

# K

KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา  
เพื่อความยั่งยืน 2561

## ธนาคารแห่งความยั่งยืน

GREEN  
DNA



ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



**KASIKORNTHAI**

**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 เซครเทเรียต**  
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



# ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาลที่ดี สร้างความสมดุล ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยยุทธศาสตร์ที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย และสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว ปรัชญาของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้ ได้ถูกปลูกฝังและหล่อหลอมในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม จนเป็นกรีน ดีเอ็นเอขององค์กรที่สร้างประโยชน์สูงสุด ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

**GREEN**  
**DNA**



# CUSTOMER CENTRICITY

Multi-  
Corporate  
Business

Large  
Corporate  
Business

Mass

Medium  
Business



**KASIKORNTHAI**

Middle  
Income

Small &  
Micro  
Business

Affluent

High  
Net Worth  
Individual

## วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน  
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่  
ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และกระทำทุกวิถีทาง  
เพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สร้างความยั่งยืน  
แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

## ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นที่จะผสมผสาน  
การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์  
ในการสร้างอย่างยั่งยืน บริการทางการเงิน  
ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล ทั้งนี้  
เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม  
ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

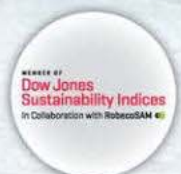
## ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

# ธนาคารกสิกรไทย

## ธนาคารแห่งความยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย ที่นำแนวคิดการพัฒนายั่งยืน  
ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาใช้เป็นรากฐานในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม  
เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย  
อันส่งผลต่อการเจริญเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนของประเทศไทย



**ดัชนีแห่งความยั่งยืน**  
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)  
ธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย  
และอาเซียนที่ได้รับคัดเลือก  
เป็นสมาชิก 3 ปีติดต่อกัน  
(2559 - ปัจจุบัน)



**ดัชนี FTSE4Good**  
Emerging Index  
ได้รับคัดเลือก  
เป็นสมาชิก 3 ปีติดต่อกัน  
(2559 - ปัจจุบัน)



**หุ้นยั่งยืน**  
ได้รับเป็นปีที่ 3  
(2558, 2560 - ปัจจุบัน)



**ใบรับรอง ESG 100 Certificate**  
ได้รับคัดเลือก  
เป็นหนึ่งใน 100 บริษัท  
ที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม  
สังคม และธรรมาภิบาล  
เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน  
(2559 - ปัจจุบัน)



**Bloomberg**  
Gender-Equality Index (GEI)  
บริษัทไทยแห่งแรกและแห่งเดียว  
ที่ได้รับคัดเลือก  
เป็นสมาชิก (2562)



**การรับรองการปล่อยก๊าซ**  
เรือนกระจกเท่ากับศูนย์  
ธนาคารพาณิชย์แห่งแรก  
และแห่งเดียวในประเทศไทย  
ที่ได้รับการรับรอง  
(2561)



**ธนาคารแห่งแรก**  
ในประเทศไทยและอาเซียน  
ที่ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน  
(Sustainability Bond)



**Thailand's Top**  
Corporate Brand Value  
ได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน  
(2560 - ปัจจุบัน)

## สารบัญ

006	<b>สารจากคณะกรรมการธนาคาร</b>
008	<b>เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย</b>
010	ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
012	ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ
016	<b>ธนาคารกสิกรไทยกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน</b>
016	ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
018	การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
020	การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
027	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
032	<b>มิติเศรษฐกิจ</b>
034	การกำกับดูแลกิจการ
037	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
044	การบริหารจัดการความเสี่ยง
048	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
060	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ
066	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
072	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
076	การวัดผลและประเมินผลกระทบ
078	<b>มิติสังคม</b>
080	การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน
090	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
105	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
109	การดำเนินงานด้านสังคม
118	<b>มิติสิ่งแวดล้อม</b>
120	การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
126	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร
134	<b>ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม</b>
144	<b>เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้</b>
148	<b>ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS</b>
154	<b>การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ</b>
156	<b>รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน</b>
158	<b>การรับรองจากหน่วยงานภายนอก</b>

## สารจากคณะกรรมการธนาคาร



ในรอบปีที่ผ่านมามี เศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีแรกขยายตัวได้ดีจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะการส่งออกและการท่องเที่ยว ขณะที่ช่วงครึ่งปีหลังขยายตัวในอัตราที่ชะลอตัวลงจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก บวกกับแรงหนุนจากการบริโภคภาคเอกชนและการลงทุนที่มีจำกัด การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงเผชิญความท้าทายทั้งจากเทคโนโลยี การแข่งขัน การยกเลิกค่าธรรมเนียมธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ภาวะเบี้ยของทางการ รวมถึงสภาพภูมิอากาศของโลก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นได้ทั้งโอกาสและความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในกลุ่มสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโต โดยดำเนินงานบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน เพื่อสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม การใช้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) พร้อมกำหนดเป้าหมายการเป็นแพลตฟอร์มที่ถูกคัดเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) รวมทั้งประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรเชิงกลยุทธ์ บริหารจัดการข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

ในปี 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 38,459 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 4,121 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.00 ส่วนใหญ่เกิดจากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญลดลงซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคาร ขณะที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 4,377 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.65 โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ร้อยละ 3.39 สำหรับรายได้ที่มีขาดดอกเบี้ยลดลงจำนวน 5,750 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.17 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการยกเลิกค่าธรรมเนียมธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลและรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยที่ลดลง ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมีเงินกองทุนในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สะท้อนถึงสถานะเงินกองทุนของธนาคารที่แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.32 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 15.90

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ควบคู่ไปกับการรักษาการเติบโตและการเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบบกึ่งของไทย โดยร่วมกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTC) ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 ธนาคารได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน K PLUS ใหม่ ด้วยแนวคิด “เปลี่ยนเพื่อรู้ใจขึ้น” ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานรายบุคคล รวมทั้งเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรธุรกิจ ปัจจุบันมีผู้ใช้ K PLUS จำนวน 10 ล้านราย มียอดการทำธุรกรรม 5,188 ล้านรายการต่อปี เติบโตจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 70 นอกจากนี้ ได้พัฒนาแพลตฟอร์มการรับจ่ายเงินที่เชื่อมต่อบริษัทขนาดใหญ่กับลูกค้ารายย่อย พัฒนานวัตกรรมทางการเงินสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการ เปิดให้บริการ Pay with K PLUS บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ ร่วมมือกับ Grab ผลักดันให้เกิดดิจิทัล ไลฟ์สไตล์ อีโคซิสเต็ม และจัดตั้งบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด พลิกประสบการณ์การใช้บริการทางการเงินให้กับผู้ใช้ LINE ซึ่งจะนำเสนอบริการรูปแบบใหม่ในปี 2562 รวมทั้งพัฒนาช่องทางบริการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

สำหรับการดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ ธนาคารมุ่งยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคทั้งธุรกิจธนาคารทั่วไปและธุรกิจธนาคารดิจิทัล โดยมีธนาคารพันธมิตร 75 แห่ง ใน 13 ประเทศ พร้อมทั้งเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศรวม 17 แห่ง ใน 9 ประเทศ โดยในปี 2561 ได้เปิดบริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์แบบเรียลไทม์ ริเริ่มการชำระเงินผ่านช่องทาง e-Wallet ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และก่อตั้งบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด เพื่อร่วมลงทุนและแสวงหาเทคโนโลยีดิจิทัลชั้นนำจากทั่วโลก ต่อยอดธุรกิจธนาคารในตลาด AEC+3 มุ่งสู่การเป็น Regional Life Platform of Choice รองรับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคต อีกทั้งแสวงหาแนวทางการยกระดับสำนักงานผู้แทนในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาเป็นสาขาของธนาคารในอนาคต

ในส่วนของมิติสังคม ธนาคารตั้งเป้าหมายการเป็นพลเมืองที่ดีเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนแก่สังคมและประเทศชาติ โดยร่วมกับชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน อาทิ โครงการ 100,000 ชั่วโมง ชวนกัน ทำดี ทำได้ โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนผ่านเว็บไซต์ AFTERCLASS โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเพื่อพัฒนากระบวนการคิดและการเรียนรู้ของครูและนักเรียนในรูปแบบใหม่ โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ชุมชนที่ริเริ่มในจังหวัดน่าน การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำจิตอาสา เพื่อให้พนักงานร่วมกันทำตามเจตนารมณ์กรีน ดีเอ็นเอ ของธนาคาร นอกจากนี้ จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้จำนวนประชากร

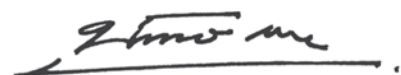


วัยทำงานลดลง ธนาคารได้บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกกระบวนการ (Data Driven for HR Analytics) ทั้งการสรรหา การพัฒนาศักยภาพ และการสร้างความผูกพันเพื่อพัฒนาผู้รับช่วงต่อการทำงานที่สามารถเติบโตควบคู่ไปกับองค์กรได้ในอนาคต การเปิดกว้างและเคารพในความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในด้านเพศ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา และความทุพพลภาพ การให้สิทธิเข้าร่วมงานกับธนาคารและบริษัทของธนาคารได้อย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งจัดสรรสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ การลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน การดูแลความปลอดภัย ชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงาน จากความมุ่งมั่นทั้งหมดดังกล่าวทำให้ธนาคารเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทสุดยอดนายจ้างอันดับที่ 8 ของโลกโดยนิตยสาร Forbes อีกทั้งยังเป็นบริษัทแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก 2019 Bloomberg Gender-Equality Index ซึ่งเป็นดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

สำหรับมิติสิ่งแวดล้อม จากการที่สมาชิกรัฐภาคีตามกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (UNFCCC) จำนวน 196 ประเทศรวมถึงประเทศไทย มีเป้าหมายที่จะร่วมกันควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2561 ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ชัดเจนการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Carbon Neutral) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยและอาเซียนที่ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน เพื่อนำมาปล่อยสินเชื่อในโครงการที่เป็นประโยชน์ในด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และให้ความสำคัญในการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยธนาคารได้ตั้งเป้าหมายระยะยาวในการสร้างสังคมที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Society) ซึ่งมีกรอบการดำเนินงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ ซึ่งในปี 2561 ธนาคารได้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเฉลี่ยร้อยละ 13.77 (จากปีฐาน 2555) โดยเทียบตามเป้าหมายระยะยาวที่กำหนดการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ร้อยละ 20 ภายในปี 2563 และด้านการดำเนินงานกับชุมชน ซึ่งธนาคารได้สนับสนุนการดำเนินงานโครงการรักษาน้ำ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อการรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน การพัฒนาส่งเสริมอาชีพทางเลือกเพื่อให้คนกับป่าอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งการพัฒนาให้เด็กและเยาวชนมีความรับผิดชอบและจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านความร่วมมือของชุมชนจังหวัดน่านและภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินสำคัญของประเทศ ธนาคารได้ร่วมขับเคลื่อนโครงการนานแสนดับออกซ์ เพื่อปฏิรูปและหาวิธีแก้ปัญหารากฐานของความถดถอยของทรัพยากรธรรมชาติของประเทศอย่างยั่งยืนในครองครองของประเทศไทย จากความร่วมมือของชุมชนในจังหวัด ภาครัฐ และภาคีเครือข่ายต่างๆ ซึ่งเป็นการทดลองใช้แนวคิดการจัดการและวิธีแก้ปัญหาแบบใหม่เพื่อพัฒนาเป็นต้นแบบในการแก้ปัญหาทั้งจังหวัดอื่นทั่วประเทศต่อไป

จากการดำเนินงานที่ครอบคลุมในทุกมิติดังกล่าวนี้ ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทยได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยและอาเซียนที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2561 ทั้งระดับโลก (DJSI World) และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (DJSI Emerging Markets) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน และได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนประจำปี 2561 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 3 รวมทั้งยังได้รับรางวัลในด้านอื่นๆ อย่างมากมาย

ในนามของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ผมขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจธนาคารกรุงไทยด้วยดีเสมอมา

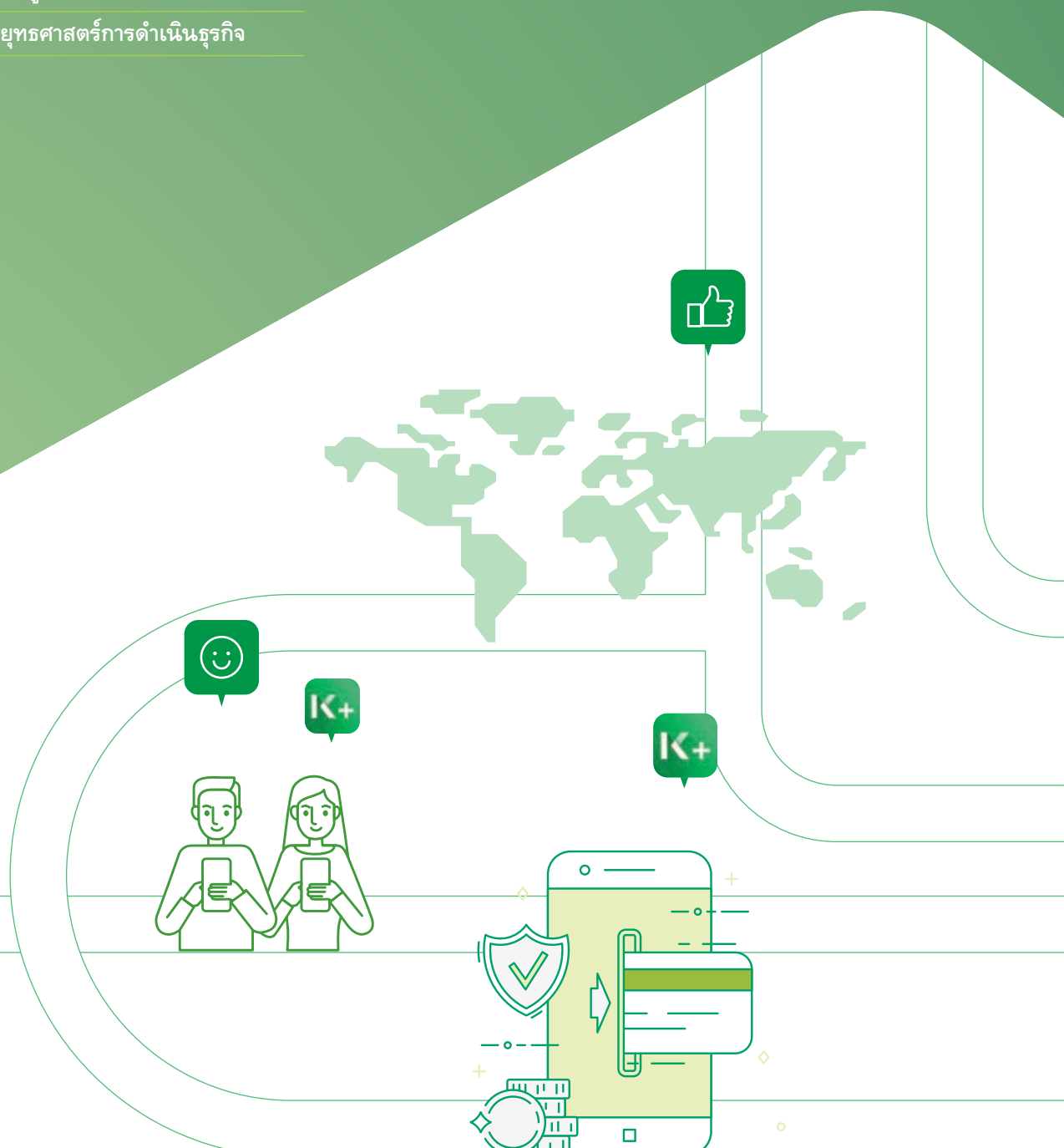


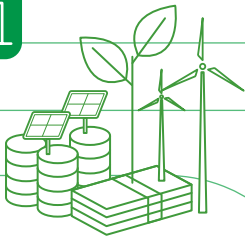
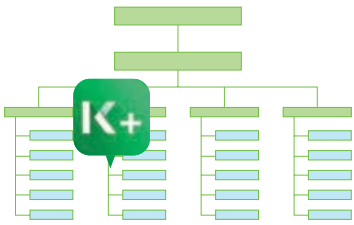
(นายบัณฑิต ล่ำซำ)

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## เกี่ยวกับ ธนาคารกสิกรไทย

- 010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ





# ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย



**ธนาคารกสิกรไทย**  
 เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์  
 ขนาดใหญ่ของไทย  
 ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิด  
 การพัฒนาอย่างยั่งยืน  
 มาเป็นหลักการดำเนินงาน  
 อย่างเป็นรูปธรรม



ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างสมดุล ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมในทุกมิติเพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันธนาคารมีบริษัทย่อยจำนวน 37 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 958 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและต่างประเทศ 17 แห่ง ใน 9 ประเทศ โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 34,551 คน\* มีเครือข่ายทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรสอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และลีสซิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโต มั่นคง ยั่งยืน และสร้างประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการได้เสียทุกฝ่าย

## บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

\* จำนวนพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย

### 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 รวมทั้งเพื่อสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

### บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2548
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชธนกิจและบริการบทวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึกด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

### บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

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

### บริษัท แพลตฟอร์ม แอนด์ อีคิวเมนท์ กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจร ทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงินและบริการสัญญาเช่าดำเนินการแก่ลูกค้านิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์และการผลิตในอุตสาหกรรมทุกประเภท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ

### กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

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

#### บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซกเรเทรียต จำกัด

ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกสิกรเทคโนโลยี บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากร และประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

#### บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่จะประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

#### บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

#### บริษัท กสิกร โปร จำกัด

ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นมาใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

#### บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกสิกรเทคโนโลยี ทั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด

ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

## ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



ธนาคารได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 14 สายงาน\* และ World Business Group โดยมีสายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและการประสานงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกรุงไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งธนาคารได้จัดการแถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบเป็นประจำทุกปี

ธนาคารดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ด้วยการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและการมีธรรมาภิบาลที่ดี โดยมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถในการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลตอบแทนและความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งปรัชญาของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้ได้ถูกปลูกฝังและหล่อหลอมในทุก

กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม จนเป็นกรีน ดีเอ็นเอขององค์กรที่สร้างประโยชน์สูงสุดโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และเป็นธนาคารที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า (Customers' Life Platform of Choice) โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล และนำเสนอนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงนวัตกรรมอื่นที่ไม่จำกัดเฉพาะบริการด้านการเงิน เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ด้วยการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกรุงไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรทางธุรกิจ

นอกจากยุทธศาสตร์ทางด้านธุรกิจดังที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารยังได้กำหนดความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่ธนาคารให้ความสำคัญ ได้แก่

- ความสามารถในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
- ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าและการดำเนินงานของธนาคาร
- ความสามารถในการออกแบบและส่งมอบประสบการณ์เพื่อความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้าผ่านช่องทางบริการแบบบูรณาการ
- ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการผ่านความเข้าใจอย่างแท้จริงและสามารถคาดการณ์ความเสี่ยงของธุรกิจและความเสี่ยงในการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- ความแข็งแกร่งด้านการเงินและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง ความสามารถในการทำกำไร การขยายฐานลูกค้า การเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความสามารถในการดำเนินการและปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายรวมถึงการดูแลและส่งเสริมความสามารถของพนักงาน การตัดกระบวนการและการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

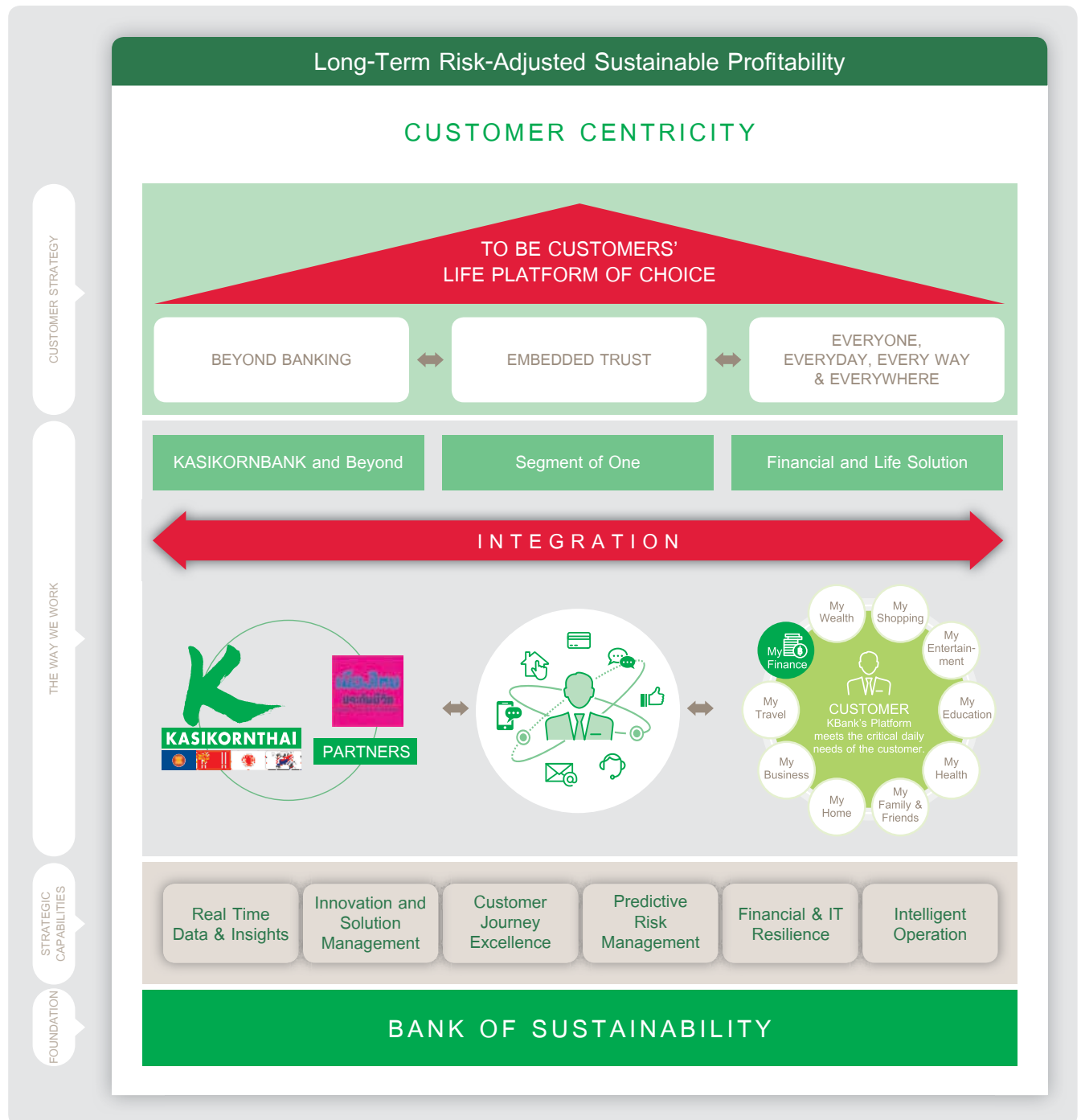
### ธนาคารดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

ที่สร้างประโยชน์สูงสุดโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และเป็นธนาคารที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า



\* ผังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

## ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ





## ธนาคารกสิกรไทย

เดินหน้ายุทธศาสตร์  
เพื่อยกระดับการเป็น

ธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3  
ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจ  
สู่ภูมิภาค

## ยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3

ในปี 2561 ธนาคารยังคงเดินหน้ายุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค “Dual Track Regional Digital Expansion” โดยดำเนินงานไปพร้อมกัน 2 แนวทาง คือ

### การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป (Conventional Expansion)

ซึ่งได้แก่ การขยายเครือข่ายและการให้บริการในกลุ่มประเทศ CLMVI\* ซึ่งหลังจากที่ธนาคารได้เริ่มให้บริการในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและราชอาณาจักรกัมพูชาไปแล้วนั้น ในปี 2561 ธนาคารได้เริ่มให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจแก่ผู้ประกอบการในท้องถิ่น รวมถึงผู้ประกอบการไทยที่เข้าไปลงทุนและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เพื่อหาแนวทางยกระดับสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาของธนาคารภายในปี 2562 - 2563

### การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Expansion)

ในช่วงปลายปี 2561 ธนาคารริเริ่มการชำระเงินผ่านช่องทาง e-Wallet ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และได้ก่อตั้งบริษัทกสิกรวิชั่น จำกัด ขึ้น เพื่อร่วมลงทุนและแสวงหาเทคโนโลยีดิจิทัลชั้นนำจากทั่วโลก เพื่อต่อยอดธุรกิจธนาคารในตลาด AEC+3 มุ่งสู่การเป็น Regional Life Platform of Choice รองรับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคต

## การประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารมีการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยการนำบาลานซ์สกอร์การ์ดมาใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วยมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขณะเดียวกันได้ถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ระดับสายงานที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีทีมบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมองและถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการจนถึงระดับผู้บริหารสายงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

\* ประเทศ CLMVI ได้แก่ ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย





## ธนาคารกสิกรไทยกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 016 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
- 020 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 027 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้นำในโลกดิจิทัลแห่งที่  
หนึ่งของประเทศไทย  
จากผลการสำรวจ  
**แบรนด์อันดับ 1**  
ในใจลูกค้า (Nielsen)

จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS

**10** ล้านราย

(เพิ่มขึ้นร้อยละ 37  
เมื่อเทียบกับปี 2560)



### จัดตั้ง เควิชั่น

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพ  
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจน  
หาพันธมิตรร่วมพัฒนาเทคโนโลยี  
กับผู้เชี่ยวชาญทั่วทุกมุมโลก



เปิดบริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์  
ผ่านธนาคารกสิกรไทย โดยผู้โอนสามารถโอนเข้า  
บัญชีของธนาคารต่างๆ ในประเทศไทยได้ 21 ธนาคาร  
แบบเรียลไทม์ และเป็นครั้งแรกของธนาคารไทย  
ที่ผู้โอนในต่างประเทศสามารถตรวจสอบสถานะ  
ของบัญชีปลายทางในประเทศไทยและค่าโอนเงิน  
ได้อย่างชัดเจน



โครงการ CU NEX ได้รับรางวัล  
Efma Innovation Asia Pacific Gold Award 2018:  
ถือเป็นโครงการสร้างสรรค์สังคมให้แก่  
สถาบันการศึกษาผู้พัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศ  
ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างโซลูชัน  
ในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ  
ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





จำนวนชั่วโมงจิตอาสา  
**137,209** ชั่วโมง  
(เป้าที่กำหนด 100,000 ชั่วโมง)



บริษัทสุดยอดนายจ้างแห่งปี

**อันดับ 8** ของโลก

(World's Best Employers 2018)  
และเป็นธนาคารที่อยู่ในอันดับสูงสุด  
จากการจัดอันดับบริษัทสุดยอด  
นายจ้างของโลกประจำปี 2561  
ของนิตยสาร Forbes



แอปพลิเคชัน QR KBank

**QR** KBank

แอปพลิเคชันการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนครั้งแรก  
ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



มิตินวัตกรรม

**AFTER CLASS**

แพลตฟอร์มในโลกรออนไลน์แห่งแรกในไทย  
ที่สอนเรื่องการบริหารเงินและธุรกิจให้กับเยาวชน  
เติบโตด้วยสมาชิกกว่า 35,000 คน ภายใน 1 ปี



เปิดบริการ “เคแบงก์เซอร์วิส” ผ่านแอปกึ่งเอเยนต์ ให้บริการเหมือน  
สาขาของธนาคาร ช่วยให้ลูกค้าที่ยังต้องการทำธุรกรรมเงินสดที่อยู่ใน  
พื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกมากขึ้น



ผลการดำเนินงาน  
ด้านการพัฒนา  
อย่างยั่งยืน 2561



**หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน**

มูลค่ารวม 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เป็นการออกหุ้นกู้  
เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนเป็นธนาคารแรกของไทย  
และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้



มิตินวัตกรรม



**Carbon Neutral**

ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก  
ที่ทำกิจกรรมลดคาร์บอนเป็นศูนย์  
และได้รับการรับรอง Carbon Neutral  
โดยองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก  
นับเป็นต้นแบบองค์กรธุรกิจร่วมผลักดัน  
สู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ



มูลค่าโครงการ  
สินเชื่อพลังงานทดแทน

**3,749** เมกะวัตต์



มูลค่าสินเชื่อนวัตกรรม  
พลังงานและสิ่งแวดล้อม

**785.4** ล้านบาท



การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์  
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

**97,880.79**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(ลดลงร้อยละ 13.77 เทียบกับปีฐาน 2555)

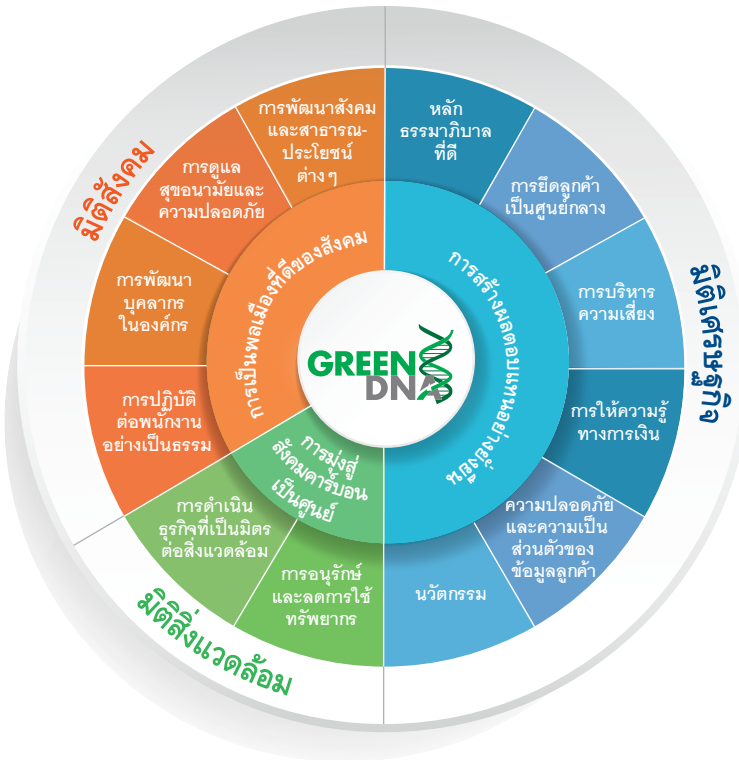
# การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย



## กรอบการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ธนาคารพิจารณาให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ จำนวน 9 เป้าหมายหลัก ซึ่งสอดคล้องตามประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร แต่ในขณะเดียวกัน ก็ยังให้การสนับสนุนอีก 8 เป้าหมาย เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



## เป้าหมาย



## นโยบาย การดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน

### ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การพัฒนาสร้างสรรคนวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

### ด้านสังคม

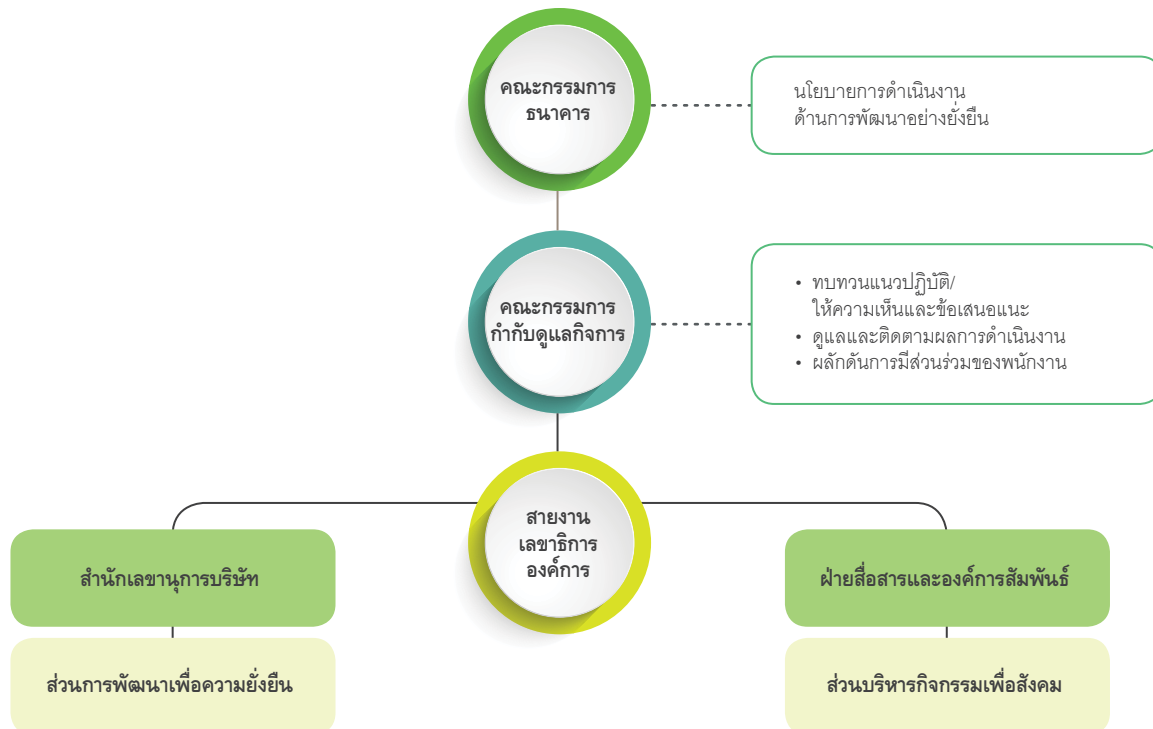
- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
- การดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพเยาวชน สังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย

## โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารวางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมทุก ๆ 3 เดือนเพื่อกำหนดแนวทาง พิจารณาทบทวน ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท ซึ่งอยู่ในสายงานเลขานุการองค์การ ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายงานต่างๆ ในธนาคารร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



## การสื่อสารภายในองค์กร เรื่องการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปีนี้ ธนาคารมุ่งเน้นการสื่อสารภายในองค์กรเรื่องการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายใต้โครงการ “เพราะเราพร้อมกันทำแบบนี้ เราจึงเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน” ในรูปแบบคลิปวีดิทัศน์สัมภาษณ์ผู้แทนสายงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อสะท้อนว่างานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองมีส่วนช่วยทำให้ธนาคารเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องทุกเดือนตลอดทั้งปี ต่อยู้งานการทำงานด้วยเจตนารมณ์กรีน ดีเอ็นเอ ที่มุ่งสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



เพราะเราพร้อมกันทำแบบนี้  
เราจึงเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

## การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



ธนาคารมีการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนด้วยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก ประเด็นที่ธนาคารชั้นนำระดับโลกให้ความสำคัญ และประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2560 ครอบคลุมทุกประเด็นผนวกกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสดังขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียครบทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ และชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม



1

**การระบุ**  
ประเด็นสาระสำคัญ  
ด้านความยั่งยืน

2

**การจัดลำดับ**  
ประเด็นสาระสำคัญ  
ด้านความยั่งยืน

3

**การพิจารณา**  
ตรวจสอบ  
ประเด็นสาระสำคัญ  
ด้านความยั่งยืน

4

**การพิจารณา**  
ทบทวน  
ประเด็นสาระสำคัญ  
ด้านความยั่งยืน

## ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

### 1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2560 มาพิจารณา ทบทวน
- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืนระดับโลก เช่น เกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และประเด็นด้านความยั่งยืนที่ธนาคารต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญตามที่ Sustainability Accounting Standard Board (SASB) กำหนดไว้ เป็นต้น
- นำประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งหมดนี้ มากลั่นกรองและนำเสนอ ให้แก่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกธนาคาร พิจารณาประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน ที่สำคัญต่อธนาคารและต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

#### ขอบข่ายภายในธนาคาร

ธนาคารสอบถามความคิดเห็นด้วยการสำรวจแบบสอบถาม กับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารสายงาน และพนักงาน ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัท ให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย เพื่อนำข้อมูล มาสอบถามกับยุทธศาสตร์และประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

#### ขอบข่ายภายนอกธนาคาร

ธนาคารสอบถามความคิดเห็นด้วยการสำรวจแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกแบบรายบุคคล ผ่านการประชุมพูดคุยแบบพบหน้าและพูดคุยทางโทรศัพท์ กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้แก่ ลูกค้า นักลงทุน หน่วยงาน กำกับดูแล คู่ค้า คู่แข่ง และชุมชน เพื่อให้ทราบประเด็น ที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและมีความคาดหวังที่จะให้ ธนาคารให้ความสำคัญ

### 2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
- จัดลำดับความสำคัญว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญ ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วน ได้เสียให้ความสำคัญ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ ความสำคัญน้อย ปานกลาง และมาก รวม 20 ประเด็น และให้ค่าคะแนนพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 แกน เพื่อกำหนดประเด็นลง Materiality Matrix คือ  
แกนนอน : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร  
แกนตั้ง : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

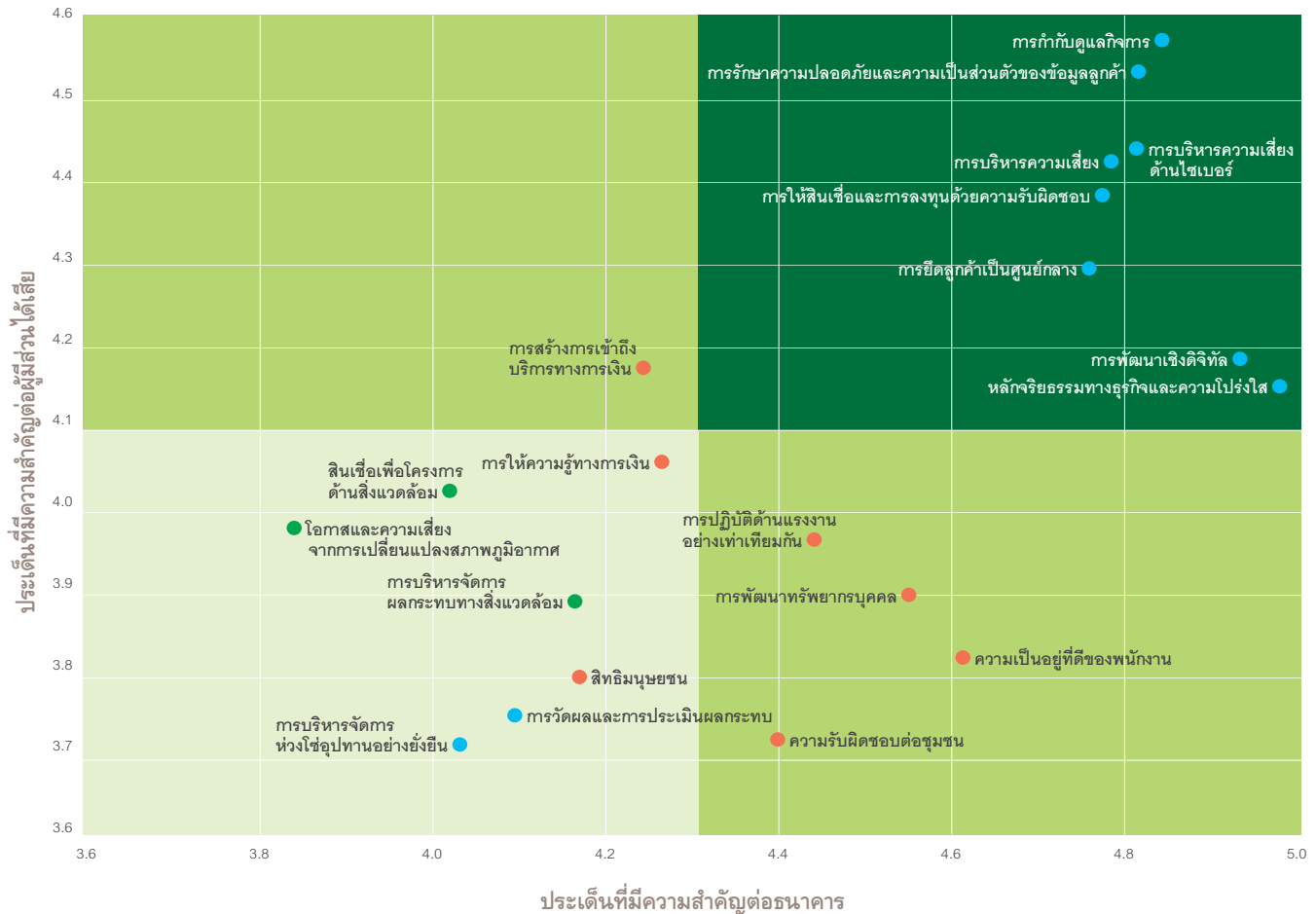
### 3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญ ด้านความยั่งยืน

- ชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน ให้แก่ทุกสายงานของธนาคาร เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้เสีย และนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
- รายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการเพื่อพิจารณา และนำเสนอต่อคณะกรรมการ ธนาคารเพื่อทราบและเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อ ความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร

### 4. การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารเตรียมดำเนินกระบวนการพิจารณาทบทวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและปรับเปลี่ยน เนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป

## การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



## การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญตามแนวทาง GRI Standards: Core Option ที่ระบุในรายงานฉบับนี้ เปลี่ยนแปลงจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2560 จาก 13 ประเด็น เป็น 20 ประเด็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่เพิ่มเติมใหม่** ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2561 ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การวัดผลและการประเมินผลกระทบ การให้ความรู้ทางการเงิน โอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ประเด็นด้านความยั่งยืนเรื่องการจัดการทรัพยากรบุคคล** ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2560 ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นในปี 2561 ได้แก่ การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<p><b>การกำกับดูแลกิจการ</b> การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินงาน เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว</p>	<p>Governance (GRI 102-18, GRI 102-19)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ผู้ถือหุ้น</p>	<p>การกำกับดูแลกิจการ มิติเศรษฐกิจ</p>	
<p><b>หลักจริยธรรมทางธุรกิจและความโปร่งใส</b> จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น การป้องกัน การฉ้อฉล</p>	<p>Ethics and Integrity (GRI 102-16) Anti-Corruption (GRI 205)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ผู้ถือหุ้น</p>	<p>หลักจริยธรรมทางธุรกิจ มิติเศรษฐกิจ</p>	
<p><b>การบริหารความเสี่ยง</b> การบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงกฎกติกา ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ การประเมิน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร</p>	<p>Governance (GRI 102-30)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า</p>	<p>การบริหารจัดการ ความเสี่ยง มิติเศรษฐกิจ</p>	
<p><b>การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</b> การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนอง ความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า</p>	<p>Product and Services (GRI 103)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า</p>	<p>การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ</p>	  
<p><b>การให้สินเชื่อและการลงทุน ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม</b> การให้สินเชื่อและการลงทุนโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุน จะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี</p>	<p>Governance (GRI 102-30, GRI 102-31)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ผู้ถือหุ้น</p>	<p>การให้สินเชื่อ และการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มิติเศรษฐกิจ</p>	 

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<p><b>การพัฒนาเชิงดิจิทัล</b> การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า</p>	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ	
<p><b>การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า</b> การมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล</p>	Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มิติเศรษฐกิจ	
<p><b>การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์</b> การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยมีนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการประเมินระบุประเด็นความเสี่ยง การติดตาม ป้องกัน ตรวจสอบ แก้ไขและเยียวยาในกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น</p>	Governance (GRI 102-30) Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มิติเศรษฐกิจ	
<p><b>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน</b> การบริหารห่วงโซ่อุปทานโดยพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยจะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี</p>	Supply Chain (GRI 102-9) Environmental and Social Assessment to Suppliers (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน มิติเศรษฐกิจ	 
<p><b>การวัดผลและการประเมินผลกระทบ</b> การประเมินผลโครงการหรือกิจกรรม ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่มีต่อธนาคาร สังคม และสิ่งแวดล้อม</p>	Management Approach (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	การวัดผลและการประเมินผลกระทบ มิติเศรษฐกิจ	  

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<p><b>การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน</b> การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยการเคารพในความหลากหลายและโอกาสที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีกลไกและช่องทางรับข้อร้องเรียน ด้านแรงงาน</p>	<p>Employment (GRI 103, GRI 401) Labor / Management Relations (GRI 103, GRI 402) Diversity and Equality Opportunity (GRI 103, GRI 405)</p>	<p>ทุกรูธุรกิจ</p>	<p>คู่ค้า</p>	<p>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม</p>	
<p><b>การพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b> การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</p>	<p>Training and Education (GRI 103, GRI 404)</p>	<p>ทุกรูธุรกิจ</p>	<p>คู่ค้า</p>	<p>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม</p>	
<p><b>ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน</b> การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดสรรสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน</p>	<p>Occupational Health and Safety (GRI 103, GRI 403)</p>	<p>ทุกรูธุรกิจ</p>	<p>คู่ค้า</p>	<p>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม</p>	
<p><b>สิทธิมนุษยชน</b> การเคารพและจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า</p>	<p>Human Rights Assessment (GRI 103, GRI 412)</p>	<p>ทุกรูธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน</p>	<p>การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน มิติสังคม</p>	
<p><b>การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน</b> การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส</p>	<p>Indirect Economic Impacts (GRI 103, GRI 203) GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 7) GRI G4 Local Communities (GRI 103, FS 13, FS 14)</p>	<p>ทุกรูธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ชุมชน และสังคม</p>	<p>การสร้าง การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน มิติสังคม</p>	

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<p><b>การให้ความรู้ทางการเงิน</b> การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการเงินให้แก่ลูกค้า และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส</p>	Financial Literacy (GRI 103, Former FS 16)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	การสร้าง การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน มิติสังคม	 
<p><b>ความรับผิดชอบต่อชุมชน</b> การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน กิจกรรมจิตอาสา และการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมกระตุ้นการเจริญเติบโตต่อเศรษฐกิจชุมชน</p>	Economic Performance (GRI 103, GRI 201)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน และสังคม	การดำเนินงานด้านสังคม มิติสังคม	     
<p><b>สินเชื่อเพื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม</b> การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>	GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 8)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	การสนับสนุนทางการเงิน แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มิติสิ่งแวดล้อม	
<p><b>การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม</b> การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการด้านพลังงาน การจัดการน้ำ และการจัดการของเสีย</p>	Energy, Water, Emissions, Effluent and Waste (GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน และสังคม	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ของธนาคาร มิติสิ่งแวดล้อม	
<p><b>โอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</b> การวิเคราะห์ประเมินโอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>	Emissions (GRI 103, GRI 305)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	การสนับสนุนทางการเงิน แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มิติสิ่งแวดล้อม	

## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง สามารถนำมาวางแผนทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ และชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยพิจารณาระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีการนำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard

(AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ โดยสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบ และสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ผู้มีส่วนได้เสีย

### การสื่อสารและช่องทาง

### ความสนใจและความคาดหวัง

### การตอบสนอง

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
<p><b>ผู้ถือหุ้น</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น*</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เว็บไซต์ของธนาคารและสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร</li> <li>การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคลและคณะทั้งในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>การจัดให้มีช่องทางสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>การตอบแบบสอบถาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน</li> <li>ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างผลประโยชน์ที่เกื้อหนุนภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผ่านทางกิจกรรมหรือช่องทางสื่อสารอื่นๆ ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้</li> <li>การเชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม</li> </ul>
<p><b>คณะกรรมการธนาคาร</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง)</li> <li>การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และการอบรมสัมมนาต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล</li> <li>การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม</li> <li>ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>การมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> </ul>

\* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2561 หน้า 206 - 207

ผู้มีส่วนได้เสีย

การสื่อสารและช่องทาง

ความสนใจและความคาดหวัง

การตอบสนอง

พนักงาน



- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ
- การสอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงานและสอดคล้องกับการเติบโตของธนาคาร
- การจัดเตรียมช่องทางกรรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน
- การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นนายจ้างที่ดีที่สุด
- การจัดให้มีการประชุมพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการทำงาน
- การสร้างช่องทางดิจิทัลใหม่ๆ เพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว สอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงานในปัจจุบัน เช่น Line Group, Facebook, Yammer เป็นต้น

- การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ
- การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน
- การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิตอื่นๆอย่างต่อเนื่อง
- การดูแลเอาใจขวอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน
- การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

- การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
- การกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และแนวทางในการบริหารความหลากหลาย
- การกำหนด Roadmap เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน
- การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับพนักงานในสายงานและในระดับต่างๆ
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและประเมินผลงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
- การตอบคำถามผ่านช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้เสีย

การสื่อสารและช่องทาง

ความสนใจและความคาดหวัง

การตอบสนอง

ลูกค้า



- การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก ต่อความต้องการของลูกค้า
- การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ เป็นประจำทุกเดือน
- การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และโปร่งใส
- การจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้า แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน
- การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ และข้อแนะนำทางการเงิน การค้า และการลงทุน ตลอดจนการป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์ให้แก่ ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- การสร้างช่องทางดิจิทัลใหม่ๆ เพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างคล่องตัว และรวดเร็ว สอดคล้องกับวิถีชีวิต ของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น Line Group, Facebook, Twitter เป็นต้น

- สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า
- ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน รวมทั้ง การให้คำแนะนำและความรู้ ทางการเงิน
- การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว ของลูกค้า
- ความพร้อมและความรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า
- ความพร้อมและเสถียรภาพ ของระบบแอปพลิเคชันธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือให้สามารถ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และราบรื่น (ไม่ติดขัด)

- การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”
- การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ตรงตามความต้องการ และไลฟ์สไตล์ของลูกค้า
- การมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรม ธรรมภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ให้แก่พนักงาน เพื่อส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง ชัดตรงและโปร่งใสให้แก่ลูกค้า
- การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ที่หลากหลายและสะดวก เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า
- การจัดอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้ ในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้าง วินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกัน ภัยทางไซเบอร์
- การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์
- การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ลูกค้าเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด
- การสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้า และตอบคำถามผ่านช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ

ผู้มีส่วนได้เสีย

การสื่อสารและช่องทาง

ความสนใจและความคาดหวัง

การตอบสนอง

 <p>ลูกค้า</p>	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุมลูกค้าเป็นประจำทุกปี</li> <li>การพูดคุยหรือเพื่อระดมความคิดในการพัฒนานวัตกรรมหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์</li> <li>การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>การมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี</li> </ul> <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมเจรจาพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น</li> <li>การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี</li> </ul>	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>จริยธรรม จรรยาบรรณและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade)</li> </ul> <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือในการทำธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล</li> </ul>	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำหลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้า โดยอาศัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นประเด็นในการประเมินลูกค้า</li> <li>กระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณลูกค้า</li> <li>การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน</li> <li>การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที</li> <li>การให้ความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาลูกค้าอย่างยั่งยืน</li> </ul> <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>
 <p>คู่แข่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม</li> </ul>
 <p>เจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี</li> <li>การจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด</li> <li>การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา</li> <li>การจัดกิจกรรมและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน</li> </ul>




**ผู้มีส่วนได้เสีย**

**การสื่อสารและช่องทาง**

**ความสนใจและความคาดหวัง**

**การตอบสนอง**

<p><b>ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจพูดคุยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของชุมชน และสังคมเป็นประจำทุกปี</li> <li>การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ความรู้ทางการเงิน</li> <li>การมีผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการเข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในชุมชน</li> <li>การพัฒนาและส่งเสริม การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน</li> <li>การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน</li> <li>การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน</li> <li>การให้ความรู้ ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
--	--	--	---

**การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ**

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยได้ร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ ตลอดจนประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จต่างๆ มาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ได้แก่

ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก	องค์กรหรือหน่วยงาน
2501	สมาคมธนาคารไทย
2532	ชมรม CSR สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2536	องค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2553	สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
2555	ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย
2556	บริษัทที่แสดงเจตนาารมณั์ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริต

01

## มิติเศรษฐกิจ

### การสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

- 034 การกำกับดูแลกิจการ
- 037 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 044 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 048 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 060 การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ
- 066 การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 072 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
- 076 การวัดผลและประเมินผลกระทบ





## การกำกับดูแลกิจการ



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ  
ในระดับ “ดีเลิศ”



### เป้าหมายปี 2561

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ  
ในระดับ “ดีเลิศ”  
โดยหน่วยงานภายนอก



### ผลการดำเนินงานปี 2561

- “Top 50 ASEAN Publicly Listed Companies” จากงาน 2<sup>nd</sup> ASEAN Corporate Governance Awards Ceremony ภายใต้โครงการ ASEAN CG Scorecard จาก ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)
- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ธนาคารจึงยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ธนาคาร

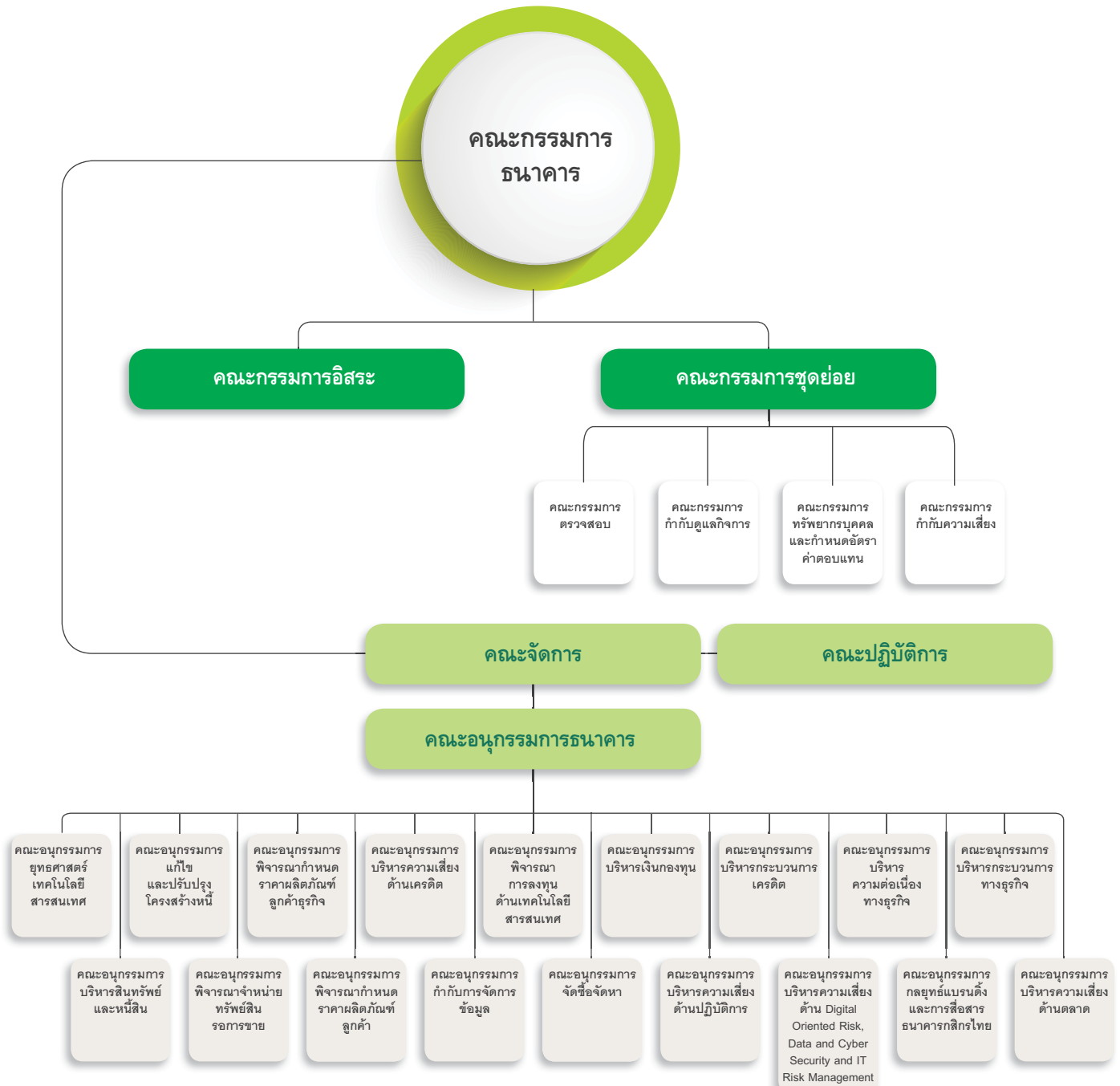
## การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร ความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยมหลักและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยรวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรโดยครอบคลุม 81 ฝ่ายงาน 5 เครือข่าย 15 สายงาน\*



\* ผังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

### โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ\*



\* ผังโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของธนาคาร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเป็นอิสระ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นด้วย

### คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานของคณะกรรมการธนาคารให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการของธนาคารโปร่งใสและสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่ายได้อย่างเป็นธรรม โดยมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยรวมรวมทั้งถ่วงดุลอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร นักลงทุน และผู้ถือหุ้น รายย่อยอย่างอิสระ โปร่งใส และไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

### คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

### คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารและหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง

### คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน มีหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการ การสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวนและความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ ทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน ติดตามดูแล การดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนาคาร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง

### คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2561 และยกเลิกคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การ โดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแล ความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่างๆ มีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทบทวน สอบทานความเพียงพอ และประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 2 ครั้ง

### คณะจัดการ

คณะจัดการมีหน้าที่จัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนและเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงภาวะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจ และจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 25 ครั้ง

## หลักจริยธรรมทางธุรกิจ



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบ  
ที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล



### เป้าหมายปี 2561

ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบ  
ที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล



### ผลการดำเนินงานปี 2561

ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบ  
ที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล



หลักจริยธรรมทางธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย สะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่ธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งมีการกำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ และชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานเป็นประจำทุกปี

## จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ\*

1. มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้า
2. มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง
3. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป
4. ทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. ให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
6. ยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
7. ปกป้องรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
8. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพ
9. ร่วมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
10. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

\* รายละเอียดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/ethics.aspx>

## จรรยาบรรณของพนักงาน\*

1. ความซื่อสัตย์: กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
2. ความไว้วางใจ: ทุ่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การรักษาความลับ: ปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่น ผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติอันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร
4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ: ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา
5. บุคลากร: ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
6. ความเป็นผู้นำ: มุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ
7. ความเป็นเจ้าของ: ร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์: ยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ธนาคารทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานเป็นประจำทุกปี และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบต่างๆ โดยดำเนินการหลายรูปแบบ อาทิ การจัดส่งจรรยาบรรณและระเบียบปฏิบัติให้ทบทวนและลงนามรับทราบ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของธนาคาร การจัดฝึกอบรมและประชุมบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจ ตลอดจนการจัดทำวีดิทัศน์ละครสั้นจำลองสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการเรียนรู้ผ่านการทดสอบหลักสูตรจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหลอกลวงในหน้าที่โดยมิชอบอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีส่วนรับผิดชอบในประเด็นด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน หากมีการละเมิดจรรยาบรรณของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย โดยในภาพรวม ธนาคารได้กำหนดให้ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงาน นอกจากนี้ ในส่วนของกลุ่มลูกค้า ธนาคารกำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ต้องลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทยทุกราย

## การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยธนาคารกำหนดให้มีนโยบาย/คู่มือให้พนักงานใช้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน แผนงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานประจำปี (Compliance Program) และระเบียบปฏิบัติงาน และคู่มือของหน่วยงานต่างๆ

คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และคณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติข้อบังคับฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานมีหน้าที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการธนาคาร โดยฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ มีสายการรายงานตรงถึงรองกรรมการผู้จัดการซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหารสายงานกำกับและตรวจสอบ และรองกรรมการผู้จัดการดังกล่าวจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานมีกระบวนการในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ โดยดูจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงานทางการวิเคราะห์ผลกระทบต่อธนาคารและสรุปลือความแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบฐานข้อมูลภายในของธนาคาร รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว กรณีที่กฎเกณฑ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญจะจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ รวมถึงจัดอบรมในเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานยังสนับสนุนการจัดทำ ทบทวน ปรับปรุงนโยบายและระเบียบของธนาคาร ความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางการในปัจจุบัน และสอบทานการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดทางการเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องครบถ้วน

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



ในปี 2561 ฝ่ายกำกับกำกับการปฏิบัติงานได้สื่อความกฎเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

- หลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อกำหนดหลักการและมาตรฐานขั้นพื้นฐานให้ธนาคารมีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
- หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการช่องทางให้บริการต่างๆ ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
- หลักการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน
- หลักเกณฑ์ด้านธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน
- หลักเกณฑ์เกี่ยวกับแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา
- การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการยืนยันตัวตนของลูกค้าหรือการให้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เป็นต้น

นอกจากการสื่อความแล้วธนาคารยังจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้ตรงกัน พร้อมทั้งจัดอบรมพนักงานสาขาให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง อาทิ การซื้อขายกองทุน ประกัน รวมถึงทบทวน ปรับปรุง นโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้อง และติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดให้มีการสอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประเมินการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ มีการรายงานผลการสอบทานและข้อเสนอแนะของฝ่ายกำกับกำกับการปฏิบัติงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือ ผู้บริหารระดับสูงภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการสอบทานไปยังหน่วยงานของทางการที่ได้รับการร้องขอ



ผู้ได้รับการสื่อความและอบรมเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันและหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและกระบวนการในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปี 2561	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานหรือคู่ค้าทั้งหมด*
<b>พนักงานที่ได้รับการอบรมจนถึงปี 2561</b>	19,741	95.62
• พนักงานระดับผู้บริหาร	231	1.12
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	19,510	94.50
<b>พนักงานที่ได้รับการสื่อความ</b>	20,646	100
• พนักงานระดับผู้บริหาร	950	4.60
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	19,696	95.40
<b>คู่ค้าที่ได้รับการสื่อความ</b>	1,567	100

\* พนักงานทั้งหมด หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย คู่ค้าทั้งหมด หมายถึง คู่ค้าของธนาคารกสิกรไทยในประเทศไทย

## การสื่อความเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบาย การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

### การรณรงค์โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2561 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอันเป็นพื้นฐานในการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร โดยจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- รับผิดชอบ: ผู้จริงในสิ่งที่ทำ ทำอย่างเต็มความสามารถ ไม่ละเลยต่อหน้าที่ และเป็นมืออาชีพ
- โปร่งใส: ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลครบถ้วน ไม่บิดเบือน
- ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหลอกลวงประโยชน์โดยมิชอบ

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

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวนพนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง

## การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยเพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดจรรยาบรรณและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการควบคุมภายในที่ดี นโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส นโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน

ธนาคารมีการระบุและประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างการควบคุมที่เหมาะสมโดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ เพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบระหว่างกัน นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในยังคงดำเนินไปอย่างครบถ้วนและเหมาะสมตามที่ได้ออกแบบไว้และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาคือ สำหรับการตรวจสอบภายในมีฝ่ายตรวจสอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม โปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและลดความเสียหายจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานของทางราชการที่ได้รับการร้องขอด้วย

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการขายและการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมีการบริหารจัดการการขาย และการให้บริการที่มีความเป็นธรรมกับลูกค้า คำนึงถึงความต้องการ และความสามารถของลูกค้า และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Privacy) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร



การสื่อความโครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ในการปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้า การให้ความสำคัญกับมาตรการในการป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat) และการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance สำหรับผู้บริหารของธนาคารและสำหรับพนักงานได้กำหนดให้พนักงานทุกคนอบรมผ่านช่องทาง e-Learning ในหลักสูตรการควบคุมภายใน

## การป้องกันการทุจริต การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการป้องกันการทุจริต การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เนื่องจากประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

### การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้การดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัท หลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2556 และได้รับการรับรองต่ออายุเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตในปี 2559

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและจรรยาบรรณพนักงานให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้

ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสารนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อความพร้อมทั้งให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ธรรมนูญการระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการงดรับของขวัญ สำหรับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารยึดถือปฏิบัติ

นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 มีการดำเนินการ ดังนี้

- สื่อความจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ให้คู่ค้ารับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
- สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาลและโอกาสต่างๆ ไปยังลูกค้าและคู่ค้า



การสื่อความนโยบายการงดรับของขวัญ

- อบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานหลังการเรียนรู้อบรมผ่านบออิเล็กทรอนิกส์
- สื่อความและให้ความรู้แก่กรรมการผ่านธรรมาภิบาลสาร
- จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
- จัดให้มีช่องทางกรรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน หรือเบาะแส

### การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินซึ่งได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้ใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF) Policy) รวมถึงจัดให้มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับ

การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ระเบียบปฏิบัติงาน และคู่มือของหน่วยงานต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหารระดับสูงสุดให้มีการปฏิบัติสอดคล้องตามเกณฑ์

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้ำที่มีความน่าสงสัย หรือมีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ (AML Monitoring System) มีการจัดอบรม สื่อความหลักเกณฑ์ให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น รวมถึงมีระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่กำหนด (Sanction List) และมีการรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด

#### มาตรการการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

นโยบาย และระเบียบปฏิบัติ	การรู้จักลูกค้า และการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)	การตรวจสอบข้อมูล บุคคลที่ถูกกำหนด (Sanction List)	การตรวจสอบ ความเคลื่อนไหวทางการเงิน	การรายงาน การทำธุรกรรม ตามกฎหมาย	การฝึกอบรมบุคลากร และการสื่อความ
ธนาคารกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องตามที่ กฎหมายไทยและ มาตรฐานสากลกำหนด เพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้แก่ สาขา สำนักงานใหญ่ และกลุ่มธุรกิจ	ธนาคารกำหนด กระบวนการรู้จักลูกค้า และการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)* และการบริหารความเสี่ยง แก่ลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งมีมาตรการบริหาร ความเสี่ยงอย่างเข้มข้น แก่กลุ่มลูกค้าความเสี่ยงสูง	ธนาคารพัฒนาระบบ การตรวจสอบ Sanction List กับผลิตภัณฑ์และบริการ ของธนาคาร และมีการจัดหา รายชื่อ Sanction List จากผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ เพิ่มเติมเพื่อมาตรวจสอบ ธุรกรรมที่สร้างขึ้น ทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ	ธนาคารพัฒนาระบบ ติดตามความเคลื่อนไหว ทางการเงินของลูกค้า เพื่อตรวจทานธุรกรรม ที่ผิดปกติหรือธุรกรรม ที่มีเหตุอันควรสงสัย นอกจากนี้ มีการนำเทคนิค Data Analytics มาประยุกต์ ใช้ในการวิเคราะห์ธุรกรรม และพัฒนาระบบให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่อง	ธนาคารพัฒนาระบบ สำหรับการรายงานธุรกรรม เพื่อให้การรายงานธุรกรรม ของธนาคารดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด	ธนาคารมีหลักสูตรอบรม ด้าน AML/CTPF** และการสื่อความให้แก่ พนักงานที่เกี่ยวข้อง หลากหลายช่องทาง ได้แก่ Class Room, e-Learning, อีเมล และ จัดให้มีการประเมินผล ความรู้ด้าน AML/CTPF ของพนักงาน

\* KYC: Know Your Customer / CDD: Customer Due Dilligence

\*\* AML/CTPF: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing

## การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle-Blowing Policy) โดยมีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้แจ้งไว้เป็นความลับให้จำกัด เฉพาะผู้ที่รับผิดชอบและมีหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงาน ต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดตามสิทธิกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการ ที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย รวมทั้งจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

## ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

### 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

### คณะกรรมการธนาคาร

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

### สายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline)

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

### ฝ่ายตรวจสอบ สายงานตรวจสอบ

อีเมล	: InternalAudit@kasikornbank.com
ที่อยู่	: ผู้ร่วมบริหารฝ่ายตรวจสอบ อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1 ชั้น 32 เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320

### 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

## การบริหารจัดการความเสี่ยง



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การรายงานเกี่ยวกับการติดตามด้านการบริหาร และการระบุความเสี่ยงเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง\* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ



### เป้าหมายปี 2561

การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง\* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ



### ผลการดำเนินงานปี 2561

อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง\* อยู่ที่ร้อยละ 15.90 (อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 รวมเงินกองทุนส่วนเพิ่มที่ต้องดำรง สำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 7.875)

\* ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย

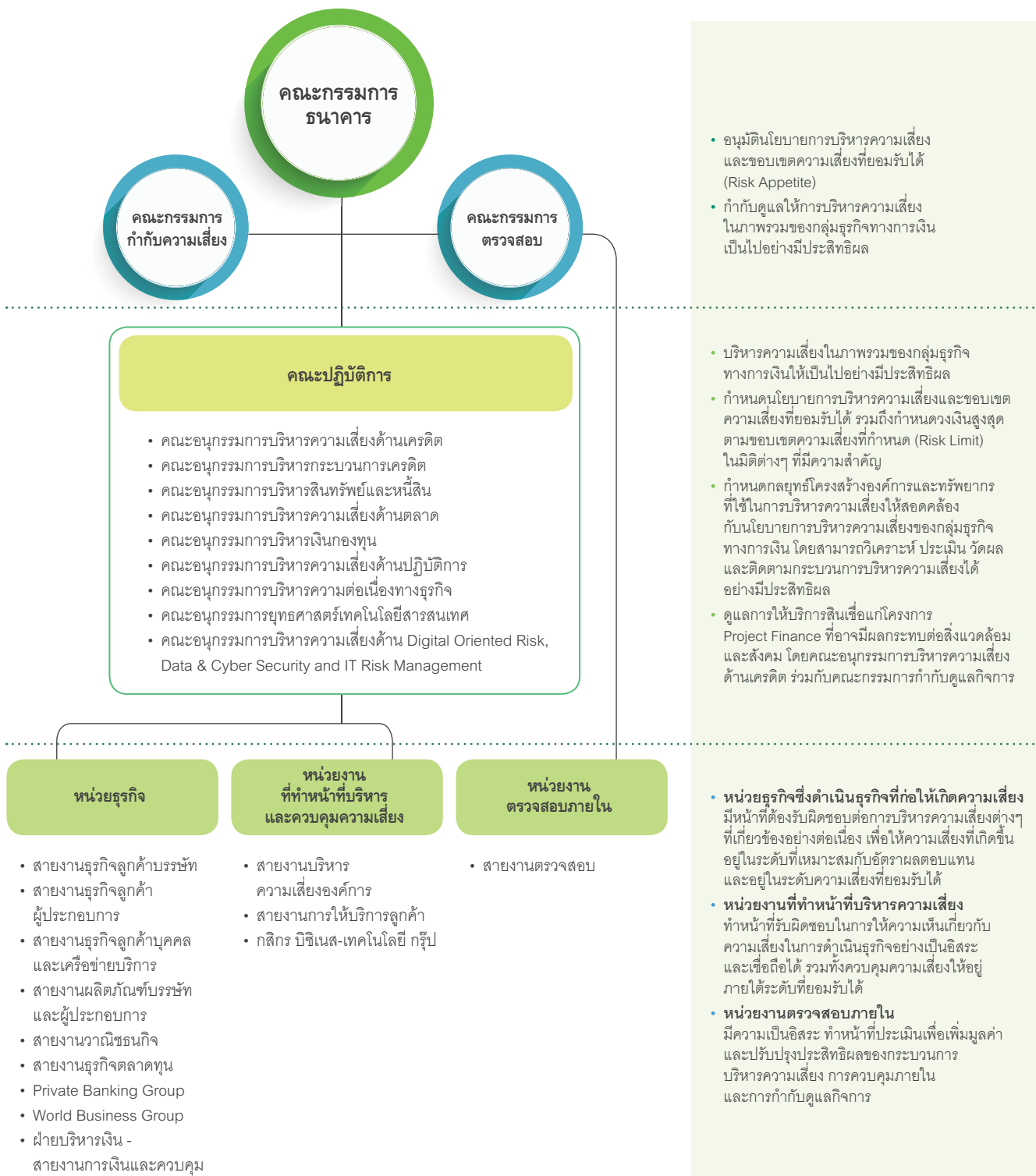
ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเสริมสร้างการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรผ่านการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และแนวทางการบริหารความเสี่ยงในระดับคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งได้นำเรื่องการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงเป็นการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผลการดำเนินงานและเสถียรภาพของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางการหลักปฏิบัติสากลครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ภายใต้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงซึ่งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่เป็นอิสระ โดยหน่วยธุรกิจจะปฏิบัติตามการประเมินผลงานที่ปรับด้วยความเสี่ยง

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและพิจารณารายละเอียดของนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยเป็นประจำทุกปี อีกทั้งทำหน้าที่ติดตามฐานะความเสี่ยงด้านต่างๆ และดูแลให้มีการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎเกณฑ์ทางการ เทคโนโลยี และภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้ธนาคารมีเงินกองทุนในระดับที่เหมาะสม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้จัดให้มโนนโยบายกระบวนการ และระบบการควบคุมติดตามและรายงานระดับความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตลอดจนการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการรายงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการควบคุมภายในที่ดี อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงเงินกองทุนและสภาพคล่องต่อสาธารณะให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ



## โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง\*



\* ผังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

## กระบวนการบริหารความเสี่ยง

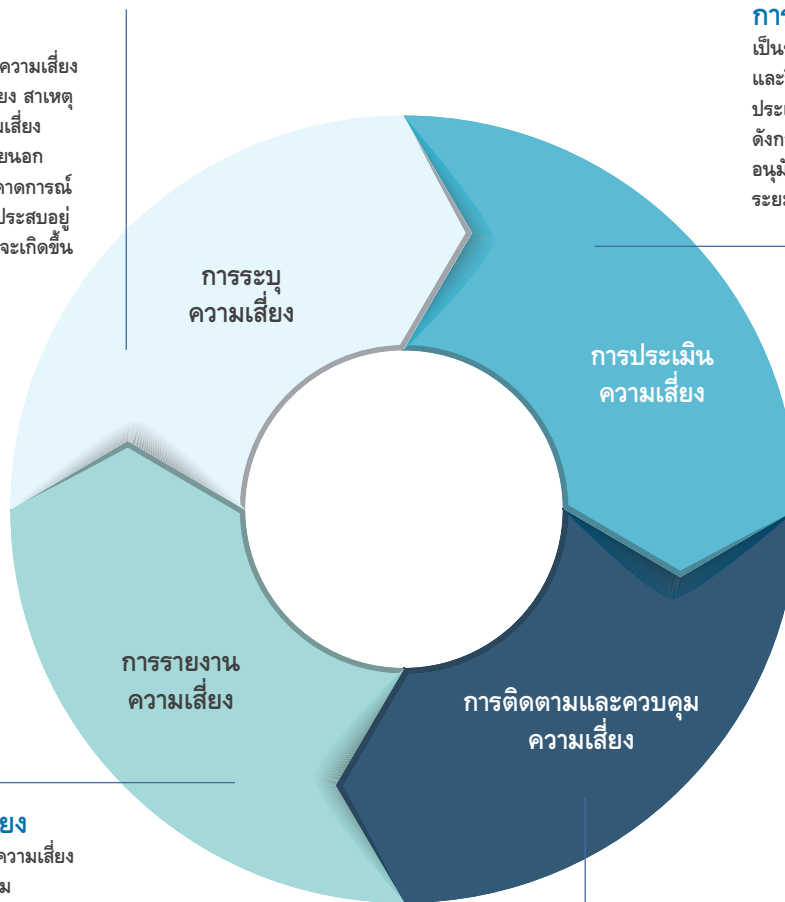
เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยกระบวนการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) และการติดตามสถานะและการกระจุกตัวของความเสี่ยงที่สำคัญในภาพรวม รวมถึงมีการพิจารณาทบทวนความเสี่ยงพหุของระบบการบริหารความเสี่ยง และประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

### การระบุความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการบ่งชี้ถึงความเสี่ยง ทั้งในแง่ของประเภทความเสี่ยง สาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอก ตลอดจนมีการพิจารณาหรือคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่ธนาคารกำลังประสบอยู่ หรือความเสี่ยงใหม่ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต

### การประเมินความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการนำเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมมาใช้ ประเมินความเสี่ยง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจสอบอนุมัติ และทบทวน ภายใตกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม



### การรายงานความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนของการรายงานความเสี่ยงประเภทต่างๆ อย่างครอบคลุม ทันเวลาและเพียงพอในหลายมุมมอง เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการติดตามและควบคุม การดำเนินการตามนโยบายความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและขอบเขตของความเสี่ยง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง



## การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ในปี 2561 ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) เพื่อยกระดับโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีกลไกการกำกับดูแลที่มีความเป็นอิสระสูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยง รวมถึงเสริมสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ความเป็นธรรม และความโปร่งใสยิ่งขึ้น



การสื่อสารความโครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการ “คนกสิกรไทยหัวใจสุจริต” เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็นพื้นฐานในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น โดยธนาคารจัดให้มีการสื่อสารความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- **รับผิดชอบ:** เข้าใจข้อกำหนด กฎเกณฑ์ในการขาย พร้อมให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และการทำความเข้าใจของลูกค้า
- **โปร่งใส:** แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง และแจ้งสิทธิขั้นพื้นฐานที่ลูกค้าควรทราบ รวมถึงการแจ้งลูกค้าว่ามีทางเลือก
- **ไม่เอาเปรียบ:** ไม่บังคับขาย หรือไม่กำหนดเงื่อนไขการขาย

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” จึงมี

การสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร ทั้งกสิกรทีวี, O365 และช่องทางสื่อสารเฉพาะกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงมีการวัดผลเพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงาน

- ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง คณะกรรมการต่างๆ ของธนาคาร รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการได้มีการผลักดันการดำเนินการต่างๆ รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรม “โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต” เพื่อให้การดำเนินการต่างๆ ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบและเห็นถึงความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง
- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการทำงานที่ธนาคาร โดยเริ่มตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานไปจนถึงตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการสื่อสาร อบรม รวมถึงการกำหนดตัววัดผล และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมนั้นมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ธนาคารคาดหวัง

ธนาคารจัดตั้งและผลักดันให้มีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติข้อกำหนด จรรยาบรรณ เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงดังกล่าวครอบคลุมภาพรวมของธนาคารทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบอันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดแนวทางและกระบวนการเพื่อให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสียหายให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำช่องทางรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน สำหรับพนักงานเพื่อรายงานเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดทุจริตภายใน โดยมีทั้งช่องทางอีเมล จดหมาย และโทรศัพท์

ด้านการปฏิบัติงานเครดิต ธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการจัดการด้านเครดิตที่คำนึงถึงการสร้างสมดุลระหว่างส่วนงานต่างๆ รวมถึงนโยบายและกระบวนการเครดิต แนวทางการประพฤติด้านเครดิตที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ที่ชัดเจนและช่องทางการสื่อสารของธนาคาร พร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ด้านเครดิต เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานเครดิตมีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดกระบวนการติดตามรายงานเหตุการณ์ และนำเสนอให้คณะทำงานพิจารณาการปฏิบัติงานเครดิต เพื่อดำเนินการจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงนำมาเป็นข้อพิจารณาสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการเครดิต รวมถึงเสนอแนวทางการจัดการที่ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างวินัยและวัฒนธรรมในการทำงานด้านเครดิตที่ดีอย่างต่อเนื่อง

## การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล อยู่ในระดับสูงสุดของกลุ่มธุรกิจ ธนาคารระดับโลก
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการ ร้อยละ 77
- ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานในระดับสากล ทำให้ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นโอกาสให้ธนาคารสามารถนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่เข้าถึงความต้องการเฉพาะบุคคลได้มากขึ้น ขณะเดียวกัน การให้บริการผ่านช่องทางสาขาก็ยังคงมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความซับซ้อนและต้องการคำแนะนำในการวางแผนทางการเงินให้กับลูกค้า



### เป้าหมายปี 2561

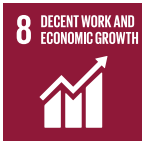
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล อยู่ในระดับ 91
- ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง



### ผลการดำเนินงานปี 2561

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล อยู่ในระดับ 90\*
- ภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่สามารถตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” พร้อมกำหนดเป้าหมายให้ธนาคารเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือก (Customers' Life Platform of Choice) สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อศึกษา ค้นคว้า และพัฒนานวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ทำให้ธนาคารมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคลทั้งในการดำเนินชีวิตส่วนบุคคลและการดำเนินธุรกิจ สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มากกว่าบริการทางการเงินผ่านการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง บนพื้นฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและหลักธรรมาภิบาลที่ดี นอกจากนี้ ยังเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้ธนาคารสามารถสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว



\* ธนาคารปรับปรุงเพิ่มขยายขอบเขตปัจจัยการวัดความพึงพอใจในการบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นคุณภาพบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความรู้ของพนักงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสาขาธนาคาร



### K PLUS แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

ธนาคารพัฒนาและปรับรูปแบบ K PLUS ใหม่ ด้วยแนวคิด “เปลี่ยนเพื่อรู้ใจขึ้น” โดยปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ รูปแบบปุ่ม การทำธุรกรรมออนไลน์เต็มจ่ายและอื่นๆ ให้อยู่ในปุ่มเดียวทำให้ใช้งาน ได้สะดวกยิ่งขึ้น และเพิ่มฟังก์ชันใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล มุ่งเน้นนวัตกรรม “เกด” (K PLUS AI-Driven Experience: KADE) โดยมีเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เป็นตัวขับเคลื่อน ด้วยการนำข้อมูลการใช้งานของลูกค้า มาวิเคราะห์ประมวลผลพฤติกรรม การใช้งาน เพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มาก ยิ่งขึ้น อีกทั้งลูกค้ายังสามารถเลือกปรับเปลี่ยนฟังก์ชันที่ใช้งานบ่อย ได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีรูปแบบไอโฟน แพลตฟอร์ม เพื่อให้ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ สามารถต่อยอดเพิ่ม สิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีในอนาคต

ดังนั้น K PLUS รูปแบบใหม่ จึงเป็นการพัฒนาฟังก์ชันที่รู้ใจมากขึ้น ให้ทุกธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่ม ตอกย้ำการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งและมุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์ม ที่สามารถตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า



ธนาคารเปิดตัวแอปพลิเคชัน K PLUS ใหม่ ด้วยแนวคิด “เปลี่ยนเพื่อรู้ใจขึ้น” ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล

### ผลการดำเนินงาน

#### K PLUS

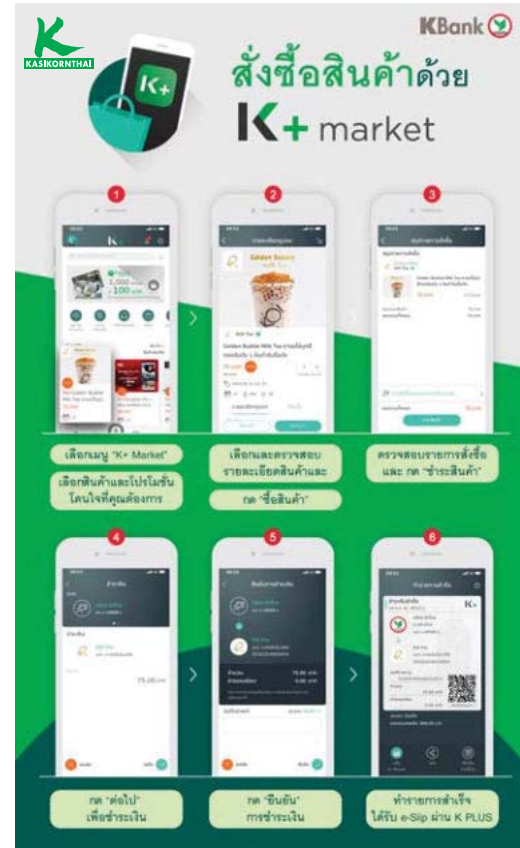
- จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 10 ล้านราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 37 เมื่อเทียบกับปี 2560)
- เป้าหมายจำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 10.8 ล้านราย
- จำนวนธุรกรรม 5,188 ล้านธุรกรรม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับปี 2560)
- มูลค่าธุรกรรม 8.1 ล้านล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 42 เมื่อเทียบกับปี 2560)

### K PLUS – Pay with K PLUS

ธนาคารมุ่งพัฒนานวัตกรรมบริการชำระเงินดิจิทัลเพย์เมนท์ เพื่อให้การชำระเงินสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายย่อยและเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจขนาดเล็ก จึงได้พัฒนาบริการชำระเงิน Pay with K PLUS บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ขึ้นเป็นธนาคารแรกในประเทศไทย เพื่อสร้างประสบการณ์ชำระเงินแบบไร้รอยต่อให้กับนักช้อปออนไลน์ให้สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย เพียงกดปุ่ม Pay with K PLUS โดยไม่จำเป็นต้องจำหมายเลขบัญชีหรือสลับหน้าจอเพื่อเปิดแอปพลิเคชันในการชำระเงิน ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถทำธุรกรรมได้ครบทุกอย่างในเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ ตอกย้ำความเป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มของ K PLUS ที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต

### ธนาคารกสิกรไทย

ผู้ริเริ่มพัฒนานวัตกรรมชำระเงินดิจิทัลเพย์เมนท์ โดยพัฒนา K PLUS ให้เป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มที่ใช้งานผ่านบริการชำระเงิน Pay with K PLUS ควบคู่กับ K PLUS SHOP แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้ารายแรกในประเทศไทย และการสแกนคิวอาร์โค้ดหรือบาร์โค้ดจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์

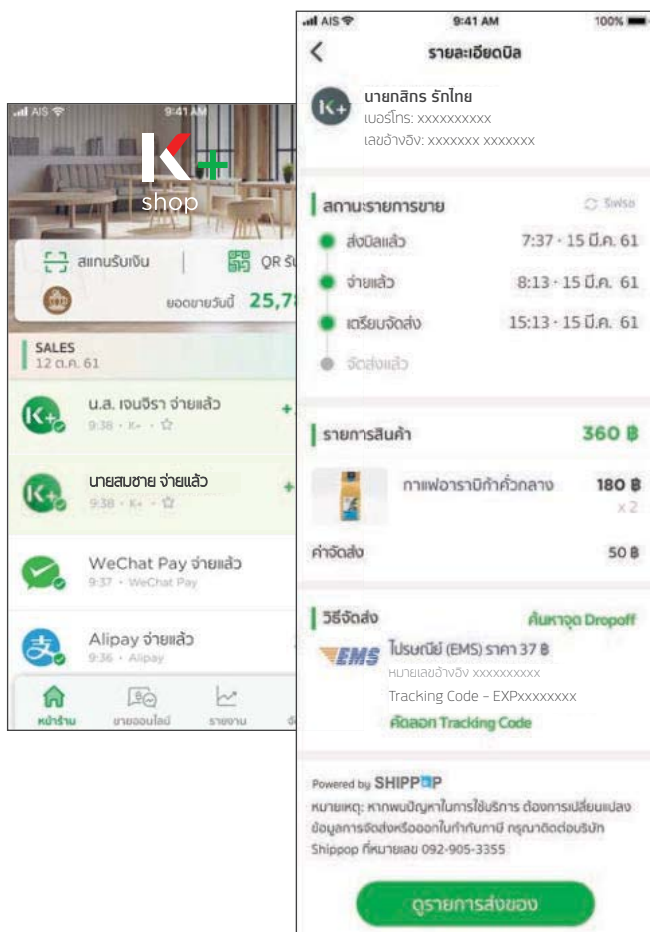


K PLUS Market ช่องทางออนไลน์สำหรับขายสินค้าและบริการ

### K PLUS Market

ธนาคารเปิดให้บริการ K PLUS Market เป็นช่องทางออนไลน์สำหรับขายสินค้าและบริการจากกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยทั้งจากเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ K PLUS SHOP โดยร้านค้าที่จะเข้าร่วมขายสินค้าและบริการต้องเป็นร้านค้าที่จดทะเบียนถูกต้อง สินค้าได้รับการรับรองตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสินค้า อาทิ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หรืออื่นๆ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และหน่วยงานราชการกำหนด รวมถึงมีกำลังการผลิตที่ชัดเจน สามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ตามมาตรฐาน โดยผู้ประกอบการรายย่อยที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการจำหน่ายสินค้าบน K PLUS Market ตลอดจนไม่มีค่าพื้นที่หรือค่าโฆษณาใดๆ

K PLUS Market ใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลผ่านระบบ Machine Commerce ทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสามารถนำเสนอสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าเป็นรายเฉพาะบุคคลได้ตรงตามความต้องการและถูกจังหวะเวลา ซึ่งเป็นการมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ K PLUS



### K PLUS SHOP ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า

จากนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด และต่อยอดศักยภาพของธนาคารในการเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบบกึ่ง ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS SHOP รูปแบบใหม่ โดยสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดตามมาตรฐาน Thai QR Payment และคิวอาร์โค้ดจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน และยังมีการระบบแจ้งเตือนเงินเข้าแบบทันทีด้วยเสียงพูด สามารถจัดการร้านค้า เพิ่มสิทธิ์พนักงานรับแจ้งเตือนเงินเข้า สร้างบัตรสะสมแต้มปี สร้างโปรโมชั่น และเลือกใช้บริการจัดส่งสินค้าภายในแอปพลิเคชันเดียว พร้อมทั้งขยายพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ เพื่อกระตุ้นการใช้งานคิวอาร์โค้ดในการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง

#### ผลการดำเนินงาน

- ร้านค้าที่ใช้บริการประมาณ 1.74 ล้านร้านค้า
- จำนวนธุรกรรมประมาณ 9.1 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าธุรกรรมกว่า 12,900 ล้านบาท

### การชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด

เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้แก่ร้านค้า ทั้งการรับชำระผ่านเครื่องรูดบัตรอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) และเครื่องรูดบัตรอีดีซีที่เชื่อมต่อกับระบบการชำระเงินของร้านค้า การส่งทำรายการตรงจากระบบการชำระเงิน (Point of Sale: POS) ไปยัง e-Wallet ต่างๆ และบริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS SHOP รวมถึงการขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดหรือบาร์โค้ดจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาจับจ่ายใช้สอยในประเทศไทย นอกจากนี้ มีการเตรียมพัฒนาความพร้อมในการรองรับจำนวนธุรกรรมที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ซึ่งนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าชาวจีนแล้ว ยังช่วยเพิ่มโอกาสทางการค้าให้แก่ร้านค้าต่างๆ อีกด้วย

#### ผลการดำเนินงาน

- ร้านค้าที่ให้บริการรับอาลีเพย์/วีแชทเพย์ มีประมาณ 168,900 ร้านค้า
- จำนวนธุรกรรมประมาณ 6.8 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าการทำธุรกรรมกว่า 17,900 ล้านบาท

### K-CYBER

เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมโอนเงิน เต็มเงิน และจ่ายบิลได้ ในที่เดียว ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ควบคู่กับการปรับปรุงการให้บริการเป็นไปตามความต้องการของตลาดและพัฒนาระบบเทคโนโลยีความปลอดภัยเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการทำธุรกรรม

### บริการพร้อมเพย์สำหรับบุคคล

ธนาคารมีการดำเนินงาน ดังนี้

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

#### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนรายการที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ประมาณ 7.8 ล้านรหัสพร้อมเพย์ โดยเป็นการลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57 ผ่านช่องทาง K PLUS
- จำนวนรายการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ประมาณ 500,000 รายการต่อวัน

### การขยายร้านค้ารับบัตรด้วยเครื่องรูดบัตรอีดีซี

จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) ที่รัฐบาลต้องการขยายฐานร้านค้ารับบัตรทั่วประเทศ เพื่อช่วยสนับสนุนการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดต้นทุนการผลิตธนบัตรและเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ ธนาคารซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ได้รับสิทธิ์เป็นผู้ให้บริการวางอุปกรณ์รับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ร้านค้ากว่า 59,000 เครื่องในโครงการ ทำให้มีมูลค่ายอดขายรวมกว่า 621,000 ล้านบาท อีกทั้งยังร่วมส่งเสริมการใช้จ่ายด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการทำกิจกรรมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น โครงการแจกโชคจากการรับชำระด้วยบัตรเดบิต การกระจายสื่อการตลาดสู่ร้านค้าทั่วประเทศ การส่งจดหมายเชิญร้านค้าเข้าร่วมโครงการและการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเดบิต



### โครงการ CU NEX

เป็นความร่วมมือระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ธนาคารกสิกรไทย และกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ในการสร้างนวัตกรรมแห่งอนาคตขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างโซลูชันของการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยการออกแบบแอปพลิเคชันในชื่อ CU NEX เพื่อช่วยบริหารจัดการชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยและตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น บัตรนิสิตในรูปแบบดิจิทัล ออกบัตรเดบิตนิสิตผ่านแอปพลิเคชัน จ่ายค่าลงทะเบียน การศึกษา และตรวจสอบตารางเรียน เป็นต้น พร้อมทั้งมอบสิทธิประโยชน์จากร้านค้าภายในมหาวิทยาลัย และพื้นที่ใกล้เคียง นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการสร้างพื้นที่ PLEARN Space เพื่อเป็นพื้นที่สร้างสรรค์กิจกรรมและการใช้ชีวิตภายในรั้วมหาวิทยาลัย ให้คำปรึกษาในการสร้าง Data Hub เพื่อสร้างระบบจัดเก็บข้อมูลซึ่งนำมาใช้ประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มต่อยอดให้แก่นิสิตได้ในอนาคต CU NEX จึงเป็นโครงการสร้างสรรค์สังคมให้แก่สถาบันการศึกษาที่เป็นผู้พัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศ ทำให้ได้รับรางวัล Efma Innovation Asia Pacific Gold Award 2018 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี



ธนาคารร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดตัวแอปพลิเคชัน CU NEX เพื่อช่วยบริหารจัดการชีวิตและตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของนิสิตในรั้วมหาวิทยาลัย



โครงการ CU NEX ได้รับรางวัล Efma Innovation Asia Pacific Gold Award 2018

## K-My Fund แอปพลิเคชันที่ปรึกษาส่วนตัวเรื่องกองทุนรวม

แอปพลิเคชันที่ปรึกษาส่วนตัวเรื่องกองทุนรวม (Digital Wealth Advisor) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ใหม่ของการลงทุนในกองทุนรวม โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้

- ให้คำแนะนำพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับลูกค้า พร้อมแนะนำเส้น Fit-Line ที่ช่วยให้ลูกค้าลงทุนได้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้
- เลือกพอร์ตการลงทุนได้ด้วยตัวเอง เพียงทำตามพอร์ตกองทุนแนะนำหรือซื้อกองทุน K-FIT
- ซื้อ ขาย สับเปลี่ยน หรือสร้างแผนการซื้ออย่างสม่ำเสมอได้ง่ายๆ ทั่วมลฑลทุกสถานการณ์
- รู้ทุกความเคลื่อนไหวกำไรขาดทุนของพอร์ตกองทุน และตรวจสอบการทำรายการได้ทันที



K-My Fund แอปพลิเคชันที่ปรึกษาส่วนตัวเรื่องกองทุนรวม

อีกทั้งยังเป็นแอปพลิเคชันที่อยู่ในโครงการ “5 ขึ้นมันใจลงทุน” มิติใหม่ของการดูแลการลงทุนอย่างครบวงจร เพื่อสร้างอิสรภาพทางการเงินสำหรับประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้งาน 54,000 ราย

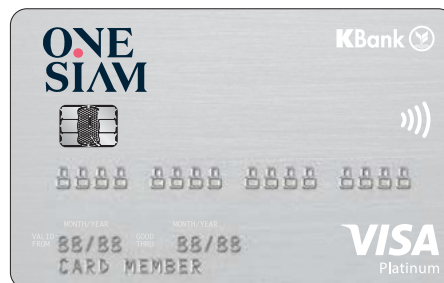


## Digital Wealth Advisor

ออกแบบเส้นทางการลงทุนเพื่อพอร์ตที่ดีที่สุด

- 1 ทำความเข้าใจความต้องการของคุณ
- 2 สร้างพอร์ตการลงทุน จากการวิเคราะห์โดยผู้เชี่ยวชาญ
- 3 พร้อมให้ลงทุนได้ FIT พอดีตามพอร์ตแนะนำ
- 4 ติดตามพร้อมปรับพอร์ตให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- 5 สรุปพอร์ตการลงทุนของคุณให้ชัดเจน

# ONE SIAM



บัตรเครดิตร่วมวันสยาม-กสิกรไทย ตอบสนองวิถีชีวิตของคนทุกเพศทุกวัย พร้อมสิทธิพิเศษมากมาย

## บัตรเครดิตร่วมวันสยาม-กสิกรไทย

ธนาคารร่วมกับบริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด ผู้นำธุรกิจการค้าครอบคลุมศูนย์การค้าสยามพารากอน ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ ศูนย์การค้าสยามดิสคัฟเวอรี และศูนย์การค้าไอคอนสยาม นำเสนอบัตรเครดิตร่วมวันสยาม-กสิกรไทย เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของคนทุกเพศทุกวัยที่ชื่นชอบการกิน เที่ยว และช้อปปิ้งในศูนย์การค้า โดยมีสิทธิพิเศษที่มอบแก่ผู้ถือบัตร ได้แก่ บัตรอินฟินิท บัตรชิกเนเจอร์ และบัตรแพลทินัม พร้อมรับคะแนนสะสมพิเศษสูงสุด 3 เท่าเมื่อใช้จ่ายในศูนย์การค้าข้างต้น และส่วนลดสูงสุดร้อยละ 50 จากร้านค้าที่ร่วมรายการ มีบริการสำรองที่จอดรถ (Reserved Parking) และรับสิทธิ์จอดรถฟรีสูงสุด 8 ชั่วโมง และสิทธิประโยชน์อื่นๆ

### ผลการดำเนินงาน

(สิงหาคม - ธันวาคม 2561 หลังจากเปิดให้บริการ)

- จำนวนบัตรใหม่ 65,000 ใบ
- ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร 1,660 ล้านบาท

## บัตรเครดิตเดอะแพสชั่นกสิกรไทย

ธนาคารร่วมกับบริษัท วีซ่า อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด นำเสนอบัตรเครดิตเดอะแพสชั่นกสิกรไทย สำหรับลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์กิน เที่ยว ช้อป เพิ่มความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยในทุกหมวด อาทิ รับประทานอาหาร ที่พักผ่อน และเดินทางทั่วโลก โดยมอบคะแนนสะสมพิเศษ 2 เท่าทุกๆ การใช้จ่ายในสกุลเงินบาท และมอบคะแนนสะสมพิเศษ 3 เท่าทุกๆ การใช้จ่ายในสกุลเงินต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีสิทธิพิเศษในการใช้คะแนนสะสมในการแลกรับขนม เครื่องดื่ม ความบันเทิงและบริการต่างๆ พร้อมสิทธิประโยชน์อื่นๆ อีกมากมาย

### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรใหม่ 86,000 ใบ
- ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร 16,000 ล้านบาท

## บัตรเดบิตประจำจังหวัดกสิกรไทย

ด้วยแนวคิดบ้านเดียวกัน รักกันให้สุดๆ ธนาคารจึงได้ออกบัตรเดบิตประจำจังหวัดกสิกรไทย ซึ่งมีให้เลือกทั้งหมด 8 แบบ 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ นครสวรรค์ อุทัยธานี ชลบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น สงขลา และภูเก็ต เพื่อเข้าถึงลูกค้าท้องถิ่นที่ต้องการแสดงออกถึงความภูมิใจในจังหวัดของตนและเป็นการสนับสนุนสินค้าในพื้นที่ด้วยสิทธิประโยชน์ส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำในจังหวัดต่างๆ นอกจากนี้ บัตรเดบิตของแต่ละจังหวัดจะมีการออกแบบลักษณะเฉพาะด้วยภาพลายเส้นสีน้ำถ่ายทอดเอกลักษณ์ประจำจังหวัดให้ลูกค้าเลือกเป็นเจ้าของได้ตามความพอใจ และยังได้รับสิทธิประโยชน์ส่วนลดสูงสุดถึงร้อยละ 30 จากร้านอาหารและร้านค้าชั้นนำประจำจังหวัดกว่า 300 ร้านค้า ได้รับสิทธิประโยชน์ Debit Card Reward Plus และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าอีกด้วย

### ผลการดำเนินงาน

(สิงหาคม - ธันวาคม 2561 หลังจากเปิดให้บริการ)

- จำนวนบัตรกว่า 84,000 ใบ (คิดเป็นร้อยละ 127 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย) ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร 89 ล้านบาท



บัตรเดบิตประจำจังหวัดกสิกรไทยที่มีภาพลายเส้นสีน้ำถ่ายทอดเอกลักษณ์ประจำจังหวัด และสนับสนุนสินค้าในพื้นที่



บัตรเครดิตเดอะแพสชั่นกสิกรไทย สำหรับลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์กิน เที่ยว ช้อป

## บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด

### (KASIKORN LINE COMPANY LIMITED)

ธนาคารประกาศความร่วมมือเพื่อสร้างโซเชี่ยลแบงกิ้ง โดยก่อตั้งบริษัทใหม่ในชื่อ “บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด” เพื่อส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการทางการเงินให้กับผู้ใช้งาน LINE ในประเทศไทยกว่า 44 ล้านราย เข้าถึงลูกค้ากลุ่มมิลเลนเนียลที่คุ้นเคยกับการใช้สมาร์ทโฟนบนโลกดิจิทัล ด้วยการสร้างธนาคารบนแพลตฟอร์มโซเชี่ยลมีเดียที่ใช้งานง่าย สนุก และปลอดภัย ทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารบน LINE ได้ทันที ทั้งการสมัครใช้บริการที่ง่าย โอนเงินสะดวก และอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลได้รวดเร็ว โดยความร่วมมือครั้งนี้ ธนาคาร (ลงทุนผ่านบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด) ผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง และ LINE (ลงทุนผ่านบริษัท ไลน์ ไฟแนนเชียล เอเชีย จำกัด) ผู้นำด้านโมบายแพลตฟอร์มซึ่งมีผู้ใช้งานทั่วโลกเป็นจำนวนมาก ทำให้ธนาคารและ LINE สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ ระหว่างกัน เสริมสร้างความแข็งแกร่งเพื่อมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในห้าบริษัทชั้นนำด้านบริการสินเชื่อที่มีนวัตกรรมล้ำหน้าที่สุดในประเทศไทย โดยจะเตรียมเปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ช่วงครึ่งปีหลังของปี 2562

การก่อตั้งบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด นับเป็นก้าวสำคัญของธนาคารที่สร้างความเปลี่ยนแปลงต่อธุรกิจธนาคารในประเทศไทยให้เกิดบริการทางการเงินรูปแบบใหม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล โดยการทำให้เรื่องทางการเงินเข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้อย่างลงตัว





### บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบออนไลน์

ธนาคารมุ่งขยายฐานบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบออนไลน์ (Payroll) ในกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ โดยในปี 2561 มีบริษัทที่สนใจเข้าร่วมเพิ่มขึ้นกว่า 3,000 บริษัท ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถจ่ายเงินเดือนแก่พนักงานกว่า 62,000 คน ขณะเดียวกันพนักงานสามารถตรวจสอบหลักฐานทางการเงินอย่างเป็นระบบเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

### บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต/เดบิตผ่านเครื่องรูดบัตรอัตโนมัติ

ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการลดปริมาณธนบัตรหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ส่งผลให้ในปี 2561 มีผู้ประกอบการสมัครเครื่องรูดบัตรอัตโนมัติเพิ่มขึ้นกว่า 185,000 ร้านค้า เป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินและเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคมากขึ้น นอกจากนี้ ยังอำนวยความสะดวกในการจัดการบัญชีได้อย่างปลอดภัย เนื่องจากยอดเงินจะเข้าบัญชีทุกสิ้นวันโดยอัตโนมัติ สามารถนำข้อมูลสรุปยอดการขายจากธนาคารมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### พร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล

ตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการลดภาระต้นทุนและชำระเงินในการดำเนินธุรกิจด้วยโครงการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล โดยในปี 2561 มียอดลงทะเบียนพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคลจำนวน 10,840 บริษัทตามเลขที่เสียภาษี คาดว่าปริมาณการใช้งานพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคลจะสูงขึ้น เมื่อรัฐบาลมีแผนกระตุ้นการใช้พร้อมเพย์ในองค์กรขนาดใหญ่และให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดเริ่มใช้ระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment

### Cross-Bank Bill Payment

#### บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร

ธนาคารเปิดให้บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) ซึ่งใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจ (ผู้ออกบิล) มีช่องทางในการรับชำระบิลแบบข้ามธนาคาร และลดขั้นตอนในการทำข้อตกลงชำระบิลกับแต่ละธนาคาร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้ชำระบิลให้มีช่องทางมากขึ้นกับธนาคารที่ร่วมให้บริการได้ โดยยอดลงทะเบียนของธุรกิจที่รับชำระบิลกับธนาคารกสิกรไทยมีจำนวน 242 บริษัทตามเลขที่ภาษี นอกจากนี้ธนาคารยังเพิ่มบริการระบบเรียกชำระเงิน (Request to Pay) ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถส่งข้อความไปยังผู้ซื้อเพื่อแจ้งขอให้ชำระเงิน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้มีช่องทางเรียกเก็บเงินและรับชำระเงินได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น



ธนาคารร่วมกับธนาคารดีบีเอสสิงคโปร์ ให้บริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์ผ่านธนาคารกสิกรไทย

### บริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์แบบเรียลไทม์

ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคารดีบีเอสสิงคโปร์ (DBS Bank) เปิดบริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์ผ่านธนาคารกสิกรไทย โดยผู้โอนสามารถส่งคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีที่ธนาคารต่างๆ ในไทยได้ 21 ธนาคารแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นครั้งแรกของธนาคารไทยที่ผู้โอนในต่างประเทศสามารถตรวจสอบสถานะของบัญชีปลายทางในประเทศไทยได้ก่อนทำรายการ พร้อมทราบค่าธรรมเนียม และอัตราแลกเปลี่ยนชัดเจน และผู้รับได้รับเงินเต็มจำนวน ในวงเงินสูงสุดถึง 1.5 ล้านบาทต่อครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการทั้งสองฝ่ายได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยตั้งแต่เปิดให้บริการในวันที่ 23 กรกฎาคม 2561 จนถึงสิ้นเดือนธันวาคม 2561 มีการโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์มาประเทศไทยผ่านธนาคารกสิกรไทย มากกว่า 25,000 ธุรกรรม

### K-CONNECT LG บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งให้บริการครอบคลุมตั้งแต่การขอลอกและต่ออายุหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee: LG) ช่วยลดเวลาการขอทำธุรกรรมและการเดินทางไปที่สาขา โดยลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

- สามารถส่งคำสั่งขอลอกหนังสือค้ำประกันได้โดยตรง ไม่ต้องไปที่สาขา ทำให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดความผิดพลาดในหนังสือค้ำประกัน
- ทราบความเคลื่อนไหวของธุรกรรมเกี่ยวกับหนังสือค้ำประกัน อาทิ วงเงินค้ำประกันคงเหลือ ภาวะค้ำประกันที่ใช้ไปแล้ว ตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของธนาคารได้ทุกขั้นตอน รวมทั้งสามารถเรียกดูและดาวน์โหลดรายงานจากระบบได้
- สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลก่อนออกหนังสือค้ำประกันฉบับจริง

#### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการผ่านช่องทาง K-CONNECT LG 3,902 บริษัท

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

เป็นการบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือภาวะผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน สามารถสมัครและใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางได้

#### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรมของบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อจัดจ้างของภาครัฐปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 23 ของจำนวนธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทั้งหมด

### ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยพัฒนาระบบนวัตกรรมทางการเงินและการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาก้าวสู่สังคมไร้เงินสด และเป็น Digital Hybrid University โดยพัฒนาระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดภายในศูนย์อาหารและร้านค้าบริเวณรอบมหาวิทยาลัย แทนการใช้เงินสด สนับสนุนการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาแบบ Smart Student ID Card ในรูปแบบ Physical Student ID Card ที่เป็นทั้งบัตรเดบิตและบัตรผ่านเข้าออกอาคาร และรูปแบบ Virtual Student ID Card ช่วยให้นักศึกษาไม่ต้องพกบัตรนักศึกษา โดยข้อมูลในบัตรจะเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันที่ได้รับการพัฒนาให้มีฟังก์ชันหลากหลายเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น การลงทะเบียนเรียน การชำระค่าเทอม การแจ้งเตือนตารางเรียน ตารางสอบ ประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การติดต่อสำนักทะเบียนเพื่อขอออกไปแสดงผลการศึกษา และยังสามารถระบุและค้นหาสถานที่สำคัญต่างๆ ในมหาวิทยาลัยได้โดยใช้ Location-Based Technology

## ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศิลปากร

ธนาคารร่วมสนับสนุนโครงการ SU CHANGE ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ภายใต้แนวคิดความคิดสร้างสรรค์จะมาควบคู่กับแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยธนาคารให้การสนับสนุน 3 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถลงทะเบียนเรียน ดูตารางเรียน ขอเอกสารและติดตามสถานะการขอเอกสารต่างๆ การแจ้งเตือนข่าวสารจากมหาวิทยาลัย ประวัติการทำกิจกรรม การขอความช่วยเหลือ (SOS) และดูตำแหน่งรถรางไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยกว่า 25,000 คน อีกทั้งยังส่งเสริมให้มีการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดภายในศูนย์อาหารและร้านค้าบริเวณรอบมหาวิทยาลัยแทนการใช้เงินสด

นอกจากนี้ ยังต่อยอดด้วยการพัฒนาระบบหอพักเป็นพีเจอาร์หนึ่งในแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาสามารถดูสถานะห้องพัก จองห้องพัก ชำระค่าห้องพัก ติดตามข่าวสารกิจกรรม สิทธิในการเข้าอยู่ การโหวตเลือกประธานหอพัก และแจ้งงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ซึ่งนอกจากจะใช้กับหอพักนักศึกษาแล้ว ยังนำมาประยุกต์ใช้กับบ้านพักอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2. การจัดสร้างพื้นที่ Co-Learning Space เพื่อใช้จัดกิจกรรมสร้างผลงาน แสดงผลงาน และมีห้องประชุมย่อยให้กับนักศึกษา
3. การสร้างมุมมองในการทำธุรกิจให้แก่นักศึกษา โดยช่วยแนะแนวการนำผลงานออกแบบมาสู่การทำธุรกิจ เพื่อช่วยสร้างอาชีพให้แก่ศึกษาในอนาคต

นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยต่างๆ มุ่งสู่สังคมไร้เงินสดอีกหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เป็นต้น เพื่อยกระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบัน

## ผลิตภัณฑ์และบริการ สำหรับกลุ่มลูกค้า ธุรกิจระหว่างประเทศ

### ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน

จากที่ธนาคารกสิกรไทยได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับดูแลภาคธนาคารของจีน (CBRC) ให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน (Locally Incorporated Institution: LII) เต็มรูปแบบในชื่อไคไท่หยินหนาง (จกั๋ว) หรือบริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด นั้น ทำให้ธนาคารมีความเข้าใจตลาดประเทศจีนและทราบความต้องการของลูกค้าชาวจีนมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2561 ธนาคารขยายการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัทในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเป็นผู้จัดการระดมเงินกู้ (Lead Arranger) ในการให้เงินกู้ร่วม (Syndicated Loan) แก่ลูกค้าชาวจีน
2. การร่วมทำ Co-Lending กับธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อสนับสนุนลูกค้าชาวจีนและลูกค้าไทยในประเทศจีน
3. การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ธุรกิจไทยที่จะเข้ามาลงทุนในประเทศจีน
4. การสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้าชาวจีนที่ต้องการลงทุนใน AEC ตามนโยบาย “Belt and Road Initiative (BRI)” เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจีน โดยเริ่มจากการสนับสนุนทางการเงินให้แก่วิสาหกิจจีนที่ไปลงทุนในราชอาณาจักรกัมพูชาเป็นแห่งแรก

นอกจากนี้ ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับดูแลภาคธนาคารของจีน (CBRC) ในการทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าบุคคล (Retail Business License) ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการขยายธุรกิจของธนาคารให้แก่ลูกค้าบริษัทและลูกค้าบุคคลในประเทศจีน อีกทั้งยังพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยร่วมกับกลุ่มบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ และ/หรือ บริษัทฟินเทค ในการพัฒนาดิจิทัลแบงกิ้งแพลตฟอร์มขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าชาวจีนทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคลได้อย่างครบวงจรมากขึ้น ตอบสนองยุทธศาสตร์ในการเป็นดิจิทัลไลฟ์แพลตฟอร์มในภูมิภาค AEC+3

KVision, The vision beyond conventional frontiers

วิสัยทัศน์แห่งอนาคต ของ ธนาคารกสิกรไทย



ธนาคารจัดตั้ง บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ตามยุทธศาสตร์ที่จะมุ่งสู่การเป็นดิจิทัลไลฟ์แพลตฟอร์มของลูกค้ำทั้งในประเทศไทยและภูมิภาค AEC+3

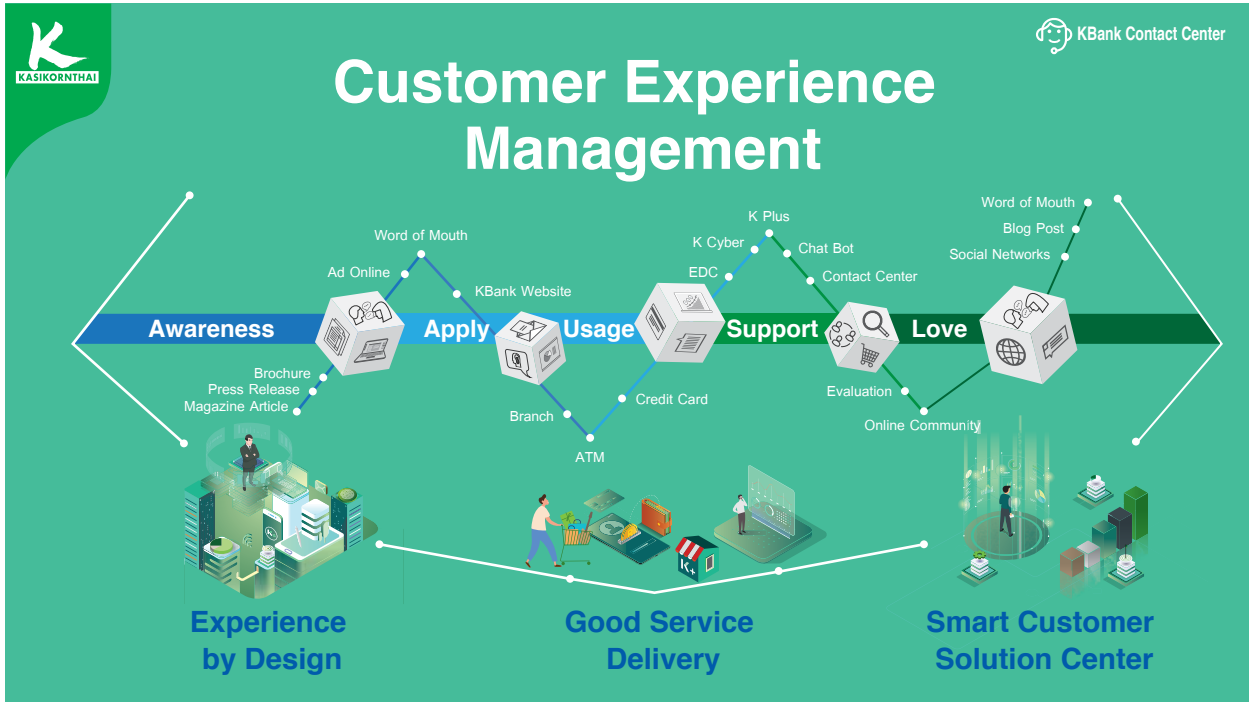


### บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด (KASIKORN VISION COMPANY LIMITED) หรือ เควิชั่น (KVision)

ด้วยยุทธศาสตร์ที่จะมุ่งสู่การเป็นดิจิทัลไลฟ์แพลตฟอร์มของลูกค้ำทั้งในประเทศไทยและภูมิภาค AEC+3 ผ่านช่องทางดิจิทัลและโมบายโซลูชัน โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ก้าวขึ้นสู่ระดับภูมิภาค ดังนั้น ธนาคารจึงได้จัดตั้งบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด (KASIKORN VISION COMPANY LIMITED) หรือ เควิชั่น (KVision) ขึ้น ด้วยเงินลงทุนกว่า 8 พันล้านบาท (245 ล้านบาทหรือ 3 ล้านดอลลาร์) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ธนาคาร โดยเควิชั่นถือเป็น Investment Holding Company ภายใต้ธนาคารกสิกรไทยเพื่อหาพันธมิตรและร่วมพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ กับเทคโนโลยีคอมมูนิตี้หรือบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจากทั่วทุกมุมโลก

โดยเบื้องต้น เควิชั่นเริ่มจากการสร้างฐานรากให้มั่นคง ด้วยการจัดตั้ง บิสซิเนส อินโนเวชัน สเก๊าท์ติ้ง เพื่อค้นหาพันธมิตรในกลุ่มประเทศที่มีความโดดเด่นด้านเทคโนโลยีใน 4 ประเทศ คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และรัฐอิสราเอล หลังจากที่สามารถหาพันธมิตรที่มีศักยภาพได้แล้ว เควิชั่นจะศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าไปลงทุนทั้งในรูปแบบการเข้าไปถือหุ้นโดยตรงหรือการลงทุนผ่านกองทุน Beacon Venture Capital Fund เพื่อเตรียมให้การสนับสนุนด้านเงินทุนในการทำธุรกิจแก่เทคโนโลยีสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพและมีความน่าสนใจในช่วงกำลังพัฒนา มีแนวทางการทำงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการของธนาคารทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาค AEC+3

การก่อตั้งเควิชั่นช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจและสร้างความคล่องตัวในการนำดิจิทัลโซลูชันต่างๆ มาให้บริการแก่ลูกค้ำ ประหยัดเวลาการพัฒนาบริการต่างๆ อย่างก้าวกระโดด ชว่นนำเสนอประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ำได้หลากหลายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากรของธนาคารจากการเรียนรู้และร่วมปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญในการสร้างนวัตกรรมระดับนานาชาติอีกด้วย



กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

### การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

จากแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Bank) ธนาคารนำข้อมูลจากการทำธุรกรรมมาประเมินและวิเคราะห์ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนทั้งในเชิงลึกและครอบคลุมหลายมิติ โดยนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาที่ต้องการและเหมาะสม

ธนาคารยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าด้วยการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เพิ่มขึ้นในขณะทำธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลและโซเชียลมีเดียต่างๆ ของธนาคาร เช่น Facebook, LINE, Twitter, Instagram, YouTube เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมการตลาดต่างๆ ให้ข้อมูลความรู้ทางการเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ตลอดจนช่วยเหลือปัญหาให้ลูกค้า โดยเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ ได้พัฒนาระบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้

วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินความต้องการเพื่อนำเสนอบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ อีกทั้งยังมีการสำรวจและติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในทุกๆ ช่องทาง ทั้งสาขา Contact Center และโซเชียลมีเดีย เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์จริงจากการใช้บริการมาวิเคราะห์เชิงลึกและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีคณะทำงาน Customer Experience Management Working Group (CXM) เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าจนแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกับธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยสำรวจผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่

- การทำแบบสอบถามผ่านทาง SMS2WAY เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยครอบคลุมลูกค้าทุกสาขาของธนาคาร ซึ่งในปี 2561 มีลูกค้าตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 99.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวม 94 คะแนน
- การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยสุ่มตัวอย่างเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่สาขานั้นๆ มากที่สุด เพื่อนำมาเป็นตัวแทนของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสาขาดังกล่าว โดยในปี 2561 มีคะแนนความพึงพอใจที่ 90 คะแนน

## การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การนำเสนอโครงการ Project Finance  
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ  
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง  
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม  
และธรรมาภิบาล (ESG)



### เป้าหมายปี 2561

การนำเสนอโครงการ Project Finance  
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ  
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง  
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม  
และธรรมาภิบาล (ESG)



### ผลการดำเนินงานปี 2561

การนำเสนอโครงการ Project Finance  
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ  
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง  
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม  
และธรรมาภิบาล (ESG)



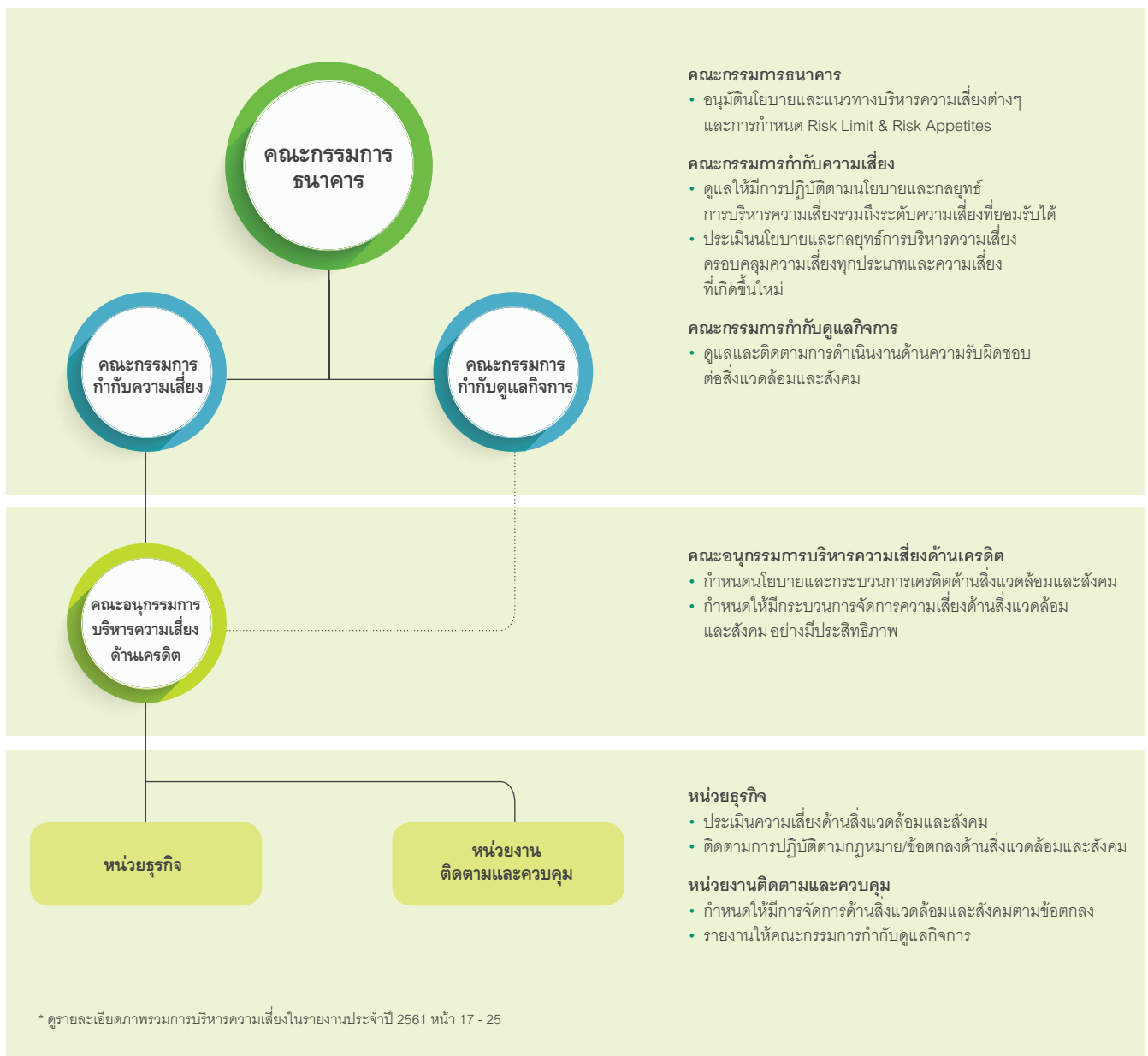
การดำเนินธุรกิจธนาคารเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม สถาบันการเงินจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร และยังเป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยสร้างรายได้และความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคาร ดังนั้น ความเข้าใจในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาเครดิตและการลงทุนให้แก่ลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจ อาทิ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจ กลุ่มธุรกิจการจัดการสินทรัพย์ และกลุ่มธุรกิจการธนาคารส่วนบุคคล (Private Banking) เป็นต้น ธนาคารได้นำประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาตั้งแต่กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) โดยมีปัจจัยต่างๆ ประกอบการพิจารณาเครดิต ได้แก่ คุณลักษณะของลูกค้า (Customer Characters) วัตถุประสงค์การกู้ยืม ที่มาของรายได้และความสม่ำเสมอ ความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้โดยคำนึงถึงภาระหนี้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า และเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการพิสูจน์ข้อมูลลูกค้า (Validation Process) เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตที่เหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้หลังการอนุมัติเครดิตแล้ว (Post Approval) ธนาคารได้กำหนดให้มีการติดตามให้ลูกค้าใช้วงเงินเครดิตตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคารจนถึงการชำระเงินตามกำหนด ตลอดจนติดตามผลกระทบจากเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ อีกทั้งจัดเตรียมแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

