซึ่งทั้งหมดนี้มีการควบคุมดูแลโดยคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล

การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรมต่างๆ ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกันการติดตามตรวจจับ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร โดยมีการดำเนินงานดังนี้

การดำเนินงานด้านมาตรการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนาคาร

- กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ได้แก่ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า นโยบายคุณภาพข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า
- จัดทำแนวทางการดำเนินงานในการขออนุมัติเปิดเผยข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าต่อบุคคลหรือองค์กรภายนอก เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าหรือการนำข้อมูลลูกค้าออกนอกธนาคาร มีมาตรการควบคุมที่เข้มงวดรัดกุมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสูงสุด
- ทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างคล่องตัว รวมถึงการควบคุม ดูแล ตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่นโยบายและระเบียบปฏิบัติกำหนด

การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

- ในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายของธนาคาร โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การจำแนกประเภทของข้อมูล การประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล โดยระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนี้เป็นระบบตามมาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดมาตรการปิดการใช้งาน USB Disk Drive ซึ่งเป็นช่องทางที่ข้อมูลมีการรั่วไหลได้ง่ายที่สุด



* ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2560 หน้า 23-24



2. ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 4 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล และยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญต่างๆ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการ การออกแบบโซลูชั่น การพัฒนาระบบงาน การทดสอบ ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ธนาคารได้ใช้ระบบความปลอดภัยขั้นสูงสุดหรือ Triple Lock Security ซึ่งผ่านการยอมรับจากธนาคารแห่งประเทศไทยและบริษัทด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยี สำหรับใช้ในการควบคุมความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือโดย Triple Lock Security ประกอบด้วยระบบป้องกันการเข้าใช้งาน (User Protection) ระบบป้องกันขณะทำธุรกรรม (Transaction Protection) ระบบป้องกันการเข้าถึงและปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (High Security Customer Data Protection)

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2560 ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของลูกค้า*
3. การรณรงค์และให้ความรู้ด้านการป้องกันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์
 1. การรณรงค์ให้ความรู้แก่พนักงาน
 - โครงการ “2 ต้อง 4 ไม่”
โครงการรณรงค์เพื่อให้พนักงานรับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลสำคัญของธนาคาร ได้แก่ ต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลตามความจำเป็น ต้องจัดเก็บเอกสารสำคัญไว้ในที่ปลอดภัยเข้าถึงได้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาต ไม่เผยแพร่ส่งต่อ โพสต์ข้อมูลสำคัญของธนาคารลงบนสื่อสังคมออนไลน์ ไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของธนาคารต่อบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่นำข้อมูลออกนอกธนาคารก่อนได้รับอนุญาต ไม่ถ่ายรูปหรือบันทึกหน้าจอข้อมูลสำคัญของธนาคาร
 - การจัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล



* ข้อร้องเรียนด้านการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า หมายถึง การร้องเรียนที่มีการชี้แจง สอบถาม ตรวจสอบ และติดตามกับลูกค้าแล้ว พบว่าเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าหรือเปิดเผยข้อมูลลูกค้าที่เป็นความผิดพลาดของธนาคารโดยตรง



- การจัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย และรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์อยู่เสมอ
 - การจัดงาน "Security Day" ภายใต้หัวข้อ Information is our Asset เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในการรักษา ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การจัดทดสอบ Phishing Drill โดยส่งอีเมลปลอมให้กับ พนักงานบางกลุ่ม เพื่อทดสอบและสร้างความตระหนัก ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือ เมื่อพนักงานได้รับ Phishing Email จริง ซึ่งธนาคารมีการจัดทดสอบอย่างสม่ำเสมอ
2. การรณรงค์ให้ความรู้แก่ลูกค้า
- ธนาคารให้ความรู้ด้านทุจริตทางการเงินและการป้องกันภัยทางไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทาง อาทิ K-Contact Center สาขา และสื่อ Social Media ต่างๆ และได้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์ มีการบริหารข้อมูลที่เป็นระบบและมีมาตรการระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อดูแลป้องกันรักษา และตรวจตราเฝ้าระวังข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างรัดกุมและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและรู้เท่าทันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่อาจพัฒนาในรูปแบบใหม่ๆ ที่อาจขึ้นในอนาคต

- ธนาคารจัดสัมมนาการค้ำระหว่างประเทศ โดยเน้นการให้ความรู้เพื่อป้องกันกลโกงรูปแบบต่างๆ ในหัวข้อ "อัตราแลกเปลี่ยนและรู้เท่าทัน Fraud" แก่ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกกว่า 200 ราย เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์โลกและค่าเงินที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันความเสียหายจากกลโกง (Fraud) ของการค้าระหว่างประเทศในรูปแบบต่างๆ ซึ่งยังคงใช้อีเมลเพื่อหลอกลวงให้ทำรายการโอนเงินเป็นหลัก แต่ได้วิวัฒนาการให้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เช่น การอ้างถึงผู้ตรวจสอบบัญชี หรือมีหนังสือมอบอำนาจปลอม เป็นต้น
3. ความร่วมมือกับภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่างๆ
- ธนาคารกสิกรไทยในฐานะที่เป็นหนึ่งในสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย จัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัย หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยเสริมสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและสร้างความร่วมมือระหว่างกันในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ของภาคสถาบันการเงิน อีกทั้งยังมีการซักซ้อมวิธีการรับมือภัยไซเบอร์ร่วมกันในกลุ่มสมาชิกและธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
 - คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเข้าร่วมงานสัมมนา "Cyber Resilience Leadership" ซึ่งจัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนมุมมอง ประสบการณ์ กลยุทธ์การบริหารจัดการและกำกับดูแลความเสี่ยงด้านภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งกรณีศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้ไขและรับมือหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้ง อันจะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นทั้งต่อการดำเนินธุรกิจ การสร้างธรรมาภิบาลที่ดี และการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่ธนาคารในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารในปัจจุบัน



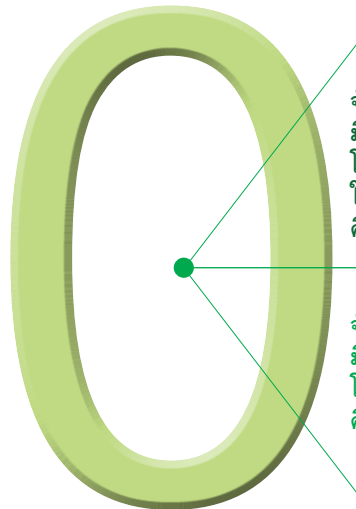
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้าโดยระบุ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน
เป้าหมายปี 2560	จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้า
ผลการดำเนินงานปี 2560	จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้า



แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารความยั่งยืนสำหรับธนาคารกสิกรไทย ไม่เพียงแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น แต่ยังหมายถึงรวมถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยธนาคารถือว่า การเลือกคู่ค้าที่มีการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน จะเป็นหนทางหนึ่งในการช่วยสนับสนุนธุรกิจที่ตั้งมั่นในหลักธรรมาภิบาล ถือเป็นการสร้างงานสร้างโอกาสเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเชิงบวกซึ่งไม่เพียงแต่ธนาคารจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแล้ว แต่ธนาคารยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอีกด้วย



จำนวนคู่ค้าที่พบว่า
มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม
โดยธนาคารมีการแจ้งเตือน เพื่อปรับปรุง
ในประเด็นดังกล่าว หลังจากการตรวจพบ
คิดเป็นร้อยละ 0 ของคู่ค้าทั้งหมด

จำนวนคู่ค้าที่พบว่า
มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม
โดยธนาคารได้ทำการยกเลิกสัญญาจ้าง
คิดเป็นจำนวนร้อยละ 0 ของคู่ค้าทั้งหมด

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2560 ธนาคารมีคู่ค้าจำนวน 1,147 ราย ประกอบด้วยคู่ค้าในประเทศ จำนวน 1,092 ราย และคู่ค้าต่างประเทศจำนวน 55 ราย โดยคู่ค้าจำนวนร้อยละ 100 ของคู่ค้าทั้งหมดได้รับทราบทำความเข้าใจถึงขอบเขตและแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายรวมถึงแนวทางพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า และตอบรับก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีการบริหารจัดการ

ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี มีจริยธรรมทางธุรกิจ ทำการค้าด้วยความเป็นธรรม ซึ่งหากพบว่ามีคู่ค้ารายใดมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น ธนาคารอาจจะต้องพูดคุยเพื่อแจ้งเตือนและกำหนดระยะเวลาให้ปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวหรืออาจยกเลิกสัญญา และถอดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ขายของธนาคารถาวร ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

สำหรับลูกค้ารายใหม่ ธนาคารจะประเมินคัดเลือกลูกค้ารายใหม่จากผู้ที่ตอบรับจรรยาบรรณลูกค้า ที่ระบุให้ลูกค้ารายใหม่ทุกรายดำเนินการธุรกิจด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งในปี 2560 ธนาคารมีลูกค้ารายใหม่จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมลูกค้าเพื่อชี้แจงนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และชี้แจงทำความเข้าใจระเบียบวิธีการจัดซื้อสำหรับลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทุกรายเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหาได้อย่างถูกต้องและโปร่งใส ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานของธนาคาร ตลอดจนเป็นการบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาว ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างมาตรฐานที่เพิ่มเงื่อนไขและบทลงโทษหากมีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน การจ้างงานผิดกฎหมาย ไม่เป็นธรรม และการดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าลูกค้าทุกรายจะปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพลูกค้าเพื่อส่งเสริมและยกระดับลูกค้าให้ดำเนินงานด้วยความถูกต้องโปร่งใสอันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

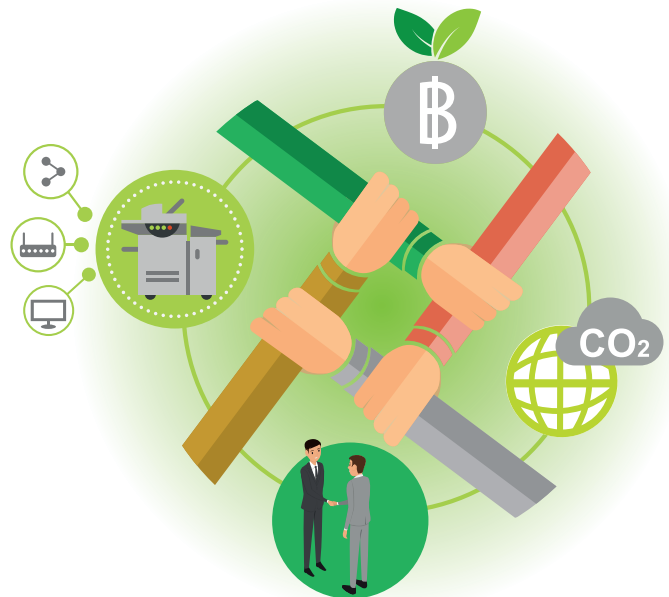
กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลลูกค้า

ธนาคารติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า และสร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและ/หรือติชมลูกค้า ตลอดจนสุ่มตัวอย่างเลือกลูกค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้าเยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้รับสินค้าและบริการผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีทีมกำกับดูแลและบริหารงานจัดซื้อจัดหาที่ทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำแนะนำลูกค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ธนาคารจะมีบทลงโทษลูกค้าตามความเหมาะสม เพื่อยกระดับให้ลูกค้าพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กันอย่างยั่งยืน

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนร่วมกับลูกค้า

โครงการเปลี่ยน “เครื่องถ่ายเอกสาร” เป็นแบบ Multi-Function Device (MFD) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ลดขยะจากการใช้หมึกพิมพ์หลายประเภทในเครื่องพิมพ์ที่แยกประเภทการใช้งาน (Standalone Printer) ซึ่งส่งผลให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอากาศลดลง อีกทั้งหมึกพิมพ์ในเครื่องถ่ายเอกสารแบบ MFD ยังไม่มีสารเคมีอันตรายปนเปื้อนตามข้อกำหนดของระเบียบการจำกัดการใช้สารอันตรายบางชนิดในเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Restriction of Hazardous Substances - RoHs)

นอกจากนี้ ธนาคารยังเลือกใช้ Software Authentication เพื่อช่วยให้สามารถตรวจสอบการใช้งานของแต่ละฝ่าย และเก็บข้อมูลการใช้งาน นำมาวิเคราะห์และวางแผนในการจัดซื้อและเตรียมแผนการลดการปล่อยคาร์บอนของธนาคารได้ในอนาคต ซึ่งจากโครงการนี้ ธนาคารสามารถประหยัดค่าหมึกพิมพ์ เครื่อง standalone ได้ประมาณ 1.3 ล้านบาทต่อเดือน





มิติสังคม

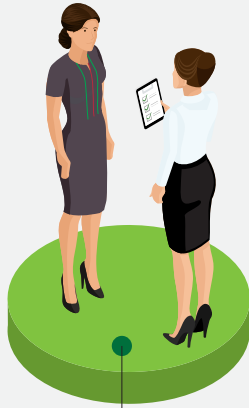
- 068 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 076 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 078 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 087 การดำเนินงานด้านชุมชน
และสังคม





Human Capital Return on Investment (HCROI)

4.31



จำนวนผู้บริหารระดับสูง
(Female Top Management)
เพศหญิงเพิ่มขึ้น
คิดเป็นร้อยละ

27.42

(เทียบกับปี 2559 ร้อยละ 20.75)

K PLUS Beacon

แอปพลิเคชันธุรกรรม
ทางการเงินแรกของไทย
ผ่านสมาร์ทโฟนให้แก่
ผู้บกพร่องทางการเห็น



ส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ

เพิ่มขึ้น
เป็นจำนวน 210 คน
(เทียบกับปี 2559 จำนวน 45 คน)

ภายใต้งบประมาณ

23 ล้านบาท



จำนวนพนักงานทำจิตอาสา

จำนวน 13,408 คน

(คิดเป็นร้อยละ 39 ของพนักงานทั้งหมด*)



* พนักงานทั้งหมดในที่นี้ ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกรุงไทย บริษัทของธนาคารกรุงไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนต่อธนาคารกรุงไทย



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	ธนาคารได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านสวัสดิการแรงงาน
เป้าหมายปี 2560	ธนาคารได้รับรางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 12
ผลการดำเนินงานปี 2560	ธนาคารได้รับรางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 12

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	รักษาอัตรา Human Capital Return on Investment (HCROI) อย่างน้อย 4.05 เท่า
เป้าหมายปี 2560	อัตรา HCROI อย่างน้อย 4.05 เท่า
ผลการดำเนินงานปี 2560	อัตรา HCROI ร้อยละ 4.31 เท่า

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	อัตราการขาดงานลดลงร้อยละ 10 จากฐานอัตราการขาดงานที่ร้อยละ 0.63
เป้าหมายปี 2560	อัตราการขาดงานอยู่ที่ร้อยละ 0.69
ผลการดำเนินงานปี 2560	อัตราการขาดงานอยู่ที่ร้อยละ 0.74*

* มีการระบาดของโควิด



แนวทางการบริหารจัดการ

ปี 2560 เป็นปีที่พนักงานในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารต้องเผชิญความท้าทายจากปัจจัยและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมทั้งโอกาสในการทำธุรกิจรูปแบบใหม่เพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและอายุขัยของประชากรที่เพิ่มขึ้น อันนำมาซึ่งความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ซับซ้อน และมีความเฉพาะตัวมากขึ้น โดยธนาคารได้มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และการดำเนินงานของธนาคารทุกด้าน เพื่อสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานทั้งในเชิงกายภาพ โครงสร้าง รูปแบบการทำงาน ตลอดจนความคาดหวังในพฤติกรรมและทักษะในการทำงาน

นิยามของคำว่า “จุดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน” (Work Life Balance) ถูกยกระดับขึ้น ซึ่งรวมถึงความต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน ทั้งในเชิงชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงาน ประกอบกับปัจจุบันคนหลากหลายรุ่นต้องทำงานอยู่ด้วยกัน ซึ่งเป็นความท้าทายของธนาคารในการบริหารความคาดหวังและแนวทางการดำเนินงานกับคนหลากหลายรุ่นที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน

ตลอดปี 2560 ที่ผ่านมา ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในทุกมิติเพื่อรับมือกับความท้าทายในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งปรับตัวเข้าสู่ HR Digitization เพื่อรองรับการเคลื่อนตัวเข้าสู่ธนาคารในโลกยุคดิจิทัล โดยเริ่มจากการสรรหากลุ่มคนรุ่น Generation Y และ Z มาร่วมงานกับธนาคาร การเตรียมความพร้อม ทักษะ ความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเปลี่ยนระบบการสื่อสารภายในองค์กรบนแพลตฟอร์มใหม่ การเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา บนพื้นฐานของสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ การบริหารแรงงานและเคารพในความแตกต่างหลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเคารพสิทธิการรวมตัวของแรงงานในองค์กร การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดีในการทำงาน ตลอดจนการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อสร้างความพร้อมให้พนักงานสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”



การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมความแตกต่างหลากหลาย

ธนาคารพิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมกระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์ตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ ได้แก่ หลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization - ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact – UNGC) เพื่อบริหารความแตกต่างหลากหลาย อาทิ เพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา สิทธิความเป็นพลเมือง วิถีทางเพศ หรือความพิการ โดยมีแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมตามที่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานและหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานจะสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการในเรื่องนี้ได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ธนาคารร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมดำเนินการต่อยอดแผนการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา เพื่อสร้างอาชีพตามความถนัดและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของผู้พิการให้มีประสิทธิภาพ สามารถหารายได้โดยไม่ต้องย้ายถิ่นฐาน ประกอบอาชีพอยู่ในภูมิลำเนาของตน สร้างรายได้อย่างมั่นคงในระยะยาว โดยโครงการในปีนี้มีผู้พิการเข้าร่วมโครงการจำนวน 210 คน ภายใต้งบประมาณ 23 ล้านบาท ได้แก่ กลุ่มผู้พิการในโครงการทำปุ๋ยชีวภาพมูลไส้เดือน จังหวัดนครสวรรค์ โครงการสร้างอาชีพที่เหมาะสมและมีคุณค่าสำหรับคนพิการ จังหวัดชัยนาท โครงการส่งเสริมอาชีพการปลูกข้าวเหลืองของกลุ่มคนพิการ จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มผู้พิการในโครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรพอเพียงและซอปปเปอร์ประดิษฐ์ จังหวัดลำปาง โครงการเลี้ยงโคขุน โครงการส่งเสริมอาชีพบ้านบริการซักผ้า และโครงการส่งเสริมการเพาะเห็ดเพื่อคนพิการและครอบครัว จังหวัดลำปาง ธนาคารเชื่อมั่นว่าแนวทางนี้จะช่วยลดช่องว่างของความต้องการจ้างงานในสถานประกอบการและความต้องการมีงานทำของผู้พิการ ซึ่งผู้พิการจะได้รับประโยชน์ในระยะยาวอย่างแท้จริง

การบริหารแรงงานสัมพันธ์ และส่งเสริมสิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