เพื่อแสดงถึงความสำคัญในการบริหารจัดการผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบและกระบวนการพิจารณาที่น่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามหลักปฏิบัติสากลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนผ่านโครงสร้างการจัดการทั้งในระดับบริหารและระดับธุรกรรม มีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) รวมทั้งมีมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างเข้มข้นแก่กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารเอง ในขณะเดียวกันยังช่วยเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

## โครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารกำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม มีสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การเป็นหน่วยงานติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบต่อโครงการที่เสนอพิจารณาเครดิต Project Finance ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 3 เดือน เพื่อรับข้อเสนอแนะก่อนที่ธนาคารจะพิจารณาเครดิตต่อไป

**ในระดับบริหาร** ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



**ในระดับธุรกิจ** ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกิจรวมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม ดังนี้

- กำหนดให้มีกระบวนการประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจะได้รับการบริหารจัดการ
- กำหนดให้โครงการที่ได้รับการประเมินว่าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องได้รับความเห็นชอบโดยผู้บริหารของสายงานธุรกิจและผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต
- อาจกำหนดเงื่อนไขการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับคำขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญได้ กรณีผู้ขอเครดิตไม่สามารถปฏิบัติตามหรือแก้ไขได้ ธนาคารสามารถที่จะดำเนินการตามความเหมาะสม
- กำหนดให้มีการรายงานโครงการที่ขอรับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคารแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการต่อไป
- กำหนดให้โครงการที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

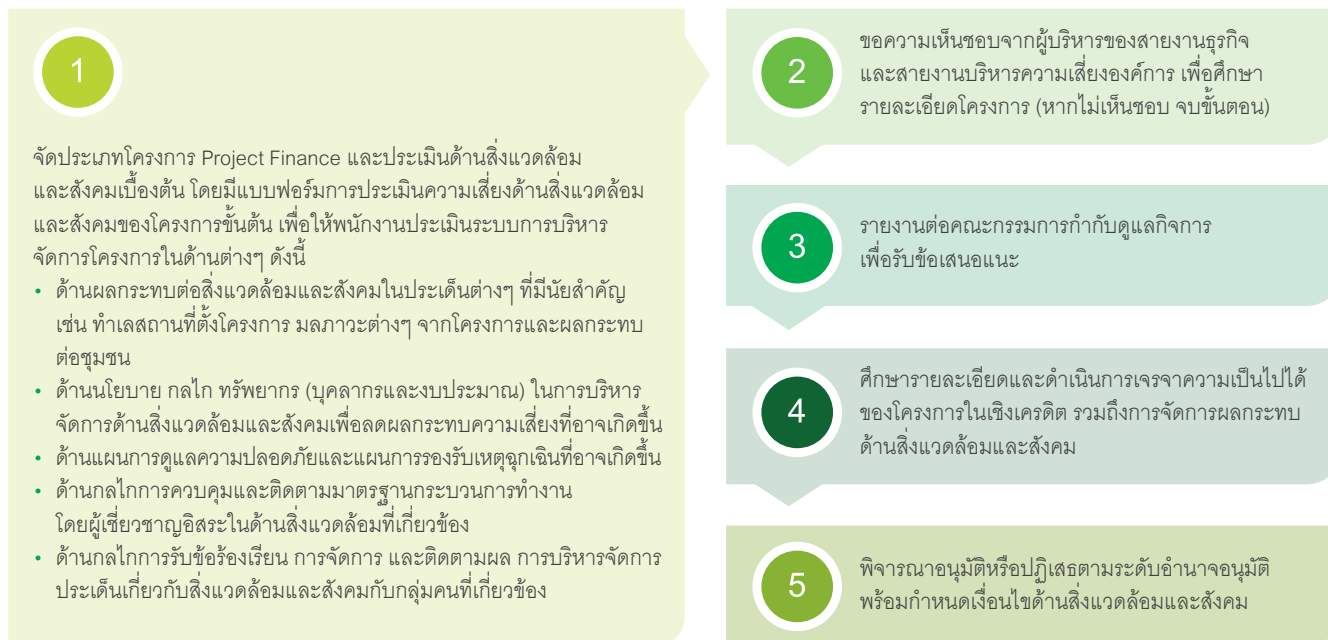
- กำหนดให้มีนโยบายเครดิตที่กำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนเนื่องจากอาจเป็นเครดิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่
  - ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำตามผิดตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับการยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการยกยอกหรือฉ้อโกงหรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สินหรือกระทำโดยทุจริต ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ยึดถือหรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้า ความผิดเกี่ยวกับอาวุธหรือเครื่องมืออุปกรณ์ของอาวุธที่ใช้ หรืออาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงคราม รวมถึงความผิดตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย
  - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
  - เครดิตเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอบ อบ นวด โรงแรมม่านรูด เป็นต้น
  - เครดิตที่ผู้ขอเครดิตมีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง
  - เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ
  - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการนุกรุกป่าชายเลน หรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน
  - เครดิตใดๆ ที่อาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงของธนาคาร

## ประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ





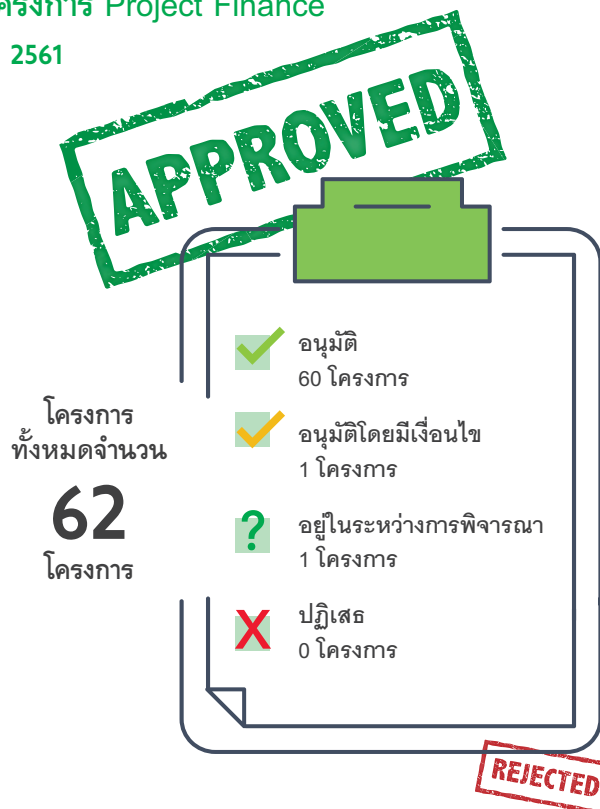
## ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental & Social Screening Tools) สำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของแต่ละธุรกิจ/อุตสาหกรรมเพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ตลอดจนรายงานประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะความเสี่ยงบางอย่างที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจปรากฏอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของโครงการที่ขอสินเชื่อ ดังนั้น ความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจ/อุตสาหกรรม และการประเมินความเสี่ยงในแต่ละประเด็นสำคัญจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

อนึ่งหากประเมินความเสี่ยงแล้วพบว่า โครงการที่ขอสินเชื่อไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจะแจ้งประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงพร้อมทั้งเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ให้ลูกค้านำไปปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนจัดการประเด็นดังกล่าวตามระยะเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าไม่มีการปรับปรุงแก้ไข ธนาคารอาจจะยุติการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวได้

### ผลการพิจารณาสินเชื่อ โครงการ Project Finance ปี 2561



REJECTED

## ตัวอย่างการพิจารณาสันับสนุนทางการเงิน ต่อโครงการ Project Finance

### 1. โครงการโรงไฟฟ้าจากขยะอุตสาหกรรม

เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาเชื้อเพลิงชนิดใดชนิดหนึ่งมากเกินไป ภาครัฐจึงมีแนวทางในการสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งเชื้อเพลิงทางเลือก ซึ่งเชื้อเพลิงจากขยะอุตสาหกรรมก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ที่ช่วยลดปริมาณขยะอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นจากการผลิตสินค้าของภาคอุตสาหกรรม

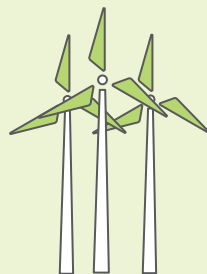
ที่ผ่านมาธนาคารให้การสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าขยะอุตสาหกรรมเพื่อลงทุนก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม ในเขตภูมิภาค โดยใช้กระบวนการนำขยะอุตสาหกรรมแปรรูปที่ได้มาจากบริษัทในเครือที่รับกำจัดขยะอุตสาหกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงมาเป็นเชื้อเพลิงขยะ (Refused Derived Fuel หรือ RDF) เพื่อใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าตลอดอายุโครงการ ถือได้ว่าเป็นวิธีการกำจัดขยะได้สมบูรณ์แบบอย่างยั่งยืน เพราะนอกจากจะสามารถลดภาระการกำจัดขยะด้วยวิธีอื่นๆ ที่มีต้นทุนทางสังคมสูงกว่า อาทิ การจัดหาพื้นที่ถมขยะแล้ว ยังสามารถผลิตกระแสไฟฟ้าให้แก่ชุมชนโดยรอบ

สำหรับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทางโครงการได้จัดทำรายงานการศึกษามาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Environment & Safety Assessment: ESA) พร้อมทั้งมีมาตรการจัดการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของภาครัฐและมาตรฐานของอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการจะมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเหมาะสม เช่น มาตรการการมีส่วนร่วมเยียวยา จัดการปัญหามลภาวะและข้อร้องเรียนจากชุมชน กำหนดมาตรการรับฟังข้อร้องเรียนของชุมชนโดยตรง รวมทั้งการกำหนดมาตรการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สาธารณชนเข้าใจกระบวนการทำงานของโครงการ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม นอกจากนี้ ธนาคารมีการติดตามความคืบหน้าของโครงการและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารและลูกค้าจะร่วมกันดำเนินงานเพื่อไม่ให้โครงการส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

### 2. โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม

เมื่อพิจารณาอัตราส่วนของการผลิตไฟฟ้าพลังงานลม ประกอบกับมีภูมิประเทศที่เหมาะสมของประเทศไทยแล้วนั้น การผลิตไฟฟ้าพลังงานลมยังอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ เปรียบเทียบข้อมูล ณ เดือนมกราคม - ธันวาคม ปี 2561 มีการผลิตเพียง 927.82 เมกะวัตต์ ในขณะที่มีการตั้งเป้าหมายปี 2579 อยู่ที่ 3,000 เมกะวัตต์ ดังนั้น ธนาคารจึงได้สนใจและให้ความสำคัญในการสนับสนุนทางการเงิน แก่โรงไฟฟ้าพลังงานลมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีสภาพภูมิประเทศที่เหมาะสม โดยโครงการมีการศึกษามาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

(Environment & Safety Assessment: ESA) พร้อมทั้งมีมาตรการจัดการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของภาครัฐและมาตรฐานของอุตสาหกรรม ซึ่งคาดว่าจะเริ่มผลิตไฟฟ้าได้ในเดือนเมษายน 2562 ภายใต้สัญญาระยะเวลา 10 ปี แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



### 3. โครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

เนื่องจากประเทศไทยตั้งอยู่ในแถบเส้นศูนย์สูตร ได้รับแสงอาทิตย์ที่มีความเข้มของรังสีเพียงพอต่อการผลิตไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากแสงอาทิตย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับต้นทุนในการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ลดต่ำลงพอสมควร เนื่องจากภาครัฐให้การสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ทั้งในรูปแบบ Solar Rooftop และ Solar Farm ทั้งระดับครัวเรือนและในเชิงพาณิชย์ ดังนั้น ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารจึงได้สนับสนุนทางการเงิน แก่ลูกค้าเพื่อดำเนินโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ตามโครงการของภาครัฐในพื้นที่สหกรณ์การเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งธนาคารได้กำหนดให้ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงให้มีที่ปรึกษาอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่าทางโครงการมีการดำเนินงานที่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อมิให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของชุมชน รวมถึงกำหนดให้การติดตามผลการดำเนินงานของโครงการด้วย



## แนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นอย่างมาก โดยระมัดระวังการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง ได้แก่

- ธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม อาทิ การใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานที่ถูกบังคับ ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของชุมชน

โดยธนาคารจะมีการประเมินความเสี่ยงข้างต้น และแนวทางการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกิจการของลูกค้าได้ทั้งในช่วงการขอเครดิต รวมทั้งตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ายังมีความสัมพันธ์กับธนาคารตามประเภทธุรกิจ/อุตสาหกรรม

### ตัวอย่างแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	โรงไฟฟ้า		เหมืองแร่	โรงผลิตเคมีภัณฑ์ที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม	โรงถลุง/หลอมแร่โลหะและอโลหะ	ฟอกหนัง	เกษตร (พืช/สัตว์รวมประมงและสัตว์น้ำ) และเกษตรอุตสาหกรรม	ธุรกิจ/อุตสาหกรรมเน้นการใช้แรงงาน (Labor Intensive) เช่น อาหารทะเล แซ่แซ็ง/แปรรูปรับเหมาก่อสร้าง รองเท้า เครื่องนุ่งห่มของเล่นเด็ก
	ไม่ใช่พลังงานทดแทน	พลังงานทดแทน (แสงอาทิตย์/ลม/น้ำ)						
ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	การปล่อยมลพิษ เช่น สารพิษ ก๊าซ ฝุ่นละออง เสียง ความร้อน น้ำเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	การใช้ทรัพยากรประเภทใช้แล้วหมดไปจำนวนมาก	✓		✓		✓	✓	
	การใช้พื้นที่ขนาดใหญ่	✓	✓	✓			✓	
	ที่ตั้งใกล้เคียงพื้นที่อ่อนไหว (ความหลากหลายทางชีวภาพและทางวัฒนธรรม) เช่น แหล่งน้ำ ชุมชน โบราณสถาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ผลกระทบต่อสังคม	การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการย้ายถิ่นฐาน	✓	✓	✓		✓		
	การใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานถูกบังคับ แรงงานเด็ก			✓			✓	✓
	สภาพการจ้างงานและชื้ออนามัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ:

ทั้งนี้ การพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมจะแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละธุรกิจ/อุตสาหกรรม

## การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

สร้างประสิทธิผลของการสร้าง  
ความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์  
โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจำนวนพนักงาน  
ที่ผ่านเกณฑ์การตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคาม  
ทางไซเบอร์และเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับ  
ภัยคุกคามทางไซเบอร์สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย  
ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร  
พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า



### เป้าหมายปี 2561

เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจ  
ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและ  
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง  
ที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสีย  
ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร  
พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า



### ผลการดำเนินงานปี 2561

เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจ  
ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและ  
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง  
ที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสีย  
ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร  
พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่สำคัญต่อการให้บริการของสถาบันการเงิน ตลอดจนต่อระบบการเงินและการธนาคารของประเทศ ด้วยเหตุที่การเติบโตของธุรกิจต่างๆ ในยุคดิจิทัลขับเคลื่อนด้วยระบบเทคโนโลยี รวมทั้งมีการนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้จึงสร้างโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่หากมีการควบคุมที่ไม่เหมาะสมก็อาจนำความเสี่ยงมาสู่ธุรกิจได้เช่นเดียวกัน เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมและโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ ซึ่งมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นได้และหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบรุนแรงในวงกว้าง ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินต่อธนาคารและลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งรวมถึงภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ

ธนาคารมีเป้าหมายในการรักษาการเติบโตและการเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของไทย จึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์และกำหนดให้ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาและอนุมัติกลยุทธ์ โครงสร้าง และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า ความมั่นคงของระบบของธนาคาร และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลง มีมาตรการควบคุมและการรักษาสมดุลในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลของลูกค้า และจัดทำแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านไซเบอร์ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกันการตรวจจับ และการตอบสนองที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคาร มีมาตรการรองรับในกรณีที่มีข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ความเสียหายเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อสร้างเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของธนาคารและภูมิทัศน์ทางการเงินไทยในปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งธนาคารยังได้กำหนดให้การลดลงของเหตุการณ์ความเสียหายทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



## โครงสร้างการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัย ของข้อมูล

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยทำหน้าที่อนุมัตินโยบายระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite & Risk Limit) และมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่ดูแลให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทบทวนสอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ เพื่อให้ความเสี่ยงด้านนี้มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) รายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดให้มีการวิเคราะห์และระบุประเด็นความเสี่ยง ติดตามตรวจสอบ พร้อมทั้งให้แนวทางและคำแนะนำเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีการควบคุมความเสี่ยง และป้องกันความเสียหาย อันอาจจะเกิดขึ้น โดยจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส สำหรับระดับปฏิบัติการ ธนาคารมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทำหน้าที่ติดตามให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัล ไซเบอร์ และเทคโนโลยี โดยประเมินความเสี่ยงและให้คำปรึกษากับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เกี่ยวกับมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีคณะกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งทำหน้าที่เป็น Chief Information Officer (CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO) ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีหน่วยงานบริหารความปลอดภัยไซเบอร์ทำหน้าที่กำหนดมาตรการควบคุมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และติดตามให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงการเฝ้าระวังและรับมือภัยไซเบอร์และให้คำปรึกษากับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนเกี่ยวกับมาตรการบริหารความปลอดภัยที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ต่อ CISO ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานนี้ประกอบด้วยส่วนงานหลัก คือ ส่วนงานที่ทำหน้าที่ติดตามและกำกับการปฏิบัติตามด้านความปลอดภัย ส่วนงานให้คำปรึกษา กำหนดสถาปัตยกรรมและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ส่วนงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ติดตามและเฝ้าระวังภัยไซเบอร์ และส่วนงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการด้านความปลอดภัยไซเบอร์

## กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ในสถานการณ์ปัจจุบันภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์มีความรุนแรงและมีความซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้มีการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง โดยกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดังนี้



### การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกัน การติดตาม ตรวจสอบ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

#### การดำเนินงานด้านมาตรการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนาคาร

2. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ได้แก่ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า นโยบายคุณภาพข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงานการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า
3. จัดทำแนวทางดำเนินการในการขออนุมัติเปิดเผยข้อมูลลูกค้า ต่อบุคคลหรือองค์กรภายนอก เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลลูกค้า หรือการนำข้อมูลลูกค้าออกนอกธนาคาร มีมาตรการควบคุมที่เข้มงวดรัดกุม และมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูล
4. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการใช้ข้อมูลในยุคดิจิทัล ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างคล่องตัว รวมถึงการควบคุม ดูแล ตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่นโยบายและระเบียบปฏิบัติกำหนด

### การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

1. ธนาคารดำเนินการต่อยอดในการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลให้ครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายของธนาคาร ตั้งแต่การจำแนกประเภทของข้อมูล ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล โดยระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนี้เป็นระบบมาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลจากการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการส่งผ่านข้อมูลของธนาคารจะอยู่บนเส้นทางที่สามารถตรวจสอบได้
2. ธนาคารเร่งเสริมสร้างความสามารถในการเฝ้าระวังและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุกและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าและธนาคาร

3. ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 5 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล โดยในปีนี้นักวิชาการขยายขอบเขตที่ได้รับการรับรองให้ครอบคลุมถึงเครื่องลูกข่ายของระบบงานสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่
  - ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง
  - ระบบบาทเน็ต (Bank of Thailand Automated High-Value Transfer Network: BAHTNET) ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินเพื่อรองรับการโอนเงินมูลค่าสูงระหว่างสถาบันการเงินและสถาบันที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารแห่งประเทศไทยในลักษณะ Real-Time Gross Settlement (RTGS) เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการชำระเงินและเพิ่มความมีเสถียรภาพของระบบการเงิน
  - ระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี
  - ระบบศูนย์การจัดเก็บข้อมูล

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการการออกแบบโซลูชัน การพัฒนาระบบงาน การทดสอบด้านความปลอดภัย ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง โดยในปี 2561 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ\* อย่างไรก็ตาม ในเดือนกรกฎาคม 2561 ธนาคารตรวจพบว่า มีข้อมูลรายชื่อลูกค้าองค์กรของธนาคารประมาณ 3,000 ราย ที่ใช้เว็บไซต์ให้บริการหนังสือค้ำประกันหลุดออกไปภายนอกจากการโจมตีทางไซเบอร์ โดยข้อมูลที่อาจจะหลุดไปเป็นข้อมูลสาธารณะทั่วไปเฉพาะของลูกค้าที่ใช้บริการหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางเว็บไซต์เท่านั้น อาทิ ชื่อบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญด้านธุรกรรมหรือการเงินของลูกค้า โดยเมื่อธนาคารทราบเรื่องได้ดำเนินการปิดช่องโหว่ทันทีและได้เพิ่มระดับการเฝ้าระวังและป้องกันให้มากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลอีก นอกจากนี้ ธนาคารได้รายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรับทราบและแจ้งให้ลูกค้าองค์กรทุกรายทั้ง 3,000 รายทราบ ซึ่งหากลูกค้าตรวจพบความผิดปกติของธุรกรรมที่เกี่ยวข้องธนาคารพร้อมรับผิดชอบ แต่จากการตรวจสอบไม่พบว่าเกิดความเสียหายกับลูกค้ารายใด

\* ข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ หมายถึง เหตุการณ์การเข้าถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลลูกค้าและธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ และตรวจสอบพบว่าเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารโดยตรง

4. ธนาคารร่วมมือกับภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่าง ๆ ธนาคารกสิกรไทยในฐานะที่เป็นหนึ่งในสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย จัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัย หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยในปี 2561 ธนาคารประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัยและการรับมือภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ดังนี้

- การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) ธนาคารเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและทดสอบเพื่อซักซ้อมการรับมือกับภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) ภายใต้สมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้าน Incident Response เสริมสร้างทักษะกระบวนการในการตอบสนอง การตัดสินใจ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับมือภัยไซเบอร์
- การยกระดับความปลอดภัยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์

ธนาคารกสิกรไทยในฐานะผู้ให้บริการพร้อมเพย์และบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือได้ลงนามในบันทึกความร่วมมือเรื่อง “การตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อใช้บริการพร้อมเพย์” เพื่อยกระดับความปลอดภัยการให้บริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือที่มีการใช้งานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือในการสมัครใช้บริการพร้อมเพย์ได้ในทุกช่องทางทั้งสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

### การดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้ให้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์ โดยธนาคารแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง
  - จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้าน Cyber Security จากบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำเพื่อนำเสนอแนวโน้มภัยไซเบอร์ในลักษณะเป็นกรณีศึกษา รวมถึงกลยุทธ์การจัดการและรับมือภัยไซเบอร์ให้แก่คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีและเป็นวัฒนธรรมภายในองค์กร ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ธนาคารในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารในปัจจุบัน
  - จัดทำ Cyber News Alert ให้ความรู้ด้านภัยทางไซเบอร์ให้แก่คณะกรรมการธนาคาร โดยนำเสนอข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์



การสื่อสารความด้านการป้องกันภัยไซเบอร์





การจัดทำ Security Tips และ Security Alerts ในรูปแบบ IT Newsletter

2. พนักงาน

- จัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล
- จัดทำโปรแกรมรณรงค์และให้ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ในรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างออกไปในแต่ละไตรมาส อาทิ รณรงค์เรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้าทั้งในรูปแบบสื่อ Infographic และเกมออนไลน์เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและได้ความรู้ไปพร้อมกัน
- จัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำ เพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย และรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์
- การจัดทำทดสอบ Phishing Drill โดยส่งอีเมลปลอมให้กับพนักงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารเพื่อทดสอบและสร้างความตระหนักรู้ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือเมื่อพนักงานได้รับอีเมลปลอมในสถานการณ์จริง ซึ่งธนาคารจัดทดสอบอย่างสม่ำเสมอ



การสื่อความเกี่ยวกับ Phishing Mail

3. ลูกค้า

- ธนาคารให้ความรู้ด้านการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัยและการป้องกันภัยทางไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทาง อาทิ เว็บไซต์ K-Contact Center สาขา และสื่อโซเชียลมีเดีย

4. ผู้ให้บริการกับธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ

- ธนาคารวางกรอบในการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์เพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการกับธนาคาร รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อยืนยันว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งเป็นการให้ความรู้กับคู่ค้าทางธุรกิจและคู่ค้าของธนาคารถึงแนวปฏิบัติที่ดีอีกด้วย

# การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



## เป้าหมายระยะยาว

### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน
- จำนวนคู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงคู่ค้ารายปี
- การจัดการกิจกรรมร่วมกับคู่ค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และสร้างนวัตกรรมใหม่ รวมถึงส่งเสริมให้คู่ค้าตระหนักในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล จำนวน 1 ครั้งต่อปี

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่นเดียวกับการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในด้านอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยหลัก ธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงาน ของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ ใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของธนาคารตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ

ธนาคารมีนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดเลือกคู่ค้าตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อันประกอบด้วยประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่มีการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน มุ่งส่งเสริมธุรกิจที่ตั้งมั่นในหลัก ธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม นอกจากนี้ ธนาคารมีกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง สร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดประชุมร่วมกันเพื่อเปิดโอกาส ให้คู่ค้าได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการตรวจสอบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมความรู้เพื่อพัฒนาคู่ค้าอย่างยั่งยืน อันเป็นการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ ให้เจริญเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ขณะเดียวกันยังร่วมกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างโอกาสทางสังคมให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติตามนโยบายและ มาตรการข้างต้นทำให้ธนาคารลดความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนของธนาคาร



## เป้าหมายปี 2561

- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน



## ผลการดำเนินงานปี 2561

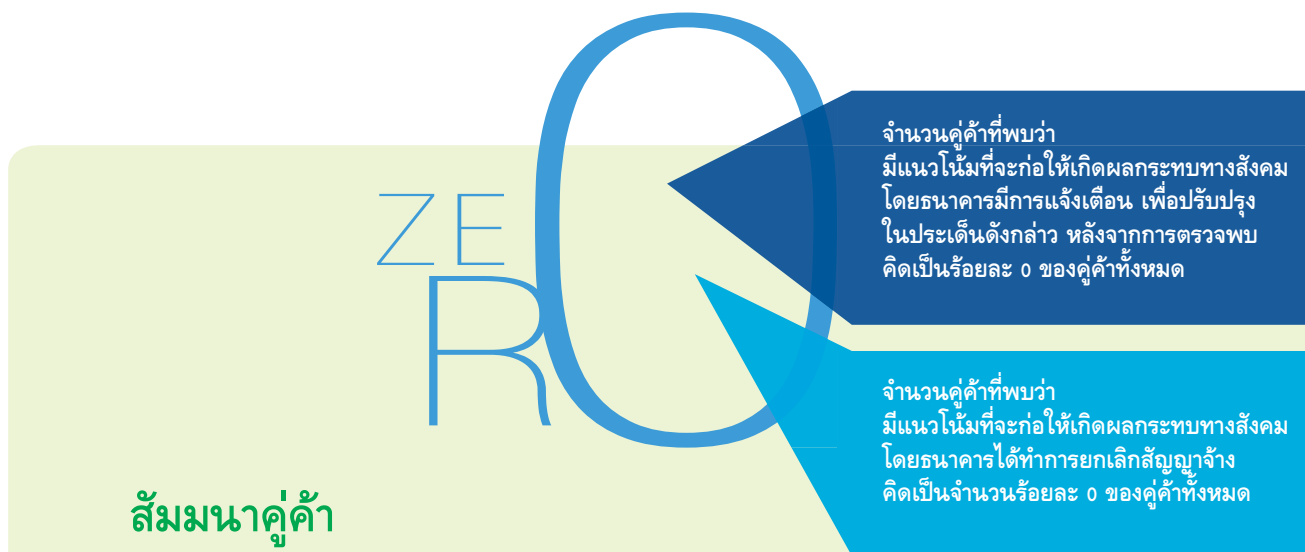
- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน



## ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561 ธนาคารมีลูกค้าจำนวน 1,633 ราย ประกอบด้วยลูกค้าในประเทศจำนวน 1,567 ราย และลูกค้าต่างประเทศจำนวน 66 ราย โดยลูกค้าจำนวนร้อยละ 100 ของลูกค้าทั้งหมด ได้รับทราบและเข้าใจขอบเขตแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดกฎหมาย รวมถึงแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณลูกค้าและตอบรับจรรยาบรรณก่อนการเข้าร่วมเป็นลูกค้าของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ปรึกษา ลูกค้าด้านการจัดกิจกรรมทางการตลาด สิ่งพิมพ์ และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ โดยลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ดี มีจริยธรรมทางธุรกิจ ทำการค้าด้วยความเป็นธรรม ซึ่งหากพบว่ามีลูกค้ารายใดมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น ธนาคารอาจจะต้องพูดคุยเพื่อแจ้งเตือนและกำหนดระยะเวลาให้ปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวหรือยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ขายของธนาคารอย่างถาวร ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

สำหรับลูกค้ารายใหม่ ธนาคารจะประเมินคัดเลือกลูกค้าจากข้อกำหนดที่ระบุในจรรยาบรรณลูกค้า โดยลูกค้าทุกรายจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้น ธนาคารยังมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้าให้เป็นที่มาจรรยาบรรณลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งในปี 2561 ธนาคารมีลูกค้ารายใหม่จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างมาตรฐานที่เพิ่มเงื่อนไขและบทลงโทษหากมีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย ไม่เป็นธรรม และการดูแลชีวนามัยและความปลอดภัยเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าลูกค้าจะปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องเคร่งครัด



## สัมมนาลูกค้า

### “Sustainability Sharing 2018”

ธนาคารจัดสัมมนาลูกค้าในหัวข้อ “Sustainability Sharing 2018”

เพื่อถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และส่งเสริมลูกค้าให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ชี้แจงนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและอธิบายระเบียบวิธีการจัดซื้อสำหรับลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทุกรายเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหาได้อย่างถูกต้องและโปร่งใส ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานของธนาคาร ตลอดจนเป็นการบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาว

## กระบวนการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



### กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

ธนาคารได้จัดลำดับคู่ค้าตามความสำคัญและความเสี่ยงออกเป็น 3 ระดับ โดยธนาคารจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าระดับ 1 และระดับ 2 แบบใกล้ชิด (ประมาณ 100 ราย หรือร้อยละ 7 ของคู่ค้าทั้งหมด) โดยจัดทำแผนการปรับปรุงสินค้าหรือบริการ รวมถึงแนวทางในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ร่วมกัน เพื่อให้มีการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน และยังจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับการตรวจสอบติดตามคู่ค้า ธนาคารได้จัดให้มีการเข้าเยี่ยมคู่ค้ารายสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารโดยบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

ในด้านการประเมินผลคู่ค้า ธนาคารส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้า และสร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ดิชมคู่ค้า ตลอดจนสุ่มตัวอย่างเลือกคู่ค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้าเยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้รับสินค้าและบริการผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีทีมกำกับดูแลและบริหารงานจัดซื้อจัดหาที่ทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ธนาคารจะมีบทลงโทษคู่ค้าตามความเหมาะสม เพื่อยกระดับให้คู่ค้าพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กันอย่างยั่งยืน

## การสร้างสรรค่นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า



ธนาคารร่วมจัดนิทรรศการ “ธนาคารแห่งความยั่งยืน” ในงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2018 ซึ่งจัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

1. ธนาคารเข้าร่วมงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2018 ซึ่งจัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้แนวคิด “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)” โดยธนาคารร่วมจัดนิทรรศการ “ธนาคารแห่งความยั่งยืน” เพื่อนำเสนอแนวคิดการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้ปรัชญา “กรีน ดีเอ็นเอ” โดยร่วมกับคู่ค้าในการเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการผลิตบูทนิทรรศการ ซึ่งโครงสร้างบูทผลิตจากวัสดุกระดาษรีไซเคิล และพิมพ์ด้วยหมึกถั่วเหลืองที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพียง 0.04107 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
2. ธนาคารริเริ่มโครงการ Green DNA Save the World เพื่อรณรงค์ลดการใช้พลาสติกในธนาคาร โดยจัดแสดงบูทนิทรรศการที่สามารถนำวัสดุของโครงสร้างบูทกลับมาใช้ใหม่ในโครงการอื่นๆ ต่อไป เพื่อลดการสร้างขยะและเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า



ธนาคารจัดบูทนิทรรศการโครงการ Green DNA Save the world ซึ่งสามารถนำวัสดุของโครงสร้างบูทกลับมาใช้ใหม่

3. ธนาคารสนับสนุนสินค้าจากผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษเพื่อสื่อความโครงการ “เพราะเราพร้อมกันทำแบบนี้ เราจึงเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน” สินค้าต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ หมอน Green DNA ซึ่งผลิตโดยผู้พิการ และกระเป๋ากระจุดจากสมาชิกภาคใต้ของมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ



ธนาคารสนับสนุนสินค้าจากผู้ด้อยโอกาส

4. ธนาคารสนับสนุนสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อสื่อความโครงการ “เพราะเราพร้อมกันทำแบบนี้ เราจึงเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน” โดยเป็นสินค้าที่มีส่วนผสมจากวัสดุธรรมชาติย่อยสลายได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น กระบอกน้ำ แก้วน้ำ และกล่องอาหารที่ผลิตจากฟางข้าวสาลี เป็นต้น



ธนาคารสนับสนุนสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

5. ธนาคารร่วมกับคู่ค้าจัดหาวัสดุกันซึมหลังคาตาดฟ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทางคู่ค้าได้แนะนำวัสดุกันซึมหลังคาตาดฟ้าระบบ EVA Membrane ซึ่งมีคุณสมบัติช่วยให้หลังคามีระบบกันซึมที่มีประสิทธิภาพ ทนต่อสารเคมี ความชื้น ช่วยสะท้อนความร้อนและป้องกันแสงอุลตราไวโอเล็ต ช่วยลดอุณหภูมิภายในอาคารระหว่างวัน ทำให้ประหยัดพลังงาน และมีอายุการใช้งานนานถึง 10 ปี ซึ่งนอกจากจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงแล้วยังช่วยประหยัดพลังงานและลดการสร้างขยะอีกด้วย

## การวัดผลและประเมินผลกระทบ



บนรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารตระหนักดีว่าการดำเนินงานทุกอย่างล้วนมีส่วนที่ครอบคลุมประโยชน์และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นธนาคารจำเป็นต้องมีการพิจารณาวัดและประเมินผลการดำเนินงานทั้งในมุมผลตอบแทนด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร อันจะก่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ต่อสังคมทั้งทางบวกและทางลบ

ดังนั้น การวัดและประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานจึงเป็นแนวทางที่ช่วยให้ธนาคารทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานโครงการต่อไปในอนาคต ธนาคารจึงให้ความสำคัญและศึกษาวิธีการประเมินและวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมเป็นตัวเลขวัดผลได้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับโครงการต่างๆ ของธนาคาร โดยผลลัพธ์ที่ได้นี้สามารถสะท้อนผลกระทบที่มีต่อธนาคารและต่อบริบทแวดล้อมภายนอกได้หลากหลายมิติ เช่น มูลค่าเพิ่มที่ไม่ได้อยู่ในรูปการเงินจากความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ การยอมรับของชุมชนหรือสังคม การที่ชุมชนมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หรือมีแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดีขึ้น ลดการสร้างมลพิษ และสามารถรับมือกับปัญหาภาวะโลกร้อนโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

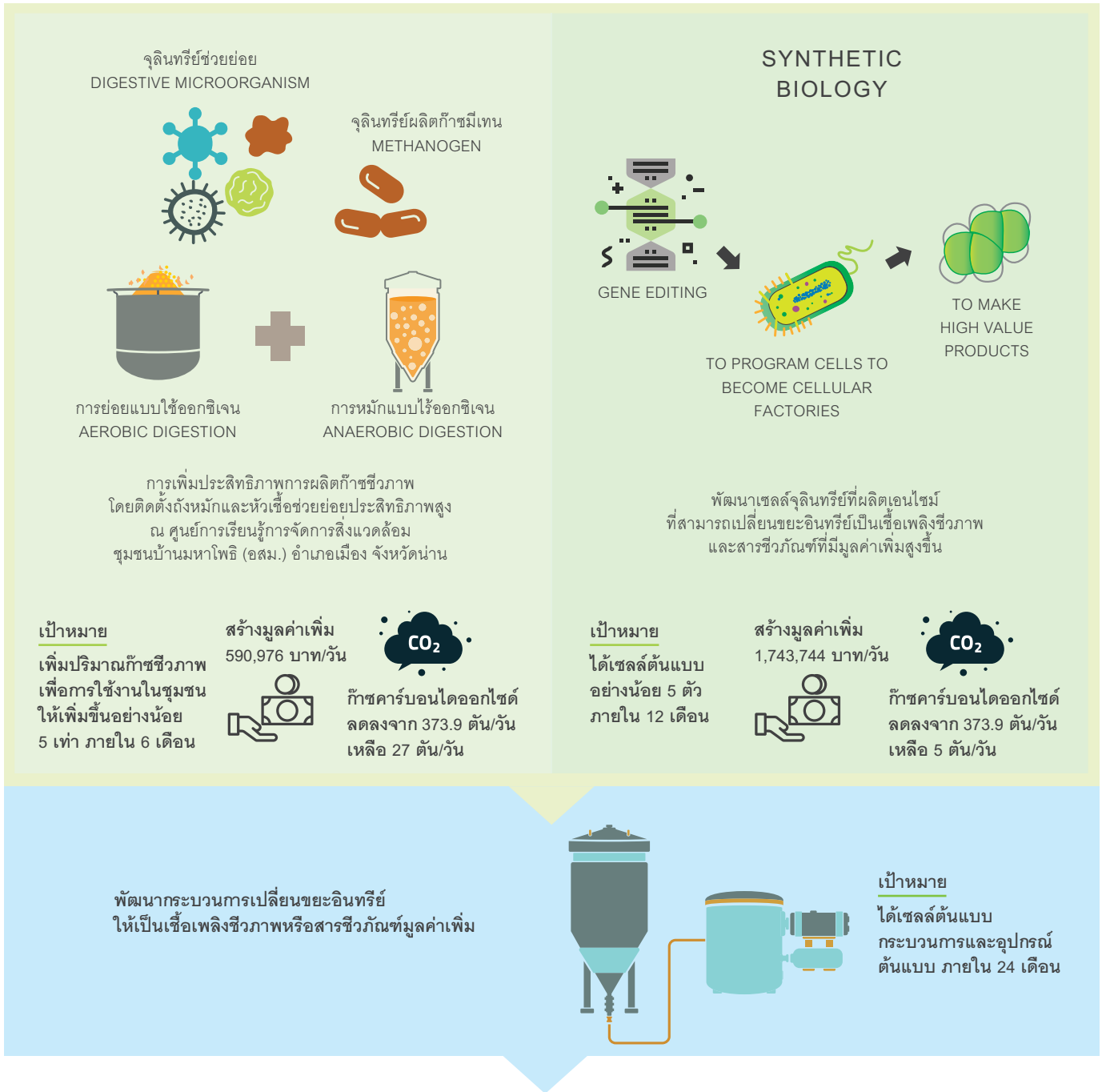
ด้วยยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ที่มีเป้าหมายมุ่งสู่การพัฒนาชุมชนให้เป็นสังคมที่ยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งเน้นการทำโครงการที่ช่วยแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change) อย่างแท้จริง



จากแนวคิดดังกล่าว ธนาคารจึงได้ร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธี ดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการนำไปสู่สังคมยั่งยืนและปราศจากขยะที่จังหวัดน่านขึ้น ภายใต้โครงการ “การสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์” โดยธนาคารร่วมสนับสนุนงบประมาณจำนวน 9.5 ล้านบาท และทางสถาบันวิทยสิริเมธีเป็นผู้ดำเนินการวิจัย มีระยะเวลาการศึกษารวม 24 เดือน โดยเริ่มทดลองลงพื้นที่ที่ชุมชนบ้านมหาโพธิ์เป็นแห่งแรก เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะอินทรีย์จากครัวเรือนและชุมชน ลดปริมาณขยะอินทรีย์ซึ่งเดิมถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ มาสู่การผลิตพลังงานชีวภาพหรือน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในครัวเรือนได้โดยตรง นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้ต้นแบบระบบและหัวข้อคุณประโยชน์ที่สามารถเปลี่ยนขยะอินทรีย์เป็นสารผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่ม โดยต้นแบบดังกล่าวจะเป็นเทคโนโลยีที่สามารถพัฒนาไปสู่การจัดการขยะอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยเลือกจังหวัดน่านเป็นจังหวัดต้นแบบในการศึกษาวิจัยเพื่อจัดการขยะเนื่องจากจังหวัดน่านเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศ โดยปริมาณน้ำร้อยละ 45 มาจากแม่น้ำน่าน ดังนั้น การบริหารจัดการและพัฒนาสภาพแวดล้อมในจังหวัดน่านจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ปัญหาขยะที่มีปริมาณสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก็เป็นปัญหาระดับต้นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ธนาคารจึงมุ่งหวังที่จะศึกษาเพื่อเปลี่ยนแปลงปัญหาเหล่านี้ให้เป็นโอกาสสำหรับชุมชน สร้างสภาพแวดล้อมชีวอนามัยที่เหมาะสมทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนลดลง สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น โดยมีธนาคารเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองในการขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจชุมชนขยายตัวและพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

ธนาคารมุ่งหวังให้โครงการสร้างชุมชนต้นแบบ เพื่อส่งเสริมให้ “น่านโมเดล” เป็นชุมชนต้นแบบของสังคมปลอดขยะ ทั้งในเชิงพฤติกรรม การแยกขยะและการผลิตสารมูลค่าเพิ่ม เป็นสังคมที่ใช้เทคโนโลยีชีวภาพซึ่งเป็นเทคโนโลยีสะอาดเข้ามาบริหารจัดการ อันเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ชุมชน ตำบล และจังหวัด และในอนาคตโครงการนี้จะเป็ต้นแบบที่เริ่มปฏิบัติได้จริงในชุมชนและจะผลักดันให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และแหล่งศึกษาดูงานให้กับผู้นำชุมชน อาสาสมัคร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศ

## โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ ผ่านกระบวนการชีววิทยาล้างเคราะห์



การถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการใช้งานจริงในจังหวัด

**เป้าหมาย** มีเทคโนโลยีต้นแบบที่ติดตั้งและใช้งานจริงในชุมชน  
เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตและฐานะเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เป็นชุมชนต้นแบบที่แยกขยะแบบครบวงจร  
และสามารถดำเนินการแบบมีรายได้กลับเข้ามาเลี้ยงชุมชนแบบยั่งยืน

02







## มิติสังคม

### ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

- 080 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน
- 090 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 105 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 109 การดำเนินงานด้านสังคม

# การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน



## เป้าหมายระยะยาว

ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล ที่ได้รับความรู้ทางการเงิน ร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่ได้รับความรู้ทางการเงิน ร้อยละ 95
- จำนวนลูกค้าเอสเอ็มอีที่ได้รับความรู้ทางการเงิน จำนวน 57,500 คน



## เป้าหมายปี 2561

จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส จำนวน 4.95 ล้านคน



## ผลการดำเนินงานปี 2561

จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส จำนวน 2.89 ล้านคน\*

การที่สมาชิกในสังคมมีสถานะทางการเงินที่ดีจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชนในสังคมดีขึ้นตามไปด้วย อีกทั้งช่วยให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมเจริญเติบโตขยายวงกว้างมากขึ้น ธนาคารจึงเชื่อมั่นว่าลูกค้าที่มีทักษะความรู้และมีวินัยทางการเงิน เป็นอย่างดีจะสามารถสร้างผลตอบแทนจากการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินและส่งผลให้มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ความรู้ทางการเงินยังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเข้าถึงทางการเงินของคนในสังคม เนื่องจากความรู้เหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง ช่วยเพิ่มพูนผลตอบแทน และสร้างความมั่นคงทั้งในระดับบุคคลและครอบครัว

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคงให้แก่ลูกค้าและผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้ประสบความยากลำบากทางการเงินอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติหรือได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย แรงงานต่างด้าว ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ชนกลุ่มน้อยและผู้ที่มีความสามารถในการหารายได้ต่ำ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ และบุคคลทุพพลภาพ เป็นต้น อีกทั้งธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น พัฒนาทักษะและสร้างวินัยทางการเงินเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการจัดการเงินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สร้างประโยชน์ทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินงาน ดังนี้

## การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับบุคคล

### K PLUS แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

ธนาคารวางกลยุทธ์ให้ K PLUS เป็นช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงบริการผลิตภัณฑ์ด้านการเงินของธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น การมีฟังก์ชันถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร การซื้อ-ขายกองทุน บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ช่วยเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนขนาดเล็กให้กับลูกค้าทั่วไป และผู้ประกอบการรายย่อย และบริการ K PLUS Market เครือข่ายตลาดนัดออนไลน์ ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการขยายตลาดออนไลน์สามารถทำการซื้อขายสินค้าที่มีคุณภาพได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน K PLUS ด้วยการรอกที่ถืออยู่ในการจัดส่ง แล้วรอรับสินค้าที่บ้าน ช่วยให้ผู้ลูกค้าประหยัดเวลาและค่าเดินทาง โดยธนาคารมีเป้าหมายเพื่อทำให้เทคโนโลยีและฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ เป็นเรื่องง่าย ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ภายใต้คอนเซ็ปต์ “รู้จักจนรู้ใจ” เพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า



\* ธนาคารปรับแนวทางการดำเนินงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการวางแผนการเงิน และการให้บริการแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางแก่พนักงานสาขาและทีมขายทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ทีมที่ปรึกษา (K-Expert) ที่รับผิดชอบการให้ความรู้แก่สังคมและลูกค้า และพัฒนาพนักงานภายใน สร้างตัวแทนที่มีคุณภาพและเพิ่มโอกาสในการให้บริการและการให้ความรู้ทางการเงินของสาขาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งดำเนินการไปพร้อมกับการให้ความรู้แก่สังคม ส่งผลให้ปริมาณลูกค้าและผู้ที่มีความรู้จากธนาคารลดลง และไม่เป็นที่ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## สินเชื่อส่วนบุคคลอนุมัติผ่าน K PLUS

สินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและทราบผลการอนุมัติและวงเงินอนุมัติผ่านบริการ K PLUS ได้ทันที โดยคัดเลือกรุ่นลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคาร และในปีนี้ได้ขยายไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทเป็นครั้งแรก เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้มากขึ้น โดยลูกค้าสามารถให้ความยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบเครดิตบูโรผ่าน K PLUS และสามารถทราบผลได้ทันที

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นให้ลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อนี้เป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็น และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินตลอดจนลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

### ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อกว่า 1,000 ล้านบาท



ธนาคารร่วมกับ บริษัท ปิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด พัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon

## K PLUS Beacon แอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนให้กับผู้บกพร่องทางการเห็น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้คนไทยเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยการสนับสนุนบริษัท ปิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การร่วมทุนของธนาคารกรุงไทย เพื่อร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนที่ตอบสนองด้วยระบบเสียงและการสัมผัสสำหรับผู้บกพร่องทางสายตาและผู้สูงอายุให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกปลอดภัยเพียงปลายนิ้วสัมผัส ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่จะเปลี่ยนโลกให้ผู้บกพร่องทางการเห็นสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้สะดวกยิ่งขึ้น

## บริการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS (ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี)

บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา ไม่ต้องยื่นเอกสารใดๆ อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลา และที่สำคัญคือบัญชีใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิด นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกออกแบบบัตรเดบิตผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS หรือถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรเพื่อใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากบัญชีนี้ได้

### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยวันละ 225 บัญชี
- ยอดเงินฝากรวมมูลค่า 450 ล้านบาท

K PLUS Beacon ถือเป็นแอปพลิเคชันแรกของไทยที่ช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับผู้บกพร่องทางการเห็น ได้แก่ คนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง และผู้สูงอายุ รวมไปถึงคนทั่วไปให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจ โดยไม่ต้องมองหน้าจอ มีความเป็นส่วนตัว สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยบริการหลักบนแอปพลิเคชันประกอบด้วยการถามยอด โอนเงิน เต็มเงิน และจ่ายบิล ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกับ K PLUS ในช่วงแรก K PLUS Beacon เปิดให้ทดลองใช้งานกับอาสาสมัคร 4 กลุ่ม ได้แก่ คนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง ผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไป เพื่อให้ทดลองใช้ ร่วมแสดงความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS Beacon ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งานจริงในชีวิตประจำวันของผู้บกพร่องทางการเห็น ซึ่งปัจจุบันมีผู้ทดลองใช้งานกว่า 500 คน



ธนาคารแต่งตั้งไปรษณีย์ไทยเป็นพันธมิตรให้บริการเคแบงก์เซอร์วิส

### KBank Service บริการเคแบงก์เซอร์วิส

บริการเคแบงก์เซอร์วิส ผ่านแบงก์ เอเยนต์ หรือตัวแทนผู้ให้บริการของธนาคาร เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ในการมอบบริการให้ถึงตัวลูกค้า ด้วยสาขาและช่องทางบริการรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มช่องทางบริการทางการเงินที่นอกเหนือจากสาขาของธนาคาร ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ และพื้นที่ที่แตกต่างกันไปของลูกค้า ทั้งช่วยให้ลูกค้าที่ยังต้องการทำธุรกรรมเงินสดที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกมากขึ้น โดยบริการเคแบงก์เซอร์วิสเป็นการให้บริการเหมือนสาขาของธนาคาร โดยเบื้องต้นให้บริการรับฝากเงินสดและมีแผนจะขยายบริการไปสู่การถอนเงิน การจ่ายบิล และอยู่ระหว่างการพิจารณาความเป็นไปได้ในการเปิดบัญชีเงินฝากสำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งการให้บริการช่องทางตัวแทนดังกล่าวช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยการให้บริการธุรกรรมการเงินในสถานที่และเวลาที่สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า เป็นการขยายช่องทางใหม่เพื่อให้อุปกรณ์ทางเลือกเพิ่มมากขึ้นในการใช้บริการช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

#### ผลการดำเนินงาน

ปี 2561 ธนาคารแต่งตั้งพันธมิตรที่ให้บริการเคแบงก์เซอร์วิส ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย และ Family Mart (GenPay) ซึ่งได้รับผลตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี โดยธนาคารมีแผนขยายบริการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมพื้นที่และสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีศักยภาพ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต และสถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น

### K-Bank to Post บริการโอนเงินรับปลายทางที่ไปรษณีย์จากกสิกรไทย

บริการที่ผู้โอนเงินทำรายการผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ โดยที่ผู้รับเงินโอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

### K-Bank to 7-Eleven บริการส่งเงินกสิกรไทยรับที่เซเว่นอีเลฟเว่น

บริการที่ผู้โอนเงินทำรายการผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ที่ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ โดยที่ผู้รับเงินโอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

#### ผลการดำเนินงานรวมทั้ง 2 บริการ

(K-Bank to Post และ K-Bank to 7-Eleven)

- จำนวนรายการโอนเงินกว่า 6,000 รายการ  
มูลค่ากว่า 18 ล้านบาท



ธนาคารให้บริการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทยรับเงินที่ไปรษณีย์หรือเซเว่นอีเลฟเว่น ทั่วประเทศ

### บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

บริการเงินฝากประจำระยะเวลา 30 เดือน สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยลูกค้าจะได้รับประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (รับประกันโดยบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)) นับตั้งแต่วันที่เปิดบัญชีโดยไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกัน วงเงินคุ้มครองชีวิตที่ได้รับเท่ากับยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์ สูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาทต่อราย นอกจากนี้ ลูกค้ายังไม่ต้องสำรองจ่ายหากต้องเข้ารักษาที่โรงพยาบาลกรณีได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง และค่ารักษาพยาบาลกรณีกระดูกแตกหักสูงสุด 30,000 บาทต่อครั้ง โดยความคุ้มครองที่ลูกค้าได้รับจะครอบคลุมจนถึงอายุ 70 ปีบริบูรณ์ หรือจนกว่าลูกค้าจะปิดบัญชีเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

#### ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยเดือนละ 58 บัญชี
- ยอดเงินฝากเฉลี่ย 950,000 บาทต่อบัญชี

### บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย มีนโยบายและแผนพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพิ่มขึ้น ธนาคารจึงจัดให้มีบริการเงินฝากพื้นฐาน เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีอายุ 65 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในวันที่ฝาก หรือกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งบัญชีเงินฝากพื้นฐานนี้เป็นบริการเงินฝากที่มีรูปแบบเหมือนบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป ลูกค้าสามารถใช้บริการฝากถอน-โอน-จ่ายเงิน รวมถึงบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้ปกติ จำกัดสิทธิ์ 1 คนต่อ 1 บัญชีเท่านั้น ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าบริการรักษาบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรและค่าธรรมเนียมรายปี ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิ์ในการปรับสถานะบัญชีเงินฝากพื้นฐานเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป ในกรณีที่ลูกค้ามียอดเงินฝากเฉลี่ยเกิน 50,000 บาทต่อเดือนในบัญชี หรือผลรวมของยอดเงินเข้า หรือผลรวมของยอดเงินออกเกิน 50,000 บาทต่อเดือนในบัญชี หรือบัญชีเงินฝากพื้นฐานไม่มีการเคลื่อนไหวติดต่อกัน 24 เดือน

#### ผลการดำเนินงาน

(เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2561)



จำนวนการเปิดบัญชี

**865** บัญชี

ผู้มีรายได้ไม่น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน

**552** บัญชี

ผู้มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป จำนวน

**313** บัญชี



บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

### สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย

เป็นสินเชื่อที่เปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจนส่งผลกระทบต่อการครองชีพของผู้รับบำนาญ รัฐบาลจึงเข้ามาช่วยเหลือข้าราชการบำนาญโดยแก้ไขกฎหมายว่าด้วยบำนาญข้าราชการและลูกจ้างที่มีบำนาญตกทอด โดยกำหนดให้ผู้รับบำนาญสามารถนำสิทธิในบำนาญตกทอดไปเป็นหลักประกันค้ำประกันการกู้เงินกับสถาบันการเงินได้ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ ธนาคารจึงได้จัดทำบริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย เพื่อให้บริการสำหรับกลุ่มผู้รับบำนาญสามารถนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภค โดยในปี 2561 ธนาคารได้ขยายไปยังกลุ่มลูกจ้างที่มีบำนาญตกทอดเพิ่มเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น ซึ่งเงินกู้ดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลาชำระคืนที่แน่นอน โดยนำสิทธิในบำนาญตกทอดของผู้กู้เป็นหลักประกันการกู้เงินกับธนาคาร

#### ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อประมาณ 320 ล้านบาท

# QR KBank

## แอปพลิเคชันการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนครั้งแรก ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

จากนโยบายการสนับสนุนให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลของธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เพื่อให้ประชาชนลาวสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากยิ่งขึ้นและลดการใช้เงินสดในการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยในฐานะธนาคารผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้งของไทยจึงได้เปิดให้บริการ QR KBank แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของประชาชนใน สปป.ลาว โดยธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนขึ้น 2 แอปพลิเคชัน ได้แก่ QR KBank (สำหรับบุคคลทั่วไป) และ QR KBank Shop (สำหรับร้านค้า) เพื่อให้บริการต่างๆ อาทิ บริการเติมเงิน จ่ายเงิน โอนเงิน และถอนเงิน สามารถเปิดให้บริการได้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคาร สามารถเติมเงินเข้าบัญชี โอนเงินระหว่างกัน และใช้ชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ช่วยลดปัญหาการพกเงินสดจำนวนมาก เปรียบเสมือนกระเป๋าตังค์อัจฉริยะในโทรศัพท์มือถือของคุณ โดยธนาคารกสิกรไทยถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่พัฒนาแอปพลิเคชันการชำระเงินขึ้นในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

และในช่วงปลายปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารร่วมกับตลาดทองคำหรือตลาดข้าวคืนเริ่มให้บริการ QR KBank กระเป๋าเงินออนไลน์ พร้อมเปิดตัวแคมเปญ “สะดวกคนขายสบายคนซื้อ รับจ่ายดีเมื่อมี QR KBank” ทำให้ตลาดทองคำเป็นตลาดต้นแบบที่ไม่ใช้เงินสด และคาดว่าภายในปี 2562 จะมีปริมาณการทำธุรกรรมผ่าน QR KBank ประมาณ 2 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 36,000 ล้านบาท หรือประมาณ 115 ล้านบาท



การเปิดตัว QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวครั้งนี้ นับเป็นก้าวแรกและก้าวสำคัญของธนาคารไทยในการนำเทคโนโลยีมายกระดับและขยายขอบเขตการให้บริการในภูมิภาค AEC+3 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคดิจิทัลผ่านโมบายแพลตฟอร์ม โดยในอนาคตธนาคารมีแผนที่จะขยายบริการ QR KBank เป็นต้นแบบนำไปประยุกต์ใช้และต่อยอดธุรกิจในกลุ่มประเทศ CLMVI\* เพื่อตอกย้ำจุดยืนในฐานะธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 ด้วยก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้งในภูมิภาค AEC+3 อย่างแท้จริง



งานเปิดตัว QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

\* ประเทศ CLMVI ได้แก่ ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

### บัตรโอนเงินไทย-เมียนมาครั้งแรกในไทย

ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคาร Kanbawza (KBZ) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีเครือข่ายสาขาและมีฐานลูกค้ามากที่สุดในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ออกบัตรโอนเงินไทย-เมียนมา (Myanmar Remit Card) เพื่อให้บริการโอนเงินข้ามประเทศแก่แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาที่ทำงานในประเทศไทยจำนวนกว่า 4 ล้านคน โดยในปี 2561 มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากทางธนาคารมีการให้ความรู้และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าผ่านการทำกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

#### ผลการดำเนินงาน

- มูลค่าธุรกรรมกว่า 67 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ในช่วงเวลาเดียวกันถึงร้อยละ 1,095)
- จำนวนธุรกรรมกว่า 1,600 รายการ (เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 836)

### การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับธุรกิจ

#### โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลักษณะสินเชื่อระยะยาวเพื่อใช้ปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในรูปแบบการซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ก่อสร้างอาคารถาวรสำหรับตั้งเครื่องจักรใหม่ รวมถึงการต่อเติม เปลี่ยนแปลง ขยายหรือทำให้ดีขึ้นสำหรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการ ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนโดยมีวงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

#### ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อรวม 4,003 ล้านบาท



แผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการโอนเงินไทย-เมียนมา

### โครงการนวัตกรรมที่ไม่มีดอกเบี๋ย

ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนไปใช้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในธุรกิจ โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ในระยะเวลาดหนึ่งให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้นสู่กระบวนการผลิตจริง และธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

#### ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อรวม 81.14 ล้านบาท (เป็นโครงการต่อเนื่อง โดยสิ้นสุดโครงการในไตรมาสที่ 3 ปี 2562)

### โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2560/2561

โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2560/2561 เพื่อควบคุมปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด คาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือกมีเสถียรภาพมากขึ้น

#### ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อรวม ปีการผลิต 2560/2561 10,496 ล้านบาท

### การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่องรวมทั้งกลุ่มผู้ด้อยโอกาส อาทิ ผู้พิการ ผู้ที่มีความต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ในหัวข้อการบริหารจัดการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการและสำคัญต่อสถานะทางการดำรงชีพของแต่ละคน อีกทั้งยังนำการให้ความรู้ทางการเงินเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกิจของฝ่ายงานต่างๆ โดยเน้นให้ความรู้แก่พนักงานของธนาคาร เพื่อเป็นความรู้แก่ตนเองและเพื่อนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งในรูปแบบการให้ความรู้และคำปรึกษาจากวิทยากรและที่ปรึกษาโดยตรงที่ K-Expert Center การบรรยายตามองค์กรต่างๆ (Corporate Roadshow) และการให้ความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โซเชียลมีเดีย ในรูปแบบบทความ Info Graphic หรือคลิปวิดีโอทำให้นักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้าของธนาคาร

### ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล		เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วมงาน (คน)	ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม K-Expert ที่มีการลงทุนเพิ่มในกองทุนรวมและประกัน
การให้ความรู้ผ่านการจัดอบรม	จำนวนผู้เข้ารับคำปรึกษาและร่วมอบรมที่ K-Expert Center และ Corporate Roadshow	21,116	22,458	21
	จำนวนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส	-	1,671	-
การให้ความรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล	จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์เฉลี่ยต่อเดือน	200,000	215,370	-
	จำนวนผู้ชมการให้ความรู้ผ่าน K-Expert Facebook Live เฉลี่ยต่อ Live	11,429	13,585 คนต่อ Live	-



### การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส

ปี 2561 ทีมวิทยากร K-Expert ได้ให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสผ่านความร่วมมือกับสภาการศึกษา สมาคมธนาคารไทย และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเข้าร่วมรับการอบรม ได้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ครูผู้อยู่ในพื้นที่ชนบท กลุ่มนักเรียนนักศึกษาในวัยเรียน รวมถึงกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ที่เข้าถึงข้อมูลการใช้บริการทางการเงินและวางแผนการเงินได้จำกัด รวมประมาณ 1,671 คน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและพัฒนาศักยภาพในการใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย และตอบโจทย์ความต้องการของชีวิต

### การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับธุรกิจ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานสำหรับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยธนาคารร่วมกับภาครัฐและเอกชนหลายสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น องค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก สำนักงานนโยบายแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน สถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และหอการค้าไทยเยอรมัน จัดงานสัมมนาและเป็นวิทยากรให้ความรู้เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม



การให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน

### การให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานในองค์กร

ธนาคารเชื่อมั่นว่าสุขภาพทางการเงินที่ดีจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ดังนั้น K-Expert จึงได้จัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องการจัดการทางการเงินส่วนบุคคลแก่พนักงานของธนาคารที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และการสื่อความผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารไปยังพนักงานในส่วนภูมิภาค รวมไปถึงการให้ความรู้ผ่านช่องทาง LINE กลุ่มของพนักงานสาขา ซึ่งความรู้ที่ได้นี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อพนักงานเอง และสามารถนำไปแนะนำให้แก่เพื่อน ครอบครัว และลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. ธนาคารร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ความรู้แก่ลูกค้าที่สนใจและมีแผนนำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์ (Initial Public Offering: IPO) เพื่อให้ลูกค้าเตรียมความพร้อมในการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเสริมศักยภาพทางธุรกิจด้วยตลาดทุนไทย ภายใต้หลักสูตร Journey to IPO

3. ธนาคารร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด จัดหลักสูตรการเตรียมความพร้อมขององค์กรในการก้าวสู่ยุค Disruptive ทั้งในมุมมองคนคิด วัฒนธรรมองค์กร และบุคลากรให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

4. ธนาคารให้การสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการเอสเอ็มอี กลุ่มธุรกิจรายย่อย และสตาร์ทอัพ ด้วยการให้ความรู้เพื่อสร้างรากฐานในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนในระยะยาว โดยในปี 2561 ธนาคารมีการจัดสัมมนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ สัมมนาหัวข้อการจัดการด้านภาษีและบัญชีอย่างถูกต้อง การทำตลาดออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ การนำระบบ IT เข้ามาบริหารจัดการธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจจิวเวลรี่ ภูเก็ต ธุรกิจร้านขายยา ธุรกิจอาหารและธุรกิจร้านค้าปลีก รวมทั้งการจัดงาน KBank Franchise Expo 2018 และงาน SME MATCHING DAY 2018 ซึ่งผู้ประกอบการที่เข้าร่วมสัมมนา นอกจากจะได้รับความรู้แล้วยังมีโอกาสสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อต่อยอดธุรกิจในอนาคต

## การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับธุรกิจต่างประเทศ

### งานเสวนาทางธุรกิจการเงินการธนาคารแห่งภูมิภาค AEC หัวข้อ Taksila Banking Forum 2018: Navigating the Next Wave of Revolution

เป็นงานเสวนาทางธุรกิจการเงินการธนาคารแห่งภูมิภาค AEC มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้และกลยุทธ์ในธุรกิจการเงินการธนาคารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภูมิภาค โดยงานนี้จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ภายใต้หัวข้อ Financial Technology Disruption และการเปลี่ยนแปลงบทบาทของธนาคารและสถาบันการเงินแห่งโลกอนาคต มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาทางธุรกิจจำนวน 3 กรณี ได้แก่

- การบริการทางการเงินแห่งโลกอนาคตและบทบาทที่เปลี่ยนไปของสถาบันการเงินการธนาคารแห่งยุคดิจิทัล
- โอกาสและแนวคิดในการรับมือกับสังคมไร้เงินสด
- กลยุทธ์การพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อรับมือกับโลกยุคดิจิทัล

ธนาคารคาดว่างานเสวนาครั้งนี้จะช่วยให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างสถาบันทางการเงินในภูมิภาค อันนำมาซึ่งบริการและศักยภาพที่พร้อมรับมือกับความต้องการในโลกยุคดิจิทัล โดยมีผู้บริหารระดับสูงจากธนาคารในภูมิภาค AEC เข้าร่วมจำนวน 60 ราย

### งานสัมมนาหัวข้อ Holistic Empowerment of SMEs ประเทศเวียดนาม

กลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการในประเทศมากกว่าร้อยละ 95 เป็นเอสเอ็มอี ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศคิดเป็นร้อยละ 40 และสร้างการจ้างงานประมาณร้อยละ 50 ของการจ้างงานในประเทศ

ในปี 2561 ธนาคารร่วมกับกระทรวงวางแผนและการลงทุน (Ministry of Planning and Investment: MPI) จัดงานสัมมนาหัวข้อ "Holistic Empowerment of SMEs" ขึ้น ณ กรุงฮานอย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เพื่อให้ความรู้ในการวางกลยุทธ์และระบบนิเวศของการพัฒนาศักยภาพธุรกิจเอสเอ็มอีให้แก่ภาครัฐและผู้ประกอบการเอสเอ็มอีกว่า 120 ราย โดยการสัมมนาครั้งนี้มุ่งเน้นการแบ่งปันประสบการณ์ของเอสเอ็มอีไทยที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ลงนามความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิสาหกิจแห่งประเทศเวียดนาม (Agency for Enterprise Development: AED) กระทรวงวางแผนและการลงทุน (Ministry of Planning and Investment: MPI) ในการร่วมพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี และธุรกิจสตาร์ทอัพ ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม



งานเสวนาทางธุรกิจการเงินการธนาคารแห่งภูมิภาค AEC หัวข้อ Taksila Banking Forum 2018: Navigating the Next Wave of Revolution



ธนาคารเข้าร่วมพิธีลงนามความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิสาหกิจแห่งสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม กระทรวงวางแผนและการลงทุน เพื่อร่วมพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีและธุรกิจสตาร์ทอัพ ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม



ธนาคารร่วมกับกระทรวงวางแผนและการลงทุน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จัดงานสัมมนาหัวข้อ Holistic Empowerment of SMEs

### การประกวดแผนธุรกิจ KBank Biz Plan Challenge 2018: Digital Marketing for Digital Entrepreneur

ในปี 2561 ธนาคารร่วมกับกรมส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งสหภาพเมียนมา สถาบันพัฒนาศักยภาพผู้นำแห่งสหภาพเมียนมา สภาหอการค้าและอุตสาหกรรมเมียนมา และวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จัดการประกวดแผนธุรกิจ KBank Biz Plan Challenge 2018: Digital Marketing for Digital Entrepreneur ขึ้น ณ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โดยงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ SME Capacity Development ที่ธนาคารจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีและสตาร์ทอัพในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ในรูปแบบการประกวดแผนธุรกิจ ซึ่งมีผู้ชนะจำนวน 4 ทีมจากผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 270 ทีม ผู้ชนะอันดับที่ 1 ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากธนาคาร และผู้ชนะทั้ง 4 ทีมได้ศึกษาดูงานด้านนวัตกรรมกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และเรียนรู้การทำธุรกิจโดยตรงจากสตาร์ทอัพในประเทศไทยที่มากด้วยประสบการณ์เพื่อนำไปพัฒนาเสริมศักยภาพในธุรกิจ



ธนาคารร่วมกับกรมส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งสหภาพเมียนมา สถาบันพัฒนาศักยภาพผู้นำแห่งสหภาพเมียนมา สภาหอการค้าและอุตสาหกรรมเมียนมา และวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จัดการประกวดแผนธุรกิจ KBank Biz Plan Challenge 2018: Digital Marketing for Digital Entrepreneur

### งานสัมมนา Belt and Road-Eastern Economic Corridor: The New Rise of Regional Prosperity

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศไทย) ร่วมกับกรมพาณิชย์แห่งมณฑลกว่างตุง สถานกงสุลใหญ่ ณ นครกว่างโจว สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) จัดงานสัมมนา Belt and Road-Eastern Economic Corridor: The New Rise of Regional Prosperity ขึ้น เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางสายไหมเส้นใหม่ (Belt and Road Initiative) และเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ตามแผนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่ซึ่งต่อยอดความสำเร็จมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารให้แก่ลูกค้าชาวจีน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และส่งเสริมความร่วมมือของทั้งสองประเทศ โดยมีนักลงทุนชาวจีนสนใจเข้าร่วมงานกว่า 150 ราย



ธนาคารร่วมกับกรมพาณิชย์แห่งมณฑลกว่างตุง สถานกงสุลใหญ่ ณ นครกว่างโจว สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจัดงานสัมมนา Belt and Road-Eastern Economic Corridor: The New Rise of Regional Prosperity

## การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- รางวัลยอดเยี่ยมในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล จาก Brandon Hall Group
- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงขึ้นสู่กระบวนการศาล



### เป้าหมายปี 2561

ธนาคารได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน



### ผลการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานต่อเนื่องเป็นปีที่ 13 จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

## การส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน

ธนาคารเปิดกว้างและให้โอกาสแก่บุคคลหลากหลายคุณลักษณะเข้าร่วมงาน อาทิ เพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ลิขิตความเป็นพลเมือง วิถีทางเพศ และความพิการ โดยปัจจัยเหล่านี้ไม่เป็นข้อจำกัดในการทำงาน แต่เป็นความหลากหลายที่หล่อหลอมเป็นอัตลักษณ์ขององค์กรซึ่งช่วยผลักดันให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการกับความท้าทายที่แตกต่างกันท่ามกลางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมตามมาตรฐานแรงงานในกฎหมายแรงงานและตามที่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน\* แนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลาย\*\* และนโยบายสิทธิมนุษยชน\*\*\* สอดคล้องตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ ได้แก่ หลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC) โดยธนาคารไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพในสายอาชีพสำหรับพนักงานเพื่อส่งเสริมให้สตรีมีส่วนร่วมและเข้าถึงตำแหน่งบริหารได้อย่างเท่าเทียม เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ตรวจสอบ และหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการเลือกปฏิบัติหรือละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งจากการดำเนินงานทั้งหมดนี้ ทำให้ธนาคารได้รับการยอมรับในฐานะสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และด้านสวัสดิการแรงงาน จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน และได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ 2019 Bloomberg Gender-Equality Index ซึ่งเป็นดัชนีวัดด้านการบริหารความเสมอภาคทางเพศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเป็นบริษัทไทยเพียงบริษัทเดียวที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีชี้วัดนี้



\* รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

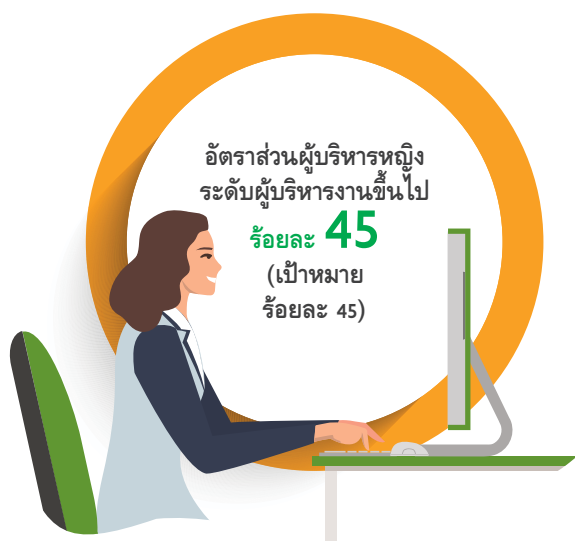
<https://kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/principles-core-values.aspx>

\*\* รายละเอียดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลายสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

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

\*\*\* รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

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



ธนาคารยังได้สร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการจัดการประเด็นปัญหาไว้หลายช่องทาง เช่น ศูนย์โซเชียลมีเดียพนักงานสัมพันธ์ การจัดประชุมหรือในวาระต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหานั้นไปสู่การพัฒนาปรับปรุงซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเจรจาต่อรองและจัดประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคาร และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ ยังสามารถจัดประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลาเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเรียบร้อยทุกกรณีภายในระยะเวลาที่กำหนด

### การสนับสนุนผู้ทุพพลภาพ

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “การให้โอกาส” เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม โดยในปี 2561 ธนาคารกสิกรไทยให้การสนับสนุนอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวน 208 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 23 ล้านบาทให้แก่สภาขาขาดไทยเพื่อจัดสรรในการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพ

### การบริหารค่าตอบแทน

ธนาคารพิจารณาทบทวนการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการโน้มเอียงหรือการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดบนพื้นฐานของการรักษาสมดุลและความเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน

#### ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทบทวนถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการและเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

#### ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้ สอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่างานของพนักงานที่มีต่อธนาคาร ซึ่งธนาคารวัดเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงานและปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนาคาร ร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกันเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ ธนาคารได้วางระบบการจ่ายผลตอบแทนค่าแรงเลี้ยงชีพ และสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายท้องถิ่นและคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบข้อมูลผลตอบแทนและสวัสดิการและดัชนีค่าครองชีพของแต่ละเมืองในทุกประเทศ และจัดทำเป็นคู่มือผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

## การจัดสรรสวัสดิการ

พนักงานกสิกรไทยทุกคน\* ได้รับสวัสดิการต่างๆ เพื่อช่วยลดความกังวลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน ตลอดจนครอบครัวของพนักงาน โดยธนาคารจัดสรรสวัสดิการให้แก่พนักงานและประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร (Kworkplace.com) ดังนี้

- ด้านสุขภาพ ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การให้บริการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ประจำธนาคาร การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร และสถานออกกำลังกาย
- ด้านเงินช่วยเหลือต่างๆ ได้แก่ เงินเกษียณอายุสำหรับพนักงานเกษียณ และเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร
- ด้านเงินกู้ยืม ได้แก่ ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส และการบรรเทาทุกข์ โดยในปี 2561 ธนาคารขยายขอบเขตสวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาทุกข์ให้ครอบคลุมถึงการกู้เงินเพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการศึกษาของบุตรและบุตรบุญธรรม การรักษาพยาบาลบิดามารดา บิดามารดาของคู่สมรส คู่สมรสบุตร ธิดา รวมถึงญาติใกล้ชิดของผู้อยู่ในอุปการะของพนักงาน
- ด้านครอบครัว ได้แก่ พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ลาคลอดได้ 90 วันและได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลา 90 วัน ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมาย โดยกฎหมายกำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน และยังให้พนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรลาหยุดได้ 5 วันเพื่อไปดูแลภรรยา และบริการห้องให้นมบุตรเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีของเด็กเล็ก
- ด้านกองทุน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์



ธนาคารได้รับรางวัลดีเด่นด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Distinguished) จากรางวัล Thailand Corporate Excellence Awards 2018 ที่จัดขึ้นโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานรางวัลให้แก่องค์กรที่มีความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการ จากการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีรายได้สูงสุดติดอันดับ 1,000 องค์กรแรกของประเทศไทย เพื่อคัดเลือกองค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศในด้านต่างๆ



\* พนักงานทุกคน หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารกสิกรไทย สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทยจะได้รับสวัสดิการ คือ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บและพิการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ



ภาพยนตร์สั้นที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศและรูปแบบในการทำงานร่วมกับธนาคารกสิกรไทยภายใต้แนวคิด JOIN THE KULT

### การสรรหาพนักงาน



ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ Digital Talent เพื่อดึงดูดผู้มีความสามารถเข้าร่วมงานกับธนาคารด้วยการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการสรรหาพนักงานที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในโลกยุคดิจิทัล ในชื่อ KASIKORN CAREER ผ่านการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ได้แก่ Facebook, LINE, Youtube LinkedIn และเว็บไซต์ของธนาคาร พร้อมทั้งเปิดตัวภาพยนตร์สั้นที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศและรูปแบบในการทำงานร่วมกับธนาคารกสิกรไทยภายใต้แนวคิด JOIN THE KULT รวมถึงการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สมัครงานที่หลากหลาย พร้อมกับสร้างสรรคเนื้อหาที่ตรงกับความชื่นชอบเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และประสบการณ์ร่วมให้แก่ผู้สมัครงาน

นอกจากนี้ ธนาคารกสิกรไทยและกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป จัดกิจกรรมเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์และตอบโจทย์ธุรกิจในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่สมบูรณ์แบบให้แก่กลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำทั่วประเทศ ด้วยการจัดแข่งขัน TechJam 2018 ขึ้น ภายใต้แนวคิด “Tomorrow Squad” หรือ “ขุนพลแห่งอนาคต” เพื่อค้นหาสุดยอดฝีมือจากทั่วประเทศที่จะแสดงทักษะความสามารถทางเทคโนโลยี โดยมีรูปแบบการนำเสนอที่ท้าทาย และเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่คนในวงการเทคโนโลยีสามารถร่วมลุ้นไปกับผู้เข้าแข่งขันได้

นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนจัดโครงการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยี โดยมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะด้านดิจิทัลกับสถาบันการศึกษาและองค์กรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีชั้นนำมากมาย อาทิ

- จัดการประชุม Digital University Forum เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีให้กับคณะผู้บริหารระดับสูงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในประเทศ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น



ธนาคารกสิกรไทยและกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป จัดแข่งขัน TechJam 2018 ขึ้น ภายใต้แนวคิด “Tomorrow Squad” หรือ “ขุนพลแห่งอนาคต”

- สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการประชุมวิชาการนานาชาติร่วมกับสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์และวิศวกรรมซอฟต์แวร์ และเป็นกรรมการกิจกรรมแข่งขัน Hack Your Tech 2018 (Payment Tech For Eldery) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมและร่วมเป็นกรรมการในโครงการ ModDang Bootcamp 2018 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อค้นหาผู้ที่เป็น Data Science Champion
- ร่วมพัฒนากลุ่มนักเรียนทุนจากสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)
- เป็นพันธมิตรหลักจัดงาน Google I/O Extended Bangkok 2018 และ Android Conference Bangkok 2018

- จัดโครงการ K Talent Engagement and Networking ขึ้นที่เมืองซีแอตเทิล นครซานฟรานซิสโก และเมืองเซาท์เบย์ (ซิลิคอนวัลเลย์) ในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพูดคุยวิสัยทัศน์ของธนาคารกสิกรไทย และกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ให้แก่บุคคลที่มีความสามารถพิเศษทางเทคโนโลยี (Tech-Talent) และนักศึกษาไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา



การสื่อสาร โครงการ K Talent Engagement and Networking

- จัดโครงการ KBTG Internship Boothcamp 2018 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการศึกษาและการปฏิบัติงานจริงร่วมกับทีมบุคลากรที่มีประสบการณ์โดยตรงด้านเทคโนโลยีทางการเงิน ให้แก่นักศึกษาคณะและผู้สนใจทั่วไป



การสื่อสาร โครงการ KBTG Internship Boothcamp 2018





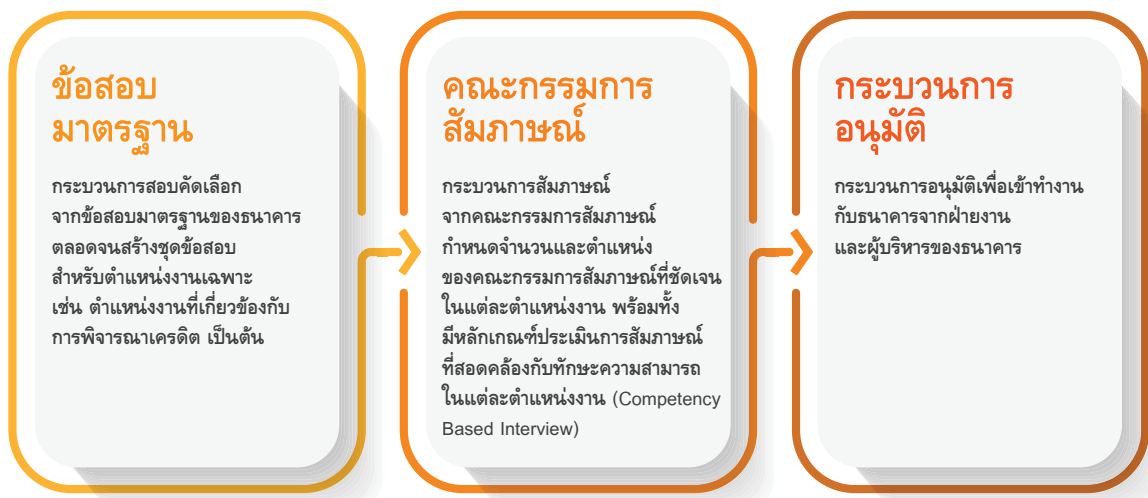
ธนาคารเปิดมิติใหม่แห่งการฝึกงานด้วยแนวคิด ถ้าอยากให้ทุกสิ่งเป็นไปได้ ต้องเริ่มจากการมองอะไรที่ไม่เหมือนเดิม ทำอะไรให้ต่างจากเดิม จะได้เห็นโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่คนทำงานปัจจุบันอาจจะมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป ธนาคารจึงนำแนวคิดของการทำธุรกิจในรูปแบบสตาร์ทอัพ มาเป็นเครื่องมือสำคัญของการดำเนินงานโครงการนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้รูปแบบการทำธุรกิจแบบใหม่ ฝึกงาน และสัมผัสกับประสบการณ์การเป็นสตาร์ทอัพ เพื่อค้นหาตัวตนและความชอบของตนเอง ซึ่งได้รับการตอบรับจากนิสิตนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการกว่า 60 คน จาก 20 มหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ



โครงการ K Capstone เปิดมิติใหม่แห่งการฝึกงานของนิสิตนักศึกษา

เพื่อสร้างมาตรฐานในการสรรหาพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และป้องกันความเสี่ยงจากการเอนเอียงหรือความไม่ยุติธรรมระหว่างการคัดเลือก ธนาคารจึงได้พัฒนามาตรฐานกระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน ดังนี้

กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน



**จำนวน  
พนักงานภายใน  
ที่เติมเต็มเพื่อทดแทน  
ตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร  
ร้อยละ**

**89**

(เป้าหมายร้อยละ 80)



### การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับธนาคารได้อย่างยาวนาน และร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกัน เพื่อลดความเสี่ยงของอัตราการลาออกอันนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการตอบสนองความคาดหวังของพนักงานในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ธนาคารจึงมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานของธนาคาร และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างลง

### การสร้างประสบการณ์ที่ดีของพนักงาน และความผูกพันกับองค์กร

ธนาคารได้วิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันของพนักงานและจัดทำแผนพัฒนาเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ครอบคลุมทุกมิติและสอดคล้องกับ Employee Life Cycle ของพนักงานในแต่ละช่วงวัย โดยวางแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานทั้งในภาพรวมของธนาคารและในระดับของสาขางาน ภายใต้โครงการ Possibility โลกใหม่ #เป็นไปได้ เพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานในองค์กร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินงาน ดังนี้

- **Digital Workplace:** การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบเพื่อทำงานได้ทุกสถานที่ในรูปแบบ Smart Workplace เช่น การประชุมผ่านระบบ Skype ระบบ O365 เป็นต้น
- **New Hired Experience:** การจัดรูปแบบการปฐมนิเทศและการเรียนรู้สำหรับพนักงานใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์ และการเรียนรู้ในห้องเรียน และการเตรียมแผนเพื่อสร้าง Online Community ให้เป็นแหล่งเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์สำหรับพนักงานใหม่
- **YES Talk:** การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ โดยตัวแทนพนักงานจากสาขางานต่างๆ มาร่วมแบ่งปันประสบการณ์และเล่าเรื่องราวแรงบันดาลใจในมุมมองต่างๆ ตามสไตล์ TED TALK เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากพนักงาน



กิจกรรม K-Spirit ภายใต้ธีม The Planet of Possibility เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระดับองค์กร



คะแนนความผูกพัน  
ของพนักงานร้อยละ **68**

มีคุณภาพลักษณะขององค์กร เป็นมิติที่พนักงานให้คะแนนสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงความภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารและให้ธนาคารเป็นองค์กรในดวงใจ

- **K-Spirit:** กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Team Spirit) ของพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่และพนักงานสาขาทั่วประเทศ และพนักงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทยในธีมงาน “The Planet of Possibility” จากแนวคิด “ความเป็นไปได้ใหม่ๆ เริ่มจากการทำไม่เหมือนเดิม” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันออกกำลังกายเพื่อเก็บข้อมูลแคลอรีในช่วงระยะเวลา 1 เดือน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพดี สนับสนุนความร่วมแรงร่วมใจกันเป็นหนึ่งเดียว รวมทั้งจัดกิจกรรมกีฬา K-Spirit ซึ่งมีพนักงานจากสายงานต่างๆ เข้าร่วมงานจำนวนมาก
- **Retreat Program:** กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป ของธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ภายใต้แนวคิด K-Unity เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานร่วมกัน โดยตลอดทั้งปีมีพนักงานกว่า 3,000 คน เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว
- **Ookbee:** ธนาคารมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยร่วมกับ Ookbee ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับอ่านหนังสือออนไลน์ (e-book Application) ซึ่งนอกจากหนังสือทั่วไปแล้ว ยังมีนิตยสาร วารสาร และหนังสือพิมพ์ เพื่อให้พนักงานเลือกอ่านได้ตามความสนใจสอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงานในปัจจุบัน

ธนาคารได้รับการจัดอันดับ  
จากนิตยสาร Forbes ให้เป็น  
บริษัทสุดยอดเยี่ยมแห่งปี

(Global 2000: World’s Best Employers)

- อันดับ **8** ของโลก
- องค์กรไทยหนึ่งเดียว  
ที่อยู่ใน **10** อันดับแรกของโลก
- อันดับ **1** ของธนาคารทั่วโลก





**เป้าหมายระยะยาว**  
**ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566**  
 รักษาอัตรา Human Capital Return on Investment (HCROI) ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05



**เป้าหมายปี 2561**  
 รักษาอัตรา HCROI ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05



**ผลการดำเนินงานปี 2561**  
 อัตรา HCROI 4.15



## การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

พนักงานถือเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนให้ธนาคารไปสู่ความสำเร็จโดยเฉพาะในปัจจุบันที่ธุรกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงมีแผนพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้ใหม่ๆ ตลอดช่วงชีวิตการทำงาน ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้พร้อมทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ของธนาคารในการเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ถูกคัดเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต อันมีพื้นฐานมาจากการใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ (Data-Driven Bank) เพื่อสร้างผลตอบแทนในระยะยาวให้แก่ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงในการเกิด Disruption ทางธุรกิจ

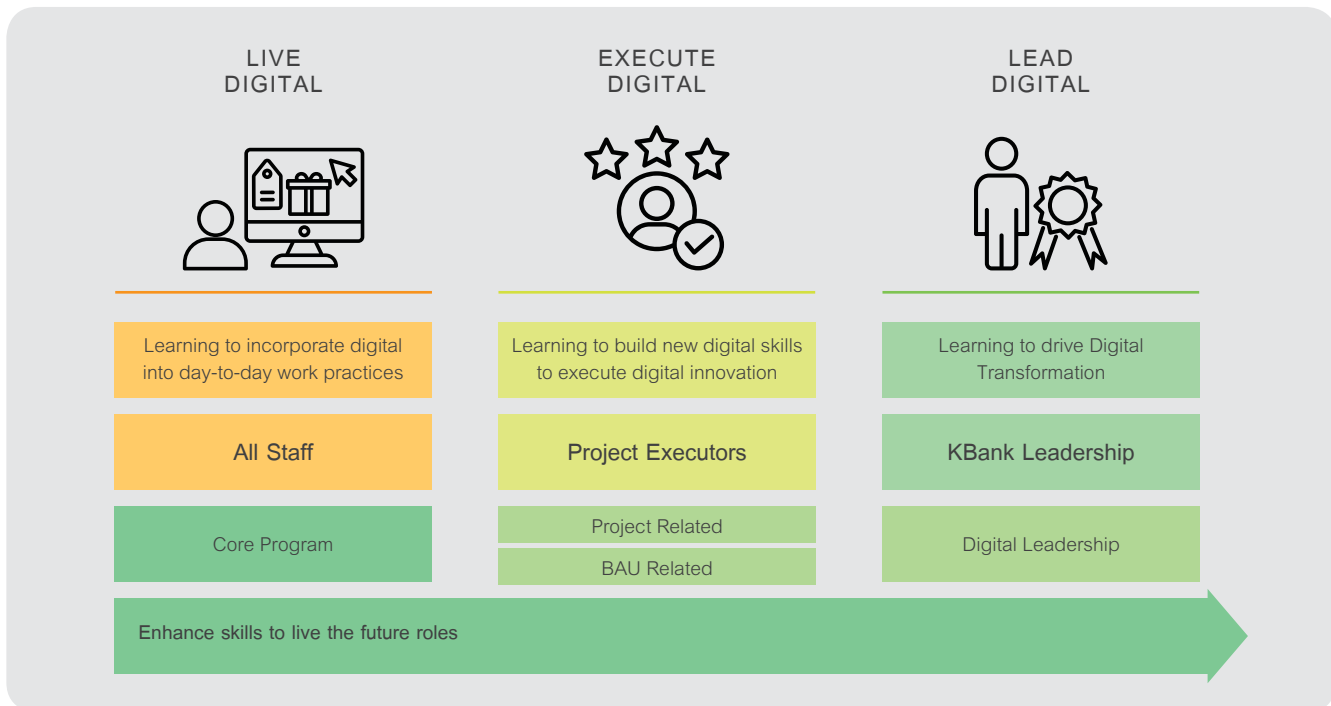
## การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ดิจิทัลแบงกิ้ง และการเป็น Data-Driven Bank

ธนาคารมีแผนการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรในยุคดิจิทัล โดยมีหน่วยงาน KBank Digital Academy ขับเคลื่อนและกำหนดระดับของการพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่



- **Live Digital:** สำหรับพนักงานทั้งองค์กร เป็นการเรียนรู้ผ่านระบบ KDwise (KBank Online Learning Platform) ซึ่งรวบรวมหลักสูตรมากกว่า 2,000 หลักสูตร ที่จะช่วยให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบได้อย่างราบรื่น เช่น หลักสูตรพื้นฐานด้านดิจิทัล และหลักสูตรการใช้ดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการประสานงาน เป็นต้น

## ระดับของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ดิจิทัลแบงกิ้ง



- **Execute Digital:** สำหรับทีมงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในช่องทางดิจิทัล เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ในช่องทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังจัดสัมมนาในหัวข้อ KBank Data Analytics Series เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มนำข้อมูลของธนาคารที่มีอยู่ไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการจัดหลักสูตรเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานกลุ่มงาน Data Scientist และพนักงานอื่นๆ โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกว่า 1,200 คน
- **Lead Digital:** สำหรับผู้บริหารของธนาคารในโครงการ Digital Leadership Program เพื่อให้ผู้บริหารขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัลแบบก้าวได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกลยุทธ์ของธนาคาร

### การบริหารและพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง

ธนาคารปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะได้รับพิจารณาภายใต้หลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนนำมาใช้ในการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงได้อย่างเป็นระบบและส่งเสริมการเติบโตในองค์กรที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ (Business Simulation) มาใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกและประเมินศักยภาพครั้งนี้ อีกทั้งยังสานต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูงของธนาคาร โดยนำแบบประเมินศักยภาพด้านภาวะผู้นำมาใช้ประกอบการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาวะผู้นำ (Leadership Development) และกำหนดแผนการพัฒนารายบุคคล

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เน้นความคล่องตัวในการทำงาน ยืดหยุ่นและรวดเร็ว โดยธนาคารดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน และเข้าถึงง่าย ซึ่งประกอบด้วยองค์ความรู้ที่ช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานและต่อยอดพัฒนาความคิดภายใต้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ KDwise



นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับ SkillLane, Coursera และ Chula MOOC ซึ่งเป็นสตาร์ทอัพแพลตฟอร์มคอร์สเรียนออนไลน์ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมพัฒนาทักษะและศักยภาพผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเท่าเทียมแบบไร้ขีดจำกัดทุกที่ทุกเวลา ซึ่งในปี 2561 มีพนักงานร่วมเรียนรู้เฉลี่ย 10 หลักสูตรต่อคน

2. การสร้างศักยภาพด้านการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจและขับเคลื่อนธุรกิจ (Data-Driven Bank) ตามทิศทางกลยุทธ์ของธนาคาร ในปี 2561 มีพนักงานกว่า 1,000 คน เข้าร่วมอบรมความรู้และเข้าใจถึงความสำคัญและทักษะการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เช่น PowerBI, Qlik Sense และ Python เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลของธนาคารมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด



ธนาคารได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจาก Brandon Hall Group

3. การจัดหลักสูตรการสร้างผู้นำองค์กรเพื่อพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้บริหารที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำองค์กรในอนาคต เนื่องจากผู้นำองค์กรจะเป็นผู้กำหนดทิศทางหาโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ ในโลกที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การพัฒนาศักยภาพของผู้นำจึงเป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาที่ถูกต้องและจำเป็นอย่างยิ่ง

- การพัฒนาภาวะผู้นำผ่านโครงการ K-Coaching Academy โดยจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะการโค้ชตามมาตรฐานสากล (International Coaching Federation: ICF) ให้แก่กลุ่มผู้บริหาร ในขณะเดียวกันยังจัดโครงการ “พ็อยากโค้ช น่องอยากคุย” เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกผู้บริหารในระดับผู้บริหารฝ่ายและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการมาเป็นโค้ชให้แก่ตนเอง

4. การสร้างเครือข่ายผู้แทนเพื่อช่วยสื่อความด้านการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้แก่องค์กร (Change Maker) ธนาคารได้ริเริ่มจัดกิจกรรมนี้ขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะให้กับ Change Maker ที่กระจายอยู่ในทุกฝ่ายงานของธนาคาร โดยเน้นความคล่องตัวในการทำงาน ความยืดหยุ่น และความรวดเร็ว (Strategically move with speed and agility) เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

5. การจัดโครงการแลกเปลี่ยนพนักงานกสิกรไทย-แบงก์พันมิตร เพื่อต่อยอดศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนไทย-เมียนมา ธนาคารกสิกรไทยได้ขยายความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนพนักงานกับธนาคาร KANBAWZA (KBZ BANK) โดยส่งพนักงานของธนาคารกสิกรไทยไปปฏิบัติงานที่ธนาคาร KBZ สาขาเมียวดี และรับพนักงานของธนาคาร KBZ มาปฏิบัติงานที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาแม่สอด เป็นเวลา 1 ปี ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้จะทำให้ธนาคารกสิกรไทยได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับรูปแบบการค้าเงินธุรกิจ กฎระเบียบของธนาคาร และพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าชาวเมียนมา และพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในโครงการแลกเปลี่ยนก็จะช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทยให้แก่ผู้ประกอบการชาวเมียนมาด้วยเช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้การทำธุรกิจของผู้ประกอบการการค้าชายแดนทั้งสองฝั่งเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น



### จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการอบรมต่อพนักงาน



อัตราส่วนหลักสูตรที่พนักงานเข้าเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับหลักสูตรที่พนักงานเข้าเรียนรู้แบบ CLASSROOM

คิดเป็น 51 : 49



### เป้าหมายระยะยาว

ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

อัตราการขาดงานของพนักงาน  
ไม่เกิน 1 วัน



### เป้าหมายปี 2561

อัตราการขาดงาน  
อยู่ที่ร้อยละ 0.69



### ผลการดำเนินงานปี 2561

อัตราการขาดงาน  
อยู่ที่ร้อยละ 0.78



## ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

การดูแลพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด ด้วยความเชื่อว่าการที่พนักงานทำงานอย่างมีความสุข สามารถบริหารจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว จะช่วยเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้พนักงานมีความผูกพันและอยากร่วมเติบโตไปพร้อมกันกับองค์กร

ในปี 2561 ธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบคลุมการดำเนินการในธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย โดยมีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกสิกรไทย เป็นผู้ขับเคลื่อน ประกอบด้วยผู้แทนจากทุกสายงานของธนาคารเพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนี้ ในแต่ละอาคารกำหนดให้มีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมประจำอาคาร ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกคณะทำงานอย่างน้อย 5 คนขึ้นไป เพื่อประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยดำเนินงานผ่านระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ซึ่งในปี 2561 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน โดยคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมของแต่ละอาคารทำการตรวจประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกเดือนและรายงานผลต่อคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกสิกรไทยเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานดังต่อไปนี้
  - จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับตามสรีระของผู้ใช้งานและเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงานตามหลักกายศาสตร์
  - ออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน
  - มีห้องเก็บเอกสารและห้องเก็บของแยกพื้นที่โดยเฉพาะ
  - ติดตั้งไฟ LED ที่มีระยะห่างของการกระจายแสงเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
  - กระจกและผนังของอาคารสามารถป้องกันแสงและเสียงรบกวนในระดับที่เพียงพอ ทำให้ไม่รบกวนการทำงาน
  - ตรวจสอบวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงานและทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
  - ควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสมตามสภาพภูมิอากาศในฤดูกาลต่างๆ
  - ออกแบบให้มีพื้นที่หรือมุมพักผ่อน



การสื่อความเรื่อง K-Parking Care บริการจัดรถรับส่งพนักงานที่จอดรถนอกอาคารให้เดินทางปลอดภัย

3. K-Parking Care บริการจัดรถรับส่งพนักงานที่จอดรถนอกอาคารให้เดินทางปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเลิกงานตามจุดจอดรถในบริเวณใกล้เคียงธนาคาร พร้อมทั้งประสานงานกับสถานที่จอดรถดังกล่าวเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าและกล้องวงจรปิดโดยรอบ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้พนักงาน



4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกรดแลคติกและโภชนาการต่างๆ ทั้งในรูปแบบแผ่นพับและการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร



การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและอบรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและโภชนาการ





กิจกรรมกีฬาสี (K-Spirit) และคีคตีป้องกันสะท้อนแบงค์ เพื่อส่งเสริมสุขภาพและเสริมสร้างความสัมพันธ์สำหรับพนักงาน

5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่พนักงานทั้งองค์กร เช่น การมีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดแข่งขันป้องกันประจำปี การวิ่งเพื่อสุขภาพ และกิจกรรมกีฬาสี (K-Spirit) ที่มีกิจกรรมออกกำลังกายร่วมกันเพื่อเก็บข้อมูลแคลอรีในช่วงระยะเวลา 1 เดือนผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น



6. การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย เพื่อเป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่

- หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร
- หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
- หลักสูตรดับเพลิงเบื้องต้น
- หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม สำหรับพนักงานทั่วไป

7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น บ้ายประกาศประชาสัมพันธ์ การจัดทำ VTR แนะนำเส้นทางการอพยพหนีไฟ ในกรณีฉุกเฉิน การอบรมและสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR) และการจัดกิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัยงาน “กสิกรไทยใส่ใจความปลอดภัย” เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น



สื่อสื่อสารเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

8. การบริหารจัดการความเครียด โดยมีแนวทางการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

- การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร



- การจัดกิจกรรมเพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เช่น การจัดอบรมเรื่อง Mindfulness เพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เป็นต้น



**การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน**

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารเวลาให้ตอบโจทย์ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การให้ความยืดหยุ่นในการทำงานนี้ครอบคลุมความยืดหยุ่นของเวลาเข้าออกงาน โดยพนักงานสามารถทำงานได้จากอาคารต่างๆ ของธนาคารหรือจากที่บ้าน การทำงานล่วงเวลา การพิจารณาให้พนักงานที่มีความจำเป็นบางกลุ่มสามารถทำงานจากที่บ้าน เช่น กรณีที่มีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วยต้องการการดูแลเป็นพิเศษ โดยพนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานโดยตรง

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้จากทุกที่ทุกเวลา ผ่านโครงการ Digital Workplace โดยธนาคารได้ปรับใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device Management) สำหรับพนักงานในกลุ่มที่ได้รับอนุมัติให้ใช้งาน Microsoft Office 365 ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่วนตัว อาทิ สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต อีกทั้งยังได้จัดทำวีดิทัศน์สื่อความเกี่ยวกับประโยชน์ของเครื่องมือต่างๆ ภายใต้โครงการ Digital Workplace โดยมีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือดังกล่าวในธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถปรับสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้ประสบความสำเร็จควบคู่กันไป

## การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

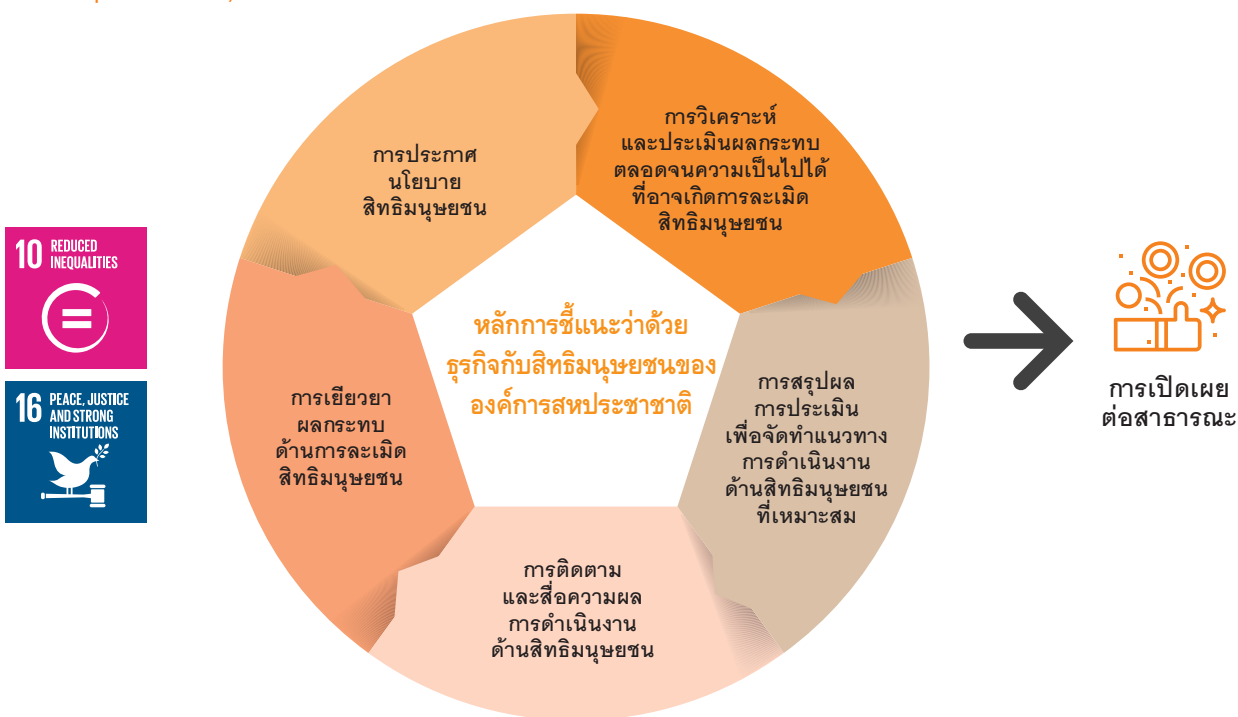


**ธนาคารให้ความสำคัญ  
ในการเคารพสิทธิมนุษยชน  
ของทุกกิจกรรมทางธุรกิจ  
ของธนาคารตามกฎหมาย  
และมาตรฐานสากลที่สำคัญ  
อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วย  
ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน  
ขององค์การสหประชาชาติ  
(UN Guiding Principles on  
Business and Human Rights)  
หลักการด้านมนุษยธรรม  
และสิทธิขององค์การแรงงาน  
ระหว่างประเทศ (ILO)  
และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ  
(Principles of the United Nations  
Global Compact: UNGC)**

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่ภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญเนื่องจากหากดำเนินการไม่เหมาะสมอาจเกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจได้ ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินตระหนักดีว่า กิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารอาจมีส่วนในการสนับสนุนส่งเสริม เชื่อมโยง หรือยับยั้งการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การดำเนินงาน และเกิดความผิดทางกฎหมายได้ ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการธนาคารจึงให้ความสำคัญและพิจารณาบทบาทนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี\* อีกทั้งคณะทำงานจากฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีเพื่อทบทวนหาประเด็นความเสี่ยงประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตรวจสอบกระบวนการทำงานเพื่อปิดความเสี่ยง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและวิธีการจัดการที่เหมาะสม ตลอดจนวางมาตรการเยียวยากรณีที่มีผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น

### การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารดำเนินงานสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ



\* สามารถดูรายละเอียดนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารได้ที่ [https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human\\_Rights\\_Policy.aspx](https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx)

ในปี 2561 ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

- คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนและประกาศให้มีผลบังคับใช้ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย และคู่ค้า
- ธนาคารศึกษาและพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากกฎระเบียบในระดับสากล อาทิ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: ICESCR) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจธนาคารเพื่อนำมาถ่วงถ่วงจนได้ประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

- ธนาคารประเมินความเสี่ยงและจัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จากการคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญข้างต้น โดยจัดประชุมหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการทุจริต ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น โดยครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 จากการทำงานของธนาคาร และกิจกรรมทางธุรกิจที่ธนาคารร่วมกับคู่ค้าตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยมีประเด็นความเสี่ยงแบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

### ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแบ่งตามกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	กลุ่มลูกค้า (ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ)	กลุ่มพนักงาน	กลุ่มคู่ค้า
ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า</li> <li>การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างงาน</li> <li>การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน</li> <li>การรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง และการจัดตั้งสหภาพแรงงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างงานกลุ่มคู่ค้าที่ไม่ใช่ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>การจ้างงานกลุ่มคู่ค้าธุรกิจก่อสร้าง</li> <li>การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า (กลุ่มคู่ค้าธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ)</li> </ul>

หลังจากระบุประเด็นความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีผลกระทบสูงหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน มาจัดลำดับประเด็นความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางลดความเสี่ยงและมาตรการเยียวยาฟื้นฟู หากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพนักงานเป็นประเด็นที่ธนาคารสามารถจัดการปิดความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

## กลุ่มลูกค้า

### การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

#### อย่างเป็นธรรม

- ธนาคารมีโครงสร้างการกำกับดูแลตั้งแต่ระดับคณะกรรมการธนาคาร คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และคณะ 360 Prudent Selling Practice Steering Committee โดยจัดประชุมทุกเดือนเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารการขาย การให้บริการแก่ลูกค้า และการดำเนินงานด้านต่างๆ มีความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติได้จริง โดยคำนึงถึงความต้องการและความสามารถทางการเงินของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างเป็นธรรม
- ธนาคารกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมกระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย จนถึงบริการหลังการขาย
- ธนาคารสื่อความเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการ “คนกสิกรไทย หัวใจสุจริต” ภายใต้หลักการ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคาร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรหรือ K-Culture

### การรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

- ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะอนุกรรมการ Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) โดยคณะอนุกรรมการ DCSC ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจดิจิทัล ด้านข้อมูลด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง ตัดสินใจและให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้รับการดำเนินการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารมีคณะอนุกรรมการกำกับการจัดการข้อมูลทำหน้าที่กำหนดแผนงานหลักในการบริหารจัดการข้อมูลและกำกับการเข้าถึงและเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร โดยจัดประชุมเป็นประจำทุก 2 เดือน
- ธนาคารประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ระเบียบปฏิบัติการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า แนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต่อบุคคลและองค์กรภายนอก เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างเหมาะสมและปลอดภัย
- ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ 6 ด้าน ได้แก่ การระบุความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การป้องกันภัยคุกคามที่มีความซับซ้อน การสร้างความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามเชิงรุก การตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ การป้องกันข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงไซเบอร์ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงต่างๆ ครอบคลุมและเท่าทันต่อแผนการดำเนินธุรกิจและภัยคุกคามในปัจจุบัน

- ธนาคารติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ เสริมสร้างระบบป้องกันความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ในหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลความลับของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยทางกายภาพที่รัดกุม เช่น เพิ่มระดับการควบคุมการเข้าออก ติดตั้ง CCTV และห้ามนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวเข้าพื้นที่เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล
- ธนาคารรณรงค์อย่างต่อเนื่องในสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยแก่คณะกรรมกรธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า ผ่านการจัดทำสื่อต่างๆ เช่น e-Learning, Security Newsletter, Cyber News Alert, เกมออนไลน์ และ Infographic รวมทั้งดำเนินการทดสอบอีเมลปลอมแบบเสมือนจริง เพื่อสร้างความตระหนักในความเสี่ยงจากอีเมลหรือเว็บไซต์ปลอม

### การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความเสี่ยง อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

- ธนาคารมีนโยบายเครดิตที่มีเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) และกำหนดประเภทผู้ขอเครดิตที่ธนาคารจะไม่สนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion Lists)
- ธนาคารมีโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- ธนาคารกำหนดให้มีคณะบุคคลภายนอกเพื่อทำการตรวจสอบประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ Project Finance เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องตามกฎหมาย รวมถึงเกณฑ์มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลสำหรับโครงการที่มีการดำเนินงานในต่างประเทศ

### กลุ่มพนักงาน

ธนาคารประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน การรวมกลุ่มเจรจาต่อรองและการจัดตั้งสหภาพแรงงาน พบว่าธนาคารมีมาตรการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลตามมาตรฐานด้านแรงงานในระดับสากล ประกอบกับลักษณะธุรกิจไม่ได้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ ส่งผลให้ความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนในกลุ่มพนักงานอยู่ในระดับต่ำ แต่ธนาคารก็ยังคงตรวจสอบและเฝ้าระวังอย่างสม่ำเสมอเพื่อมิให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน

### กลุ่มคู่ค้า

ธนาคารทบทวนเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าและจรรยาบรรณคู่ค้า\* โดยนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นหนึ่งในปัจจัยประกอบการประเมินคู่ค้า โดยมีประเด็นสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งใน การพิจารณา คู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช่แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยทุกรายต้องตอบรับข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร และในระหว่างที่เป็นคู่ค้า ธนาคารจะมีการสุ่มตรวจเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนให้แก่คู่ค้า

สำหรับประเด็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าในกลุ่มคู่ค้าธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารดำเนินการปิดความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยการประกาศนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายความมั่นคงปลอดภัยในการบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดขึ้น อีกทั้งยังจัดให้กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งเป็นบริษัทของธนาคารดำเนินงานดูแลด้านซอฟต์แวร์สำคัญๆ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

ด้วยการดำเนินงานทั้งหมดนี้ ธนาคารยังคงพิจารณาทบทวนปิดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

\* สามารถดูรายละเอียดจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารได้ที่

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

## การดำเนินงานด้านสังคม



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมง
- จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 2,000,000 คน



### เป้าหมายปี 2561

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 100,000 ชั่วโมง
- จำนวนผู้ร่วมโครงการสนับสนุนการศึกษาต่อปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 20



### ผลการดำเนินงานปี 2561

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 137,209 ชั่วโมง
- จำนวนผู้ร่วมโครงการสนับสนุนการศึกษาต่อปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.84\*



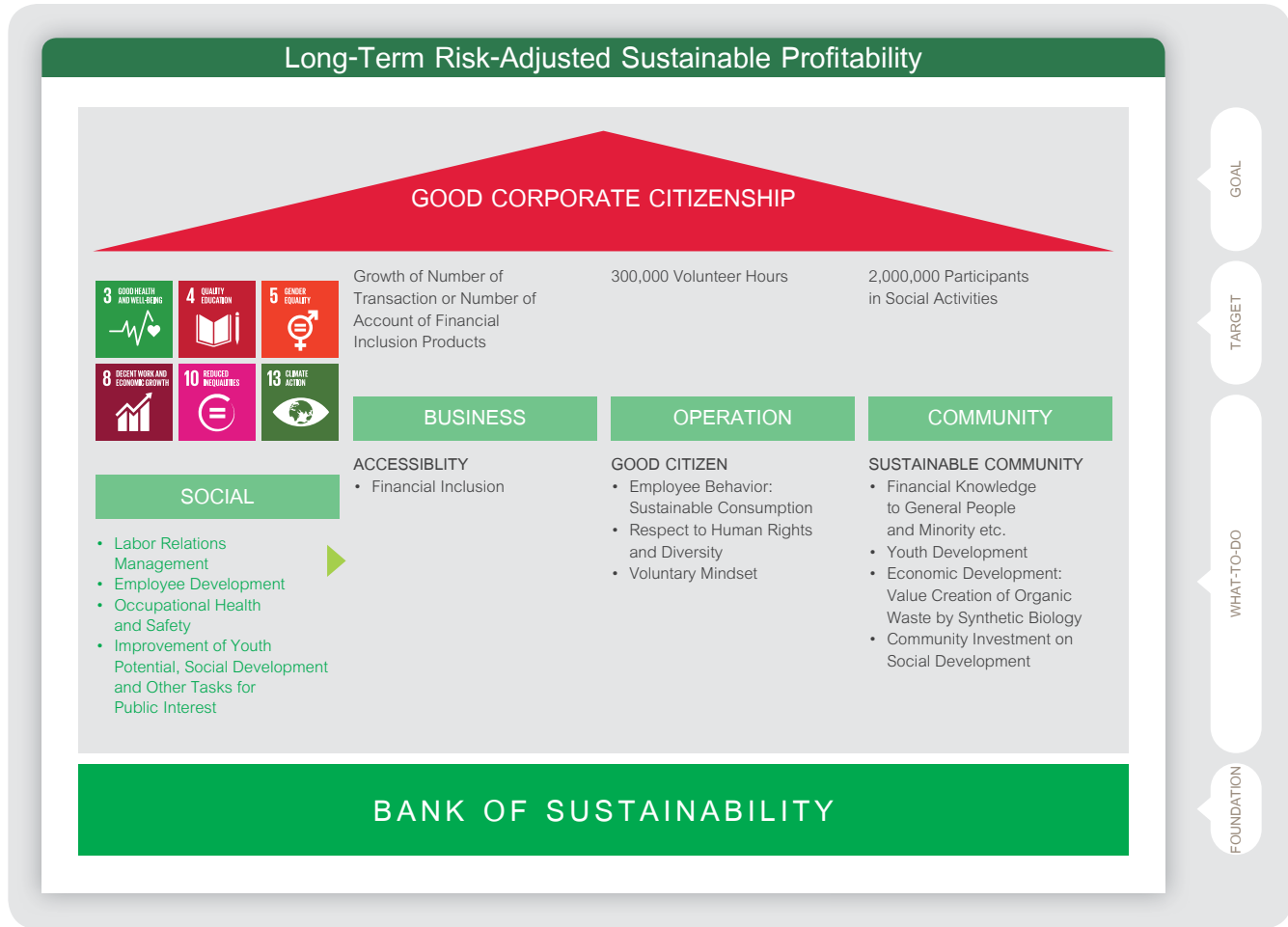
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคารจึงมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ตลอดจนการถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ไม่สามารถทำเพียงลำพังได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมเพื่อเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

ปี 2561 ธนาคารดำเนินงานด้านสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ปี 2558 - 2561 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่สังคมทั้งในการสนับสนุนงบประมาณ การทำจิตอาสา การมอบสิ่งของ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยร่วมกับพันธมิตร กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกสิกรไทย ในการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมตลอดทั้งปี



\* อัตราการเกิดของประชากรที่ลดลง ส่งผลให้จำนวนเด็กในระบบการศึกษาลดลง 10-15% รวมทั้งมหาวิทยาลัยเปิดรับนักศึกษาเพิ่มขึ้น ทำให้เด็กมีทางเลือกในการเข้าศึกษาต่อ

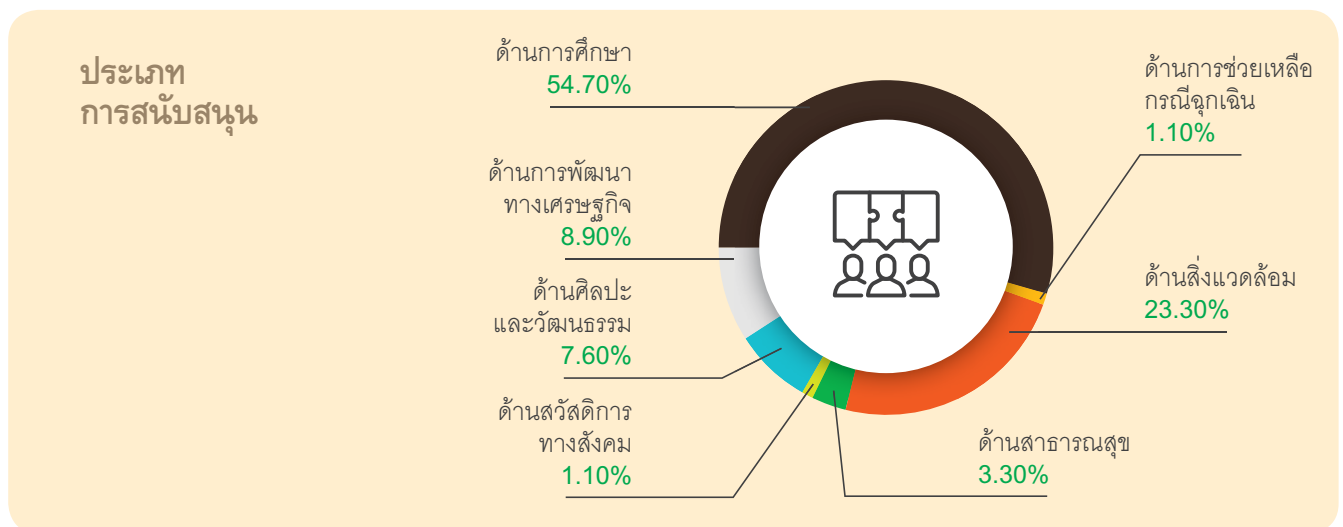
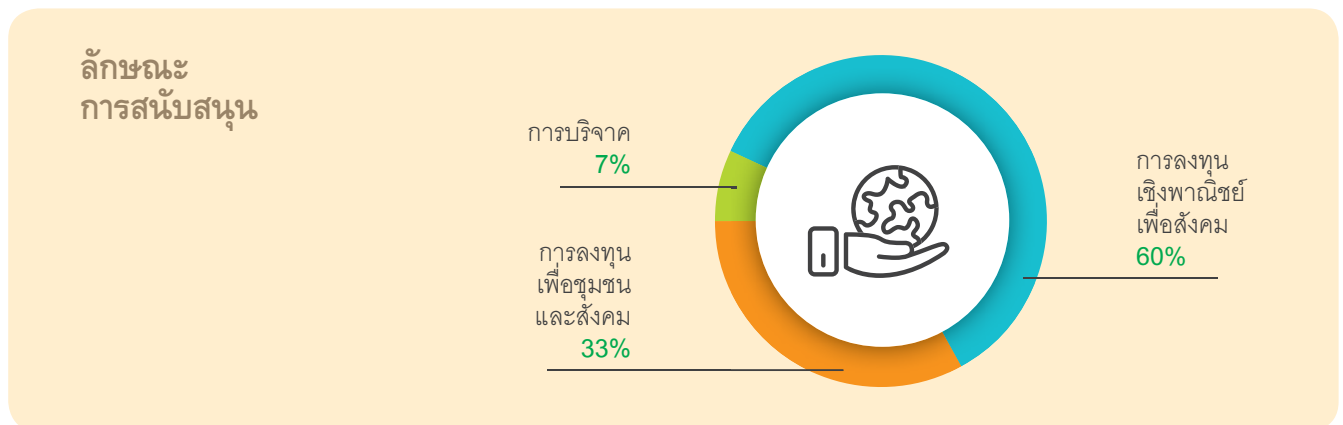
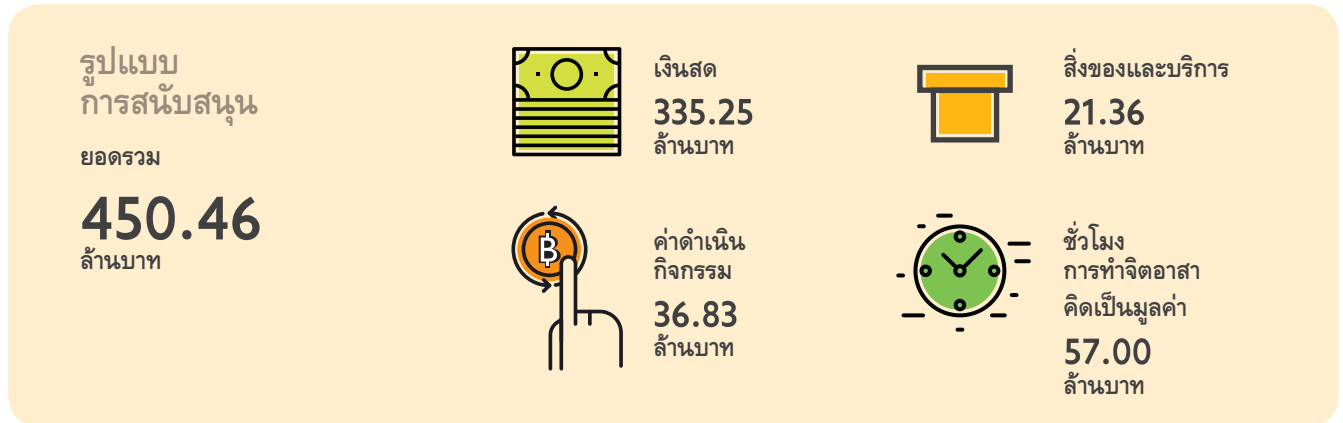
## ยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship สำหรับปี 2562 – 2566



นอกจากนี้ ในช่วงปลายปี 2561 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาทบทวนยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship สำหรับปี 2562 - 2566 ขึ้นเพื่อต่อยอดและสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยมีเป้าหมายในการเป็น Good Corporate Citizenship ที่มีการดำเนินงานครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจเพื่อมุ่งสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน ด้านการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อมุ่งหวังให้เป็นองค์กรพลเมืองที่ดีของสังคม และด้านชุมชนเพื่อมุ่งหวังให้เป็นชุมชนและสังคมที่ยั่งยืน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



## ผลการดำเนินงานด้านสังคม



ธนาคารนำกรอบการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group (LBG)\* มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา เพื่อให้สามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

\* มาตรฐาน London Benchmarking Group (LBG) ซึ่งใช้ในการประเมินมูลค่าทางการเงินที่ใช้จ่ายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงเงินบริจาค ชั่วโมงการทำงานจิตอาสา และสัดส่วนการลงทุนเพื่อชุมชนธนาคารกสิกรไทยได้ใช้กรอบ LBG ในการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานด้านสังคมของธนาคารตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา



### โครงการจิตอาสา 100,000 ชั่วโมง ชวนกัน ทำดี ทำได้

ปี 2561 ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลางาน โดยตั้งเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น พร้อมสนับสนุนให้พนักงานชวนบุคคลภายนอก ครอบครัว ผู้มีส่วนได้เสีย ไปร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้โครงการ “100,000 ชั่วโมง ชวนกัน ทำดี ทำได้” โดยพนักงานสามารถลาทำจิตอาสาได้คนละ 1 วันทำการ และเลือกทำจิตอาสาได้หลากหลายประเด็น อาทิ การพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์วัฒนธรรม การป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยธนาคารสนับสนุนให้พนักงานนำความรู้ทางการเงินไปเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เพื่อสร้างความสามารถในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเองและสามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนมีวินัยทางการเงินและรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ซึ่งเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในยุคที่นวัตกรรมทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงและเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น