ธนาคารส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง โดยมีการจัดประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคาร คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการ ปีละ 4 ครั้ง และยังสามารถประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร และยังจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการจัดการประเด็นปัญหาต่างๆ เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงอันเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคารบนพื้นฐานของความเข้าใจอันดีระหว่างกันโดยตั้งแต่ปี 2556 - 2560 ข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้วทุกกรณี นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะของพนักงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	2555	2556	2557	2558	2559	2560
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	23	23	23	34	2	2
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	23	23	34	2	2
จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรมเสมอภาคและสอดคล้องเหมาะสมทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนภายใต้การดูแลของคณะกรรมการธนาคาร

ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่ทบทวนโดยพิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้ สอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่างานของพนักงานที่มีต่อธนาคาร ซึ่งธนาคารวัดเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคาร (Compensation and Benefits Survey) อย่างสม่ำเสมอทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนาคาร ร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกันเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ ธนาคารได้วางระบบการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ (Expatriate Staff) และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ (Local Staff) ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายท้องถิ่น และคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบข้อมูลผลตอบแทนและสวัสดิการและดัชนีค่าครองชีพ (Cost of Living / Price Index) ของแต่ละเมืองในทุกประเทศ และจัดทำเป็นคู่มือผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการให้กับพนักงานทุกคน* โดยมีประเภทของสวัสดิการที่ได้รับเหมือนกันและบางประเภทที่จะแตกต่างกันบ้างเฉพาะสิทธิ์ เช่น การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล อัตราค่าห้องพักรับการเข้าพักในโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ ทั้งในระหว่างที่เป็นพนักงานและเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานที่ลาออกจากการเป็นพนักงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ตลอดจนมีนโยบายส่งเสริมการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนของพนักงาน (กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) โดยยึดหลักการตามหลักพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530

- **สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ** ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การให้บริการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ประจำธนาคาร การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร และสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น
- **สวัสดิการเงินกู้ยืม** ได้แก่ ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส บรรเทาทุกข์ เป็นต้น
- **เงินช่วยเหลือกรณีต่างๆ** ได้แก่ การศึกษาบุตร เกษียณอายุ ขอลาออกจากงาน ถึงแก่กรรม ทุพพลภาพ และประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำหรับพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ตามกฎหมายแรงงานระบุว่า พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาคลอดก่อนและหลังคลอดไม่เกิน 90 วันและได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลาไม่เกิน 45 วัน แต่ธนาคารได้กำหนดให้มีการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานหญิงที่ลาคลอดตลอดระยะเวลา 90 วัน ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้ยังอนุญาตให้พนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดได้ 5 วันทำการเพื่อไปดูแลภรรยา ด้วยมีเจตนารมณ์ที่ต้องการให้พนักงานชายมีโอกาสในการดูแลภรรยาหลังการคลอดบุตร ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ และยิ่งถือเป็นช่วงเวลาสำคัญในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสามี ภรรยา และบุตร

การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถและการสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ

ในปีนี้ ธนาคารพัฒนาแพลตฟอร์มในการสมัครงานรูปแบบใหม่ ภายใต้แนวคิด Anywhere, Anytime, Any Device เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในโลกยุคดิจิทัล เพิ่มความสะดวกและง่ายต่อการสมัครงาน อีกทั้งยังปรับปรุงพื้นที่รับรองใหม่ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยเหมาะสมกับแนวทางของคนรุ่นใหม่และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การสมัครงานผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ได้แก่ Facebook, KBank Live, KBank LINE Official Account และ LinkedIn KASIKORNBANK รวมถึงการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ มากมาย เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้สมัครงานที่หลากหลาย เช่น

- KBank Campus Roadshow
- Get Inspired by K-Expert: การอบรมโดยวิทยากรจาก K-Expert เพื่อให้ความรู้และแนะนำวิธีการลงทุน
- Smart Career with Digital Life: กิจกรรมรับสมัครพนักงานเพื่อเข้าร่วมงานกับธนาคารกสิกรไทย และกสิกรบิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
- Light up Your Career: กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ที่มีสนใจการวิเคราะห์ธุรกิจ SME โดยเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อของธนาคาร
- LET'S JOIN US: Grow Your Career with KBTG กิจกรรมรับสมัครนิสิต นักศึกษา และผู้มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเข้าร่วมงานกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
- K Career Connect: Strive for the Best กิจกรรมรับสมัครพนักงานเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับธนาคารกสิกรไทย และกสิกรบิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
- KASIKORNTHAI TALENT ENGAGEMENT: กิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาไทยในต่างประเทศได้เข้าร่วมงานกับธนาคาร โดยมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป เดินทางไปพบปะกับกลุ่มนักศึกษาและคนไทยในซิลิคอนวัลเลย์ ประเทศสหรัฐอเมริกา

* พนักงานทุกคน หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย จะได้รับสวัสดิการ ดังนี้ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บและพิการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ



การสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพการงานถือเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนมุ่งหวัง โดยธนาคารจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ให้กับพนักงานทุกตำแหน่งเพื่อให้มีโอกาสเติบโตตามศักยภาพและความสามารถ และมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานของธนาคารได้ (Internal Promotion) และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ (Internal Job Transfer) นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างลง (Internal Filling) โดยในปีนี้นักธนาคารสามารถสรรหาพนักงานภายในมาเติมเต็มตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างได้จำนวน 83 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 81.92

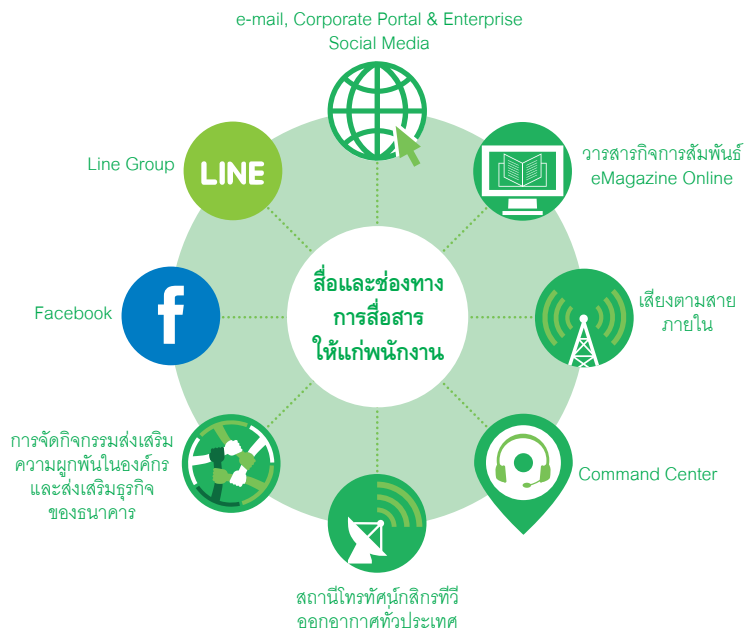
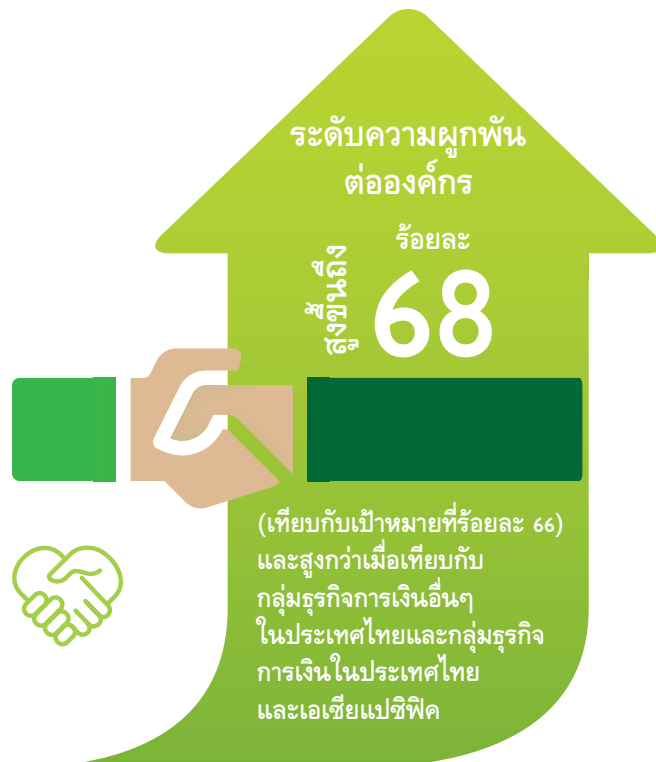
การสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

“พนักงาน” ถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ธนาคารจึงมุ่งเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยในปี 2560 ธนาคารเพิ่มช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายและจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในสายงานและระหว่างสายงาน ตลอดจนในตำแหน่งงานระดับต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคารสร้างความสามัคคีและความร่วมมืออันดีในการทำงานของพนักงาน ที่สำคัญคือช่วยให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการรับฟังข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องทุก 2 ปี สำหรับการสำรวจความผูกพันของพนักงานประจำปี 2560 ธนาคารกำหนดให้บริษัทที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้ทำการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลางและปกป้องความเป็นส่วนตัวของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงมีกระบวนการวัดผลและตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานสามารถเทียบเคียงกับตลาดได้ ผลที่ได้รับจากการสำรวจในภาพรวม ธนาคารมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นเกินกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ในระหว่างปีที่ผ่านมาธนาคารจัดกิจกรรมสื่อความและออกอากาศ Series-K LOVE DIY เพื่อกระตุ้นและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อหัวหน้างานและต่อองค์กรโดยใช้หลักการ “ให้ใจ ให้รู้ ให้เกียรติ ให้โต”



ธนาคารจัดกิจกรรม K-Spirit Sport Night ภายใต้แนวคิด “ความเป็นไปได้ใหม่ๆ เริ่มต้นจากการทำไม่เหมือนเดิม” เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความร่วมมือร่วมใจ



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในปี 2560 ธนาคารเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก้าวเข้าสู่ยุค “ธนาคารดิจิทัล” อย่างเต็มรูปแบบ การเตรียมความพร้อมเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ทักษะ และศักยภาพตรงตามความต้องการของธนาคารเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจและมีชีวิตที่ดีขึ้นตามยุทธศาสตร์ “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” โดยมีการจัดการตามเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) ให้แก่พนักงานทุกตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานมีทักษะความรู้ในสายอาชีพ (Functional Competency) และยังพัฒนาศักยภาพของพนักงานในมิติต่างๆ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถเติบโตควบคู่ไปพร้อมกับธนาคาร ดังนี้

- **การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพในการแข่งขันในโลกยุคดิจิทัล**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนา ด้าน Digital Capability โดยวางแผนและจัดหลักสูตรในทักษะที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้แก่ทีมงานต่างๆ ทั้งองค์กร ในหัวข้อ Digital Mindset/ Financial Technology/ Design Thinking/ Agile/ Data Analytics เป็นต้น โดยมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นต้นแบบในการบรรยายให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการปรับตัวในยุคดิจิทัล

- **การสนับสนุนการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศ AEC+3**

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนากลุ่มพนักงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ การเรียนภาษาของกลุ่มประเทศ AEC+3 (ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเมียนมา ภาษาเวียดนาม และภาษาอินโดนีเซีย) และการเรียนรู้ภายใต้ “โครงการ K-Banker Academy” ซึ่งเป็นหลักสูตรด้านธุรกิจการเงิน การธนาคารที่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานต่างชาติ

- **การพัฒนาภาวะผู้นำ**

ธนาคารให้ความสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้บริหารของธนาคารในทุกกระดับ โดยผู้บริหารจะได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบผ่าน Management Development Program (MDP) เช่น การเรียนรู้กับสถาบันภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงการจัดสัมมนาพิเศษภายในธนาคารจากวิทยากร และผู้บริหารที่มีประสบการณ์จากองค์กรชั้นนำทั้งภายในและต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีโครงการ K-Coaching Academy ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชระดับมืออาชีพตามมาตรฐานสากลให้แก่ผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการโค้ชในการดึงศักยภาพของพนักงานออกมาอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทำงานได้บรรลุเป้าหมาย มีผลงานดี มีแรงจูงใจในการทำงาน และยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้ที่เป็นโค้ชและผู้ที่ได้รับการโค้ชอีกด้วย

- **การพัฒนาช่องทางและรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย**

ธนาคารปรับปรุงระบบ e-Learning โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านทั้งช่องทางคอมพิวเตอร์และ Mobile Device นอกจากนี้ ยังมี Virtual Classroom ซึ่งเป็นการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงให้พนักงานที่อยู่ต่างสถานที่สามารถเรียนรู้ไปพร้อมกันได้ และถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ผ่านระบบการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ไปได้พร้อมกันในเวลาอันรวดเร็วทั่วทั้งองค์กร

- **การสร้างวัฒนธรรมองค์กร**

ธนาคารจัดกิจกรรม Executive Retreat: ONE FOR ALL, AND ALL FOR ONE ให้แก่กลุ่มผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยระดับผู้อำนวยการฝ่ายและระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความร่วมมือร่วมใจกันตามค่านิยมหลักของธนาคารผ่านกิจกรรมที่ได้มีการออกแบบอย่างเหมาะสม

- **ทุนการศึกษา**

ธนาคารให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลทั่วไปและพนักงานของธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพทางด้านการเงินให้แก่องค์กร สังคม และประเทศ โดยในปี 2560 ธนาคารได้ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโททั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 13 ทุน และทุน Young Scholarship รวมทั้งสิ้น 4 ทุน โดยผู้ที่ได้รับทุน Young Scholarship จะได้เข้ามาทำงานที่ธนาคารเป็นระยะเวลา 3 ปีเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ก่อนที่จะไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก





การจัดหลักสูตรสำหรับพนักงานในปี 2560	จำนวนหลักสูตร		จำนวนรุ่น		จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้	
	2559	2560	2559	2560	2559	2560
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	205	244	1,005	979	54,962	60,682
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	347	307	416	374	1,297	1,178
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	85	86	85	86	51,821	132,822
รวม	637	637	1,506	1,439	108,080	194,682

การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ธนาคารกำหนดแนวทางในการดูแลพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ โดยพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ได้แก่ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่องและพนักงานที่มีศักยภาพสูง โดยโครงการจะแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม Leadership Development Participant (LDP) คือ พนักงานระดับผู้บริหารที่มีศักยภาพเติบโตไปเป็นผู้บริหารฝ่าย หรือผู้บริหารฝ่ายเติบโตไปเป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
2. กลุ่ม Division High Potential (Division HiPo) คือ พนักงานระดับผู้นำทีมหรือเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีศักยภาพเติบโตไปเป็นผู้บริหารงาน
3. กลุ่ม Expert คือ กลุ่มพนักงานของกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพเติบโตไปเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแอปพลิเคชัน

โดยพนักงานที่อยู่ในโครงการทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำและทักษะต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำคัญเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยธนาคารเชื่อว่าการวางแผนพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงด้วยแนวทางนี้ จะทำให้พนักงานสามารถเติบโตในสายงานได้อย่างมั่นคงและอยู่กับธนาคารได้ในระยะยาว ตลอดจนสามารถวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งระดับผู้บริหารของธนาคารได้ และช่วยลดความเสี่ยงในการขาดแคลนผู้นำที่จะผลักดันธุรกิจในอนาคตอีกด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากกับกระบวนการประเมินและบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ในขณะที่มีผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร โดยการประเมินผลนี้เป็นขวัญกำลังใจที่ดีต่อพนักงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ธนาคารได้นำผลงานรายบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นลำดับแรก และเพื่อป้องกันความเบี่ยงเบนของการประเมิน ธนาคารได้นำผลการประเมินรายบุคคลเปรียบเทียบกับงานหรือตำแหน่งงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ จะพิจารณาจากผลงานเทียบกับเป้าหมายแล้ว ธนาคารยังพิจารณาในมิติอื่นๆ อีกด้วย เช่น การปฏิบัติงานตามความคาดหวังอื่นๆ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก การดำเนินตามนโยบายที่กำหนด ระดับตำแหน่งองค์กรและหน้าที่ รวมถึงเงินเดือนที่พนักงานได้รับ เป็นต้น ทั้งนี้ ผลการประเมินต้องมาจากการตั้งเป้าหมายที่ดี หลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน และกระบวนการที่ยุติธรรม อีกทั้งมีการกระจายระดับของการประเมินในสัดส่วนที่ธนาคารกำหนดอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ในการแจ้งผลการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนจะทราบผลการปฏิบัติงานและได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วงกลางปีและปลายปี รวมถึงการให้คำแนะนำแบบไม่เป็นทางการในรูปแบบ On Spot Coaching เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างพนักงานและหัวหน้างานอย่างตรงไปตรงมาและทันการณ์ นอกจากนี้ ในทุกปี ธนาคารจะมีการประเมินเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ของ

การประเมินผล
การปฏิบัติงาน

ร้อยละ **100**
ของพนักงาน
ที่ได้รับการประเมิน



ประเภทของการประเมิน	ระดับของพนักงานที่ได้รับการประเมิน	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมิน
Management by Objective	พนักงานทุกระดับ	100
Formal Comparative Ranking of Employees within One Employee Category	พนักงานทุกระดับ	100



พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป ผ่านแบบประเมิน 360 Walk the Talk ซึ่งจะได้รับการประเมินจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ ตั้งแต่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้าหรือผู้รับบริการของพนักงาน โดยตรง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานต่อไป

อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ในปีนี้ธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยครอบคลุมการดำเนินการในธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย โดยทุกกิจกรรมที่จัดทำครอบคลุมสถานที่ที่อยู่ภายใต้การจัดการของธนาคารกสิกรไทยทั้งอาคารหลัก อาคารย่อย และสาขาทั่วประเทศ และบุคคลทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานภายใต้ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง โดยมีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมเป็นผู้ขับเคลื่อน พร้อมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือประสบอันตรายจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีแนวทางการจัดการอย่างเข้มงวดตั้งแต่การออกแบบสถานที่ทำงาน การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดตั้งเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย รวมถึงคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ประจำอาคารซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกสายงานของธนาคารในอาคารนั้นๆ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงและอันตรายในสถานที่ทำงาน พร้อมทั้งแนวทางป้องกันเพื่อให้อาคารที่ทำงานนั้นมีความปลอดภัยสูงสุด โดยกำหนดให้มีจำนวนสมาชิกคณะทำงานในแต่ละอาคารอย่างน้อย 5 คนขึ้นไป และต้องมีการประชุมคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง รวมถึงการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ อาทิ การซ้อมหนีไฟ การสาธิตการใช้อุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ เป็นต้น พร้อมทั้งรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานทั่วทั้งธนาคาร

การส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance)

ปัจจุบัน ความคาดหวังในเรื่องจุดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานถูกยกระดับขึ้น ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้อย่างเหมาะสม โดยจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดลอมในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา จัดสรรเวลาทำงานและส่วนตัวได้อย่างลงตัวเหมาะสม

โดยในปี 2560 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนระบบการสื่อสารภายในองค์กรบนแพลตฟอร์มใหม่ เพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้จากทุกที่ทุกเวลาผ่านโครงการ Digital Workplace โดยยังเพิ่มศักยภาพของเครื่องมือเพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการยกระดับฐานข้อมูลที่ใช้เป็นในการทำงานให้มีระบบการค้นหาที่มีประสิทธิภาพและออกแบบฐานข้อมูลให้เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งปรับปรุงระบบการบริการด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร (HR Service Portal) ให้เข้าถึงได้จากทั้งในและนอกธนาคาร ภายใต้คอนเซ็ปต์ Life+ ทำให้การทำงานมีความสะดวกและคล่องตัว นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการสร้างสังคมออนไลน์ในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประสบการณ์ทำงานที่ดีและสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของคนรุ่นใหม่บนโลกดิจิทัล