ธนาคารเชื่อว่าการส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสา นอกจากจะเป็นการสร้างจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นแก่พนักงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกับชุมชนที่อยู่ในละแวกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เข้าใจความต้องการของชุมชนซึ่งถือเป็นผู้บริโภคเช่นกัน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันทำให้เข้าใจปัญหาของชุมชน เพื่อนำปัญหาเหล่านี้มาหาแนวทางหรือสร้างสรรค์กิจกรรมที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเชิงบวกได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง พนักงานเองมีความภาคภูมิใจ ขณะที่ชุมชนเองมีทัศนคติที่ดีอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร

### ผลการดำเนินงานปี 2561

- จำนวนพนักงานทำจิตอาสา 19,940 คน 137,209 ชั่วโมง
  - จิตอาสาในเวลางาน 64,668 ชั่วโมง
  - จิตอาสานอกเวลางาน 72,541 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับรองผู้อำนวยการขึ้นไป จำนวน 403 คน 3,167 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 19,537 คน 134,042 ชั่วโมง
- พนักงานชวนบุคคลภายนอกทำจิตอาสา จำนวน 4,492 คน 24,455 ชั่วโมง
- พนักงานดำเนินโครงการจิตอาสาจำนวน 245 โครงการ ประกอบด้วย
  - โครงการด้านการพัฒนาการศึกษาร้อยละ 22
  - โครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยร้อยละ 27
  - โครงการด้านการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 2
  - โครงการด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมร้อยละ 25
  - โครงการด้านการอนุรักษ์และวัฒนธรรมร้อยละ 3
  - โครงการด้านสวัสดิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม ร้อยละ 20
  - โครงการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยร้อยละ 2
  - อื่นๆ ร้อยละ 1
- เงินที่ธนาคารสนับสนุนการทำจิตอาสาจำนวน 1,234,686 บาท
- งบประมาณที่พนักงานสมทบเพื่อทำจิตอาสา (นอกเหนือจากงบประมาณที่ธนาคารสนับสนุน) จำนวน 1,491,990 บาท
- เงินบริจาคในโครงการจำนวน 4,567,659 บาท
- มูลค่าสิ่งของที่บริจาคในโครงการจำนวน 3,816,848 บาท



พนักงานร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาภายใต้โครงการ 100,000 ชั่วโมง ชวนกัน ทำดี ทำได้

### จำนวนพนักงานทำจิตอาสา



จิตอาสาในเวลางาน  
64,668 ชั่วโมง  
จิตอาสานอกเวลางาน  
72,541 ชั่วโมง



## เพาะพันธุ์ปัญญา

### โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

ด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนให้เยาวชนไทยสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างแท้จริง โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาจึงได้ริเริ่มขึ้นในปี 2555 โดยธนาคารกสิกรไทยร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) มุ่งพัฒนาศักยภาพครูและนักเรียนด้วยการพัฒนาทางด้านจิตใจและจิตวิญญาณให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งฝึกทักษะการคิดขั้นสูงซึ่งประกอบด้วยการคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ และการคิดเชิงวิพากษ์ โดยธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มหาวิทยาลัยเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นศูนย์ที่เลี้ยงคอกให้คำแนะนำ ติดตามผลการดำเนินงานของโรงเรียนต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

สำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา มีการจัดการเรียนรู้จากการทำโครงงานฐานวิจัยในเรื่องราวใกล้ตัวของนักเรียน โดยมีครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ด้วยเครื่องมือสำคัญ 3 ประการ คือ การตั้งคำถามกับผู้เรียน (ถามคือสอน) การชวนผู้เรียนสะท้อนความคิด (สะท้อนคิดคือเรียน) และการให้ผู้เรียนเขียนงานวิชาการและความคิดความรู้สึกขณะทำงาน (เขียนคือคิด) โดยผู้เรียนจะทำงานกลุ่มตั้งแต่ร่วมกันกำหนดเรื่องราวที่สนใจ แล้วออกแบบวิธีการหาคำตอบด้วยการทำวิจัย ซึ่งเรียกว่า Research Based Learning (RBL)

ธนาคารเชื่อว่าโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาจะสามารถปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนของนักเรียนและครูพร้อมทั้งสร้างผลลัพธ์ทางสังคมและพัฒนาาระบบการศึกษาไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม

#### ผลการดำเนินงานปี 2561

- จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 129 โรงเรียน
- จำนวนครูที่เข้าร่วมโครงการ 4,586 คน
- จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 24,730 คน
- จำนวนโครงการที่เกิดจากการดำเนินโครงการ 5,181 โครงการงาน

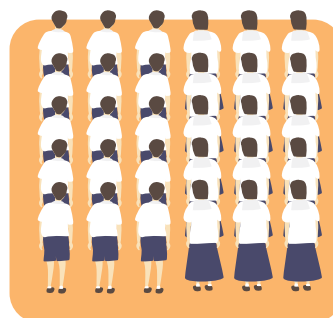


โครงการ  
จำนวน  
**5,181**  
โครงการ

โรงเรียน  
ที่เข้าร่วมโครงการ  
จำนวน  
**129**  
โรงเรียน



ครู  
ที่เข้าร่วมโครงการ  
จำนวน  
**4,586**  
คน



นักเรียน  
ที่เข้าร่วมโครงการ  
จำนวน  
**24,730**  
คน

# AFTERKLASS

## โครงการ AFTERKLASS

โครงการ AFTERKLASS เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในด้านการออม การวางแผนการใช้จ่าย การลงทุน และการเริ่มต้นทำธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยแพลตฟอร์มออนไลน์ 2 ส่วน ได้แก่

1. [www.afterclass.com](http://www.afterclass.com) เป็นเว็บไซต์ที่ให้สาระความรู้ทางการเงินผ่าน Class ต่างๆ ได้แก่ BIZ Class สำหรับผู้สนใจเรื่องธุรกิจ Smart Class สำหรับผู้สนใจเรื่องการเรียนรู้ Play Class สำหรับผู้สนใจทำกิจกรรม โดยสมาชิกที่เข้าร่วมสามารถแสดงความคิดเห็น โพสต์ แชร์ แบ่งปันความรู้กับเพื่อนๆ ได้
2. เกม AFTERKLASS CITY เกมจำลองโลกการทำงานเสมือนจริง โดยเยาวชนที่เข้าร่วมเล่นเกมจะเป็นพลเมืองของ AFTERKLASS CITY และต้องใช้ชีวิตเป็นมนุษย์เงินเดือนที่ต้องทำงานเก็บเงิน เรียนรู้เรื่องการลงทุนเพื่อสร้างฐานะให้ประสบความสำเร็จเสมือนในชีวิตจริง โดยสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ทั้งจากระบบ Android และ IOS

นอกจากการให้ความรู้ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์แล้ว ธนาคารยังสนับสนุนการฝึกทักษะของเยาวชนผ่านการทำกิจกรรมที่ K Expert Center เช่น ทักษะการพูดในที่สาธารณะ การเขียนพอร์ตโฟลิโอ การตั้งเป้าหมายในชีวิต การค้าขายออนไลน์ การลงทุนในกองทุนและหุ้น เป็นต้น รวมทั้งเชิญบุคคลต้นแบบและผู้มีความสามารถมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เยาวชนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เยาวชนได้มีโอกาสฝึกฝนและพัฒนาความสามารถ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนใหม่ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน

### ผลการดำเนินงานปี 2561

- จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์ จำนวน 50,536 คน
- จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมทำกิจกรรม จำนวน 581 คน
- จำนวนสมาชิกที่ติดตามผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย จำนวน 39,858 คน



โครงการ AFTERKLASS แพลตฟอร์มออนไลน์ และการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน

สมาชิกเว็บไซต์  
**50,536** คน



## โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์

จากนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่ยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ที่มีเป้าหมายในการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและมุ่งหวังพัฒนาชุมชนให้เป็นสังคมที่ยั่งยืน ดังนั้น การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ธนาคารจึงเริ่มต้นจากที่มาของปัญหาและความต้องการของชุมชนเป็นที่ตั้ง เพื่อคิดโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือช่วยแก้ปัญหาให้แก่ชุมชนได้อย่างแท้จริง โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์นี้ได้ถือกำเนิดขึ้นจากการศึกษาข้อมูลและลงพื้นที่พบว่าจังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ทำกินและประชากรน้อยแต่กลับมีปริมาณขยะค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นและข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีและกำลังคนทำให้ไม่สามารถคัดแยกขยะได้ทั้งหมด ขยะที่เหลือจึงถูกกำจัดโดยการนำไปฝังกลบโดยปราศจากการคัดแยก ส่งผลให้พื้นที่ในการฝังกลบที่มีอยู่เต็มเร็วกว่าการคาดการณ์และอาจไม่เพียงพอในอนาคต วิกฤตปัญหาขยะได้สร้างผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ธนาคารร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธีริเริ่มการศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการนำไปสู่สังคมยั่งยืนและปราศจากขยะที่จังหวัดน่านขึ้นภายใต้โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะอินทรีย์จากครัวเรือนและชุมชน มาสู่การผลิตพลังงานชีวภาพหรือน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในครัวเรือนได้โดยตรง การเปลี่ยนรูปขยะเป็นพลังงานชีวภาพเพื่อการผลิตกระแสไฟฟ้า หรือการผลิตสารชีวเคมีที่เป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่มจากขยะอินทรีย์ โดยมุ่งหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จจะเป็นศูนย์กลางการให้ความรู้และแหล่งศึกษาดูงานให้กับผู้นำชุมชนอาสาสมัคร เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่การนำไปปฏิบัติจริงในจังหวัด อันเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ชุมชน ตำบล และจังหวัด และเป็นต้นแบบในการพัฒนาเพื่อให้จังหวัดอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

## โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์



## โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์เป็นโครงการรูปแบบพิเศษที่รัฐบาลอนุมัติขึ้นเพื่อให้ภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชนร่วมกันแก้ไขปัญหาป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดินทำกินในจังหวัดน่านในรูปแบบของประชารัฐ อีกทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำเกษตรเชิงเดี่ยวไปสู่การผลิตแบบใหม่หรืออาชีพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยชาวบ้านต้องมีรายได้เพียงพอกับความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการพัฒนาพื้นที่ป่าและการจัดสรรสิทธิที่ทำกินในเขตป่าให้แก่เกษตรกรทั้ง 99 ตำบลอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรมภายใต้แนวคิด “รัฐได้ป่า ประชาชนได้ที่ทำกิน” โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยการทดลองใช้แนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาแบบบูรณาการในรูปแบบใหม่ที่จะช่วยให้สามารถดำเนินโครงการได้จริงโดยอาจมีการพิจารณาปรับแก้กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมายต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเมื่อโครงการประสบความสำเร็จ จะสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อประยุกต์ใช้กับจังหวัดอื่นๆ ต่อไป ทั้งนี้ในการดำเนินงานโครงการน่านแซนด์บ็อกซ์ จะมี “มูลนิธิรักษ์ป่า น่าน สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” ซึ่งสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นองค์ประธาน โดยมูลนิธิฯ นี้จะช่วยสนับสนุนเงินทุนในการเปลี่ยนผ่านการเกษตรรูปแบบเดิมสู่พืชเศรษฐกิจรูปแบบใหม่



คุณบัณฑิต ลำซำ ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำเนินงานโครงการน่านแซนด์บ็อกซ์ในชุมชนจังหวัดน่าน

## โครงการรักษ์ป่า น่าน

ธนาคารร่วมสนับสนุนโครงการรักษ์ป่า น่าน ซึ่งเป็นโครงการที่เกิดขึ้นตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี 2557 โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน เพื่อให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่เกิดความตระหนักและร่วมมือกันในการดูแลรักษาป่าต้นน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแม่น้ำน่านซึ่งมีความสำคัญเนื่องจากปริมาณน้ำกว่าร้อยละ 45 ของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของคนไทยมาจากแม่น้ำน่าน ดังนั้นการดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนชาวไทย

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญการดูแลรักษาป่าต้นน้ำน่าน ในปี 2558 ธนาคารกรสิกรไทยเข้าร่วมสนับสนุนโครงการที่กำหนดระยะเวลา 10 ปีโดยประสานงานกับสำนักงานโครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กองทัพบก และจังหวัดน่าน ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้โดยการฟื้นฟูสภาพป่า การป้องกันและปราบปรามไม่ให้มีการบุกรุกเข้าไปทำลายป่า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือของชุมชนจังหวัดน่านและภาคส่วนต่างๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนาคน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนให้มีความรับผิดชอบและจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการพัฒนาส่งเสริมอาชีพทางเลือก เพื่อให้คนกับป่าอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ โครงการรักษ์ป่า น่านจะจัดการสัมมนา “รักษ์ป่า น่าน” ทุก 2 ปี ณ ศูนย์การเรียนรู้และบริการวิชาการ เครือข่ายแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน เพื่อเป็นเวทีของการเผยแพร่ความรู้และระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป



ภาพป่าหัวโล้นที่อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

## มิติสิ่งแวดล้อม

### การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

120 การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

126 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

03







Zero Carbon Society

carbon neutral

CIRCULAR ECONOMY  
RECYCLE  
MAKE  
USE

## การสนับสนุนทางการเงิน แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทน และพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- ยอดรวมสินเชื่อภายใต้โครงการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเติบโตเป็น 2 เท่า จากปีฐาน 2561



### เป้าหมายปี 2561

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 14 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทน และพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม มีอัตราการขยายตัว 6.4 เท่า จากปีฐาน 2558



### ผลการดำเนินงานปี 2561

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 13 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทน และพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม มีอัตราการขยายตัว 7.1 เท่า จากปีฐาน 2558

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีความรุนแรงมากขึ้นส่งผลกระทบต่อภารกิจของสิ่งมีชีวิต ประเทศต่างๆ ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญและต้องการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เห็นได้จากการที่สมาชิกรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (UNFCCC) ร่วมมือกันหาแนวทางและข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก โดยประเทศไทยได้เข้าร่วมในการประชุมสมัยที่ 21 (COP 21) เพื่อร่วมกันควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส ขณะเดียวกันสหประชาชาติได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ข้อที่ 13 Climate Action หรือการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นเป้าหมายสำคัญให้ทั่วโลกดำเนินการมาตรการเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหา

ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจด้วยรากฐานการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนโดยให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมควบคู่กันอย่างสมดุล ธนาคารตระหนักดีว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นได้ทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อาจนำมาซึ่งรายได้จากการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ หรืออาจส่งผลกระทบต่อการปล่อยสินเชื่อในบางอุตสาหกรรม ทำให้มีสินเชื่อด้วยคุณภาพสูงขึ้น ดังนั้น ธนาคารจึงประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Addressing Climate Risks and Opportunity) ครอบคลุมทั้งด้านธุรกิจและการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อให้ธนาคารเตรียมความพร้อมรับมืออย่างเป็นรูปธรรม โดยในปี 2561 คณะกรรมการธนาคารเห็นชอบเป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืนปี 2562 - 2566 ต่อเนื่องจากเป้าหมายปัจจุบัน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- การดำเนินงานด้านธุรกิจเพื่อมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์
- การดำเนินงานด้านชุมชนเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนก้าวสู่ชุมชนที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์

ธนาคารมุ่งหวังว่าแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวจะพัฒนาไปสู่สังคมที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Society) สร้างความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

13

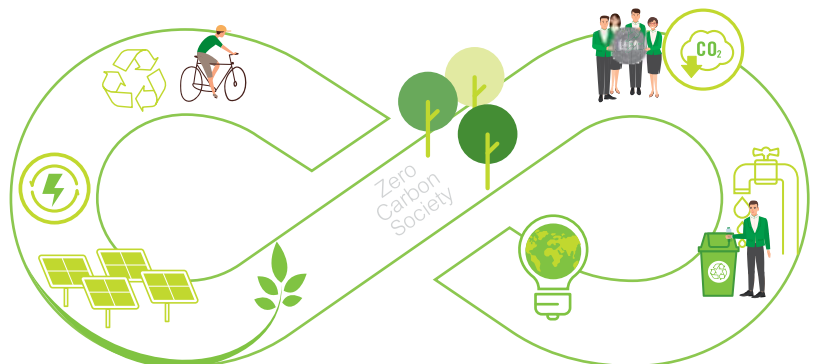
CLIMATE ACTION



## ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับปี 2562 – 2566



- สำหรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการลดและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารดำเนินงาน ดังนี้
1. การส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการใช้นวัตกรรมช่วยบรรเทาปัญหาภาวะโลกร้อนจากการลดการใช้เชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้ายังสาขาของธนาคารลดการใช้กระดาษจากการทำธุรกรรมที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ตลอดจนการใช้น้ำ การจัดการของเสีย การจัดการป่าไม้ และการใช้ที่ดินอย่างยั่งยืน อันจะช่วยส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
  2. การสนับสนุนทางการเงินเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการ
  3. การบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร



## สินเชื่อพลังงานทดแทน

ธุรกิจธนาคารถือเป็นต้นทางในการสนับสนุนทางการเงินและช่วยส่งเสริมให้สังคมตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้พลังงานทดแทนเนื่องจากเป็นแหล่งพลังงานที่หาได้จากธรรมชาติ ซึ่งมีอยู่อย่างไม่จำกัด และเป็นพลังงานสะอาด เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวล และพลังงานทดแทนจากของเสีย เป็นต้น โดยผ่านกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการขนาดใหญ่ที่ธนาคารสนับสนุนจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งมีการบริหารจัดการผลกระทบอย่างรอบคอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตจนทำให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคารในฐานะผู้สนับสนุนทางการเงิน

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนให้แก่ลูกค้าที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้นกว่า 28,000 ล้านบาท คิดเป็นกำลังการผลิต 3,749 เมกะวัตต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## ผลการดำเนินงาน

### สินเชื่อพลังงานทดแทนในต่างประเทศ

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) สนับสนุนสินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนในประเทศจีนมูลค่ากว่า 293 ล้านบาท (70 ล้านดอลลาร์ฮ่องกง) เพื่อสร้างส่วนต่อขยายโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ กำลังการผลิต 2,300 เมกะวัตต์
- โรงไฟฟ้าพลังงานลม กำลังการผลิต 840 เมกะวัตต์ และอยู่ในระหว่างการผลิตอีก 1.2 กิกะวัตต์
- โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนจากพลังงานบริสุทธิ์ ซึ่งผลิตความร้อนจากพลังงานธรรมชาติและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมพื้นที่กว่า 60.9 ล้านตารางเมตร

โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนนี้ส่วนหนึ่งขายให้แก่การไฟฟ้าท้องถิ่นและส่วนที่เหลือขายให้แก่ภาคครัวเรือนและภาคอุตสาหกรรมใน 3 เขตปกครองตนเอง ครอบคลุมพื้นที่ 12 มณฑลในประเทศจีน เพื่อให้บริการพลังงานทดแทน ไม่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และช่วยลดภาวะโลกร้อน

## ผลการดำเนินงาน

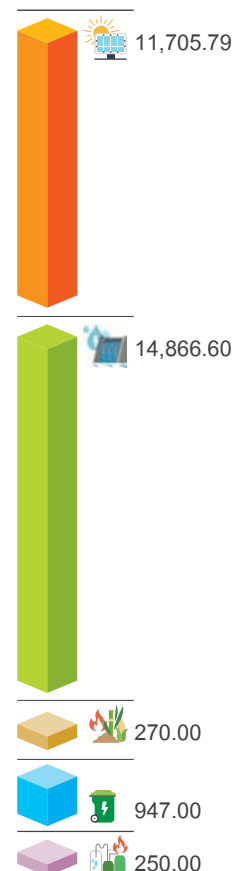
### สินเชื่อพลังงานทดแทน



กำลังการผลิต  
3,749.00 เมกะวัตต์



วงเงินสินเชื่อ  
28,039.39 ล้านบาท



## สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

### สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารส่งเสริมให้ลูกค้าบุคคลหันมาใส่ใจการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้น โดยในปี 2561 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

#### โครงการสินเชื่อบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้แก่โครงการบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเลือกบ้านที่ผลิตด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2561 ธนาคารมียอดปล่อยสินเชื่อบ้านจำนวน 19 ล้านบาท

### สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการให้สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และสามารถบริหารเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงาน การเปลี่ยนหลอดไฟ LED การติดตั้ง Solar Rooftop รวมไปถึงการให้คำปรึกษากับโครงการที่มีความเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน  
และสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ  
มูลค่าสินเชื่อ 4 โครงการ รวม 785.40 ล้านบาท



## สินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการในโครงการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการบริโภคทรัพยากรภายในอาคารและสร้างของเสียจากโครงการเป็นจำนวนมาก ธนาคารจึงให้การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวคิดการบริหารจัดการในรูปแบบ Ecosystem Ecoplex และอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) ตามข้อกำหนดของการรับรองมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียวโดย United States Green Building Council (USGBC) เพื่อให้ภาคธุรกิจมีระบบบริหารจัดการพลังงาน ทรัพยากร และการกำจัดของเสียภายในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2561 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมวงเงินสินเชื่อรวมกว่า 9,000 ล้านบาท

## ความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ธนาคารผลักดันการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

### ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศ

- ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) โดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิกมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ธนาคารเข้าร่วมในคณะทำงานของสถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย (Iron and Steel Institute of Thailand) ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการผลิตของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตเหล็กเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการผลิตเหล็กให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

## ความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

- ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียว เพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคารสีเขียว กสิกรไทย (K-Green Building Program) ให้แก่ภาคธุรกิจประเภทต่างๆ ในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังจัดงานสัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ
- ธนาคารร่วมกับโครงการ Private Finance Advisory Network for Asia Program ซึ่งเป็นโครงการภายใต้การริเริ่มและการสนับสนุนจากองค์การพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Industrial Organization) เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการหันมาทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ธนาคารร่วมกับองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี เพื่อถ่ายทอดความรู้และคำปรึกษาแก่ภาคธุรกิจในการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน รวมถึงความร่วมมือด้านการสนับสนุนทางการเงินในโครงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทำความเย็นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Refrigeration and Air Conditioning NAMA)
- ธนาคารเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นภายใต้โครงการ Prosperity Fund Programme ซึ่งเป็นโครงการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของสหราชอาณาจักรในการพัฒนาและผลักดันกลไกการสนับสนุนทางการเงินกับโครงการเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Banking) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

# พันธกิจเพื่อความยั่งยืน



ธนาคารกรุงไทยออกพันธกิจเพื่อความยั่งยืน มูลค่ารวม 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่เน้นการปล่อยสินเชื่อให้แก่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

## ธนาคารแรกของไทยและอาเซียนที่ออกพันธกิจเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารกรุงไทยออกพันธกิจเพื่อความยั่งยืน มูลค่ารวม 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่เน้นการปล่อยสินเชื่อให้แก่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อสนับสนุนการลงทุนที่ยั่งยืนในตลาดทุนไทยและภูมิภาค เป็นการเสนอขายแก่นักลงทุนในต่างประเทศทั้งจำนวน นับเป็นการออกพันธกิจเพื่อความยั่งยืนเป็นธนาคารแรกของประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนดโดยสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ (International Capital Market Association: ICMA) และหน่วยงานกำกับดูแลตลาดทุนอาเซียน (ASEAN Capital Markets Forum: ACFM)

การออกพันธกิจเพื่อความยั่งยืนนับเป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดมาตรฐานใหม่ในตลาดทุนของประเทศไทยและภูมิภาค นำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่มีผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ลงทุนควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศชาติและโลกไปด้วยกัน

โดยสามารถอ่านรายละเอียดของกรอบพันธกิจเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond Framework) และรายงานความคิดเห็นจากภายนอก (Second Party Opinion) ได้ในเว็บไซต์ของธนาคารในส่วนของการพัฒนาอย่างยั่งยืน” คลิ๊กที่ “พันธกิจเพื่อความยั่งยืน”



## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
ลดลงร้อยละ 6.1  
(เทียบกับปีฐาน 2561)



### เป้าหมายปี 2561

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
ลดลงร้อยละ 6.0  
(เทียบกับปีฐาน 2560)



### ผลการดำเนินงานปี 2561

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
ลดลงร้อยละ 6.1  
(เทียบกับปีฐาน 2560)

13

CLIMATE ACTION



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อมวลมนุษยและระบบนิเวศ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ เนื่องจากธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่พึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและใช้พลังงานเพื่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร (Operations) และธุรกิจของธนาคาร (Business) ในอนาคต ธนาคารจึงพัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการธนาคารพิจารณา ทบทวนนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร และได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) จากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20 ภายในปี 2563 จากปีฐาน 2555 โดยมีผลการดำเนินสะสมร้อยละ 13.77 (ปี 2559-2561) และขยายขอบเขตการกำหนดเป้าหมายระยะยาวในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) จากการดำเนินงานลงร้อยละ 6.1 ภายในปี 2566 จากปีฐาน 2561 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแผนที่จะขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อเนื่องจากธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำอย่างแท้จริง และกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) การตรวจวัด การรายงาน และการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Measurement Report Verification: MRV) และการรณรงค์สร้างความรู้ด้าน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า น้ำ การคัดแยกขยะ และการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางภายใน เพื่อสร้างขีดความสามารถการบริหารจัดการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสังคมและชุมชน



### ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์

เพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร  
เท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral) นับเป็นต้นแบบ  
องค์กรธุรกิจลดโลกร้อน อันจะนำไปสู่การสร้างสังคม  
คาร์บอนต่ำ ขับเคลื่อนธุรกิจไทยให้มีความยั่งยืน



## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารกำลังพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System หรือ EMS) ตามมาตรฐานสากล โดยมีขั้นตอนการบริหารงาน ดังนี้

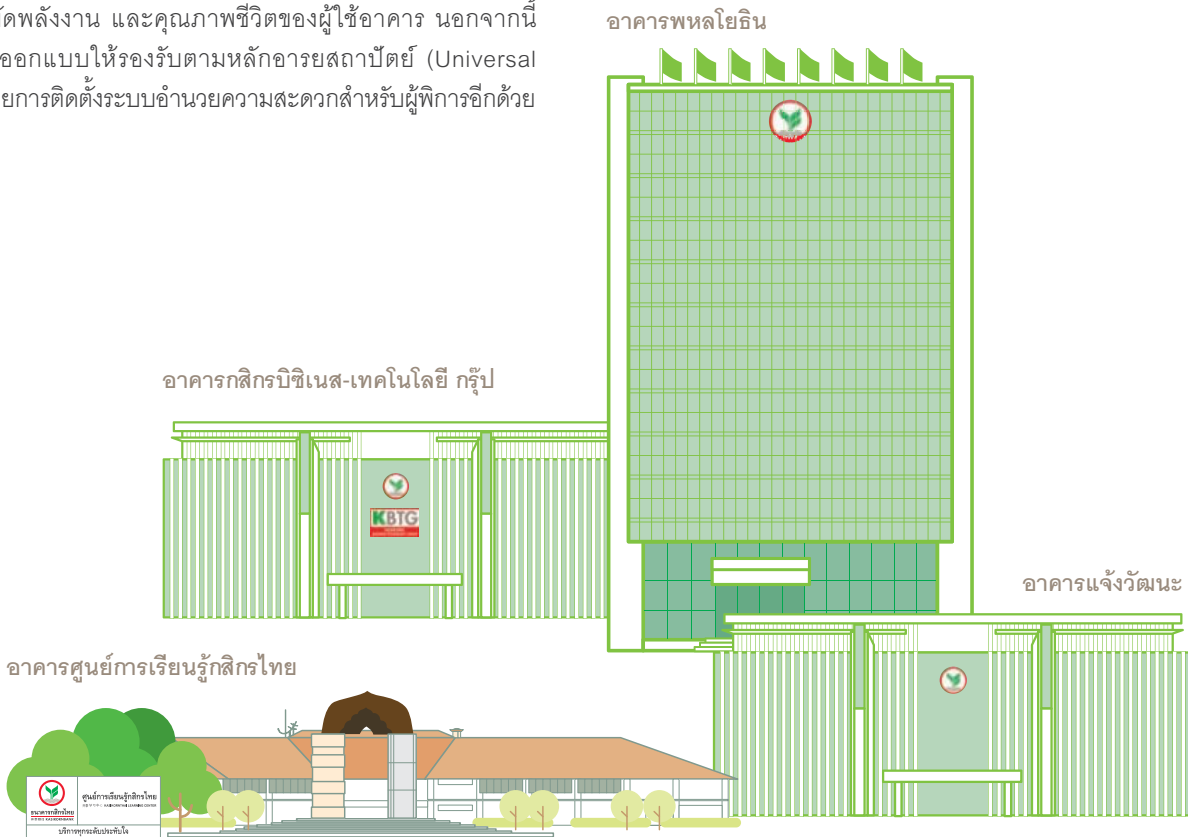


## แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรด้วยแนวคิด Focus Acceleration Approach ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการอนุรักษ์พลังงานและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดตั้งแต่การออกแบบ กระบวนการบริหารจัดการ การเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน นโยบาย แผนงาน และมาตรการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

### การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในการออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building Design) ตั้งแต่การออกแบบก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียวที่คำนึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร นอกจากนี้ยังเป็นการออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ด้วยการติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการอีกด้วย



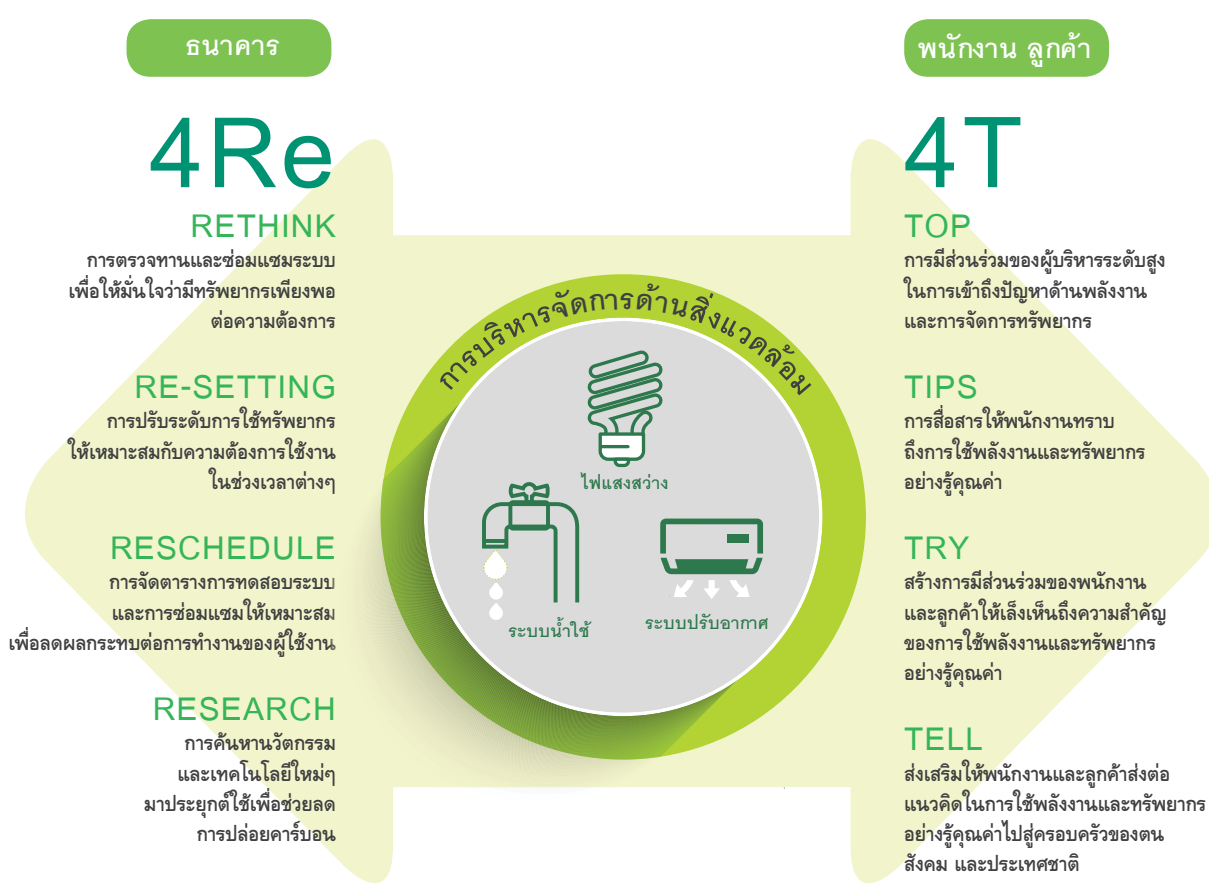
### การออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารส่งเสริมการออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Process Design) อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน และใช้ทรัพยากรกระดาษได้อย่างคุ้มค่า โดยธนาคารได้ออกแบบกระบวนการ และพัฒนา Infrastructure ในการส่งเอกสารที่ใช้ในการทำงานระหว่างพนักงานสาขาทั่วประเทศ กับพนักงานในสำนักงานใหญ่ โดยมีการใช้ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนเอกสารตัวจริงในการทำงานและขยายการบริการสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ของธนาคารไปยังลูกค้าโดยช่องทางอีเมล เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในธนาคาร และของลูกค้าธนาคาร

นอกจากนี้ สำหรับธุรกรรมที่ยังจำเป็นต้องใช้กระดาษ ธนาคารได้จัดตั้งทีม Printing Clinic เพื่อเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่จัดหา กลยุทธ์การใช้สิ่งพิมพ์ของธนาคาร การปรับปรุงการออกแบบ ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาและกำหนดมาตรฐานเพื่อให้ทุกหน่วยงานในธนาคารสามารถใช้กระดาษอย่างประหยัดและรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การปรับใช้กระดาษทั้ง 2 ด้าน (Duplex) แทนการใช้กระดาษเพียงด้านเดียว แบบเดิม (Simplex) เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ การปรับความหนาของกระดาษในการใช้งาน การปรับ Preprinted Form จากการใช้กระดาษสีมาใช้กระดาษขาว เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในการผลิตกระดาษ เป็นต้น

### การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Facility)

ธนาคารกำหนดแนวคิด 4Re $\leftrightarrow$ 4T ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการบริหารจัดการระบบไฟส่องสว่าง ระบบปรับอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ทั้งทั้งองค์กร ด้วยแนวคิด 4Re เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเชิงเทคนิค และ 4T เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานและลูกค้าในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า



ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

#### 1. การบริหารจัดการระบบไฟส่องสว่าง

การติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมและอุปกรณ์เซ็นเซอร์ประเภทต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของระบบไฟฟ้าแสงสว่างให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟส่องสว่างภายในและภายนอกอาคารเป็นหลอด LED ที่อาคารราชบุรีรุณะและอาคารศูนย์การเรียนรู้ จนถึงปัจจุบันรวมทั้งสิ้นจำนวน 29,600 หลอด ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 1,188,653 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และอาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ที่มีกำลังการผลิตไฟฟ้า 350 กิโลวัตต์ โดยในปี 2561 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 434,493 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

#### 2. การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ

การติดตั้งระบบควบคุมการทำงานของ Chiller Plant ที่มีอุปกรณ์ควบคุมเครื่องจ่ายลมเย็นและหัวจ่ายลมเย็น เพื่อให้อุณหภูมิภายในอาคารอยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า อาทิ การเปลี่ยนเครื่องทำความเย็น (Chiller) และเครื่องสูบน้ำระบายความร้อน (Condenser Water Pump) ที่อาคารราชบุรีรุณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารศูนย์การเรียนรู้ ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 709,274 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

### 3. การบริหารจัดการระบบน้ำใช้

การปรับอัตราการไหลของน้ำที่ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้าและโถสุขภัณฑ์ภายในอาคารทุกอาคาร พร้อมทั้งมีการจัดการน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ในงานในระบบสุขาภิบาลและระบบรดน้ำต้นไม้ เป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปี 2561 สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ได้ 29,158 ลูกบาศก์เมตร



#### การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ

สามารถลดการใช้พลังงานได้

**709,274**  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง

#### การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์

สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้

**434,493**  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง



#### 4. การบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

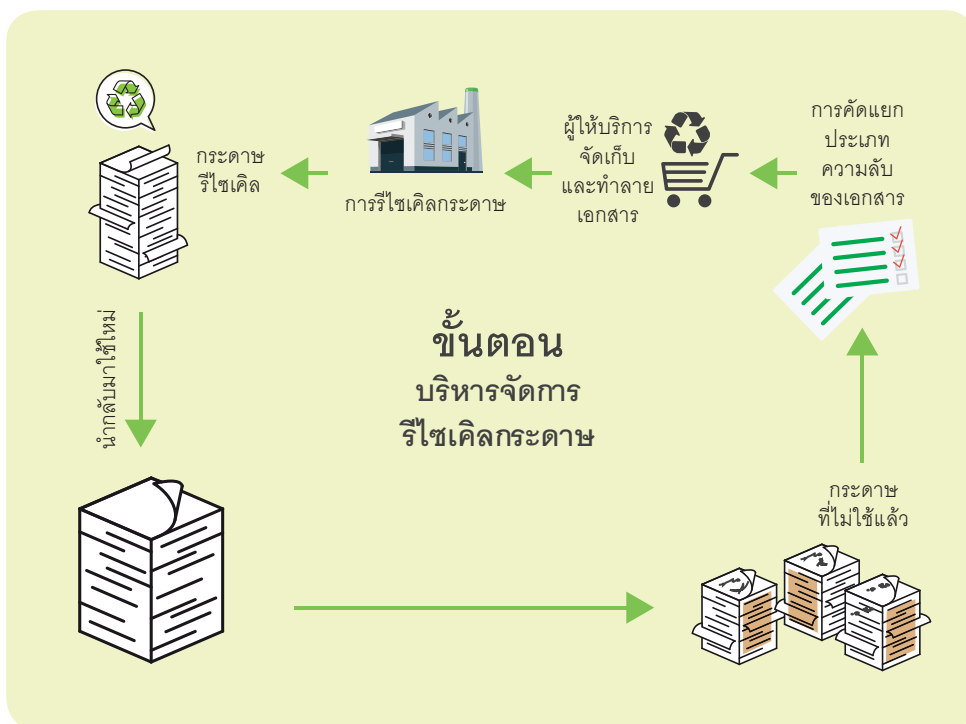
ธนาคารกำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการขยะเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยบูรณาการการบริหารจัดการทั้งในเชิงเทคนิคและการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกคน เพื่อลดปริมาณขยะและของเสียจากการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การกำจัดขยะด้วยวิธีการฝังกลบ (Landfill) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดมลพิษ และปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ ธนาคารสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานโดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะตามหลัก 3R (Reduce Reuse Recycle) ในเชิงเทคนิค โดยมีระบบการคัดแยกขยะที่มีประสิทธิภาพ มีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทของขยะอย่างชัดเจน และการกำจัดขยะที่เหมาะสมตรงตามประเภทของขยะ อีกทั้งยังส่งเสริมการนำของเสียบางประเภทกลับมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่

ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลกระดาษโดยจัดการกระดาษที่ไม่ใช้แล้วจากอาคารต่างๆ ผ่านความร่วมมือกับผู้ให้บริการจัดเก็บเอกสารและบริการทำลายเอกสาร นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วไปรีไซเคิลเป็นเยื่อกระดาษ และนำกระดาษรีไซเคิลกลับมาใช้ใหม่ โดยปริมาณกระดาษที่นำไปรีไซเคิลในปี 2561 มีปริมาณ 1,009 ตัน



**ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลกระดาษ**  
โดยปริมาณกระดาษที่นำไปรีไซเคิล

ในปี 2561  
มีปริมาณ 1,009 ตัน



## โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารรณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Behavior) เพื่อเป็นพลเมืองที่ดีในการร่วมบรรเทาผลกระทบจากภาวะโลกร้อน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อขยายผลและเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่ครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป



การรณรงค์ลดใช้ถุงพลาสติกภายใต้โครงการ Green DNA Save the World

### โครงการ Green DNA Save the World

ในปี 2561 ธนาคารริเริ่มโครงการ Green DNA Save the World รณรงค์แนวความคิดการลดใช้ถุงพลาสติก เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนลดการใช้ถุงพลาสติก รณรงค์ให้เกิดการใช้ซ้ำ การใช้ภาชนะอื่นทดแทนการใช้พลาสติก อันเป็นวิธีการที่จะช่วยลดปริมาณขยะพลาสติก ซึ่งใช้เวลายาวนานในการย่อยสลาย ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ และเป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิต ธนาคารจึงร่วมกับร้านค้าภายในธนาคารงดการให้ถุงพลาสติกและจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเชิญชวนให้พนักงานนำภาชนะส่วนตัวมาใส่อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนจัดทำถุงผ้าเพื่อจำหน่าย ในกรณีที่พนักงานต้องการใส่สินค้าจำนวนมาก นอกจากนี้ยังจัดมุขยืม-คืนถุงผ้าเพื่อให้พนักงานร่วมกันนำถุงผ้ามาแบ่งปันให้เพื่อนพนักงานหมุนเวียนกันนำไปใช้ เป็นการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการบริโภคอย่างยั่งยืน (Sustainable Consumption) ตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมุ่งหวังให้พนักงานร่วมกันขยายผลไปสู่ครอบครัวและชุมชนในสังคม สอดคล้องกับแนวคิด “เพราะเราเริ่มกันทำแบบนี้ เราจึงเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน”

### ผลการดำเนินงาน



พิธีลงนามการซื้อขายคาร์บอนเครดิต (T-VER)

### โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Program)

ปี 2561 ธนาคารเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) และได้รับการรับรองขึ้นทะเบียน Carbon Neutral โดยองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรืออบก. จากการทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ด้วยการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตจากบริษัท มิตรผล ไบโอ-เพาเวอร์ (ด้านข้าง) จำกัด (บลอค 2) ซึ่งถือว่าเป็นความร่วมมือกันเพื่อผลักดันไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อประเทศไทย แต่ยังส่งผลดีต่อโลกทั้งในวันนี้และในอนาคต

### ผลการดำเนินงาน

ธนาคารกำลังพัฒนาระบบบริหารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก และการใช้พลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

	2561	2560	2559	2558	2555
<b>พลังงานรวม</b> (พลังงานหมุนเวียน และพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป) เมกะวัตต์-ชั่วโมง	7.31	7.92	8.93	9.99	10.61
<b>การเดินทางของพนักงาน</b> กิโลเมตร	121.80	28.67	41.14	50.46	81.22
<b>น้ำ</b> ลูกบาศก์เมตร	27.04	26.01	24.82	46.64	56.39
<b>ขยะ</b> เมตริกตัน	0.25	0.16	0.17	0.26	0.31
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก</b> (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	3.25	3.45	3.72	3.50	5.06

Per FTE (Full Time Employee)

\* Full Time Employee พิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2561 ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย โดยที่ไม่รวมสาขาในห้างสรรพสินค้า

\*\* การรายงานปริมาณขยะที่เกิดขึ้น รายงานจากปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาลและผู้รับกำจัดขยะใช้แล้วซึ่งเป็นบริษัทภายนอก โดยที่ปริมาณของเสียรวมที่รายงานนั้นนับรวมทั้งขยะอันตรายและขยะไม่อันตราย แต่ไม่นับรวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ:

- ในปี 2561 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เพิ่มการรายงานการรั่วไหลของสารทำความเย็น ซึ่งคิดเป็น 0.14% จากผลรวมปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 และพลังงานจากการใช้ไฟฟ้า นับรวมเฉพาะไฟฟ้าที่ซื้อตรงจากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำ เท่านั้น
- ธนาคารได้ปรับการคำนวณการใช้พลังงานรวมใหม่ (Recalculation) เนื่องจากในปีฐาน 2555 จนถึงปี 2560 ธนาคารรายงานการใช้พลังงานจากการใช้ไฟฟ้าเท่านั้น แต่ในปี 2561 ธนาคารได้ปรับการรายงานการใช้พลังงานรวมเป็น 1) การใช้พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (Non Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า และพลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง และ 2) การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานจากแสงอาทิตย์ และ ปริมาณ Bio-Diesel Bio-Gasoline จากสัดส่วนเชื้อเพลิง
- ปริมาณน้ำประปาเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารมีการเพิ่มมิเตอร์น้ำประปาจากอาคารศูนย์การเรียนรู้ บางปะกง
- ปริมาณขยะรวมเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารเพิ่มการรายงานข้อมูลปริมาณขยะใช้แล้วที่ส่งไปกำจัดยังบริษัทภายนอก โดยในปี 2561 ธนาคารมีของเสียที่จัดการโดยวิธีฝังกลบจำนวน 6,575.36 ตัน จัดการโดยวิธีรีไซเคิล จำนวน 1,023.89 ตัน และ จัดการโดยวิธีอื่น ๆ จำนวน 0.42 ตัน
- การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารเพิ่มการรายงานการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจ ในส่วนของธุรกิจประเมินราคา เพื่อความครบถ้วนในการรายงานข้อมูล (Data Coverage) นอกเหนือจากเดิมที่รายงานข้อมูลการเดินทางด้วย Taxi Pool ระหว่างอาคารราษฎร์บูรณะ พหลโยธิน และแจ้งวัฒนะเท่านั้น

## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



หน่วย: พันบาท

ด้านเศรษฐกิจ	2561	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้*	180,867,103	155,338,143
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	31,659,086	31,435,446
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	31,369,411	22,645,594
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	34,957,452	34,782,647
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	15,262,031	11,226,682
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	451,755	393,446
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	67,167,368	54,854,328
สินทรัพย์รวม	3,155,090,809	2,641,149,531
หนี้สินรวม	2,737,268,887	2,303,021,495
ส่วนของผู้ถือหุ้น	417,821,922	338,128,036

\* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากกิจการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

\*\* ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าภาษีอากร เงินบริจาคเพื่อการกุศล เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์และโครงการด้านการศึกษา

\*\*\* ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำเหน็จ เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสหบทตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป็นต้น

\*\*\*\* เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

\*\*\*\*\* เงินภาษีชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีโรงเรือน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น










ข้อมูล	2558		2559		2560		2561	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงาน*	21,484		21,029		20,839		20,646	
<b>แยกตามเพศ</b>								
• ชาย	7,377	34.34%	6,831	32.48%	6,579	31.57%	6,452	31.25%
• หญิง	14,107	65.66%	14,198	67.52%	14,260	68.43%	14,194	68.75%
<b>แยกตามเชื้อชาติ</b>								
• ชาวไทย	21,470	99.93%	20,995	99.84%	20,809	99.86%	20,611	99.83%
• ชาวต่างชาติ	14	0.07%	34	0.16%	30	0.14%	35	0.17%
<b>แยกตามประเภทสัญญาจ้าง</b>								
• ไม่มีกำหนดระยะเวลา	21,429	99.74%	20,978	99.76%	20,767	99.65%	20,548	99.53%
• มีกำหนดระยะเวลา	55	0.26%	51	0.24%	72	0.35%	98	0.47%
<b>แยกตามสถานที่ทำงาน</b>								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	10,537	49.05%	9,940	47.27%	9,787	46.96%	9,920	48.05%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	10,947	50.95%	11,089	52.73%	11,052	53.04%	10,726	51.95%
<b>แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน</b>								
• ประเทศไทย	21,474	99.95%	21,008	99.90%	20,815	99.88%	20,622	99.88%
• นอกประเทศไทย	10	0.05%	21	0.10%	24	0.12%	24	0.12%

\* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย (เฉพาะธนาคาร) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

ข้อมูล	2558		2559		2560		2561	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
<b>แยกตามระดับการศึกษา</b>								
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	554	2.58%	469	2.23%	401	1.92%	357	1.73%
• ปริญญาตรี	14,568	67.81%	14,512	69.01%	14,358	68.90%	14,127	68.42%
• ปริญญาโท	6,322	29.43%	6,010	28.58%	6,046	29.01%	6,124	29.66%
• ปริญญาเอก	40	0.19%	38	0.18%	34	0.16%	38	0.18%
<b>แยกตามระดับ</b>								
<b>กลุ่มผู้บริหารระดับสูง</b>	56		53		62		63	
• ชาย	44	78.57%	42	79.25%	45	72.58%	45	71.43%
• หญิง	12	21.43%	11	20.75%	17	27.42%	18	28.57%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	27	48.21%	28	52.83%	32	51.61%	29	46.03%
• มากกว่า 50 ปี	29	51.79%	25	47.17%	30	48.39%	34	53.97%
<b>กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง</b>	865		827		846		887	
• ชาย	501	57.92%	466	56.35%	462	54.61%	477	53.78%
• หญิง	364	42.08%	361	43.65%	384	45.39%	410	46.22%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	536	61.97%	487	58.89%	493	58.27%	507	57.16%
• มากกว่า 50 ปี	329	38.03%	340	41.11%	353	41.73%	380	42.84%
<b>กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือระดับเจ้าหน้าที่</b>	20,563		20,149		19,931		19,696	
• ชาย	6,832	33.22%	6,323	31.38%	6,072	30.47%	5,930	30.11%
• หญิง	13,731	66.78%	13,826	68.62%	13,859	69.53%	13,766	69.89%
• ต่ำกว่า 30 ปี	8,853	43.05%	8,662	42.99%	8,260	41.44%	7,244	36.78%
• 30 - 50 ปี	9,189	44.69%	8,947	44.40%	9,013	45.22%	9,645	48.97%
• มากกว่า 50 ปี	2,521	12.26%	2,540	12.61%	2,658	13.34%	2,807	14.25%

ข้อมูล	2558		2559		2560		2561	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
 จำนวนและอัตรา การจ้างงานใหม่	3,578	16.65%	2,825	13.43%	2,346	11.26%	1,771	8.58%
<b>แยกตามอายุ</b>								
• ต่ำกว่า 30 ปี	3,034	84.80%	2,515	89.03%	1,971	84.02%	1,315	74.25%
• 30 - 50 ปี	542	15.15%	309	10.94%	373	15.90%	455	25.69%
• มากกว่า 50 ปี	2	0.06%	1	0.04%	2	0.09%	1	0.06%
<b>แยกตามเพศ</b>								
• ชาย	762	21.30%	541	19.15%	498	21.23%	471	26.60%
• หญิง	2,816	78.70%	2,284	80.85%	1,848	78.77%	1,300	73.40%
<b>แยกตามสถานที่ทำงาน</b>								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,459	40.78%	880	31.15%	962	41.01%	1,016	57.37%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	2,119	59.22%	1,945	68.85%	1,384	58.99%	755	42.63%
<b>แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน</b>								
• ประเทศไทย	3,578	100.00%	2,825	100.00%	2,346	100.00%	1,771	100.00%
• นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
 จำนวนและอัตราการลาออก (ไม่นับรวมคนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	3,180	14.80%	3,562	16.94%	2,074	9.95%	1,570	7.60%
<b>แยกตามเพศ</b>								
• ชาย	821	25.82%	981	27.54%	541	26.08%	378	24.08%
• หญิง	2,359	74.18%	2,581	72.46%	1,533	73.92%	1,192	75.92%
<b>แยกตามอายุ</b>								
• ต่ำกว่า 30 ปี	2,118	66.60%	2,076	58.28%	1,250	60.27%	917	58.41%
• 30 - 50 ปี	978	30.75%	1,372	38.52%	762	36.74%	648	41.27%
• มากกว่า 50 ปี	84	2.64%	114	3.20%	62	2.99%	5	0.32%
 จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิก สภาพแรงงาน	7,115	33.12%	8,736	41.54%	8,687	41.69%	8,433	40.85%
 จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแล ภายใต้คณะกรรมการสวัสดิการ และสภาพแรงงาน	21,484	100%	21,029	100%	20,839	100%	20,646	100%

ข้อมูล	2558	2559	2560	2561
 <b>อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง</b>				
<b>สำนักงานใหญ่</b>				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 0.84	1 : 0.84	1 : 0.76	1 : 0.78
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1	1 : 1.06	1 : 1.04	1 : 1.04
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.75	1 : 0.76	1 : 0.75	1 : 0.77
<b>นอกสำนักงานใหญ่</b>				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1.61	1 : 1.73	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.69

ข้อมูล	2558		2559		2560		2561	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	21,484		21,029		20,839		20,646	
	7,377	14,107	6,831	14,198	6,579	14,260	6,452	14,194
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	677		691		766		893	
	41	636	39	652	36	730	53	840
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	626		629		727		849	
	38	588	32	597	35	692	49	800
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด	92.47%		91.03%		94.91%		95.07%	
	92.68%	92.45%	82.05%	91.56%	97.22%	94.79%	92.45%	95.24%

ข้อมูล	2558	2559	2560	2561
<b>ระดับความผูกพันต่อองค์กร*</b>				
• ระดับความผูกพันต่อองค์กร	61%	61%	68%	68%
• ความครอบคลุมของข้อมูล (%)	100%	100%	100%	100%
<b>ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา</b>				
• การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง		2 สัปดาห์		
• การควบรวมกิจการ การขยายสาขา		60 วัน		
• การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน		2 สัปดาห์		
<b>การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน</b>				
• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	23	34	2	8
• จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	34	2	8
• จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

### ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

ข้อมูล	ชั่วโมงต่อคนต่อปี			
	2558	2559	2560	2561
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	1,359,209	1,186,243	1,094,591	881,469**
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	62.1	56.4	52.5	42.2**
<b>แยกตามระดับ</b>				
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	63.4	116.6	81.6	67.6
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เก็กระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	62.1	55.5	52.1	41.8
<b>แยกตามเพศ</b>				
• ชาย	53.1	54.8	50.7	41.0
• หญิง	66.8	57.2	53.4	42.8

\* การประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร Engagement Score : ธนาคารมีการประเมินผลทุกๆ 2 ปี

\*\* จำนวนชั่วโมงการอบรมลดลง เนื่องจากธนาคารส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเรียนน้อยกว่าการเรียนในห้องเรียน 3 เท่า

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2558	2559	2560	2561
<b>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>				
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%	100%
<b>แยกตามระดับ</b>				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	100%	100%	100%	100%
<b>แยกตามเพศ</b>				
• ชาย	100%	100%	100%	100%
• หญิง	100%	100%	100%	100%
<b>แยกตามประเภทการประเมินผล</b>				
• Management by Objectives	100%	100%	100%	100%
• Formal comparative ranking of employees within one employee category	100%	100%	100%	100%
<b>ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน (บาท)</b>				
Staff Productivity	5.69	5.90	5.81	5.75
Human Capital Return on Investment	4.05	4.39	4.31	4.15

## ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	2558		2559		2560		2561	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR) จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง		0.01		0.01*		0.00		0.00	
		0.03*	0.00	0.04*	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บ ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR) จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง		0.01		0.01*		0.00		0.00	
		0.03*	0.00	0.04*	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR) จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง		0.80		0.00		0.00		0.00	
		2.34*	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย จากการทำงาน (ODR) จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง		0		0		0		0.00	
		0	0	0	0	0	0	0.00	0.00
อัตราการขาดงาน (AR) ร้อยละ		0.70		0.70		0.74***		0.78***	
		0.64	0.74	0.65	0.72	0.68	0.77	0.75	0.79
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	1**	0	0	0	0	0
<b>การลาป่วย</b>									
จำนวนวันลาป่วย	วัน	11,442	25,335	10,887	25,027	10,990	26,638	11,902	27,495
<b>แยกตามสถานที่ทำงาน</b>									
• สำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	วัน	N/A		24,202		25,258		27,180	
• นอกสำนักงานใหญ่	วัน	N/A		11,712		12,370		12,217	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	ชั่วโมง (จำนวนวัน x 8 ชั่วโมงต่อวัน)	91,532	202,680	87,092	200,216	87,916	213,100	95,212	219,960

## หมายเหตุ:

\* ปี 2557 - 2559 มีการปรับแก้วิธีการคำนวณให้มีความถูกต้องโดยแยกตามเพศ

\*\* ปี 2559 มีการเปลี่ยนแปลงตัวเลข เนื่องจากกองทุนเงินทดแทนอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาและได้แจ้งผลให้ธนาคารทราบในเดือนมกราคม 2561

\*\*\* อัตราการขาดงานของธนาคารในปี 2561 ยังคงต่ำกว่าอัตราการขาดงานเฉลี่ยในกลุ่มธุรกิจการเงิน ร้อยละ 1.4



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 Jan 2017
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	per FTE
Independent assurance	YES



Parameter	2555 (Baseline Year)	2558	2559	2560	2561	% Change 2560 VS 2561	% Change 2555 VS 2561
<b>Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)</b>							
Total Scope 1 emission (Tonnes CO <sub>2</sub> e)	18,249.98	29,765.00	31,257.32	24,583.26	21,160.73	↓ -13.92%	↑ 15.95%
Total Scope 2 emission (Tonnes CO <sub>2</sub> e)	95,259.34	91,458.00	81,672.63	80,222.59	76,720.06	↓ -4.37%	↓ -19.46%
Total Scopes 1&2 emission (Tonnes CO <sub>2</sub> e)	113,509.32	121,223.00	112,929.95	104,805.85	97,880.79	↓ -6.61%	↓ -13.77%
Total Scopes 1&2 emission intensity (Tonnes CO <sub>2</sub> e per FTE)	5.06	3.50	3.72	3.45	3.25	↓ -5.92%	↓ -32.58%
<b>Energy</b>							
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (MWh)	238,063.88	345,744.31	271,050.29	240,383.34	220,185.06	↓ -8.40%	↓ -7.51%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (MWh)	230,429.70	331,894.46	256,750.98	229,191.07	209,526.30	↓ -8.58%	↓ -9.07%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (MWh)	7,634.18	13,849.85	14,299.31	11,192.27	10,658.76	↓ -4.77%	↑ 39.62%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (MWh per FTE)	10.61	9.99	8.93	7.92	7.31	↓ -7.72%	↓ -31.09%
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (GJ)	857,029.97	1,244,679.52	975,781.06	865,380.02	792,666.21	↓ -8.40%	↓ -7.51%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (GJ)	829,546.92	1,194,820.05	924,303.53	825,087.85	754,294.67	↓ -8.58%	↓ -9.07%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (GJ)	27,483.05	49,859.48	51,477.53	40,292.16	38,371.54	↓ -4.77%	↑ 39.62%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (GJ per FTE)	38.19	35.98	32.16	28.52	26.32	↓ -7.72%	↓ -31.09%
<b>Water</b>							
Water withdrawal (mil m <sup>3</sup> )	1.27	1.61	0.75	0.79	0.81	↑ 3.21%	↓ -35.87%
Water withdrawal intensity (m <sup>3</sup> per FTE)	56.39	46.64	24.82	26.01	27.04	↑ 3.97%	↓ -52.05%
Total CO <sub>2</sub> emission from water withdrawal (Tonnes CO <sub>2</sub> )	-	-	-	-	448.95	-	-
Total CO <sub>2</sub> emission from water withdrawal per FTE (Tonnes CO <sub>2</sub> per FTE)	-	-	-	-	0.01 (0.0149)	-	-
<b>Waste</b>							
Total Waste generate* (Metric Tonnes)	6,910.06	9,151.17	5,701.75	4,870.38	7,599.67	↑ 56.04%	↑ 9.98%
- Total weight of hazardous waste (Metric Tonnes)	-	-	-	0.01	0.42	↑	-
- Total weight of non-hazardous waste (Metric Tonnes)	-	-	-	-	7,599.25	-	-
Waste generated intensity (kg per FTE)	307.92	264.50	166.54	160.51	252.30	↑ 29.81%	↓ -18.06%
<b>Travel</b>							
Total business travel from road (km)	1,822,754.55	1,745,954.57	1,248,284.14	869,865.18	3,668,803.42	↑ 321.77%	↑ 101.28%
Total CO <sub>2</sub> emission from road travel (Tonnes CO <sub>2</sub> )	262.84	323.20	180.00	159.35	593.35	↑ 258.73%	↑ 125.74%
Total CO <sub>2</sub> emission from road travel per FTE (Tonnes CO <sub>2</sub> per FTE)	0.01 (0.0117)	0.01 (0.0093)	0.01 (0.0059)	0.01 (0.0053)	0.02 (0.0197)	↑ 261.38%	↑ 68.37%
<b>Full Time Employee** (FTE)</b>	<b>22,441</b>	<b>34,598</b>	<b>30,339</b>	<b>30,344</b>	<b>30,121</b>	<b>-0.73%</b>	<b>34.22%</b>

หมายเหตุ:

- ในปี 2561 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เพิ่มการรายงานการรั่วไหลของสารทำความเย็น ซึ่งคิดเป็น 0.14% จากผลรวมปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 และพลังงานจากการใช้ไฟฟ้า นับรวมเฉพาะไฟฟ้าที่ซื้อตรงจากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำ เท่านั้น
- ธนาคารได้ปรับการคำนวณการใช้พลังงานรวมใหม่ (Recalculation) เนื่องจากในปีฐาน 2555 จนถึงปี 2560 ธนาคารรายงานการใช้พลังงานรวมจากการใช้ไฟฟ้าเท่านั้น แต่ในปี 2561 ธนาคารได้ปรับการรายงานการใช้พลังงานรวมเป็น 1) การใช้พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (Non-Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า และพลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง และ 2) การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานจากแสงอาทิตย์ และ ปริมาณ Bio-Diesel Bio-Gasoline จากสัดส่วนเชื้อเพลิง
- ปริมาณน้ำประปาเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารเพิ่มการรายงานมิเตอร์น้ำประปาจากอาคารศูนย์การเรียนรู้ บางปะกง
- ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารเพิ่มการรายงานข้อมูลปริมาณกระดาษใช้แล้วที่ส่งไปกำจัดยังบริษัทภายนอก โดยในปี 2561 ธนาคารมีขยะที่จัดการโดยวิธีฝังกลบ จำนวน 6,575.36 ตัน จัดการโดยวิธีรีไซเคิล จำนวน 1,023.89 ตัน และ จัดการโดยวิธีอื่นๆ จำนวน 0.42 ตัน
- การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เนื่องจากธนาคารเพิ่มการรายงานการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจ ในส่วนของธุรกิจประเมินราคา เพื่อความครบถ้วนในการรายงานข้อมูล (Data Coverage) นอกเหนือจากเดิมที่รายงานข้อมูลการเดินทางด้วย Taxi pool ระหว่าง อาคารราชบุรีรุณะะ พหลโยธิน และแจ้งวัฒนะเท่านั้น

\* การรายงานปริมาณขยะที่เกิดขึ้น รายงานจากปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาลและผู้รับกำจัดกระดาษใช้แล้วซึ่งเป็นบริษัทภายนอก โดยที่ปริมาณของเสียรวมที่รายงานนั้น นับรวมทั้งขยะอันตรายและขยะไม่อันตราย แต่ไม่นับรวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์

\*\* Full Time Employee พิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2561 ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย โดยที่ไม่รวมสาขาในห้างสรรพสินค้า

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ธนาคารกรุงไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2555 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2561 เผยแพร่เมื่อเดือนมีนาคม ปี 2562 ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2561 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

- **ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2561

- **ข้อมูลด้านสังคม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น

- **ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคารกรุงไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกรุงไทย เฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 147

### ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI Standards) ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC) ที่ระดับ Active Level ด้วยความสมัครใจ ในหน้า 154 - 155

### การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2561 ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส 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 road only), waste by type and disposal method (GRI 306-2) and total employees' absenteeism (GRI 403-2) และ initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS 16) และมีการตรวจสอบความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards โดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซเยส สอบบัญชี จำกัด ดังรายละเอียดในหน้า 158 - 159

ทั้งนี้ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกรุงไทยและผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

### การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ รวมถึงมีการรายงานแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

### ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ 02-4702984

## ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่มาจากรายงานของธนาคารไทยที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ

### พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วย พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (Non Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า และพลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ในส่วนพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานจากแสงอาทิตย์ และ ปริมาณ Bio-Diesel Bio-Gasoline จากสัดส่วนเชื้อเพลิง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี และการอ่านค่าจากมิเตอร์ การแปลงหน่วยของพลังงานอ้างอิงจากรายงานพลังงานประเทศรายปี กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน: Department of Alternative Energy Department and Efficiency

### ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึง ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตามแนวทางการรายงานและคำนวณก๊าซเรือนกระจก ของ IPCC และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีหลักการดังนี้

#### 1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุม และบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ และการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็น เท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้หมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำ เท่านั้น

#### 2. การรายงานปริมาณ

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางตรง (ขอบเขตที่ 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) รวมถึงการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็น

- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) จะรายงานจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า และค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)
- 2.3 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) จะรายงานจากปริมาณการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการได้มาซึ่งน้ำประปา x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)

#### 3. การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จะครอบคลุมถึงก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) ก๊าซมีเทน (CH<sub>4</sub>) ก๊าซไนตรัสออกไซด์ (N<sub>2</sub>O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) และซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF<sub>6</sub>) โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC

#### 4. Emission Factor

อ้างอิงจากค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก Intergovernment Panel on Climate Change 2006 (IPCC) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน): Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) รวมทั้งค่าความร้อนเชื้อเพลิงจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน: Department of Alternative Energy Department and Efficiency

#### 5. วิธีการประเมิน

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

#### 6. การตั้งสมมติฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารประกอบด้วยการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบกที่เข้าร่วมบริการ และระยะทางในการเดินทางของผู้ปฏิบัติงาน

### น้ำ

การจัดการน้ำประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัดน้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำและความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อปริมาณน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี

## ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากข้อมูลปริมาณขยะที่ส่งกำจัดโดยเทศบาลจากอาคารราชนครินทร์ อาคารพหลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารกสิกร บีชีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป และศูนย์การเรียนรู้กสิกรไทย และการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับของเสียที่เกิดขึ้นนอกเหนืออาคารหลักดังกล่าว ทั้งนี้ ปริมาณของเสียที่รายงานนั้น ไม่นับรวมปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษที่จัดการโดยบริษัทภายนอก

## ข้อมูลด้านสังคม

### จำนวนพนักงานของธนาคาร

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

- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ 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. ในกรณีที่บริษัทไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้
  - จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมงคน) = จำนวนคน x จำนวนวันทำงาน x จำนวนชั่วโมงการทำงานปกติ (ต่อวัน) + จำนวนชั่วโมงล่วงเวลารวม (เฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติการ)
  - จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี = จำนวนคน x จำนวนวันทำงานในรอบปี

## การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนาคารกสิกรไทยบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยดังนี้

### คำนิยาม

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

### การคำนวณ

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

## ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติ ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	●	●	●	●
5. บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
6. บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ ฮีลท์วิเมนท์ กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
7. บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
8. บริษัท โพรเกรส แอปไพร์ซัล จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
9. บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
10. บริษัท โพรเกรส แมนเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
11. บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตีส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
12. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
13. บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
14. บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
15. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
16. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
17. บริษัท โพรเกรส เทรนนิ่ง จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซคเรเทรียต จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร โปร จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเต็ม: โพรเกรส ซอฟแวร์ จำกัด)	○	○	○	●	●	●	●
24. บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●

หมายเหตุ:

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในรายงานประจำปี 2561

\* เป็นบริษัทก่อตั้งใหม่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี และอยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลในด้านสังคม

## ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS



The GRI Materiality Disclosures Service was performed on the English version of the report.

The GRI SDG Mapping Service was performed on the English version of the report.

For the GRI Content Index Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for all disclosures included align with the appropriate sections in the body of the report.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles		Pages 20-31			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting		Page 144			
	Making claims related to the use of the GRI Standards		Pages 148-153			
<b>General Disclosures</b>						
GRI 102: General disclosures 2016	<b>Organizational profile</b>					
	102-1 Name of the organization		Page 10			
	102-2 Activities, brands, products, and services		Pages 10-11			
	102-3 Location of headquarters		Page 43			
	102-4 Location of operations	Pages 292-297	Pages 10, 14-15			
	102-5 Ownership and legal form	Pages 287-289	Page 10			
	102-6 Markets served	Pages 292-297	Pages 10, 13-15			
	102-7 Scale of the organization	Page 4	Pages 10, 134			
	102-8 Information on employees and other workers		Page 135			SDG 8
	102-9 Supply chain		Pages 72-75			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		Pages 14, 58			
	102-11 Precautionary principle or approach		Pages 7, 120			
	102-12 External Initiatives		Pages 18, 154-155			
	102-13 Membership of associations		Page 31			
<b>Strategy</b>						
102-14 Statement from senior decision-maker		Pages 6-7				
102-15 Key impacts, risks and opportunities		Pages 6-7				
<b>Ethics and integrity</b>						
102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior		Pages 37-38			SDG 16	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
	<b>Governance</b>					
	102-18 Governance Structure		Pages 19, 35-36, 44-45, 61-62			
	102-19 Delegating authority		Pages 19, 35-36, 44-45, 61-62			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		Pages 7, 126			
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	Pages 219-220, 223-228				
	102-23 Chair of the highest governance body	Pages 219-220				
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	Pages 221-222, 227	Page 36			
	102-30 Effectiveness of risk management processes		Pages 45, 60-63			
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics		Page 61			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting		Pages 21, 144			
	<b>Stakeholder engagement</b>					
	102-40 List of stakeholder groups		Pages 27-31			
	102-41 Collective bargaining agreements		Page 137			SDG 8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders		Pages 27-31			
	102-43 Approach to stakeholder engagement		Pages 27-31			
	102-44 Key topics and concerns raised		Pages 27-31			
	<b>Reporting Practice</b>					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 83, 111-114	Pages 21, 147			
	102-46 Defining report content and topic boundaries		Pages 20-22			
	102-47 List of material topics		Pages 22-26			
	102-48 Restatements of information		Pages 133, 143			
	102-49 Changes in reporting		Pages 22, 143			
	102-50 Reporting period		Page 144			
	102-51 Date of most recent report		Page 144			
	102-52 Reporting cycle		Page 144			
	102-53 Contact point for questions regarding the report		Page 144			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		Page 144			
	102-55 GRI content index		Pages 148-153			
	102-56 External assurance		Pages 158-159			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
<b>Material topics</b>						
<b>Economic performance</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 12-14, 48			
	103-2 The management approach and its components		Pages 12-14, 48			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 49-59			
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed		Pages 111, 134			SDG 5, SDG 8, SDG 9
<b>Indirect economic impacts 2016</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 76, 80			
	103-2 The management approach and its components		Pages 76, 80-86			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 77, 80-86			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		Pages 76-77, 81-83, 85-86, 116			SDG 1, SDG 3, SDG 8, SDG 10
<b>Anti-corruption</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 37, 41-42			
	103-2 The management approach and its components		Pages 38-42			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 37, 39, 40			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		Page 39			SDG 16
<b>Energy</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 120, 126			
	103-2 The management approach and its components		Pages 120-121, 126-132			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 126, 129-130, 133, 142-143			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		Pages 133, 142-143, 145		YES	SDG 8, SDG 13
	302-3 Energy intensity		Pages 133, 142-143			SDG 8, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption		Pages 142-143			SDG 8, SDG 13
<b>Water</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 120, 126			
	103-2 The management approach and its components		Pages 120-121, 126-130			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 130, 133, 142-143			
GRI 303: Water 2016	303-1 Water withdrawal by source		Pages 133, 142-143, 145		YES	



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
<b>Emissions</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 120, 126			
	103-2 The management approach and its components		Pages 120-121, 126-130, 132			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 126, 133, 142-143			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		Pages 142-143, 145		YES	SDG 3, SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		Pages 142-143, 145		YES	SDG 3, SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		Pages 142-143, 145		YES	SDG 3, SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity		Pages 142-143, 145			SDG 13
<b>Effluents and Waste</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 120, 126			
	103-2 The management approach and its components		Pages 120-121, 126-129, 131-132			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 131-133, 142-143			
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method		Pages 133, 142-143, 146		YES	
<b>Environmental assessment to suppliers</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 72			
	103-2 The management approach and its components		Pages 72-75			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 72-74			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		Page 73			
<b>Employment</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 90, 97			
	103-2 The management approach and its components		Pages 90-96			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 90, 97, 137			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		Page 137			SDG 5, SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		Page 92			SDG 8
	401-3 Parental leave		Page 138			SDG 5, SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
<b>Labor/Management relations</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 90			
	103-2 The management approach and its components		Pages 90-96			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 90-91, 95-97			
GRI 402: Labor/Management relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		Page 139			SDG 8
<b>Occupational health and safety</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 101			
	103-2 The management approach and its components		Pages 101-104			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 101, 141			
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 141		YES	SDG 3, SDG 8
<b>Training and education</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 98			
	103-2 The management approach and its components		Pages 98-100			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 98-100			
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		Page 139			SDG 4, SDG 5, SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		Page 140			SDG 5, SDG 8
<b>Diversity and equal opportunity</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 90			
	103-2 The management approach and its components		Pages 90-91			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 90-91			
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		Page 136			SDG 5, SDG 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		Page 138			SDG 5, SDG 8, SDG 10
<b>Human rights assessment</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 105			
	103-2 The management approach and its components		Pages 105-108			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 105-106			
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		Page 106			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
<b>Supplier social assessment</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 72			
	103-2 The management approach and its components		Pages 72-75			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 72-74			
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		Page 73			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		Page 73			
<b>Customer privacy</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 66, 68			
	103-2 The management approach and its components		Pages 66-68			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 69-71			
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		Page 69			SDG 16
<b>Specific standard disclosures for the financial services sector</b>						
<b>Product portfolio</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Pages 80, 120, 122			
	103-2 The management approach and its components		Pages 80, 120-125			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 80-89, 120, 122-125			
FS 7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose		Pages 81-83, 85-86			SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business for each business line broken down by purpose		Pages 122-125			
<b>Local communities</b>						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 80			
	103-2 The management approach and its components		Page 80			
	103-3 Evaluation of the management approach		Pages 80-89			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by types		Pages 81-83, 85-86			SDG 1, SDG 8, SDG 10
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		Pages 80-86			SDG 1, SDG 8, SDG 10
<b>Financial Literacy (Former FS 16)</b>						
GRI 103: Management approach 2016 FS 16	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 80			
	103-2 The management approach and its components		Pages 80, 86			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 80, 86-89		YES	

## การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
<b>สิทธิมนุษยชน</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย</li> <li>หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี</li> <li>กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน</li> <li>จัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) โดยการจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคารเพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร</li> <li>จัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ป้องกัน บรรเทา และจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน</li> <li>ประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship 2562 - 2566 โดยนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ธนาคารให้ความสำคัญ</li> <li>จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2018 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา</li> </ul>
<b>แรงงาน</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง</li> <li>จัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ</li> <li>ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง</li> <li>จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> <li>สนับสนุนและจัดให้มีสภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน</li> <li>รักษาและเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงาน คณะกรรมการ ลูกจ้าง และพนักงาน ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็ก</li> <li>ประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลายเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร</li> <li>สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550</li> <li>จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์</li> <li>กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน</li> <li>ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2018 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา</li> </ul>

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อม	<p>7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน</li> <li>กำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 20 ในปี 2563 (เทียบกับปีฐาน 2555)</li> <li>ประกาศยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม 2562 - 2566</li> <li>ทำกิจกรรมลดคาร์บอนเพื่อทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Carbon Neutral)</li> <li>กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> <li>กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว ซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูง เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร</li> <li>จัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงานเพื่อให้ความรู้และเกิดการปฏิบัติให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร</li> <li>จัดกิจกรรมรณรงค์ Green DNA Save the World เพื่อลดการใช้ถุงพลาสติก</li> <li>ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรม ฐาน แก่องค์กรและสถาบันการศึกษา</li> <li>จัดกิจกรรมจิตอาสา “100,000 ชั่วโมง ชวนกันทำดีทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ ที่สาขาดำเนินงานอยู่ทั่วประเทศ</li> <li>จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2018 โดยมีประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา</li> <li>ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่างๆ</li> <li>สนับสนุนการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	<p>10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต</li> <li>ประกาศนโยบายการградรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน</li> <li>กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle Blowing Policy)</li> <li>สื่อความและให้ความรู้ในนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดให้มีช่องทางกรรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดต่อคณะกรรมการธนาคารหรือฝ่ายตรวจสอบได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล</li> <li>จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน</li> <li>สื่อความนโยบายการградรับของขวัญในทุกเทศกาลและโอกาสต่างๆ ไปยังลูกค้าและคู่ค้า</li> </ul>

## รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



### รางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2561 ระดับยอดเยี่ยม

จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒนา



การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2561 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



### รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านความยั่งยืนดีเด่น

ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท จากงานประกวดรางวัล SET Sustainability Awards ประจำปี 2561 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



### ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์

เพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral) นับเป็นต้นแบบขององค์กรธุรกิจลดโลกร้อน อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ ชับเคลื่อนธุรกิจไทยให้มีความยั่งยืน



ใบรับรอง ESG 100 Certificate 2561 ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน 100 บริษัทที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยสถาบันไทยพัฒนา



### ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2561

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



### ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2561

จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



## FTSE4Good

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2561 เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดี เพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

## รางวัล IR Awards 2018

### ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

SET Awards - รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น

นิตยสาร Corporate Governance Asia 8<sup>th</sup> Asian Excellence Award 2018

- Asia's Best CEO (Investor Relations)
- Best Investor Relations Company (Thailand)
- Best Environmental Responsibility (Thailand)
- Best Investor Relations Professional (Thailand)

MEMBER OF

## Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM



ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2561 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศ และภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก อีกทั้งยังได้รับรางวัลประเภท Bronze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM เป็นปีที่ 2 โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019



ธนาคารกรุงไทยได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศ Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) ประจำปี 2561 เป็นบริษัทของไทยแห่งแรกและแห่งเดียวจาก 230 บริษัทที่เป็นสมาชิก โดยเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการรายงานถึงความโปร่งใสในด้านความเสมอภาคทางเพศ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้หญิง



ธนาคารได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ประจำปี 2561 ในระดับเกรด B เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ได้รับผลคะแนนในระดับ B (Management Level) โดย CDP เป็นมาตรฐานสำหรับการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อตลาดโลก อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) ขององค์กรที่ใหญ่ที่สุดในโลก และมีนักลงทุนจำนวนมากให้ความเชื่อมั่นในข้อมูลของ CDP เพื่อใช้สำหรับการลงทุนและการตัดสินใจต่างๆ

# การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit Co., Ltd. AIA Sathorn Tower, 23<sup>rd</sup>- 27<sup>th</sup> Floor 11/1 South Sathorn Road Yannawa, Sathorn Bangkok 10120, Thailand Tel: +66 (0) 2034 0000 Fax: +66 (0) 2034 0100 www.deloitte.com



## รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ต่อรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2561

เสนอ ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้ว่าจ้างให้ บริษัท ดีลอยด์ ทูเช่ โทมัทสู ไจโยส ตอปบัตยูซี จำกัด (“สำนักงาน”) ให้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ต่อเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนาความยั่งยืนปี 2561 (“รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

### เรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น

ธนาคารกำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

- ก) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข
  - ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง และ กิโลจูล) (หน้า 143)
  - ปริมาณน้ำจากภายนอก (ล้านลูกบาศก์เมตร) (หน้า 143)
  - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 143)
  - ปริมาณของเสียอันตรายประเภทและวิธีการจัดการ (ตัน) (หน้า 143)
  - การเดินทางทางถนนเพื่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางดังกล่าว (กิโลเมตร และ ตัน) (หน้า 143)
- ข) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม
  - จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน (วัน และ อัตรา) (หน้า 141)
  - การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล (คน และ อัตรา) (หน้า 86)

### เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานความยั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารในหัวข้อ “ที่เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้” (หน้า 144 - 146) โดยสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืน ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI Standards)

### เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงานได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (International Standard on Assurance Engagements 3000 (“ISAE 3000”) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) และมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3410 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (International Standard on Assurance Engagements 3410 (“ISAE 3410”) “Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements”) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ISAE 3000 และ ISAE 3410 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูล ที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการและระบบ การควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์

สำนักงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี กำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่วางหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และการปฏิบัติตนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สำนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบาย การจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ข้อจำกัดสืบเนื่อง

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดสืบเนื่อง เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ข้อผิดพลาด หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จึงอาจมีอยู่และ ไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดสืบเนื่องมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และ วิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมาณการข้อมูลเหล่านั้น การกำหนดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนสืบเนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการพิจารณาปัจจัยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมูลค่าที่ใช้ในการรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของก๊าซที่แตกต่างกัน

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.



**Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit**  
**ดีลอยท์ ทัช โทมัทสู ไชโยส สอบบัญชี**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น**

เมื่อพิจารณาถึงความถี่ของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย**

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงานให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบทานความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสาร โดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบทานบุคคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

**ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ให้ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ**

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำรายงาน ความยั่งยืน โดยเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI Standards) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและการกำหนดความเพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารยังรวมถึงการออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดการรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการแสดงข้อมูลปราศจากการจัดแต่งข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

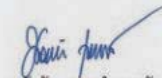
สำนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ความเห็นโดยอิสระต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตาม ISAE 3000 และ ISAE 3410

**ข้อจำกัดในการใช้รายงาน**

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการว่าจ้างกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนแก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงานไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในภาระหน้าที่ หรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

**ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น**

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ไม่ได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ



สุวัจชัย เมฆะอำนวยชัย  
 หุ้นส่วน  
 บริษัท ดีลอยท์ ทัช โทมัทสู ไชโยส สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร  
 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562

**K**

**KASIKORNTHAI**



## เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่าธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2561 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหาจากรายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคมในปี 2561 ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่สละเวลาในการอ่านและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่าซึ่งจะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่านรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

### ระดับความเข้าใจ

- เข้าใจมากที่สุด
- เข้าใจมาก
- เข้าใจปานกลาง
- เข้าใจน้อย
- เข้าใจน้อยที่สุด

### ความพึงพอใจโดยรวม

- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจเล็กน้อย
- พอใจน้อยที่สุด

### ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

- การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- มิติเศรษฐกิจ
- มิติสังคม
- มิติสิ่งแวดล้อม
- ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

### หลังจากอ่านรายงานฯ แล้วท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ชื่นชอบมากขึ้น
- ชื่นชอบเท่าเดิม
- ชื่นชอบลดลง

### ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคารในรูปแบบใด

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

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2561

---



---



---



---



---

### หากมีข้อสงสัย

หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2561 กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  
สำนักเลขานุการบริษัท  
สายงานเลขาธิการองค์กร  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1

ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ

เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-4702984

โทรสาร : 02-4702690



10140

กรุงเทพมหานคร

ปตท. จำกัด (มหาชน)

ที่ ปตท. 1399

นาย. อดิสรณ์ อดิสรณ์

ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ

สำนักงานปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

เลขที่ ปตท. 1399

ปตท. จำกัด (มหาชน)



ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการปิโตรเลียม  
ของ ปตท. จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2564



## 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