Life +





การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

เป้าหมายด้านความยั่งยืน

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ



แนวทางการดำเนินงาน

การเคารพในสิทธิมนุษยชนถือเป็นความรับผิดชอบของธนาคารและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรในการเคารพสิทธิและความแตกต่างหลากหลาย ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินมีความตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารอาจมีส่วนในการสนับสนุนส่งเสริมเชื่อมโยงหรือระงับยับยั้งการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์หรือการดำเนินงานของธนาคารได้ ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนขึ้นในปี 2559 และในปี 2560 ธนาคารได้พิจารณาทบทวนปรับแนวนโยบายให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาทบทวนและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติและประกาศเป็นแนวทางปฏิบัติของธนาคาร โดยครอบคลุมธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย และพันธมิตรทางธุรกิจ

ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบโดยตรงต่อผลกระทบอันเกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารที่มีต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า

• การให้สินเชื่อ

ธนาคารไม่ปล่อยสินเชื่อให้ธุรกิจหรือโครงการที่เกี่ยวข้องหรือมีการเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยธนาคารประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance – ESG) ภายใต้กรอบกฎหมายระเบียบและข้อบังคับตามมาตรฐานสากล

• การลงทุน

ธนาคารนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนมาเป็นหนึ่งในเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์การลงทุน ขั้นตอนการตัดสินใจและการสร้างพอร์ตโฟลิโอในสินทรัพย์ทุกประเภท

• การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญและจัดการอย่างบูรณาการ ตั้งแต่การจัดให้มีคณะกรรมการในการกำกับดูแล ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการกำกับดูแลที่ครอบคลุมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และได้กำหนดนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดมาตรการในการป้องกัน ตรวจสอบ ติดตาม และตอบสนองอย่างเพียงพอเหมาะสม เช่น การดำเนินการจัดทำ Data Leakage Prevention Tools (DLP tool) ซึ่งเป็นการป้องกันการนำข้อมูลออกไปนอกธนาคาร ตลอดจนการติดตามการใช้ข้อมูล เป็นต้น

2. กลุ่มพนักงาน

ธนาคารบรรจุเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างถูกต้อง และจะไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยสอดคล้องกับหลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO)

2. กลุ่มคู่ค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้าและสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คู่ค้าทุกรายรับทราบแนวทางการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร รวมถึงติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของธนาคารที่ชัดเจนต่อคู่ค้าในการจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2560 ธนาคารดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN Guiding Principles) ดังนี้

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติและประกาศเป็นแนวทางปฏิบัติทั่วทั้งธนาคาร โดยปรับเปลี่ยนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและเพิ่มประเด็น “การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” เป็นประเด็นที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถอ่านรายละเอียดของนโยบายสิทธิมนุษยชนได้ในเว็บไซต์ของธนาคารที่ <https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/transparency.aspx>
2. ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานที่อาจเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน และหาแนวทาง



ในการลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีการป้องกัน ฝั่ระวัง ตรวจสอบ แก้ไข และเยียวยาหากมีการละเมิดเกิดขึ้น โดยมีผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่รับผิดชอบในกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน อันได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน ฝ่ายนโยบาย และบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการจัดการทุจริต ฝ่ายบริหารข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ ประเมิน ระบุและจัดลำดับประเด็นความเสี่ยง (Human Rights Risks Identification and Prioritization) ตลอดจน ทบทวนกระบวนการจัดการที่มีอยู่ของธนาคาร โดยพบว่า ในปี 2560 ธนาคารให้ความสำคัญและดำเนินงานที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

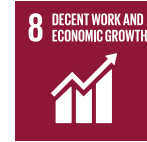
- ประเด็นการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
 - ประเด็นการปล่อยสินเชื่อโครงการ Project Finance ให้แก่กลุ่มธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น โครงการด้านโรงไฟฟ้า กลุ่มธุรกิจประมง และกลุ่ม การเกษตร
 - ประเด็นการจัดจ้างผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างสาขาของธนาคารและผู้ให้บริการด้านระบบสารสนเทศ
3. ธนาคารดำเนินงานอย่างรอบคอบ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น (Review of Human Rights Mitigation Measure) ในประเด็นข้างต้น ดังนี้
- การจัดตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management
 - การเพิ่มการฝึกอบรมและการสื่อสารความให้กับพนักงานเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การไม่ใช้ข้อมูลในทางที่ผิด การป้องกันภัยทางไซเบอร์ เช่น Phishing Email
 - การทบทวนนโยบายเครดิตสำหรับกลุ่มธุรกิจเฉพาะ (Sector-specific Credit Policy)
 - การทบทวนเกณฑ์การพิจารณาคุณค่าและจรรยาบรรณคู่ค้า โดยเน้นประเด็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลธนาคารให้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานต่างๆ ข้างต้นจะสามารถช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างยั่งยืน



การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส
เป้าหมายปี 2560	จำนวนผู้เข้าร่วมรับการอบรมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส จำนวน 4,800,000 คน
ผลการดำเนินงานปี 2560	จำนวนผู้ได้รับความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส 6,290,000 คน



แนวทางการดำเนินงาน

การส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลายได้อย่างทั่วถึงและปลอดภัยถือเป็นหน้าที่ที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อช่วยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจและสังคมโดยรวมดีขึ้น ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเงินของประชาชนในมิติต่างๆ ดังนี้

1. การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้สะดวกสบาย ตรงกับความต้องการและเข้ากับวิถีชีวิตของคนในสังคมมากยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อช่วยให้กลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินยาก สามารถเข้าถึงได้ เช่น ผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ชนกลุ่มน้อย คนต่างด้าว กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ เป็นต้น
3. การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อให้คนในสังคมรู้จักเลือกใช้องค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง มีความปลอดภัย และรู้จักที่จะตัดสินใจในการบริหารการเงินของตนเองได้อย่างถูกต้องบนพื้นฐานของความมีวินัย ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างศักยภาพทางการเงินแล้วยังเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิตอีกด้วย

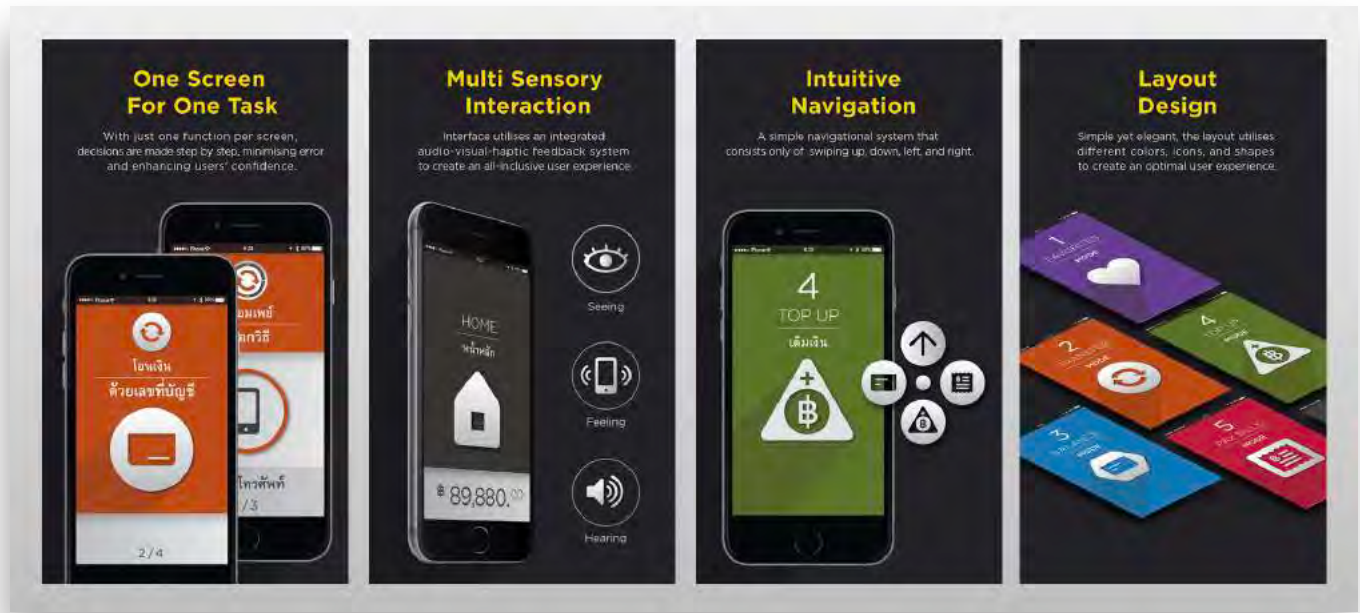
ดังนั้น หากคนในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้และมีความรู้ มีวินัยที่จะบริหารจัดการเงินของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสุขภาพทางการเงินที่ดี (Financial Well-being) ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม ตลอดจนเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมในอนาคต

การเข้าถึงบริการทางการเงิน สำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ความทั่วถึงและเท่าเทียมกันของคนในสังคมถือเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การช่วยให้ชีวิตของแต่ละบุคคลพัฒนาขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่างๆ เช่น ผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ชนกลุ่มน้อย คนต่างด้าว กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้พร้อมทั้งมีความรู้พื้นฐานและมีวินัยทางการเงิน จะเป็นการช่วยยกระดับชีวิตของแต่ละบุคคลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางของการพัฒนาที่ต้องยังประโยชน์ให้แก่ประชาชนทุกคน (Inclusive Development) โดยธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้



Technology
Designed
for All



K PLUS Beacon แอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนให้กับผู้บกพร่องทางการเห็น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้คนไทยเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง (Financial Inclusion) โดยให้การสนับสนุนบริษัท บีคอนอินเตอร์เฟส ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การร่วมทุนของธนาคารกรุงไทย เพื่อร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนที่ตอบสนองด้วยระบบเสียงและการสัมผัสสำหรับผู้บกพร่องทางสายตาและผู้สูงอายุให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกปลอดภัยเพียงปลายนิ้วสัมผัส ซึ่งถือเป็นแอปพลิเคชันแรกของไทยที่ช่วยเพิ่มศักยภาพ (Empower) ให้กับผู้บกพร่องทางการเห็น ได้แก่ คนตาบอด (The Blind) ผู้มีสายตาเลือนราง (The Low Vision) และผู้สูงอายุ (The Elderly)

รวมไปถึงคนทั่วไปให้สามารถทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจ โดยไม่ต้องมองหน้าจอ มีความเป็นส่วนตัว สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยบริการหลักบนแอปพลิเคชันประกอบด้วย การถามยอด โอนเงิน เติมเงิน และจ่ายบิล ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกับ K PLUS

ในช่วงแรก K PLUS Beacon เปิดให้ทดลองใช้งานกับอาสาสมัคร 4 กลุ่ม ได้แก่ คนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง ผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไปจำนวน 300 คน ในเดือนธันวาคม 2560 ถึงไตรมาส 2 ปี 2561 เพื่อให้อาสาสมัครทดลองใช้และร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งานจริงในชีวิตประจำวันของผู้บกพร่องทางการเห็น ก่อนเปิดให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นทางการในปี 2561



บริการโอนเงินรับปลายทางที่ไปรษณีย์จากกสิกรไทย (K-Bank to Post)

เป็นบริการที่ผู้โอนเงินทำรายการผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ โดยที่ผู้รับเงินโอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

บริการส่งเงินกสิกรไทยรับที่เซเว่นอีเลฟเว่น (K-Bank to 7-Eleven)

เป็นบริการที่ผู้โอนเงินทำรายการผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ที่ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ โดยที่ผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

บริการโอนเงินกลับบ้านทันใจ รับเงินที่ตัวแทนเอ็มเปย์ (K-Bank to mPAY)

ธนาคารร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด เพื่อให้บริการโอนเงินจากธนาคารกสิกรไทย และรับเงินที่ตัวแทนเอ็มเปย์กว่า 3,000 สาขาทั่วประเทศ ทำให้ธนาคารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ที่ต้องการโอนเงินให้กับผู้รับที่ไม่มีบัญชี ธนาคารได้เป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและผู้รับเงินปลายทาง

ผลการดำเนินงานรวมทั้ง 3 บริการ

mPAY

ไปรษณีย์

เซเว่นอีเลฟเว่น





บริการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS (ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี)

บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มือถือ ไม่ต้องเดินทางไปสาขา ไม่ต้องยื่นเอกสารใดๆ สะดวกในการทำรายการเปิดบัญชี อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลา และที่สำคัญคือบัญชีใช้งานได้ทันทีโดยไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิด (0 บาท) นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกออกบัตรเดบิตผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS เพื่อใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากบัญชีนี้ได้

ผลการดำเนินงาน
(เริ่มให้บริการเดือนธันวาคม 2560)



จำนวนการเปิดบัญชี
เฉลี่ยวันละ
230 บัญชี
ยอดเงินฝากรวม
25 ล้านบาท

บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

เป็นบริการเงินฝากประจำระยะเวลา 30 เดือน สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ 55 ปีขึ้นไป ลูกค้าจะได้รับประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (รับประกันโดย บมจ. เมืองไทยประกันภัย) นับตั้งแต่วันที่เปิดบัญชีโดยไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกัน วงเงินคุ้มครองชีวิตที่ได้รับเท่ากับยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีเงินฝากประจำซูเปอร์ซีเนียร์ สูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาทต่อราย นอกจากนี้ ลูกค้ายังไม่ต้องสำรองจ่ายหากต้องเข้ารักษาที่โรงพยาบาล กรณีได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุซึ่งไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง และค่ารักษาพยาบาลกรณีกระดูกแตกหักสูงสุด 30,000 บาทต่อครั้ง โดยความคุ้มครองที่ลูกค้าได้รับจะครอบคลุมจนถึงอายุ 70 ปีบริบูรณ์ หรือจนกว่าลูกค้าจะปิดบัญชีเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

ผลการดำเนินงาน

จำนวน
การเปิดบัญชี
เฉลี่ย
56 ราย
ต่อเดือน

ยอดเงินฝากเฉลี่ย
760,000
บาทต่อบัญชี

สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกรุงไทย

เป็นสินเชื่อที่เปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจนส่งผลกระทบต่อการครองชีพของผู้รับบำนาญ รัฐบาลจึงเข้ามาช่วยเหลือข้าราชการกลุ่มนี้โดยแก้ไขกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กำหนดให้ผู้รับบำนาญสามารถนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงินกับสถาบันการเงินได้ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ธนาคารจึงจัดทำบริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกรุงไทย เพื่อให้บริการสำหรับกลุ่มผู้รับบำนาญสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค ซึ่งเงินกู้ดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลาชำระคืนที่แน่นอน โดยนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดของผู้กู้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงินกับธนาคาร

ผลการดำเนินงาน



มูลค่าสินเชื่อ
จำนวนกว่า
500
ล้านบาท

สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุหรือบุตรหลานของผู้สูงอายุ

เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลตามแนวทางของคณะทำงานประชารัฐ ด้วยการให้วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ที่มีแผนจะซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเพื่ออยู่ดูแลบิดามารดา อันเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัวและรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยลูกค้าสินเชื่อจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษคงที่ต่ำสุดร้อยละ 4.25 ต่อปี เป็นระยะเวลา 3 ปี พร้อมยกเว้นค่าประเมินหลักประกัน ซึ่งลูกค้าจะต้องจดจำนองหลักประกันภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2560



บัตรโอนเงินไทย-เมียนมา
Myanmar Remit Card

ครั้งแรก
ในไทย

บัตรโอนเงินไทย-เมียนมาครั้งแรกในไทย

ธนาคารกรุงไทยร่วมกับธนาคาร Kanbawza (KBZ) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีเครือข่ายสาขาและมีฐานลูกค้ามากที่สุดในประเทศเมียนมา ออกบัตรโอนเงินไทย-เมียนมา (Myanmar Remit Card) เพื่อให้บริการโอนเงินข้ามประเทศแก่แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาที่ทำงานในประเทศไทยจำนวนกว่า 4 ล้านคน ซึ่งเดิมนั้นแรงงานชาวเมียนมาส่วนใหญ่โอนเงินกลับประเทศผ่านช่องทางที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยพึ่งพาคนกลางนำเงินไปมอบให้กับทางญาติโดยตรง เนื่องจากมีความเคยชินและง่ายต่อการเข้าถึง แต่มีความเสี่ยงที่ปลายทางจะไม่ได้รับเงินหรือรับไม่เต็มจำนวนตามที่ได้ตกลงกันไว้ ดังนั้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว ธนาคารจึงได้ร่วมกับธนาคาร Kanbawza ออกบัตรโอนเงินไปประเทศเมียนมา (Myanmar Remit Card) เพียงลูกค้าสมัครบัตรโอนเงินไทย-เมียนมา แล้วนำบัตรมาสแกนเพื่อทำการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศกว่า 9,000 ตู้ โดยสามารถโอนเงินได้สูงสุดวันละ 100,000 บาทต่อหนึ่งบัญชีรับโอนปลายทางสามารถรับเป็นเงินสดได้ภายใน 1 วัน ที่ธนาคาร Kanbawza ทุกสาขาในเมียนมากกว่า 400 สาขา หรือเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มกว่า 800 ตู้ โดยลูกค้าที่ทำธุรกรรมโอนเงินไปเมียนมาจะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนตามระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง หลังจากนั้นธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมการโอนตามอัตรามาตรฐาน





มาตรการให้ความช่วยเหลือและเยียวยาแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ ปี 2560

1) มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้ายุคคณที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยภาคใต้

เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับลูกค้าบัตรเครดิตกสิกรไทยในขณะที่ยังรักษาคุณภาพหนี้ของธนาคารโดยธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้ายุคคณที่ประสบอุทกภัยภาคใต้รวม 12 จังหวัด ด้วยการปรับลดดอกเบี้ยลงร้อยละ 50 ของยอดคงค้างเดิมและยอดใช้ใหม่ หรือเลือกปรับลดยอดผ่อนชำระขั้นต่ำเป็นร้อยละ 0 - 10 เป็นระยะเวลาสูงสุด 3 รอบบัญชี

ผลการดำเนินงาน

ลูกค้า
ที่ประสบอุทกภัย
เข้าร่วมโครงการ
1,086 ราย
ต่อเดือน

ธนาคาร
ช่วยเหลือดอกเบี้ย
จำนวน
1.9
ล้านบาท

2) โครงการแลกคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้

การจัดโครงการเพื่อเป็นช่องทางในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้ผ่านกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตกสิกรไทย โดยผู้ถือบัตรสามารถใช้คะแนนสะสม 1,000 คะแนนแทนเงินบริจาค 100 บาท บริจาคผ่านสภากาชาดไทย โดยมีช่องทางการแลกคะแนนผ่าน K-Contact Center และ SMS ในช่วงวันที่ 1-30 เมษายน 2560

ผลการดำเนินงาน

จำนวน
คะแนนที่แลก
5.6 ล้าน
คะแนน

คิดเป็นยอดเงินบริจาค
560,000
บาท

3) มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ประสบภัยพิบัติจากพายุเชนกา

จากสถานการณ์น้ำท่วมของพายุเชนกาเข้าขั้นวิกฤตกระทบหลายจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดในภาคตะวันออก เชียงเหนือ ภาคเหนือตอนล่าง และภาคกลางตอนบน ธนาคารจึงได้ออกมาตรการเร่งด่วนเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ฝ่าวิกฤตดังกล่าว ด้วยการช่วยเหลือการให้ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ พักชำระเงินต้นสูงสุด 12 เดือน ขยายเทอมตั๋วสัญญาใช้เงินและวงเงินต่างประเทศสูงสุด 6 เดือน พร้อมสนับสนุนวงเงินซ่อมแซมสถานประกอบการ เครื่องจักร รวมถึงชดเชยสต็อกสินค้าที่เสียหายจากน้ำท่วม โดยพักชำระเงินต้นนานสูงสุด 6 เดือนและไม่ต้องประเมินราคาหลักประกัน พร้อมทั้งส่งทีมงานลงพื้นที่ดูแลช่วยเหลือผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิด โดยหวังว่ามาตรการช่วยเหลือในครั้งนี้จะช่วยบรรเทาภาระให้ผู้ประกอบการมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจต่อไปจนกว่าสถานการณ์น้ำท่วมจะเข้าสู่ภาวะปกติ และสามารถฟื้นตัวได้เร็วที่สุดเพื่อดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารให้ความช่วยเหลือ
แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี
ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย
วงเงินจำนวน

234
ล้านบาท



การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้ามาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายในชีวิตอย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับสภาพทางการเงินของตนเอง โดยในปัจจุบันธนาคารมีผู้เชี่ยวชาญทางการเงิน (K-Expert) ที่ผ่านการอบรมประมาณ 5,744 คน เพื่อให้คำปรึกษาและบริการแก่ลูกค้าทั่วประเทศ ดังนี้

1) การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ในปัจจุบันที่รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยธนาคารได้เผยแพร่ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ www.askkbank.com/k-expert ทั้งในรูปแบบบทความ คู่มือและเกร็ดความรู้ทางการเงิน ตลอดจนเครื่องมือคำนวณทางการเงินตามเป้าหมายและสุขภาพการเงินของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ยังมีการเผยแพร่สาระความรู้และข้อมูลข่าวสารของ K-Expert ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ ได้แก่ Twitter (@KBank_Expert) Facebook (KBank Live) และ LINE (KBank Live)

ในปี 2560 ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าแบบ Real Time ในรูปแบบ Facebook Live กับรายการ “ฟังดี มีดังค์” ทุกวันพุธเว้นพุธ เวลา 20.00-21.00 น. ผ่านช่องทาง Facebook (KBank Live) โดยทีมผู้เชี่ยวชาญจาก K-Expert จะหยิบยกประเด็นพูดคุย พร้อมตอบคำถามสดในรายการ และเปิดกว้างให้ผู้สนใจรับคำปรึกษาทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยสามารถส่งคำถามไปที่ k-expert@kasikornbank.com หรือเว็บไซต์ www.pantip.com เพื่อรับคำปรึกษาและความรู้ในห้องสนทนาหลัก คลับองค์กร หรือข้อความส่วนตัวได้อีกด้วย

2) การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอื่นๆ

การให้ความรู้ทางการเงินที่ศูนย์ K-Expert Center

K-Expert Center ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น 2 อาคารจัตุรัสจามจุรี เป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรม Workshop เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน เฉลี่ยกว่า 300 กิจกรรมต่อปี ทั้งยังเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยทีมผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคารที่ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพนักวางแผนการเงิน (CFP : Certified Financial Planner) ผ่านการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางการเงินประเภทต่างๆ เพื่อช่วยให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตของลูกค้าเป็นจริง นอกจากนี้ ผู้ที่สนใจรับคำปรึกษาสามารถติดต่อรับคำปรึกษาได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศได้เช่นกัน

การให้ความรู้ทางการเงินผ่าน Corporate Roadshow

ธนาคารมีการจัดหลักสูตรอบรมบุคลากรให้แก่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ อาทิ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และห้างร้านต่างๆ เพื่อให้ความรู้ทางการเงินมาโดยตลอด เพื่อช่วยให้พนักงานและบุคลากรในองค์กรต่างๆ สามารถบริหารจัดการเงินได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล		เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วมงาน (คน)	% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม K-Expert ที่มีการลงทุนเพิ่ม ในกองทุนรวมและประกัน
การให้ความรู้ ผ่านการจัดอบรม	จำนวนผู้เข้ารับคำปรึกษาและร่วมอบรมที่ K-Expert Center และ Corporate Roadshow	27,170	26,132	27%
การให้ความรู้ ผ่านช่องทางดิจิทัล	จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์เฉลี่ยต่อเดือน	400,000	521,715	—
	จำนวนผู้ชมการให้ความรู้ผ่าน K-Expert Facebook Live เฉลี่ยต่อ Live	—	15,396 คนต่อ Live	—



การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารให้การสนับสนุนและส่งเสริมกลุ่มลูกค้าบริษัท ทั้งกลุ่ม เอสเอ็มอี กลุ่มธุรกิจรายย่อย (Micro) สตาร์ทอัพ ที่ต้องการพัฒนา การดำเนินธุรกิจและขยายธุรกิจให้เติบโตแข็งแกร่งมากขึ้น ด้วยการให้ ความรู้เพื่อสร้างรากฐานในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและ สร้างผลตอบแทนในระยะยาว โดยในปี 2560 ธนาคารมีการดำเนินงาน ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา

กลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เนื่องจากมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนผู้ประกอบการในประเทศเป็น เอสเอ็มอี ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศคิดเป็นร้อยละ 30-50 สร้างการจ้างงานประมาณร้อยละ 70 ของการจ้างงานในประเทศ

ในปี 2560 ธนาคารร่วมกับภาครัฐของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา จัดงานสัมมนาภายใต้หัวข้อ “Holistic Empowerment of SMEs” เพื่อ ให้ความรู้ในการวางกลยุทธ์ และ Ecosystem ของการพัฒนาศักยภาพ ธุรกิจเอสเอ็มอีแก่สมาชิกรัฐสภาและข้าราชการระดับสูงของสาธารณรัฐ แห่งสหภาพเมียนมา จำนวนกว่า 150 ราย โดยจัดสัมมนาทั้งหมด 4 ครั้ง ณ กรุงเนปีดอร์ (2 ครั้ง) เมืองย่างกุ้ง และเมืองมันตะเลย์ โดยการสัมมนา ครั้งนี้มุ่งเน้นการแบ่งปันประสบการณ์ของการพัฒนาเอสเอ็มอีไทย ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากธนาคาร พาณิชย์

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ร่วมกับ The Union of Myanmar Federation of Chambers of Commerce and Industry (UMFCCI) และ Department of SME Development ซึ่งอยู่ภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรม สาธารณรัฐ แห่งสหภาพเมียนมา จัดการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ภายใต้หัวข้อ “SME Capacity Building Program Series II” ซึ่งเป็น การจัดอบรมต่อเนื่องจากปี 2559 โดยมุ่งให้ความรู้เรื่องการวางแผนธุรกิจ การตลาด การบริหารทรัพยากรบุคคล และการวางแผนทางการเงิน ซึ่งมีผู้ประกอบการเอสเอ็มอีเข้าร่วมอบรมจำนวนกว่า 250 ราย เพิ่มขึ้น ร้อยละ 35 (เมื่อเทียบกับการจัดงานในปี 2559)

การจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารจัดการบรรยายให้ความรู้ด้านสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์ พลังงาน Green Building ขึ้น ในงาน “Energy Efficiency Initiatives : Transforming Green Measures into Tangible Bottom-Line” มาตรการอนุรักษ์พลังงานกับผลตอบแทนทางธุรกิจที่เป็นรูปธรรม โดย เชิญผู้ประกอบการโรงแรมในพม่าและภาคตะวันออกเข้าร่วมฟังการ บรรยาย เพื่อเผยแพร่และโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการหันมาสนใจแนวทาง การอนุรักษ์พลังงานในธุรกิจโรงแรมและกลุ่มธุรกิจอาคารให้มากยิ่งขึ้น





การจัดสัมมนาการค้าระหว่างประเทศเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎระเบียบและการป้องกันความเสียหายจากกลโกงรูปแบบต่างๆ

- ธนาคารจัดสัมมนาการค้าระหว่างประเทศในหัวข้อ “ความรู้เรื่องอัตราแลกเปลี่ยนและรู้เท่าทัน Fraud” ให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกกว่า 200 ราย เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์โลกและค่าเงินที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันความเสียหายจากกลโกง (Fraud) ของการค้าระหว่างประเทศในรูปแบบต่างๆ ซึ่งยังคงใช้อีเมลเพื่อหลอกลวงให้ทำรายการโอนเงินเป็นหลัก แต่ได้วิวัฒนาการให้นำเชื่อกี๊มากยิ่งขึ้น เช่น การอ้างถึงผู้ตรวจสอบบัญชีหรือมีหนังสือมอบอำนาจปลอม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการรู้วิธีป้องกันและจัดการรับมือได้หากต้องเผชิญกับกลโกงต่างๆ
- ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศเบื้องต้นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ รวมถึงกฎระเบียบสากลของการทำธุรกรรมระหว่างประเทศและการป้องกันความเสี่ยงของการทำเอกสารนำเข้าส่งออก นอกจากนี้ ยังจัดอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้าบริษัทถึงสถานที่ทำงานของลูกค้าเพื่อให้พนักงานในองค์กรได้มาเข้าฟังความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศมากขึ้น

การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานต่างประเทศ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ในการทำธุรกิจแก่ธนาคาร Kanbawza ของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และธนาคารแมสเบี่ยนของประเทศอินโดนีเซีย เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ (Service Model) ธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารกรุงไทย ทำให้เกิดการต่อยอดพัฒนาระบบการเงินการธนาคารของทั้งสองประเทศในอนาคต

งาน “SME MATCHING DAY 2017”

จัดขึ้นภายใต้แนวคิดรวมพลังคู่ค้าเชื่อมโยงโอกาสทางธุรกิจทั่วไทย และต่างแดน เพื่อมุ่งหวังให้เอสเอ็มอีได้มีโอกาสในการหาช่องทางเพื่อสร้างการเติบโตด้านยอดขาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างธุรกิจให้มั่นคง โดยในปีนี้มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปีที่ผ่านมาเป็นจำนวน 749 ราย โดยภายในงานมีกิจกรรมหลัก ได้แก่ การจับคู่ธุรกิจที่ได้พันธมิตรคู่ค้าจากผู้ประกอบการรายใหญ่ 13 กลุ่ม บริษัท ได้แก่ กลุ่มผู้ค้าปลีกและค้าส่งหรือโมเดิร์นเทรดจำนวน 7 แห่ง ธุรกิจออนไลน์จำนวน 4 แห่ง และผู้ประกอบการต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง การจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโอกาสในการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ และการแบ่งปันประสบการณ์จากเอสเอ็มอีที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจแล้ว นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพและนวัตกรรมเพื่อต่อยอดการขาย การนำเสนอนวัตกรรม Solution ใหม่ ๆ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัล เช่น ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ทางด้านบัญชี โลจิสติกส์ และออนไลน์ ซึ่งทั้งหมดนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยมีโอกาสพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

การจัดงานสัมมนา “เจาะตลาด UAE โอกาสเปิดเพิ่มยอดขาย”

เป็นงานสัมมนาถ่ายทอดความรู้และแนะนำช่องทางในการสร้างตลาดใหม่ในรัฐดูไบและรัฐตอนเหนือของสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (UAE) เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงลึกจากผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่เข้าไปลงทุนในประเทศเหล่านี้ และแบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนถอดบทเรียนให้แก่ผู้ประกอบการไทยรายอื่นๆ เพื่อเร่งสร้างศักยภาพการเข้าไปทำธุรกิจในตลาด UAE ได้ในอนาคต

การจัดงานสัมมนา “เตรียมรับมือ ภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”

ธนาคารจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีเพื่อเตรียมรับมือพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างรูปแบบใหม่ที่จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ซึ่ง พ.ร.บ. ใหม่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารและเกณฑ์การประเมินที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างใหม่ ทั้งในส่วนที่เป็นเนื้อหาสาระหลักและส่วนที่มีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถบริหารภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีประธานกรรมการ บริษัท เบเคอร์ แอนด์ แม็คแคนส์ จำกัด เป็นวิทยากรบรรยาย



การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	จำนวนโครงการสนับสนุนการศึกษาต่อปีเพิ่มขึ้น (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร)
เป้าหมายปี 2560	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 20
ผลการดำเนินงานปี 2560	- โครงการทุนการศึกษาสำหรับเยาวชนจังหวัดน่าน: จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นร้อยละ 44.57 - โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา: จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นร้อยละ 43

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	จำนวนชั่วโมงจิตอาสาเพิ่มขึ้น และสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy
เป้าหมายปี 2560	จำนวนชั่วโมงจิตอาสา: 50,000 ชั่วโมง
ผลการดำเนินงานปี 2560	จำนวนชั่วโมงจิตอาสา: 66,182 ชั่วโมง



แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าธุรกิจจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ชุมชนและสังคมจะต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กัน ธนาคารจึงมุ่งสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางธุรกิจกับการพัฒนาชุมชนและสังคม ด้วยความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของความเป็นพลเมืองที่ดีและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการเผชิญหน้ากับความท้าทายต่างๆ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจในชุมชน ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชนในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินงานอยู่ โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ธนาคารมีในการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ตลอดจนการถ่ายทอดทักษะความรู้ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยร่วมมือกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกสิกรไทย ด้วยความมุ่งหวังว่าการดำเนินงานด้านชุมชนและสังคมของธนาคารจะช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมเพื่อช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตขยายวงกว้างส่งผลต่อภาพรวมระดับประเทศได้ในอนาคต

ผลการดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

ธนาคารใช้มาตรฐานสากลในการรายงานการดำเนินงานด้านชุมชนและสังคมตามแนวทาง London Benchmarking Group (LBG) ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา โดยในปีนี้มีผลการดำเนินงานดังนี้

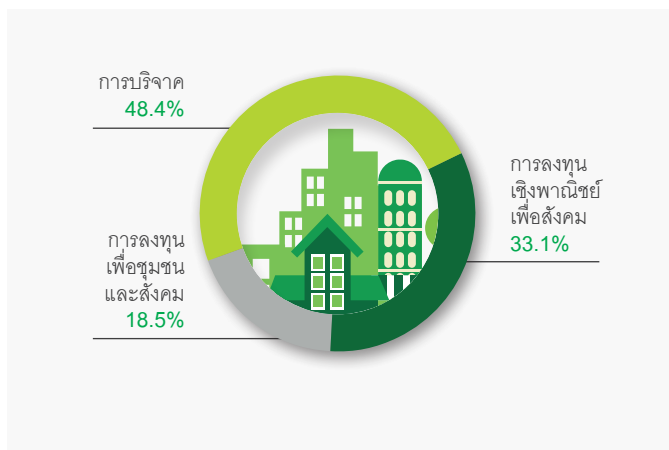
รูปแบบการสนับสนุน



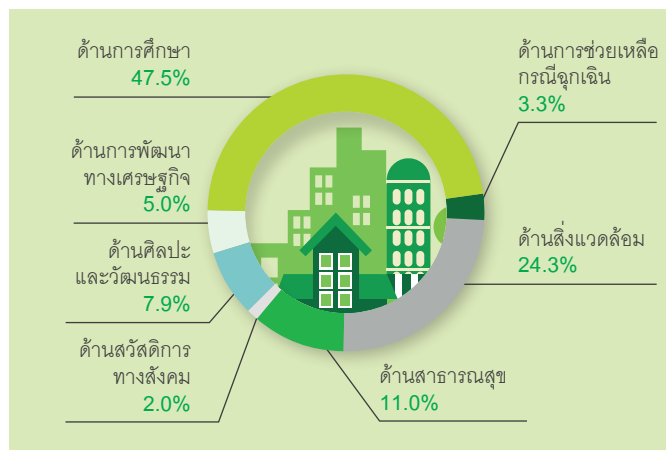


ธนาคารเปิดตัวโครงการ 50,000 ชั่วโมง ทำดี ทำได้ ให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสาในวันทำงานโดยไม่ถือเป็นวันลาจำนวน 1 วันต่อปีเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนและประชาชนทั่วประเทศอันเป็นการสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืนทางการเงินในทุกภาคส่วนของสังคม

ลักษณะการสนับสนุน



ประเภทการสนับสนุน



โครงการจิตอาสา 50,000 ชั่วโมง ทำดี ทำได้

โครงการ “50,000 ชั่วโมง ทำดี ทำได้” เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการ “20,000 ชั่วโมง ทำดี ทำได้” ในปีที่ผ่านมา เพื่อส่งเสริมให้พนักงานธนาคารกรุงไทย พนักงานในบริษัทของธนาคารกรุงไทย และพนักงานในกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกรุงไทย ร่วมกันทำกิจกรรมจิตอาสาหลากหลายรูปแบบ ตามเจตนารมณ์ “กรีน ดีเอ็นเอ” โดยมุ่งเน้นการนำความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินและการป้องกันภัยทางการเงินมาถ่ายทอดและแบ่งปันให้แก่ชุมชนผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ วิชาหลักเพื่อสังคม องค์กรการกุศล และองค์กรส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนมีความรู้ในการเลือกใช้บริการทางการเงินให้ตอบสนอง

เป้าหมายในชีวิตได้อย่างเป็นรูปธรรมและยังรู้เท่าทันภัยทางการเงินซึ่งเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในยุคที่ดิจิทัลแบงก์กำลังเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมกับผู้บริโภค (Customer Engagement) ทำให้เข้าใจความต้องการ รู้ถึงปัญหา เพื่อนำมาพัฒนาและแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะ ทบthonความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านการเงินตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจ ในขณะที่ชุมชนเองก็เกิดทัศนคติในเชิงบวก ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารให้สิทธิพนักงานสามารถลาเพื่อทำจิตอาสาได้ 1 วันทำงาน ซึ่งตลอดช่วงปี 2560 มีผลการดำเนินงานดังนี้



จิตอาสาในเวลางาน 39,111 ชั่วโมง
และจิตอาสานอกเวลางาน 27,071 ชั่วโมง

- พนักงานให้ความรู้ทางการเงินจำนวน 2,171 คน 6,158 ชั่วโมง
- พนักงานชวนบุคคลภายนอกทำจิตอาสาจำนวน 504 คน 3,104 ชั่วโมง
- พนักงานดำเนินโครงการจิตอาสาจำนวน 130 โครงการ ประกอบด้วย
 - โครงการด้านการพัฒนาการศึกษา 30%
 - โครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย 8%
 - โครงการด้านการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ 2%
 - โครงการด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม 29%
 - โครงการด้านการดำรงศิลปะและวัฒนธรรม 7%
 - โครงการด้านสวัสดิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม 16%
 - โครงการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 2%
 - อื่นๆ 6%
- เงินที่ธนาคารสนับสนุนการทำจิตอาสาจำนวน 693,236 บาท
- งบประมาณที่พนักงานร่วมกันทำจิตอาสา (นอกเหนือจากงบประมาณที่ธนาคารสนับสนุน) จำนวน 1,234,526 บาท
- เงินบริจาคในโครงการจำนวน 1,162,041 บาท
- มูลค่าสิ่งของที่บริจาคในโครงการจำนวน 288,959 บาท

โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

ธนาคารร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา (พัฒนายุววิจัย) ตั้งแต่ปี 2555 โดยมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงปฏิรูปกระบวนการคิดของนักเรียนผ่านการทำโครงงานฐานวิจัย Research Based Learning (RBL) ให้นักเรียนรู้จักการทำความเข้าใจปัญหาอย่างมีเหตุและผล มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงวิทยาศาสตร์ผ่านการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัตินอกห้องเรียน ได้รับประสบการณ์จริง (Learning by Doing)

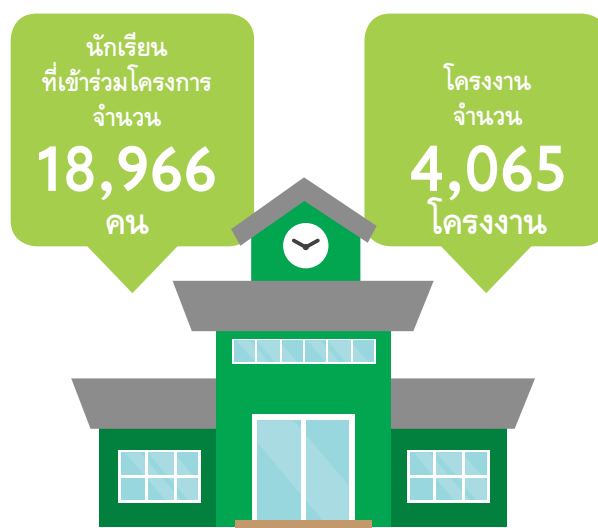
ซึ่งในปี 2560 ธนาคารดำเนินโครงการเป็นระยะที่ 2 โดยมุ่งสร้างโรงเรียนต้นแบบจำนวน 16 แห่ง ด้วยความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเครือข่ายจำนวน 8 แห่ง หรือที่เรียกว่า “ศูนย์พี่เลี้ยง” ซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยศูนย์พี่เลี้ยงเหล่านี้จะเป็นผู้ให้คำแนะนำ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของโรงเรียนต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งในปีนี้ได้มีการขับเคลื่อนจากระดับนโยบายเพื่อให้มหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์พี่เลี้ยงเหล่านี้กำหนดโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเป็นภารกิจวิชาการเพื่อรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัย ผสมผสานกับการเผยแพร่องค์ความรู้ของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตรไว้ในโครงการอีกด้วย ซึ่งธนาคารเชื่อมั่นว่ากระบวนการของเพาะพันธุ์ปัญญาจะสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนการสอนของนักเรียนและครู พร้อมทั้งสร้างผลลัพธ์ทางสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

โรงเรียนที่ผ่านการคัดเลือกทั้งหมด

จำนวน **129** โรงเรียน

ในพื้นที่นำร่อง 18 จังหวัด



โครงการรักษาน่าน

ธนาคารร่วมกับสำนักงานโครงการสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กองทัพบก และจังหวัดน่าน จัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การศึกษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน ภายใต้โครงการ “รักษาน่าน” ตั้งแต่ปี 2557 โดยธนาคารวางแผนการพัฒนาระยะยาวด้วยการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี และมีเป้าหมายในการลดการสูญเสียพื้นที่ป่าและเพิ่มพื้นที่สีเขียวในจังหวัดน่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ป่าต้นน้ำซึ่งถือเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำน่านที่มีความสำคัญเนื่องจากปริมาณน้ำกว่าร้อยละ 40 ของแม่น้ำเจ้าพระยาแม่น้ำสายหลักของไทยไหลมาจากแม่น้ำน่าน โครงการจึงเริ่มจากการสร้างความตระหนักรู้ถึงปัญหาของการสูญเสียทรัพยากรป่าไม้ การป้องกันและปราบปรามไม่ให้มีการรุกพื้นที่ป่าไม้ การฟื้นฟูสภาพป่า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ ในจังหวัดน่าน รวมทั้งการสร้างป่าสร้างอาชีพให้เกษตรกรสามารถดำรงชีพภายใต้ผืนป่าได้ และสร้างจิตสำนึกให้แก่เด็กและเยาวชนในรุ่นต่อไป

ปี 2560 ธนาคารจัดสัมมนา “รักษาน่าน ครั้งที่ 3” ณ ศูนย์การเรียนรู้และบริการวิชาการ เครือข่ายแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน เพื่อเป็นเวทีของการเผยแพร่ความรู้และระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการหยุดยั้งการตัดไม้ทำลายป่า และเสนอแนะวิธีการที่จะทำให้ประชาชนสามารถอาศัยอยู่กับป่าได้อย่างยั่งยืน

โครงการ AFTERKLASS

เป็นโครงการให้ความรู้ทางการเงินผ่านชุมชนออนไลน์ในเว็บไซต์ WWW.AFTERKLASS.COM ภายใต้แนวคิดสนุกกับชีวิต เพื่อนสนิททางการเงิน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการออม การวางแผนการใช้จ่าย การลงทุน จนถึงการเริ่มต้นธุรกิจใหม่ อันเป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่โลกของการประกอบอาชีพให้แก่กลุ่มเยาวชนอายุระหว่าง 15- 20 ปี โดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญของธนาคาร ซึ่งในปี 2560 ธนาคารมีการพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นใหม่ โดยแบ่งแพลตฟอร์มออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ส่วนพื้นที่หน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารสาระความรู้ทางการเงิน เพื่อให้เยาวชนแสดงความคิดเห็น โพสต์ แชร์ แบ่งปันความรู้กับเพื่อนๆ และมีการสอดแทรกสาระความรู้เรื่องการเงินการลงทุน
- เกม AFTERKLASS CITY ซึ่งเป็นเกมที่มิด้ตัวละครจำลองของโลกเสมือนจริง โดยพลเมืองของ AFTERKLASS CITY จะใช้ชีวิตเป็นมนุษย์เงินเดือนที่ต้องทำงานเก็บเงินมีการลงทุนในหุ้นและกองทุนต่างๆ เพื่อสร้างฐานะให้ประสบความสำเร็จเสมือนในชีวิตจริง

ผลการดำเนินงาน





โครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเนชั่น ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน

ธนาคารดำเนินโครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเนชั่นธนาคารกสิกรไทย เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่นักเรียนในจังหวัดน่าน อันเป็นการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนที่จะรองรับการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และที่สำคัญเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนที่ได้รับทุน ได้นำความรู้กลับมาพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนทรัพยากรสิ่งแวดล้อมในบ้านเกิดของตนในอนาคต ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่ที่มาขอรับทุน เป็นชาวไทยภูเขาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์แต่มีความตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ โดยนอกจากธนาคารจะสนับสนุนด้านทุนการศึกษาแล้ว ยังจัดให้มีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการเงิน การธนาคารเป็นประจำทุกปี เช่น การบริหารเงินในรั้วมหาวิทยาลัย การสร้างแรงบันดาลใจสู่ความสำเร็จ การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เป็นต้น และสนับสนุนงบประมาณให้แก่นักเรียนทุน ที่ปรารถนาจะทำโครงการเพื่อพัฒนาบ้านเกิดของตนในระหว่างที่กำลังศึกษาอยู่ เช่น โครงการธนาคารกสิกรไทย และมหาวิทยาลัยเนชั่น ร่วมใจด้านภัยหนาว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจัดให้นักเรียนทุนฯ ได้มีโอกาสฝึกงานกับหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในระหว่างปิดภาคเรียนเพื่อฝึกทักษะและหาประสบการณ์จริงจากชีวิตการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนก้าวสู่โลกแห่งการทำงานในอนาคต

ผลการดำเนินงาน

จำนวนผู้สมัครขอรับทุน ปี 2560

จำนวน **120** คน



จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุน ปี 2560

จำนวน **60** คน

ธนาคารสนับสนุนโครงการประชารัฐรักสามัคคีจังหวัดน่าน

ปี 2560 ธนาคารให้การสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ ต.บัวใหญ่ อ.น่าน จ.น่าน เพื่อให้เกษตรกรหันมาเพาะปลูกพืชผักเกษตรอินทรีย์ โดยธนาคารจัดอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรด้วยการเชิญกลุ่มลูกค้าของธนาคารผู้มีความชำนาญด้านการเพาะปลูก การทำการตลาด และการบริหารจัดการด้านการเงินมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์ให้แก่เกษตรกรต้นแบบเพื่อให้เกษตรกรนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้แก่สมาชิกในกลุ่มต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดหาช่องทางจำหน่ายสินค้าให้แก่เกษตรกร โดยแนะนำกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่ทำธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรให้รู้จักและพูดคุยกับเกษตรกรโดยตรง ทำให้เกษตรกรมีแหล่งจำหน่ายสินค้า ในขณะที่กลุ่มลูกค้ามีแหล่งวัตถุดิบใหม่ๆ โดยในอนาคต ธนาคารมีแผนที่จะส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ และแนะนำช่องทางจัดจำหน่ายใหม่ๆ ให้แก่เกษตรกรอย่างครบวงจร เพื่อให้แบรนด์ท้องถิ่นของจังหวัดน่านเป็นที่รู้จักในวงกว้าง เป็นการช่วยเหลือทั้งเกษตรกรและลูกค้าของธนาคารให้ดำเนินธุรกิจร่วมกันได้อย่างยั่งยืน



มิติสิ่งแวดล้อม

- 094 การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
098 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม





การปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

ลดลงร้อยละ **7**
(เทียบกับปี 2559)



มูลค่าสินเชื่อ
เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
และสิ่งแวดล้อม

655.77 ล้านบาท

ปริมาณการใช้พลังงาน

137,815.82

เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ลดลงร้อยละ **2**
(เทียบกับปี 2559)

ปริมาณขยะ

• **4,870.38**

เมตริกตัน

ลดลงร้อยละ **15**
(เทียบกับปี 2559)



มูลค่าสินเชื่อพลังงานทดแทน

16,051

ล้านบาท





การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาด ของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
เป้าหมายปี 2560	ส่วนแบ่งการตลาดด้านกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 14
ผลการดำเนินงานปี 2560	ส่วนแบ่งการตลาดด้านกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 14.2

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมมีอัตราการขยายตัว 10 เท่า จากปีฐาน 2558
เป้าหมายปี 2560	อัตราการขยายตัว 4.5 เท่า จากปีฐาน 2558
ผลการดำเนินงานปี 2560	อัตราการขยายตัว 6.1 เท่า จากปีฐาน 2558



แนวทางการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอันเกิดจากสภาวะเรือนกระจกส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตและการอยู่รอดของมนุษย์ในอนาคต ดังนั้น จึงเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในโลก โดยประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) สมัยที่ 21 (COP 21) โดยร่วมกับนานาประเทศในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถลดระดับความเข้มข้นของปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศให้อยู่ในระดับต่ำ (Low Emission) ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวให้มีภูมิคุ้มกันและความสามารถในการฟื้นตัวจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Resilient Development) ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

ธนาคารในฐานะที่เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของประเทศ และถือเป็นส่วนหนึ่งของประชากรโลก มีความตระหนักดีถึงปัญหานี้ และพร้อมที่จะเป็นกลไกทางการเงินเพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของประชาคมโลก ด้วยแนวทางการดำเนินงานหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางการเงินเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน และการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
2. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Mitigation and Adaptation of the Climate Change Impacts) เช่น การส่งเสริม

ให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS เพื่อลดการเดินทางมาที่สาขาและลดการใช้กระดาษในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร การใช้น้ำ การจัดการของเสีย การจัดการป่าไม้ และการใช้ที่ดินอย่างยั่งยืน เป็นต้น

3. การสร้างขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น การกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ภายในปี 2563 (เทียบกับปีฐาน 2555) การประกาศนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System-EMS) การตรวจวัด การรายงานผล และการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (MRV-Measurement-Report-Verification) การจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก การรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อพลังงานทดแทน

การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนถือเป็นแนวทางหนึ่งในการช่วยลดหรือจำกัดภาวะโลกร้อนไม่ให้อุณหภูมิโลกสูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส ตามข้อตกลงของภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เนื่องจากพลังงานทดแทนเหล่านี้เป็นพลังงานที่สามารถนำมาใช้ทดแทนพลังงานแบบเดิมได้อย่างไม่จำกัด

ทั้งยังหาได้จากธรรมชาติและสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนพลังงาน และยังลดมลพิษอีกด้วย ธนาคารจึงพัฒนาโครงการสินเชื่อพลังงานทดแทนขึ้น โดยส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนหันมาใช้พลังงานทดแทนเพื่อให้เกิดการผลิตและการใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย เช่น พลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานชีวมวล พลังงานทดแทนจากของเสีย และอื่นๆ โดยโครงการที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อจะต้องผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนได้รับการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบอย่างรอบคอบ

การประเมินความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อพลังงานทดแทน

การให้สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการด้านพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียนต่างๆ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ และโรงไฟฟ้าชีวมวล จะมีการประเมินความเสี่ยงโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านต่างๆ ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้า เนื่องจากโรงไฟฟ้าบางประเภท เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการก่อสร้างค่อนข้างนานและต้นทุนการก่อสร้างสูง จึงต้องมั่นใจว่าโครงการจะมีการควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนงาน อีกทั้งสามารถควบคุมต้นทุนค่าก่อสร้างได้เป็นอย่างดี
- ความเสี่ยงหลักของโรงไฟฟ้าชีวมวล ได้แก่ ความเสี่ยงจากวัตถุดิบในการผลิตทั้งด้านราคาและปริมาณ เนื่องจาก

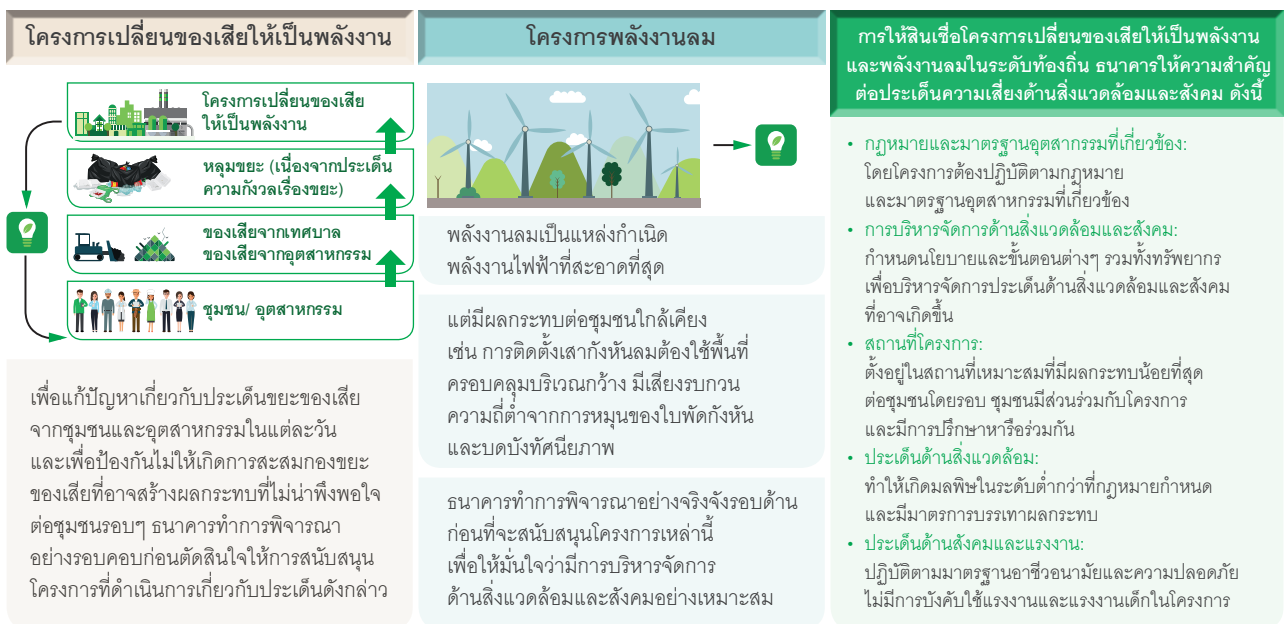
ปริมาณการสร้างโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในขณะที่ปริมาณวัตถุดิบมีจำนวนจำกัด ประกอบกับมีอีกหลายอุตสาหกรรมที่มีความต้องการใช้วัตถุดิบประเภทเดียวกันเป็นเชื้อเพลิง

- ความเสี่ยงจากการผันผวนของสภาวะอากาศที่อาจส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ ที่พึ่งพิงทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลักในการผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงจากเทคโนโลยีเครื่องจักร อาทิ Boiler, Turbine และ Generator (ตรวจสอบเบื้องต้นจาก Initial Environmental Report - IER จากวิศวกรอิสระ)
- ความเสี่ยงจากปัญหาการประท้วงและมลพิษ ซึ่งอาจทำให้โรงไฟฟ้าไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ โดยเฉพาะโรงไฟฟ้าที่ถูกประท้วงในระหว่างการขอเครดิต
- ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย อาทิ การมีระบบรักษาความปลอดภัย มีการรับรองผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (IEE) มีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) มีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ESIA) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และการรับรองเป็นรายงานเกี่ยวกับการศึกษามาตรฐานการป้องกันและการแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ตัวอย่างการนำขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

มาพิจารณาโครงการคำขอสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม Project Finance

ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินต่อโครงการพลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายให้โครงการเหล่านั้นผ่านการคัดกรองด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมก่อนขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ

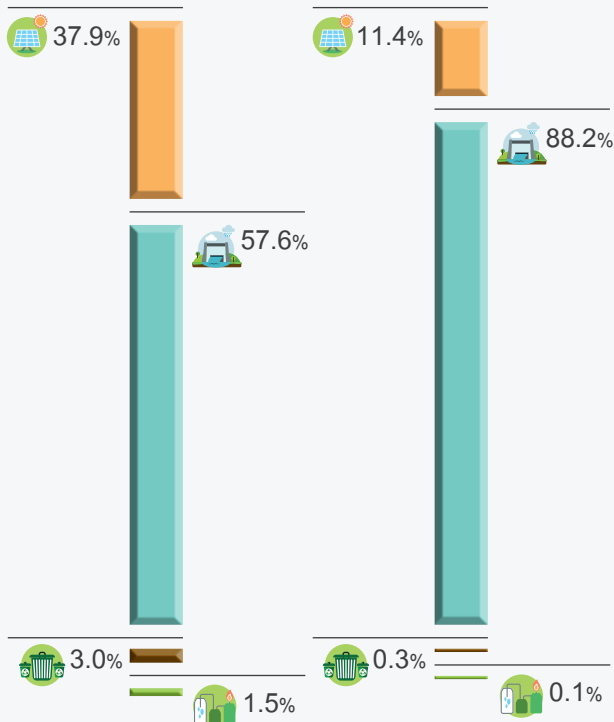


หมายเหตุ: รายละเอียดขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลได้ในบท "การบริหารความเสี่ยง"

มูลค่าสินเชื่อพลังงานทดแทน

ยอดสินเชื่อ
16,051
ล้านบาท

กำลังการผลิต
3,547
เมกะวัตต์



พลังงานแสงอาทิตย์
ยอดสินเชื่อ 6,094 ล้านบาท
กำลังการผลิต 403 เมกะวัตต์

พลังงานน้ำ
ยอดสินเชื่อ 9,247 ล้านบาท
กำลังการผลิต 3,130 เมกะวัตต์

พลังงานจากการเปลี่ยนของเสียให้เป็นพลังงาน
ยอดสินเชื่อ 466 ล้านบาท
กำลังการผลิต 10 เมกะวัตต์

ก๊าซชีวภาพ
ยอดสินเชื่อ 244 ล้านบาท
กำลังการผลิต 4 เมกะวัตต์

การติดตามและประเมินผล

เมื่อผู้ประกอบการได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร ธนาคารจะทำการติดตามและควบคุมดูแลผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งถึง 1 ปี หลังจากเริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าขายเข้าระบบโดยวิศวกรอิสระและเครือข่ายที่ปรึกษาด้านพลังงานของโครงการทั้งที่ปรึกษาไทยและต่างประเทศที่ธนาคารและผู้ประกอบการยอมรับ

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยพัฒนาโครงการสินเชื่อต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ภาคประชาชนและผู้ประกอบการตระหนักถึงความจำเป็นและหันมาใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยกันบรรเทาภาวะโลกร้อน ดังนี้

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

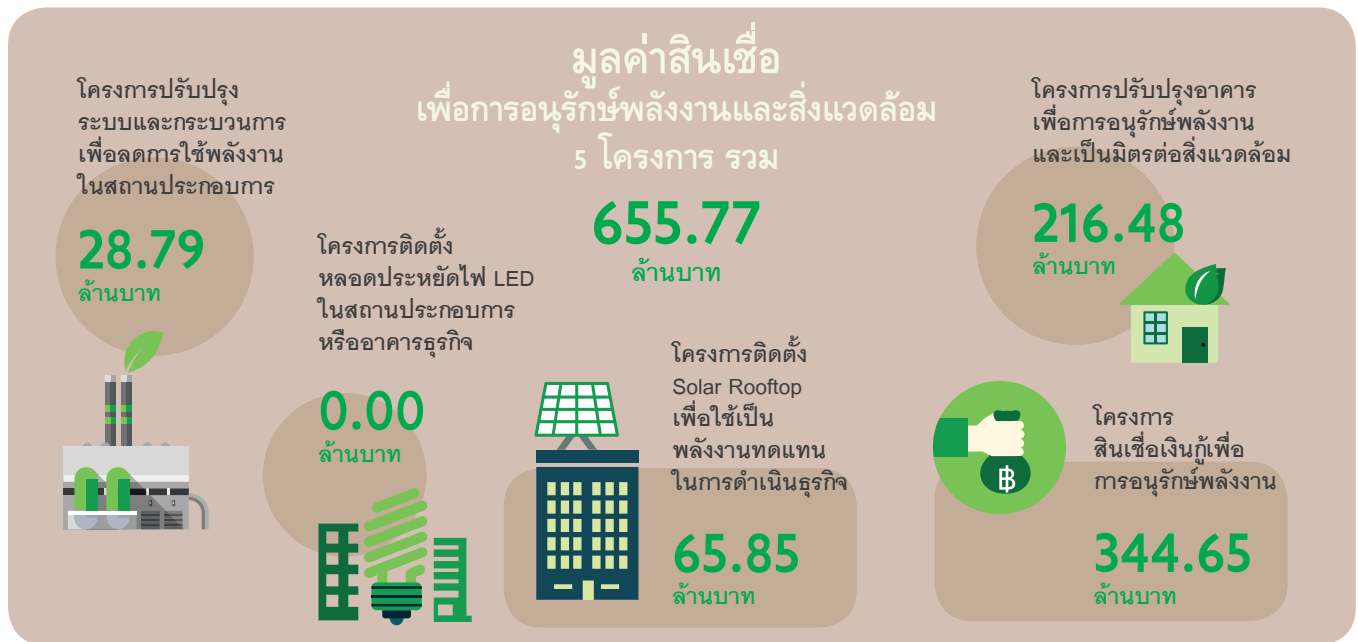
โครงการสินเชื่อบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเลือกบ้านที่ผลิตด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2560 ธนาคารกำหนดเป้าวงเงินสินเชื่อจำนวน 100 ล้านบาท และมียอดปล่อยสินเชื่อจำนวน 73 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยริเริ่มโครงการสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสามารถบริหารเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารจัดสรรวงเงินสินเชื่อจำนวน 3,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- โครงการปรับปรุงระบบและกระบวนการเพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ
- โครงการติดตั้งหลอดประหยัดไฟ LED ในสถานประกอบการหรืออาคารธุรกิจ
- โครงการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อใช้เป็นพลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ
- โครงการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- โครงการสินเชื่อเงินกู้เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน



นอกจากการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่มีการจัดการด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ธนาคารยังร่วมกับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ เพื่อผลักดันและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาสนใจในการดำเนินธุรกิจที่อนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในวงกว้างมากยิ่งขึ้น เช่น

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศ

- ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) โดยสมาคม บริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Self-Financing Project) สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย
- ธนาคารเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) กรอบการพิจารณาขอรับการสนับสนุนทางการเงินระหว่างประเทศด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย (Thailand Country Program: TCP) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในฐานะหน่วยประสานงานหลักของกองทุน Green Climate Fund (GCF) ร่วมกับสำนักงานเลขาธิการกองทุน Green Climate Fund (GCF Secretariat) และกระทรวงเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ผ่านองค์การความร่วมมือ

ระหว่างประเทศของเยอรมนี เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงรูปแบบการดำเนินงานและนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ (ร่าง) กรอบการพิจารณาขอรับการสนับสนุนทางการเงินดังกล่าว

ความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

- ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียวเพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคารสีเขียวฉกริทย (K-Green Building Program) ให้แก่อาคารธุรกิจประเภทต่างๆ ในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังมีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอีกด้วย
- ธนาคารร่วมกับองค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (United States Agency for International Development: USAID) ในโครงการ Private Finance Advisory Network for Asia Program เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการหันมาทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ธนาคารร่วมกับองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี เพื่อถ่ายทอดความรู้และคำปรึกษาแก่ภาคธุรกิจในการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน



การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2563	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 20 - 25 (เทียบกับปีฐาน 2555)
เป้าหมายปี 2560	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 6 (เทียบกับปีฐาน 2555)
ผลการดำเนินงานปี 2560	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 8 (เทียบกับปีฐาน 2555)



แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจน และวางยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20-25 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2555 ภายในปี 2563 โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



2. การบริหารจัดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน เพื่อพัฒนาสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยการออกแบบและเลือกใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน และมีระบบการบริหารจัดการอาคารที่มีประสิทธิภาพสูงคำนึงถึงการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า



การอนุรักษ์พลังงาน	การบริหารจัดการน้ำ	การบริหารจัดการขยะและของเสีย
- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน การอนุรักษ์พลังงาน - ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้าน ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วม ในการจัดการพลังงาน รวมถึงการปรับปรุง ประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กร อย่างต่อเนื่อง การใช้พลังงานทดแทน และการพัฒนาระบบการจัดการและ อุปกรณ์ประหยัดพลังงานอย่างเหมาะสม - กำหนดให้การอนุรักษ์พลังงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ทุกระดับและเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยต้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการ ที่กำหนด ติดตาม ตรวจสอบ และรายงาน ต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน - ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการ พลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมายและแผนการดำเนินงาน ด้านพลังงานเป็นประจำทุกปี	- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน การบริหารจัดการน้ำ - กำหนดรูปแบบ กระบวนการจัดการน้ำ ที่ใช้ในองค์กร ทั้งน้ำประปา น้ำฝน และน้ำที่ผ่านการบำบัดให้เกิดประโยชน์ สูงสุดเพื่อการอุปโภคและบริโภค - กำหนดให้น้ำทิ้งที่ปล่อยออกจากอาคาร สูภายนอก จะต้องมีความปลอดภัย ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้าน ทรัพยากรบุคลากร งบประมาณ รวมถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การใช้น้ำขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม	- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน การบริหารจัดการขยะและของเสีย - กำหนดให้มีการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่ต้องตามหลัก สุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน และการกำจัด - ให้ความรู้ ส่งเสริมและสนับสนุน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในมาตรการ การบริหารจัดการขยะและของเสีย



3. การจัดตั้งคณะทำงานประจำอาคารด้านการอนุรักษ์พลังงาน และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการพลังงาน ติดตาม ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานภายในอาคารเพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมายของนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร

4. โครงการส่งเสริมการใช้พลังงานและทรัพยากร

1. โครงการปรับปรุงระบบปรับอากาศ 3 อาคารหลัก ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ อาคารพลโยธิน และศูนย์การเรียนรู้กรุงไทย ธนาคารดำเนินการเปลี่ยนเครื่องทำความเย็น (Chiller) และเครื่องสูบน้ำระบายความร้อน (Condenser Water Pump) เพื่อให้ระบบทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้จำนวน 720,928 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือ 2,595,378 เมกะจูล
2. โครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างและไฟฟ้าบริเวณตราสัญลักษณ์ของธนาคาร จำนวน 4 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ อาคารพลโยธิน ศูนย์การเรียนรู้กรุงไทย และบ้านพักสุขสามัคคี โครงการนี้เป็นส่วนต่อขยายจากโครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED ในพื้นที่สำนักงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้จำนวน 629,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือ 2,264,400 เมกะจูล

3. โครงการถังขยะแยกประเภท

เป็นโครงการคัดแยกประเภทขยะให้ถูกต้อง โดยมีการจัดวางถังขยะแยกประเภทตามชั้นต่างๆ ภายในอาคารสำนักงานหลักของธนาคาร เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทั้งขยะให้ถูกต้องตามการแยกขยะแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการขยะแก่หน่วยงานภายนอกผู้รับบริการจัดการขยะต่อไป โดยในปี 2560 มีปริมาณขยะจำนวน 2,856 ตันต่อปี

4. โครงการบริหารจัดการน้ำฝนและน้ำเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

เป็นโครงการจัดการระบบเก็บกักน้ำฝนเพื่อนำน้ำฝนกลับมาใช้ใหม่และการจัดการน้ำทิ้งในอาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับไปมาใช้ในระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และระบบรดน้ำต้นไม้ของอาคาร เพื่อการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ 21,237 ลูกบาศก์เมตรต่อปี

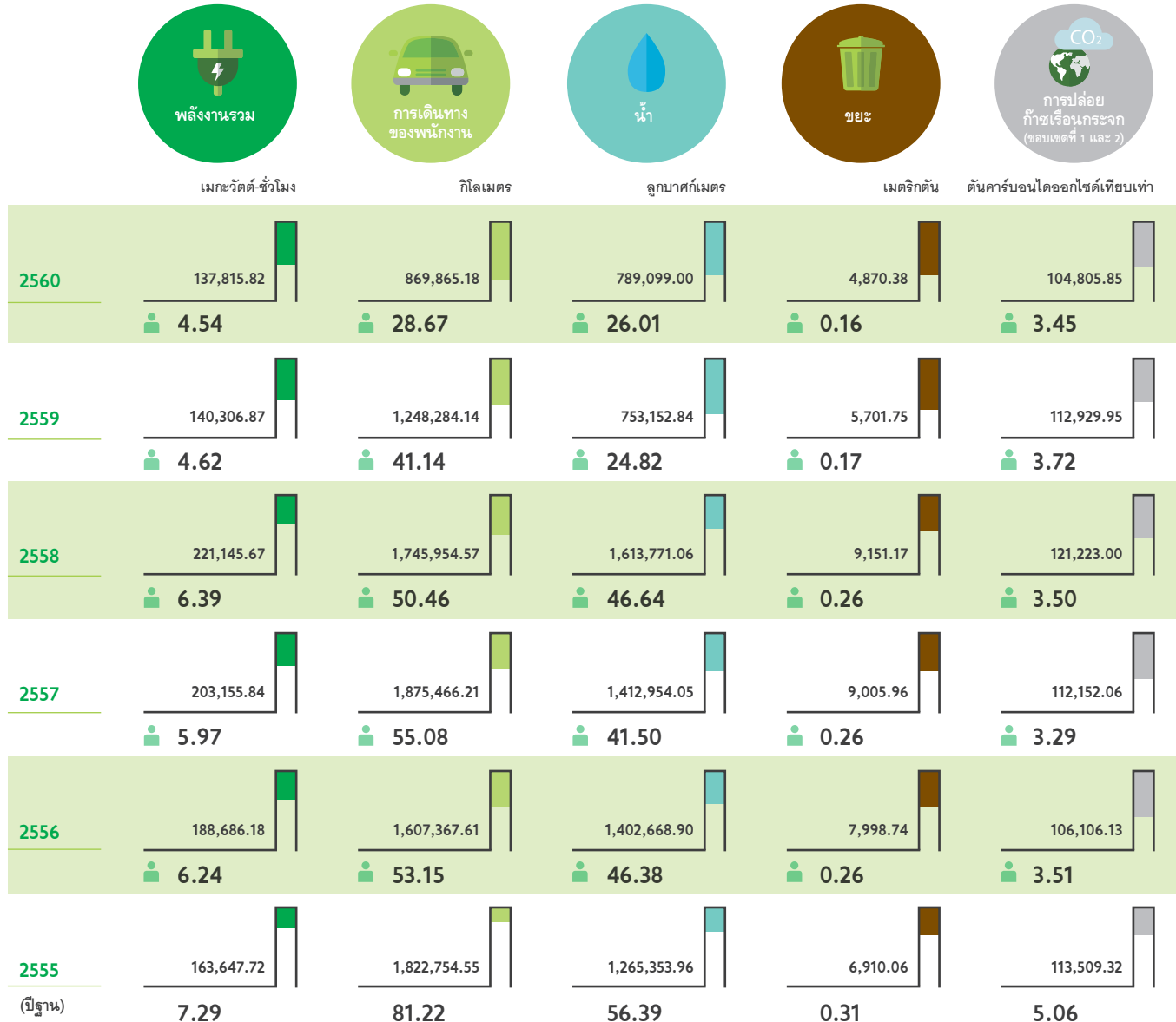
5. โครงการผลิตไฟฟ้าจากระบบโซลาร์เซลล์ของอาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

อาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้มีการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์กำลังการผลิต 350 กิโลวัตต์ ซึ่งจะสามารถผลิตพลังงานได้ 452,518 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือ 1,629,064 เมกะจูลต่อปี หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 5 ของพลังงานรวมที่ใช้ภายในอาคารตามข้อกำหนดของการรับรองตามมาตรฐาน LEED-NC ระดับ Platinum ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียว โดย United States Green Building Council (USGBC)

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารกำลังจัดทำระบบบริหารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) ขึ้น เพื่อจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

การใช้พลังงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



Per FTE (Full Time Employee)

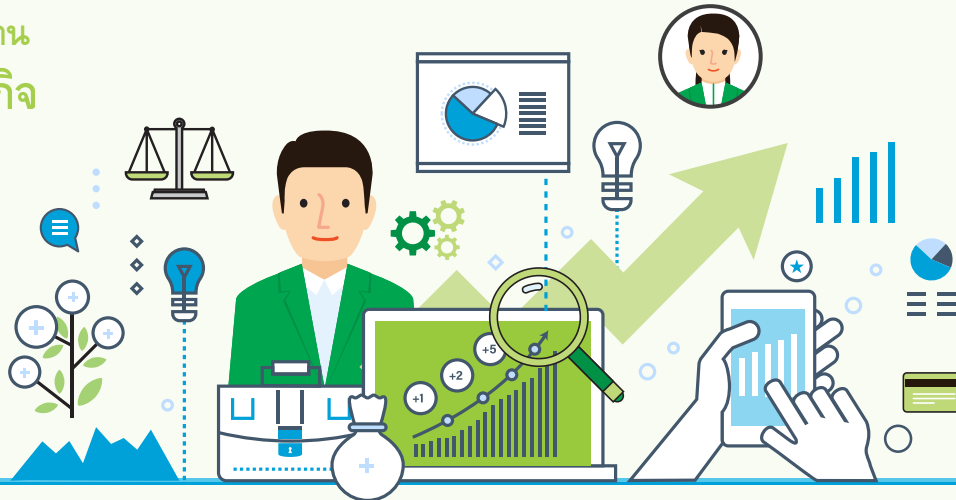
* FTE = Full Time Employee ประกอบด้วยพนักงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย
** ในปี 2560 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากการปรับปรุงระบบดับเพลิงอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการทดสอบระบบเพื่อชำระล้างแนวท่อ

หมายเหตุ: 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 ไม่นับรวมการรั่วไหลของสารทำความเย็นในเครื่องปรับอากาศและการรั่วไหลของสารเคมีดับเพลิง
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 ไม่นับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในห้างสรรพสินค้าซึ่งเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 5 ของพื้นที่ธนาคารทั้งหมด
3. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 คำนวณเฉพาะการเดินทางเพื่อติดต่อกิจการโดยภาคพื้นด้วยรถแท็กซี่เท่านั้น ยังไม่นับรวมการเดินทางด้วยรถสาธารณะ และเครื่องบิน
4. การรายงานปริมาณขยะที่เกิดขึ้นประเมินจากปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาล ซึ่งไม่รวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ ธนาคารมีแผนการรวบรวมข้อมูลและเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2561
5. ธนาคารได้ปรับการคำนวณบัญชีรายการปริมาณก๊าซเรือนกระจกใหม่ (Recalculation) เนื่องจากในปีฐาน 2555 ธนาคารเก็บข้อมูลปริมาณเชื้อเพลิงในการเดินทางจากบัตรเติมน้ำมัน (Fleet card) เท่านั้น (ไม่รวมการเบิกเป็นเงินสด) แต่ในปัจจุบันธนาคารได้ปรับแนวทางให้ลดการเบิกเงินสดเปลี่ยนมาเป็นการใช้บัตรเติมน้ำมันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงได้ทำการปรับการคำนวณเป็นแบบใหม่ตั้งแต่ปีฐาน 2555
6. ปริมาณขยะที่ลดลง เนื่องจากธนาคารมีการรณรงค์ส่งเสริมพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



ด้านเศรษฐกิจ	หน่วย	2560	
		งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้*	พันบาท	182,032,493	158,975,087
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	พันบาท	30,371,858	30,209,683
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	พันบาท	31,007,961	23,020,704
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	พันบาท	34,749,315	34,694,189
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	พันบาท	13,552,479	9,919,253
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	พันบาท	467,406	416,300
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	พันบาท	71,883,474	60,714,958
สินทรัพย์รวม	พันบาท	2,900,840,774	2,444,824,063
หนี้สินรวม	พันบาท	2,513,018,479	2,130,506,043
ส่วนของผู้ถือหุ้น	พันบาท	387,822,295	314,318,020

* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากกิจการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

** ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา

*** ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำนาญ เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสหภาพตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป็นต้น

**** เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

***** เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีโรงเรือน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม



ข้อมูล	2556		2557		2558		2559		2560	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน*	19,303		21,614		21,484		21,029		20,839	
แยกตามเพศ										
• ชาย	7,386	38.26%	7,694	35.60%	7,377	34.34%	6,831	32.48%	6,579	31.57%
• หญิง	11,917	61.74%	13,920	64.40%	14,107	65.66%	14,198	67.52%	14,260	68.43%
แยกตามเชื้อชาติ										
• ชาวไทย	19,289	99.93%	21,601	99.94%	21,470	99.93%	20,995	99.84%	20,809	99.86%
• ชาวต่างชาติ	14	0.07%	13	0.06%	14	0.07%	34	0.16%	30	0.14%
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง										
• ไม่มีกำหนดระยะเวลา	19,263	99.79%	21,548	99.69%	21,429	99.74%	20,978	99.76%	20,767	99.65%
• มีกำหนดระยะเวลา	40	0.21%	66	0.31%	55	0.26%	51	0.24%	72	0.35%
แยกตามสถานที่ทำงาน										
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	10,093	52.29%	10,688	49.45%	10,537	49.05%	9,940	47.27%	9,787	46.96%
• นอกสำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	9,210	47.71%	10,926	50.55%	10,947	50.95%	11,089	52.73%	11,052	53.04%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน										
• ประเทศไทย	19,294	99.95%	21,606	99.96%	21,474	99.95%	21,008	99.90%	20,815	99.88%
• นอกประเทศไทย	9	0.05%	8	0.04%	10	0.05%	21	0.10%	24	0.12%

* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึงพนักงานธนาคารกรุงไทย (เฉพาะธนาคาร) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

ข้อมูล	2556		2557		2558		2559		2560	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับการศึกษา										
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	702	3.64%	633	2.93%	554	2.58%	469	2.23%	401	1.92%
• ปริญญาตรี	12,678	65.68%	14,653	67.79%	14,568	67.81%	14,512	69.01%	14,358	68.90%
• ปริญญาโท	5,890	30.51%	6,289	29.10%	6,322	29.43%	6,010	28.58%	6,046	29.01%
• ปริญญาเอก	33	0.17%	39	0.18%	40	0.19%	38	0.18%	34	0.16%
แยกตามระดับ										
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	51		52		56		53		62	
• ชาย	39	76.47%	40	76.92%	44	78.57%	42	79.25%	45	72.58%
• หญิง	12	23.53%	12	23.08%	12	21.43%	11	20.75%	17	27.42%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	31	60.78%	29	55.77%	27	48.21%	28	52.83%	32	51.61%
• มากกว่า 50 ปี	20	39.22%	23	44.23%	29	51.79%	25	47.17%	30	48.39%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	759		815		865		827		846	
• ชาย	458	60.34%	478	58.65%	501	57.92%	466	56.35%	462	54.61%
• หญิง	301	39.66%	337	41.35%	364	42.08%	361	43.65%	384	45.39%
• ต่ำกว่า 30 ปี	1	0.13%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	492	64.82%	524	64.29%	536	61.97%	487	58.89%	493	58.27%
• มากกว่า 50 ปี	266	35.05%	291	35.71%	329	38.03%	340	41.11%	353	41.73%
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	18,493		20,747		20,563		20,149		19,931	
• ชาย	6,889	37.25%	7,176	34.59%	6,832	33.22%	6,323	31.38%	6,072	30.47%
• หญิง	11,604	62.75%	13,571	65.41%	13,731	66.78%	13,826	68.62%	13,859	69.53%
• ต่ำกว่า 30 ปี	7,773	42.03%	9,345	45.04%	8,853	43.05%	8,662	42.99%	8,260	41.44%
• 30 - 50 ปี	8,409	45.47%	8,978	43.27%	9,189	44.69%	8,947	44.40%	9,013	45.22%
• มากกว่า 50 ปี	2,311	12.50%	2,424	11.68%	2,521	12.26%	2,540	12.61%	2,658	13.34%



ข้อมูล	2556		2557		2558		2559		2560	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
 จำนวนและอัตรา การจ้างงานใหม่	3,994	20.69%	4,246	19.64%	3,578	16.65%	2,825	13.43%	2,346	11.26%
แยกตามอายุ										
• ต่ำกว่า 30 ปี	3,480	87.13%	3,567	84.01%	3,034	84.80%	2,515	89.03%	1,971	84.02%
• 30 - 50 ปี	511	12.79%	678	15.97%	542	15.15%	309	10.94%	373	15.90%
• มากกว่า 50 ปี	3	0.08%	1	0.02%	2	0.06%	1	0.04%	2	0.09%
แยกตามเพศ										
• ชาย	893	22.36%	950	22.37%	762	21.30%	541	19.15%	498	21.23%
• หญิง	3,101	77.64%	3,296	77.63%	2,816	78.70%	2,284	80.85%	1,848	78.77%
แยกตามสถานที่ทำงาน										
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,716	42.96%	1,809	42.60%	1,459	40.78%	880	31.15%	962	41.01%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	2,278	57.04%	2,437	57.40%	2,119	59.22%	1,945	68.85%	1,384	58.99%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน										
• ประเทศไทย	3,994	100%	4,246	100%	3,578	100%	2,825	100%	2,346	100%
• นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
 จำนวนและอัตราการลาออก (ไม่นับรวมคนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	2,424	12.56%	2,465	11.40%	3,180	14.80%	3,562	16.94%	2,074	9.95%
แยกตามเพศ										
• ชาย	690	28.47%	642	26.04%	821	25.82%	981	27.54%	541	26.08%
• หญิง	1,734	71.53%	1,823	73.96%	2,359	74.18%	2,581	72.46%	1,533	73.92%
แยกตามอายุ										
• ต่ำกว่า 30 ปี	1,619	66.79%	1,641	66.57%	2,118	66.60%	2,076	58.28%	1,250	60.27%
• 30 - 50 ปี	751	30.98%	776	31.48%	978	30.75%	1,372	38.52%	762	36.74%
• มากกว่า 50 ปี	54	2.23%	48	1.95%	84	2.64%	114	3.20%	62	2.99%
 จำนวนพนักงานที่เป็น สมาชิกสหภาพแรงงาน	7,180	37.20%	7,336	33.94%	7,115	33.12%	8,736	41.54%	8,687	41.69%
 จำนวนพนักงานที่ได้รับ การดูแลภายใต้คณะกรรมการ สวัสดิการและสหภาพแรงงาน	19,303	100%	21,614	100%	21,484	100%	21,029	100%	20,839	100%

ข้อมูล	2556	2557	2558	2559	2560
 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง					
สำนักงานใหญ่					
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 1	1 : 1	1 : 0.84	1 : 0.84	1:0.76
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1	1 : 1	1 : 1	1 : 1.06	1:1.04
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 1	1 : 1	1 : 0.75	1 : 0.76	1:0.75
นอกสำนักงานใหญ่					
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 1	1 : 1	-	-	-
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1	1 : 1	1 : 1.61	1 : 1.73	ไม่มีเพศหญิง
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 1	1 : 1	1 : 0.69	1 : 0.69	1:0.69



ข้อมูล	2556		2557		2558		2559		2560	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	19,303		21,614		21,484		21,029		20,839	
	7,386	11,917	7,694	13,920	7,377	14,107	6,831	14,198	6,579	14,260
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	394		536		677		691		766	
	N/A	N/A	33	503	41	636	39	652	36	730
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	369		519		626		629		727	
	N/A	N/A	32	487	38	588	32	597	35	692
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด	93.65%		96.83%		92.47%		91.03%		94.91%	
	N/A	N/A	96.97%	96.82%	92.68%	92.45%	82.05%	91.56%	97.22%	94.79%

ข้อมูล	2556	2557	2558	2559	2560
ระดับความผูกพันต่อองค์กร*					
• ระดับความผูกพันต่อองค์กร	62%	64%	61%	61%	68%
• ความครอบคลุมของข้อมูล (%)	99.99%	100%	100%	100%	100%
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา					
• การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง	2 สัปดาห์				
• การควบรวมกิจการ การขยายสาขา	60 วัน				
• การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสาขางาน	2 สัปดาห์				
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน					
• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	23	23	34	2	2
• จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	23	34	2	2
• จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-	-

* การประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร Engagement Score : ธนาคารมีการประเมินผลทุก 2 ปี

ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

ข้อมูล	ชั่วโมงต่อคนต่อปี				
	2556	2557	2558	2559	2560
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	1,070,326	1,045,128	1,359,209	1,186,243	1,094,591
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	55.5	48.4	62.1	56.4	52.5
แยกตามระดับ					
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	55.6	48.1	62.1	116.6	81.6
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	47.4	66.6	63.4	55.5	52.1
แยกตามเพศ					
• ชาย	47.5	42.9	53.1	54.8	50.7
• หญิง	60.4	51.4	66.8	57.2	53.4

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด				
	2556	2557	2558	2559	2560
การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%	100%	100%
แยกตามระดับ					
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	100%	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	100%	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	100%	100%	100%	100%	100%
แยกตามเพศ					
• ชาย	100%	100%	100%	100%	100%
• หญิง	100%	100%	100%	100%	100%
แยกตามประเภทการประเมินผล					
• Management by Objectives	100%	100%	100%	100%	100%
• Formal comparative ranking of employees within one employee category	100%	100%	100%	100%	100%
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน (บาท)					
Staff Productivity	5.78	5.45	5.69	5.90	5.81
Human Capital Return on Investment	4.21	4.01	4.05	4.39	4.31

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	2556		2557		2558		2559		2560	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.02		0.01		0.01		0.01*		0.00	
		0.03*	0.01*	0.00	0.02*	0.03*	0.00	0.04*	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บ ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.02		0.01		0.01		0.01*		0.00	
		0.03*	0.01*	0.00	0.02*	0.03*	0.00	0.04*	0.00	0.00	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	2.69		0.17		0.80		0.00		0.00	
		0.44*	4.08*	0.00	0.27*	2.34*	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย จากการทำงาน (ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0		0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดงาน (AR)	ร้อยละ	N/A		0.61		0.70		0.70		0.74***	
		N/A	N/A	0.53	0.65	0.64	0.74	0.65	0.72	0.68	0.77
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0	0	0	1**	0	0	0
การลาป่วย											
จำนวนวันลาป่วย	วัน	N/A	N/A	10,001	22,037	11,442	25,335	10,887	25,027	10,990	26,638
แยกตามสถานที่ทำงาน											
• สำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	วัน	N/A		N/A		N/A		24,202		25,258	
• นอกสำนักงานใหญ่	วัน	N/A		N/A		N/A		11,712		12,370	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงาน	ชั่วโมง (จำนวนวัน x 8 ชั่วโมงต่อวัน)	N/A	N/A	80,008	176,292	91,532	202,680	87,092	200,216	87,916	213,100

หมายเหตุ:

* ปี 2557-2559 มีการปรับแก้วิธีการคำนวณให้มีความถูกต้องโดยแยกตามเพศ

** ปี 2559 มีการเปลี่ยนแปลงตัวเลข เนื่องจากกองทุนเงินทดแทนอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาและได้แจ้งผลให้ธนาคารทราบในเดือนมกราคม 2561

*** มีการระบาดของไข้หวัด



ผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม



Assessment Parameter

Baseline year	2012
Consolidation approach	Operation controls
Boundary summary	All entities and facilities either owned or under operation control
Emission factor data source	IPCC 2006, DEDE 2010 and TGO update Jan2017
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	per FTE
Independent assurance	YES



Parameter	2555 (Baseline Year)	2556	2557	2558	2559	2560	% change 2559 vs 2560	% change 2555 vs 2560
 Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)								
Total Scope 1 emission (Tonnes CO ₂ e)	18,249.98	19,646.22	24,180.32	29,765.00	31,257.32	24,583.26	↓ -21%	↑ 35%
Total Scope 2 emission (Tonnes CO ₂ e)	95,259.34	86,459.91	87,971.74	91,458.00	81,672.63	80,222.59	↓ -2%	↓ -16%
Total Scopes 1&2 emission (Tonnes CO ₂ e)	113,509.32	106,106.13	112,152.06	121,223.00	112,929.95	104,805.85	↓ -7%	↓ -8%
Total Scopes 1&2 emission intensity (Tonnes CO ₂ e per FTE)	5.06	3.51	3.29	3.50	3.72	3.45	↓ -7%	↓ -32%
 Energy								
Total energy consumption within organization (MWh)	163,647.72	188,686.18	203,155.84	221,145.67	140,306.87	137,815.82	↓ -2%	↓ -16%
Total energy consumption intensity (MWh per FTE)	7.29	6.24	5.97	6.39	4.62	4.54	↓ -2%	↓ -38%
 Water								
Water consumption (mil m3)	1.27	1.40	1.41	1.61	0.75	0.79	↑ 5%*	↓ -38%
Water consumption intensity (m3 per FTE)	56.39	46.38	41.50	46.64	24.82	26.01	↑ 5%*	↓ -54%
 Waste								
Total Waste generate (Metric Tonnes)	6,910.06	7,998.74	9,005.96	9,151.17	5,701.75	4,870.38	↓ -15%	↓ -30%
Waste generated intensity (kg per FTE)	307.92	264.50	264.50	264.50	166.54	160.51	↓ -4%	↓ -48%
 Travel								
Total business travel from road (km)	1,822,754.55	1,607,367.61	1,875,466.21	1,745,954.57	1,248,284.14	869,865.18	↓ -30%	↓ -52%
Total CO ₂ emission from road travel (Tonnes CO ₂)	262.84	297.55	347.18	323.20	180.00	159.35	↓ -11%	↓ -39%
Total CO ₂ emission from road travel per FTE (Tonnes CO ₂ per FTE)	0.01 (0.0117)	0.01 (0.0098)	0.01 (0.0110)	0.01 (0.0093)	0.01 (0.0059)	0.01 (0.0053)	↓ -11%	↓ -55%
Full Time Employee** (FTE)	22,441	30,241	34,049	34,598	30,339	30,344	0.02%	35%

หมายเหตุ:

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 ไม่นับรวมการรั่วไหลของสารทำความเย็นในเครื่องปรับอากาศและการรั่วไหลของสารเคมีดับเพลิง
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 ไม่นับรวมการใช้ไฟฟ้าสาขาในห้างสรรพสินค้าซึ่งถือเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 5 ของพื้นที่ธนาคารทั้งหมด
- ธนาคารมีแผนการรวบรวมข้อมูลการใช้สารทำความเย็น 6 อาคารหลักในขอบเขตที่ 1 โดยคาดว่าจะสามารถเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2561
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 คำนวณเฉพาะการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจโดยภาคพื้นด้วยรถแท็กซี่เท่านั้น ยังไม่นับรวมการเดินทางด้วยรถสาธารณะ และเครื่องบิน
- การรายงานปริมาณขยะที่เกิดขึ้นประเมินจากปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาล ซึ่งไม่รวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ ธนาคารมีแผนการรวบรวมข้อมูลและคาดว่าจะเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2561
- ธนาคารได้ปรับการคำนวณบัญชีรายการปริมาณก๊าซเรือนกระจกใหม่ (Recalculation) เนื่องจากในปีฐาน 2555 ธนาคารเก็บข้อมูลปริมาณเชื้อเพลิงในการเดินทางจากบัตรเติมน้ำมัน (Fleet card) เท่านั้น (ไม่รวมการเบิกเป็นเงินสด) แต่ในปัจจุบันธนาคารได้ปรับแนวทางให้ลดการเบิกเงินสดเปลี่ยนมาเป็นการใช้บัตรเติมน้ำมันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงได้ทำการปรับการคำนวณเป็นแบบใหม่ตั้งแต่ปีฐาน 2555
- ปริมาณขยะที่ลดลง เนื่องจากธนาคารมีการรณรงค์ส่งเสริมพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

* ในปี 2560 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการปรับปรุงระบบดับเพลิงอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการทดสอบระบบเพื่อชำระล้างแนวท่อ

** Full Time Employee ประกอบด้วยพนักงานของธนาคารกรุงไทย บริษัทของธนาคารกรุงไทย กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกรุงไทย



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกรุงไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2555 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2559 เผยแพร่เมื่อเดือนมีนาคมปี 2560 ทั้งนี้รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2560 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

- **ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2560

- **ข้อมูลด้านสังคม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น

- **ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร กรุงไทย กรุงธนบุรี บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และกลุ่มบริษัท ให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกรุงไทย เฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 115

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2560 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI STANDARDS) ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC) ด้วยความสนใจในหน้า 122-123

การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2560 ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และสังคมในเล่มนี้

มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ธนาคารกรุงไทยได้จัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล energy consumption (GRI 302-1), water withdraw by source (GRI 303-1), direct GHG emissions (Scope 1) (GRI 305-1), energy indirect GHG emissions (Scope 2) (GRI 305-2), other indirect GHG emissions (Scope 3) (GRI 305-3 : Category 6 - business travel by taxicab only), waste by type and disposal method (GRI 306-2) and total employees' absenteeism (GRI 403-2), share of online users (% of total transactions), initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS16) ตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards โดยบริษัท ลอยด์ ไรซ์ จัสเตอร์ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ดังรายละเอียดในหน้า 126-127

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกรุงไทย และผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีการรายงานแนวทาง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ 02-4702984

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่ได้มาจากบริษัทของธนาคารกรุงไทยที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ

พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วย พลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง และพลังงานไฟฟ้า

ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึง ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตามแนวทางการรายงาน และคำนวณก๊าซเรือนกระจก ของ IPCC (Emission Factor อ้างอิงมาตรฐาน IPCC Vol.2 และการคำนวณ Septic Tank อ้างอิงการคำนวณตามมาตรฐาน 2006 IPCC Guideline for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 5 Chapter 6 Wastewater Treatment and Discharge) โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) โดยเกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุม และบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ และการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank เท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าเท่านั้น ไม่นับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในห้างสรรพสินค้า
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางของพนักงานโดยแท็กซี่เท่านั้น

2. การรายงานปริมาณ

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการผลิตโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจาก Intergovernment Panel on Climate Change 2006 (IPCC)

- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้า โดยจะอ้างอิงค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

3. การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จะครอบคลุมถึง ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ก๊าซมีเทน (CH_4) ก๊าซไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ไฮโดรฟลูโอโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูโอโรคาร์บอน (PFCs) และซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC

4. Emission Factor

อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน): Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization)

5. วิธีการประเมิน

อ้างอิงตาม The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ตุลาคม 2559

6. การตั้งสมมติฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จากการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบก

น้ำ

การจัดการน้ำ ประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำ และความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบจากการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้

ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชีหรือการอ่านค่าจากมิเตอร์น้ำประปา

น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ หมายถึง ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้หลังผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพแล้ว โดยธนาคารได้ออกแบบระบบการจัดการน้ำในอาคารหลักของธนาคาร ได้แก่ อาคารราชบุรีดิเรกเสนา - และอาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนแฉะ ที่มีการเติมอากาศอย่างเพียงพอ ส่งผลให้น้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ได้ ร้อยละ 12 ของน้ำเสียอาคาร และไม่ก่อให้เกิดการปลดปล่อยของก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการจัดการน้ำ



ของเสีย



การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงาน และกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากข้อมูลปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาลจากอาคารราษฎร์บูรณะ อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารกรสิกร บีซีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป และศูนย์การเรียนรู้กรสิกรไทย โดยการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับของเสียที่เกิดขึ้น นอกเหนืออาคารหลักดังกล่าว ทั้งนี้ ปริมาณของเสียที่รายงานนั้น ไม่นับรวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษที่จัดการโดยบริษัทภายนอก

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานของธนาคาร

พนักงานของธนาคาร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคารกรสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ดังนี้

- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ จนถึงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่าย (Department Head) และผู้บริหารงาน (Function Head)
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ (Officer) และเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Officer/ Supervisor)

โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

การคำนวณชั่วโมงการทำงาน

1. รวบรวมข้อมูลจากระบบการบันทึกเวลาและการเก็บบันทึกข้อมูลจากหน่วยงานบุคคล หน่วยงานบัญชี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ในกรณีที่บริษัทหรือโรงงานไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมงคน) = จำนวนคน x จำนวนวันทำงาน x จำนวนชั่วโมงการทำงานปกติ (ต่อวัน) + จำนวนชั่วโมงล่วงเวลารวม (เฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติการ)

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย



ธนาคารกรสิกรไทยบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยดังนี้

คำนิยาม

จำนวนวัน (Day)	คือ Scheduled Work Day
การบาดเจ็บ (Injury)	คือ การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการทำงาน ตั้งแต่เล็กน้อย (First Aid) และหยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป
การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	คือ การบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
ความรุนแรงการบาดเจ็บ	คือ นับจากวันทำงานที่หยุดจริง

การคำนวณ

อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)	
= จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บทุกระดับ (ในช่วงเวลาที่รายงาน) x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)	
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)	
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)	
= จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ในช่วงเวลาที่รายงาน) x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)	
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)	
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)	
= จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน) x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)	
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)	
อัตราการเจ็บป่วย/โรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)	
= จำนวน (ราย) การเจ็บป่วยจากการทำงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล) x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)	
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)	
อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)	
= จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมอื่นๆ ที่ไม่ใช้การลาที่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาที่รายงาน x 100	
จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี	



ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติ ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	●	●	●	●
5. บริษัท สีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
6. บริษัท แพลตฟอร์ม แอนด์ อีคิวเมนส์ กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
7. บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
8. บริษัท โพรเกรส แอปไพเรชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
9. บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
10. บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
11. บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
12. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
13. บริษัท โพรเกรส สโตร์โรจ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
14. บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
15. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ชัพพอร์ท จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
16. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
17. บริษัท โพรเกรส เทนนิ่ง จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคียวริตี้ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร โปร จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
24. บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●

หมายเหตุ:

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในรายงานประจำปี 2560

* เป็นบริษัทก่อตั้งใหม่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี และอยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลในด้านสังคม



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
General Disclosures						
GRI 102: General disclosures 2016	Organizational profile					
	102-1 Name of the organization		Page 10			
	102-2 Activities, brands, products, and services		Pages 10-11			
	102-3 Location of headquarters		Page 41			
	102-4 Location of operations		Pages 10, 14-15			
	102-5 Ownership and legal form		Page 10			
	102-6 Markets served		Pages 13-15			
	102-7 Scale of the organization		Pages 10, 102			
	102-8 Information on employees and other workers		Page 103			SDG 8
	102-9 Supply chain		Pages 64-65			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		Pages 10-11, 15, 115			
	102-11 Precautionary principle or approach		Page 94			
	102-12 External Initiatives		Pages 18, 122-123			
	102-13 Membership of associations		Page 29			
Strategy						
	102-14 Statement from senior decision-maker		Pages 6-8			
	102-15 Key impacts, risk, opportunities		Pages 6-8			
Ethics and integrity						
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior		Pages 35-36			SDG 16



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
	Governance					
	102-18 Governance Structure		Pages 20, 33-34, 42-43			
	102-19 Delegating authority		Pages 20, 33-34, 42-43			
	102-30 Effectiveness of risk management processes		Pages 42-45			
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics		Page 42			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting		Pages 22, 112			
	Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups		Pages 25-29			
	102-41 Collective bargaining agreements		Page 105			SDG 8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders		Pages 25-29			
	102-43 Approach to stakeholder engagement		Pages 25-29			
	102-44 Key topics and concerns raised		Pages 25-29			
	Reporting Practice					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements		Pages 21, 115			
	102-46 Defining report content and topic boundaries		Pages 21-22			
	102-47 List of material topics		Pages 22-24			
	102-48 Restatements of information		Pages 101, 111			
	102-49 Changes in reporting		Pages 22, 115			
	102-50 Reporting period		Page 112			
	102-51 Date of most recent report		Page 112			
	102-52 Reporting cycle		Page 112			
	102-53 Contact point for questions regarding the report		Page 112			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI STANDARDS		Pages 22, 112, 116-121			
	102-55 GRI content index		Pages 116-121			
	102-56 External assurance		Pages 126-127			





GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Material topics						
Economic performance						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 46, 49, 50			
	103-2 The management approach and its components		Pages 12-15, 46			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 17, 46-51			
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed		Pages 87, 102			SDG 5, SDG 8, SDG 9
Indirect economic impacts 2016						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 52			
	103-2 The management approach and its components		Pages 52-54			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 52-55			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		Pages 53-55			SDG 1, SDG 3, SDG 8, SDG 10
Anti-corruption						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 35, 39-40			
	103-2 The management approach and its components		Pages 35, 39-41			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 35			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		Pages 37-38, 40			SDG 16
Energy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 94			
	103-2 The management approach and its components		Pages 98-100			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 98, 101, 110-111			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		Pages 101, 110-111, 113		YES	SDG 8, SDG 13
	302-3 Energy intensity		Pages 101, 110-111			SDG 8, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption		Page 100, 110-111			SDG 8, SDG 13
Water						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 94			
	103-2 The management approach and its components		Pages 98-100			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 101, 110-111			
GRI 303: Water 2016	303-1 Water withdrawal by source		Pages 101, 110-111, 113		YES	



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Emissions						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 94			
	103-2 The management approach and its components		Pages 98-100			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 98, 101, 110-111			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		Pages 110-111, 113		YES	SDG 3, SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		Pages 110-111, 113		YES	SDG 3, SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		Pages 110-111, 113		YES	SDG 3, SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity		Pages 110-111, 113			SDG 13
Effluent and Waste						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 94			
	103-2 The management approach and its components		Pages 98-100			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 93, 100-101, 110-111			
GRI 306: Effluent and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method		Pages 101, 110-111, 114	Information unavailable – the volume of waste did not include electronic waste and paper. KBank plans to compile the information and reports in the Sustainability Report 2018.	YES	
Environmental assessment to suppliers						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 64			
	103-2 The management approach and its components		Pages 64-65			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 64-65			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		Page 65			
Employment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 68			
	103-2 The management approach and its components		Pages 68-72			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 17, 68, 72			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		Page 105			SDG 5, SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		Page 71			SDG 8
	401-3 Parental leave		Page 107			SDG 5, SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Labor/Management relations						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 68			
	103-2 The management approach and its components		Pages 68-72			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 17, 68, 72			
GRI 402: Labor/Management relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		Page 107			SDG 8
Occupational health and safety						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 68, 75			
	103-2 The management approach and its components		Pages 68, 75			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 68, 75, 109			
GRI 403: Occupational health and safety 2016	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities		Page 109		YES	SDG 3, SDG 8
Training and education						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 68, 73			
	103-2 The management approach and its components		Pages 68, 73-74			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 67-68, 73-74, 108			
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		Page 108			SDG 4, SDG 5, SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		Page 108			SDG 5, SDG 8
Diversity and equal opportunity						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 68-69			
	103-2 The management approach and its components		Pages 68-70			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 67, 104, 106			
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		Page 104			SDG 5, SDG 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		Page 106			SDG 5, SDG 8, SDG 10
Human rights assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 76			
	103-2 The management approach and its components		Pages 76-77			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 77			
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		Pages 76-77			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Supplier social assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 64			
	103-2 The management approach and its components		Pages 64-65			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 64-65			
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		Pages 64-65			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		Page 64			
Customer privacy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 59			
	103-2 The management approach and its components		Pages 59-63			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 59, 62			
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		Page 62			SDG 16
Specific standard disclosures for the financial services sector						
Product portfolio						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 52, 94-95			
	103-2 The management approach and its components		Pages 52-54, 94-95			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 52-55, 93-94, 96-97			
GRI G4 Product portfolio	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose		Pages 53-55			SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business for each business line broken down by purpose		Pages 93-94, 96-97			
Local communities						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 78			
	103-2 The management approach and its components		Page 78			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 78-83			
GRI G4 Local communities	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by types		Pages 79-83			SDG 1, SDG 8, SDG 10
	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		Pages 79-83			SDG 1, SDG 8, SDG 10
Financial Literacy (Former FS16)						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 78, 84			
	103-2 The management approach and its components		Pages 78, 84-86			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 78, 84-86		YES	



การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	- สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย - หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	- คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนโดยปรับเปลี่ยนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและขยายขอบเขตนโยบายเพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า - กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) โดยการจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร - การจัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ป้องกัน บรรเทาและจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
แรงงาน	- ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง - จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ - ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง - จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	- กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - สนับสนุนและจัดให้มีสภาพแรงงานธนาคารกรุงไทยและสภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและระหว่างลูกจ้างด้วยกัน - ธนาคารรักษาและเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงาน คณะกรรมการลูกจ้างและพนักงาน ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็ก - ธนาคารประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลายเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 - จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เช่น ศูนย์ฮอตไลน์ พนักงานสัมพันธ์ - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน - การร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทาง การระแวดระวัง ในการดำเนินงานที่อาจจะ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริม การยกระดับความรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนา และการเผยแพร่เทคโนโลยี ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- ธนาคารประกาศนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน - ธนาคารกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน ของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 20-25 ในปี 2563 - ธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - กำหนดเรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนิน นโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย และการสร้างจิตสำนึก และวัฒนธรรมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน - กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียวซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูง เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้า สำหรับใช้ภายในอาคาร - จัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงานเพื่อให้ความรู้และเกิดการปฏิบัติให้แก่พนักงาน ทั้งองค์กร - ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียว ในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรม ดูงาน แก่องค์กรและสถาบันการศึกษา - การจัดกิจกรรมจิตอาสา “50,000 ชั่วโมงทำดีทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสา ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ ที่สาขาดำเนินงานอยู่ทั่วประเทศ - ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการ ในกลุ่มธุรกิจต่างๆ - สนับสนุนการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
การต่อต้าน การทุจริต คอร์รัปชัน	10. ดำเนินงานในการต่อต้าน การทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	- ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต - ประกาศนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนด เรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร - สื่อสารและให้ความรู้ในนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน อย่างต่อเนื่อง - จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคาร ได้โดยตรงรวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล - จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้คู่ค้า ดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน - จัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งข้อร้องเรียน - ขอความร่วมมือองค์กรให้ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และได้สื่อความนโยบายและการดำเนินการของธนาคารไปยังคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ



รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ระดับประเทศ

รางวัลบริษัทจดทะเบียน ด้านความยั่งยืนดีเด่น

ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท
จากการประกวด รางวัล SET Sustainability
Awards ประจำปี 2560
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัท
จดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน”
Thailand Sustainability Investment
หรือ TSI ประจำปี 2560
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



รางวัล รายงานความยั่งยืนปี 2560 ระดับดีเด่น

จากสำนักงานคณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
(ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
และสถาบันไทยพัฒนา



ใบรับรอง ESG 100 Certificate 2560
ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน 100
บริษัทที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจ
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
โดยสถาบันไทยพัฒนา



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ “ดีเลิศ”

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย จัดโดย
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ในระดับ “ดีเลิศ”

จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุม
สามัญผู้ถือหุ้น จัดโดยสมาคมส่งเสริม
ผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

ระดับสากล



ROBECOSAM
Sustainability Award
Bronze Class 2018

ธนาคารได้รับรางวัลประเภท Bronze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM ซึ่งประเมินผลบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันในระดับสากล ด้วยฐานข้อมูลเดียวกับการประเมิน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook เป็นประจำทุกปี

MEMBER OF

Dow Jones
Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2560 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก



FTSE4Good

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4 Good Emerging Index ประจำปี 2560 เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance - ESG) มาใช้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดี เพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน โดยคะแนน ESG ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับนักลงทุนที่ต้องการนำเอาปัจจัยด้าน ESG มาใช้ในการพิจารณาการลงทุน หรือเป็นแนวทางให้บริษัทสำหรับพัฒนามาตรฐานและสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นิตยสาร IR Magazine

รางวัล IR Global Top 50

นิตยสาร Institutional Investor Magazine

Best IR Companies Emerging

นิตยสาร Corporate Governance Asia Magazine

- Asia Best CEO (Investor Relations)
- Best Investor Relations Company (Thailand)
- Best Investor Relations Professional (Thailand)

ONGOING ASSESSMENT



Carbon Disclosure Project (CDP) คือ ระบบการวัดผล การเปิดเผยข้อมูล การบริหารจัดการ และการแบ่งปันข้อมูล ด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากล ซึ่งไม่มุ่งหวังผลกำไร โดยมุ่งหวังให้องค์กรธุรกิจลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน ธนาคารกสิกรไทยได้เข้าร่วมการประเมินในโครงการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP ตั้งแต่ปี 2557 โดยมีลำดับผลคะแนนดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี



มาตรฐาน London Benchmarking Group (LBG) ซึ่งใช้ในการประเมินมูลค่าทางการเงินที่ใช้จ่ายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงเงินบริจาค ชั่วโมงการทำงานจิตอาสา และสัดส่วนการลงทุนเพื่อชุมชน ธนาคารกสิกรไทยได้ใช้กรอบ LBG ในการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานด้านสังคมของธนาคาร ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



Lloyd's Register
LRQA

LRQA Assurance Statement

Relating to Kasikornbank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2017

This Assurance Statement has been prepared for Kasikornbank 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 Ltd. (LRQA) was commissioned by Kasikornbank Public Company Limited (KBANK) to provide independent assurance on its 'Sustainability Report 2017' ("the Report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS (2008), 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 of Inclusivity, Materiality and Responsiveness.
- Confirming that the report is in accordance with:
 - GRI Standard and core option, and
 - GRI Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for the selected indicators listed below:
 - Environmental: energy consumption (GRI302-1), water withdraw by source (GRI 303-1), direct GHG emissions (Scope 1) (GRI305-1), energy indirect GHG emissions (Scope 2) (GRI305-2), other indirect GHG emissions (Scope 3) (GRI305-3) : Category 6 - business travel by taxicab only), waste by type and disposal method (GRI 306-2) and
 - Social: total employees' absenteeism (GRI403-2), share of online users (% of total transactions), initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS16).

Our assurance engagement excluded all of KBANK's operation outside of Thailand.

LRQA's responsibility is only to KBANK. LRQA 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.

LRQA's Opinion

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

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information for the selected environmental and social indicators as no errors or omissions were detected
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AccountAbility's AA1000AS (2008) Type 2 approach. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing KBANK's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviewing the associated records.
- Reviewing KBANK's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We did this by benchmarking reports written by KBANK and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining



material issues to evaluate whether 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 procedures, instructions and systems. We also spoke with those key peoples responsible for compiling the data and writing the report.
- Sampling the consolidated data and information at KBANK's head office in Bangkok.

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.
- Materiality:
We are not aware of any material issues concerning KBANK's sustainability performance that have been excluded from the report. KBANK reviews regularly their material issues, against their established and extensive criteria for determining material issues, to reconfirm that their material issues are still relevant. The criteria for determining materiality are not biased to KBANK. However, we believe that KBANK would continue its efforts for assessing emerging issues in Thailand such as sustainable land use and online banking security.
- Responsiveness:
KBANK has processes for responding to various stakeholder groups. Principally the report is prepared with the aim of providing performance data and information to investors. However, we believe that the report will also be used by other stakeholders, i.e., NGOs, agricultural sector, and its clients.
- Reliability: Whilst KBANK has improved its centralized data management system for energy consumption and associated GHG data, we believe that similar systems and controls should be employed on other environmental indicators, which include but are not limited to waste disposal.

LRQA's competence and independence

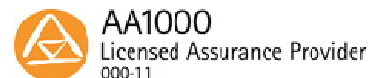
LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

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

Signed

Dated: 30 January 2018

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND
LRQA reference: BGK000000155



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, 2016. A member of the Lloyd's Register Group.



KASIKORNTHAI

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณ ที่ท่านได้ให้การสนับสนุน การดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2560 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหารายงาน เป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคาร ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการ และกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้แก่สังคมในปี 2560 ธนาคารขอขอบคุณ ผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่สละเวลาในการอ่าน และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนซึ่งอยู่ใน เอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนา การจัดทำรายงานของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หากมีข้อสงสัย

หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2560 กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท

สายงานเลขาธิการองค์กร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1

ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ

เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-4702984

โทรสาร : 02-4702690

แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

2560

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่าน
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

- ☐ เข้าใจมากที่สุด
- ☐ เข้าใจมาก
- ☐ เข้าใจปานกลาง
- ☐ เข้าใจน้อย
- ☐ เข้าใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวม

- ☐ พอใจมากที่สุด
- ☐ พอใจมาก
- ☐ พอใจปานกลาง
- ☐ พอใจเล็กน้อย
- ☐ พอใจน้อยที่สุด

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

- ☐ การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ☐ มิติเศรษฐกิจ
- ☐ มิติสังคม
- ☐ มิติสิ่งแวดล้อม
- ☐ ผลการดำเนินงาน
ด้านเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อม

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ☐ ชื่นชอบมากขึ้น
- ☐ ชื่นชอบเท่าเดิม
- ☐ ชื่นชอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคาร ในรูปแบบใด

- ☐ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ
- ☐ ผู้รับบริการ
- ☐ ผู้ดูแลงานด้าน SD/CSR ของหน่วยงาน
- ☐ ผู้ดูแลงานด้านสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน
- ☐ ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม
- ☐ สื่อมวลชน
- ☐ พนักงาน/หน่วยงานราชการ
- ☐ พนักงานธนาคารกสิกรไทย
- ☐ คู่ธุรกิจธนาคารกสิกรไทย
- ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
- ☐ หน่วยงานเอกชน
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2560





10140

၂၅၇၆၆၆၆၆၆၆၆၆

အပူပိုင်းဖိုရပ်စ်လေး ၂၈၂၇

၆၆၃. ၁၃၄၉

ឆ្នាំទី១៧៧៧ ២២៧

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴԱՐԱԴԱՐԱՆԻ ԱՊԵՏԱՐՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐԱԼԻ ՎԵՐԱԿԱՆԱԿՈՒՄԸ

ស្ត្រីក្នុងសង្គមខ្មែរ

[illegible]

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងឯកសារ
សម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងឯកសារ

ကမ္ဘာ့အသံမြေပုံဖော်



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-2220000
โทรสาร : 02-4701144-5
K-Contact Center : 02-8888888
สวิตช์ : KASITHBK
อีเมล : info@kasikornbank.com
เว็บไซต์ : www.kasikornbank.com

ด้วยปณิธาน “กรีน ดีเอ็นเอ” รายงานฉบับนี้ใช้กระดาษจากต้นไม้ที่ปลูก
โดยการบริหารจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน และกระบวนการผลิตกระดาษ
ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใช้หมึกพิมพ์ที่ทำจากถั่วเหลือง
ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK

