



KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน 2559

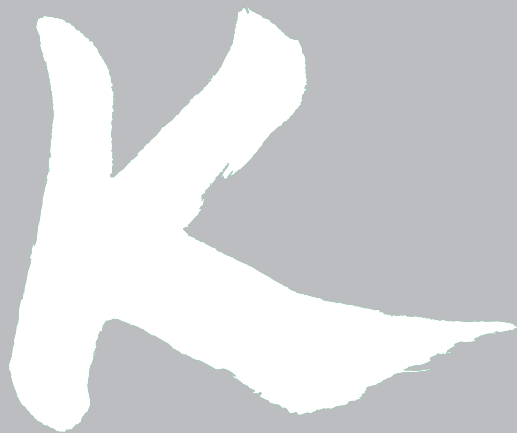
GREEN
DNA

ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



KASIKORNTHAI



ปวงข้าพระพุทธเจ้าขอโน้มเกล้าโน้มกระหม่อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้
ข้าพระพุทธเจ้า บมจ. ธนาคารกสิกรไทย



GREEN
DNA

1.1983457

ธนาคารกสิกรไทยปลูกฝังแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ลงไปในดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน เป็น กรีน ดีเอ็นเอ ที่ซึมซับอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ
จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของธนาคารแห่งความยั่งยืน



ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจโดยการนำแนวคิด
การพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
มาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดนวัตกรรมเชิงธุรกิจ
ที่สามารถอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
อันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good



วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่
ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และกระทำทุกวิถีทาง
เพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สร้างความยั่งยืน
แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นที่จะผสมผสาน
การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์
ในการสร้างอย่างยั่งยืน บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ
มาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม
ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

CUSTOMER CENTRICITY





สารบัญ

008 สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

011 เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- 012 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 014 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

016 การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 017 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 019 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 019 ความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 020 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 024 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

028 มิติเศรษฐกิจ

- 030 การกำกับดูแลกิจการ
- 032 หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม
- 039 การบริหารความเสี่ยง
- 043 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 048 การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ
- 052 การพัฒนาเชิงดิจิทัล
- 055 การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- 059 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

060 มิติสังคม

- 062 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 069 การให้ความรู้ทางการเงิน
- 073 ความร่วมมือทางธุรกิจ

076 มิติสิ่งแวดล้อม

- 078 การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 083 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

088 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

099 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

- 103 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI G4
- 110 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ
- 112 รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 114 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ปี 2559 เป็นปีที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นที่รักเทิดทูนยิ่งของปวงชนชาวไทยเสด็จสวรรคต ตลอดระยะเวลา 70 ปีที่พระองค์ทรงครองสิริราชสมบัติ ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจนานัปการ และได้พระราชทานโครงการในพระราชดำริกว่า 4,000 โครงการ อันนำพาความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ประเทศและความผาสุกร่มเย็นของพสกนิกรอย่างแท้จริง พระองค์จึงทรงสถิตในหัวใจคนไทยตราบนิจรันดร์ ธนาคารกรุงไทยในฐานะหน่วยงานภาคการเงินการธนาคารภายใต้ร่มพระบารมี มีความเจริญวัฒนาสถาพรมาโดยลำดับด้วยพระบารมีปกเกล้าปกกระหม่อม นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นอันหาที่สุดมิได้ พระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชที่ได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในโอกาสต่างๆ ตลอดรัชสมัยนั้น เป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการดำรงชีวิตและการดำเนินกิจการงานให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง ซึ่งธนาคารได้นำมามาเป็นแนวทางการดำเนินงานเสมอมา

ในรอบปีที่ผ่านมา นับเป็นช่วงแห่งการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญของประเทศไทย และภาคธุรกิจการเงินไทย ซึ่งรวมถึงภูมิทัศน์ทางการเงินของประเทศ โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนานวัตกรรมเข้ามามีบทบาทและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญนำไปสู่การทำธุรกิจและพัฒนาเศรษฐกิจแนวใหม่ ซึ่งสามารถทำให้เกิดทั้งโอกาสและความท้าทายรูปแบบใหม่ๆ ได้ ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาและวางรากฐานระบบการเงินให้แข็งแกร่ง สามารถรองรับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้น จากแนวคิด “การพัฒนายั่งยืน” ที่ธนาคารนำมาเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจซึ่งครอบคลุมในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ เพื่อการเจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและสร้างความสมดุล อันเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาในระยะยาว ซึ่งจากการดำเนินงานด้านการพัฒนายั่งยืนของธนาคารที่ผ่านมาส่งผลให้ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2559 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets และได้รับคัดเลือกให้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนี FTSE4Good Emerging Index ถือเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง และเป็นสิ่งที่พิสูจน์ว่า การนำแนวคิดการพัฒนายั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานเป็นแนวทางที่ถูกต้อง และจากกรีน ดีเอ็นเอ ของพนักงานทุกคนที่ดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนายั่งยืนได้ซึมซับในทุกกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ ดังสะท้อนให้เห็นจากการดำเนินงานในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาระบบดิจิทัลแบงก์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ สร้างสรรค์นวัตกรรมและดำเนินงานในด้านต่างๆ สร้างทางเลือกเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของลูกค้าให้ดีขึ้น พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” อาทิ การเปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนและเตรียมความพร้อมรองรับบริการพร้อมเพย์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) การเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K-MOBILE BANKING PLUS ให้เสมือนกับการทำธุรกรรมที่สาขา การให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain) การพัฒนาระบบการชำระเงินค่าสินค้าและบริการในรูปแบบ e-money ผ่านแอปพลิเคชัน K+ Wallet การชำระเงินโดยคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชัน และวีแชท เพย์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการทางการเงินที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยบริษัท บิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การสนับสนุนของธนาคาร ได้พัฒนานวัตกรรมปฏิวัติโลกการเงินให้แก่ผู้ประกอบการมองเห็นให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวกปลอดภัยเช่นเดียวกับผู้ที่สายตาปกติ ถือเป็นฟินเทคสตาร์ทอัพรายแรกที่มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์และคุณค่าทางสังคม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับคนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บริษัท บิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด ยังเป็นฟินเทคสตาร์ทอัพจากประเทศไทยเพียงแห่งเดียวที่เข้าร่วมการประกวด Global FinTech Hackcelerator ในงาน Singapore FinTech Festival 2016 และได้รับ 2 รางวัล คือ รางวัลชนะเลิศ Winner of Global FinTech Hackcelerator จากธนาคารกลางของสิงคโปร์ (Monetary Authority of Singapore – MAS) และรางวัล Developer Hub Award จาก Citigroup หนึ่งในผู้สนับสนุนหลักของการแข่งขัน ซึ่งผลงานแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือเพื่อผู้ประกอบการมองเห็น ถือเป็นบทพิสูจน์ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีมาสร้างนวัตกรรมทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สังคมและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเงินให้มั่นคงแข็งแกร่ง พร้อมด้วยการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วยหลัก



ธรรมาภิบาลและระบบเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อันเป็นมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยความทุ่มเททั้งหมดนี้ ส่งผลให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ครอบคลุมเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบ่งกึ่งจากการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกไลฟ์สไตล์ ด้วยยอดการทำธุรกรรมผ่านทุกช่องทางดิจิทัลแบ่งกึ่งสูงถึง 2,234 ล้านรายการต่อปี และมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในระดับร้อยละ 91 ซึ่งเป็นผลสะท้อนจากการดำเนินงานภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อส่งมอบความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่มบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมเพื่อสร้างประโยชน์ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และนอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนานวัตกรรมทางการเงินยังส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารลดลง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้ ในการส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและพัฒนาศักยภาพของกลุ่มเอสเอ็มอีและกลุ่มธุรกิจบริษัท ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ธนาคารมีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสนับสนุนนโยบายภาครัฐในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการสินเชื่อประชาชากรรัฐเพื่อเอสเอ็มอี โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว เป็นต้น อีกทั้ง ธนาคารยังเปิดช่องทางการระดมทุนรูปแบบใหม่ เช่น การระดมทุนจากประชาชนรายย่อยผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Crowdfunding) การทำธุรกิจร่วมลงทุน (Venture Capital) เพื่อเป็นทางเลือกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่เอสเอ็มอีและกลุ่มสตาร์ทอัพต่างๆ รวมทั้งมีการจัดสัมมนาให้ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้ากลุ่มเอสเอ็มอีและกลุ่มธุรกิจบริษัทของธนาคารอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

มิติสังคม

การขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับ “การพัฒนาคน” และตระหนักดีว่า “พนักงาน” เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญ ซึ่งเป็นรากฐานและภูมิคุ้มกันที่สำคัญที่สุดสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพในสิทธิมนุษยชน ด้วยการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้น ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจที่มีต่อกลุ่มพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน มีกระบวนการในการบ่งชี้ประเด็นที่อาจทำให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน มีแนวทางการจัดการป้องกันและลดผลกระทบ รวมทั้งการเยียวยาหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้มีการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง มีกำหนดอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างงานและพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ผู้พิการ สนับสนุนด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ดีในการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพและกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร สามารถส่งมอบคุณค่าทางธุรกิจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสอดคล้องตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารอย่างยั่งยืน

ในส่วนของชุมชนและสังคม ธนาคารมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มเยาวชนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม โดยจัดองค์ความรู้ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ปฏิบัติและช่วยเหลือตัวเองได้ในระยะยาว เช่น การให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนผ่านเว็บไซต์ AFTERCLASS เพื่อพัฒนาทักษะและให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนไทยทั่วประเทศ โครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเนชั่น ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม เพื่อเปิดพื้นที่ให้แต่ละองค์กรนำความเชี่ยวชาญมาทำงานร่วมกัน เนื่องจากการพัฒนาอย่างยั่งยืนไม่สามารถขับเคลื่อนได้ด้วยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ต้องอาศัยความร่วมมือกันในการขับเคลื่อน อาทิ ความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภายใต้โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเพื่อพัฒนาและปฏิรูปกระบวนการคิดของเยาวชนไทยผ่านการจัดทำโครงการบนฐานวิจัย (Research Based Learning: RBL) หรือการที่ธนาคารประกาศให้พนักงานสามารถลาทำจิตอาสาได้ 1 วันทำงาน ภายใต้โครงการ “20,000 ชั่วโมงทำดีทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสาร่วมกับชุมชนเครือข่ายต่างๆ ในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับพันธมิตรในต่างประเทศเพื่อให้ความรู้และคำปรึกษาด้านการลงทุน การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเศรษฐกิจต่างๆ การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานและการบรรเทาภาวะโลกร้อน ตลอดจนการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น ความร่วมมือเหล่านี้เป็นการนำคุณค่าที่แต่ละองค์กรมีความเชี่ยวชาญมาทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนและต่อยอดเป็นกำลังเสริมของกันและกันเพื่อการเติบโตไปด้วยกันอย่างมีพลังและยั่งยืนทั้งระบบ



มิติสิ่งแวดล้อม

จากการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสมัยที่ 21 (COP 21) แสดงให้เห็นถึงสัญญาณที่ทุกประเทศทั่วโลกต้องร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาโลกร้อน ธนาคารในฐานะที่เป็นภาคส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมด้วยการกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 20-25 ภายในปี 2563 และคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง Chief Environmental Officer ขึ้น เพื่อเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในปีนี้ได้มีการดำเนินงานด้านต่างๆ อาทิ อาคารกรสิกร บีซิเนสเทคโนโลยี กรุป ที่ออกแบบและก่อสร้างภายใต้แนวทางการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED-NC ระดับ Platinum มาตรฐานของอาคารสีเขียวโดย United States Green Building Council (USGBC) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ถือเป็นอาคารสำนักงานขนาดใหญ่พิเศษในกลุ่มธุรกิจการเงินของประเทศไทยอาคารแรกที่ได้รับการรับรองนี้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีโครงการรณรงค์เรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานอีกหลายโครงการตลอดทั้งปี เพื่อให้พนักงานตระหนักและลงมือปฏิบัติในการช่วยกันแก้ไขปัญหาโลกร้อน และนำแนวทางที่ได้นี้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตส่วนตัว เพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงในวงกว้าง ขณะเดียวกันในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารได้ร่วมแผนการพัฒนาระยะยาวเพื่อการบริหารจัดการป่าต้นน้ำแบบชุมชนมีส่วนร่วมของจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นจังหวัดต้นน้ำของแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศของประเทศ นอกจากนี้ นับตั้งแต่ปี 2556 ธนาคารยังได้เป็นผู้สนับสนุนและประสานงานโครงการรักษาน้ำป่า ภายใต้การอำนวยการของสำนักงานโครงการส่วนพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยมีกองทัพบก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จังหวัดน่าน และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นหน่วยงานร่วมปฏิบัติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูผืนป่าอันเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำน่านและหยุดยั้งการทำลายผืนป่าอย่างทันท่วงที ขณะเดียวกันยังส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนในพื้นที่สามารถทำมาหากินภายใต้ผืนป่าตามแนวทางสร้างป่าสร้างอาชีพ อันนำไปสู่การทำเกษตรกรรมที่หลากหลาย รวมถึงการสร้างจิตสำนึกแห่งการอนุรักษ์และหวงแหนแก่ประชาชนและเยาวชนของจังหวัดน่าน อันเป็นโครงสร้างการแก้ไขปัญหาแบบองค์รวมและเบ็ดเสร็จในมิติของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และนิติศาสตร์ ให้สัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่องโดยมีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นเงื่อนไขสำคัญของการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารส่งเสริมจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม และเป็นก้าวสำคัญในการแก้ไขผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอีกหลายโครงการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ประกอบการตระหนักและหันมาใช้สินค้าหรือประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เผชิญในวันนี้และวันข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความมุ่งมั่นและการดำเนินงานดังกล่าวนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้แก่ประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีใช้เพียงเพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เท่านั้น แต่ยังคงจะช่วยสร้างรากฐานที่สำคัญและมั่นคงสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว อันสะท้อนการเป็น “ธนาคารแห่งความยั่งยืน” ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสืบไป

(นายธนกร ลำชา)

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



เกี่ยวกับธนาครกสิกรไทย

012 ข้อมูลธนาครกสิกรไทย

014 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



ธนาครกสิกรไทย เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการกำกับดูแลกิจการที่โปร่งใสและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมในทุกมิติ เพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน



ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย



เครือข่ายทางการเงิน ที่สามารถให้บริการ อย่างครบวงจร

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบัน ธนาคารมีบริษัทย่อยจำนวน 32 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการ ในประเทศ 1,107 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และต่างประเทศ 16 แห่ง ใน 9 ประเทศ โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 34,240 คน* มีเครือข่ายทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และลิซซิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตมั่นคงยั่งยืนและสร้างประโยชน์ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินแห่งแรกของไทยที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรที่สุด เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

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

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานลูกค้าของธนาคาร และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเพื่อสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัย และใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

* จำนวนพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย



บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2548
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชธนกิจ และบริการทบทวนวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึกด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

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

บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจรทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงิน และบริการสัญญาเช่าดำเนินการแก่ลูกค้านิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจการค้า การพาณิชย์ และการผลิตในอุตสาหกรรมทุกประเภท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักร กับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ

กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2558
- เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยี และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 5 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคเทรียต จำกัด

ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกลุ่มบริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากร และประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร โปร จำกัด

ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัท ทั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบและการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

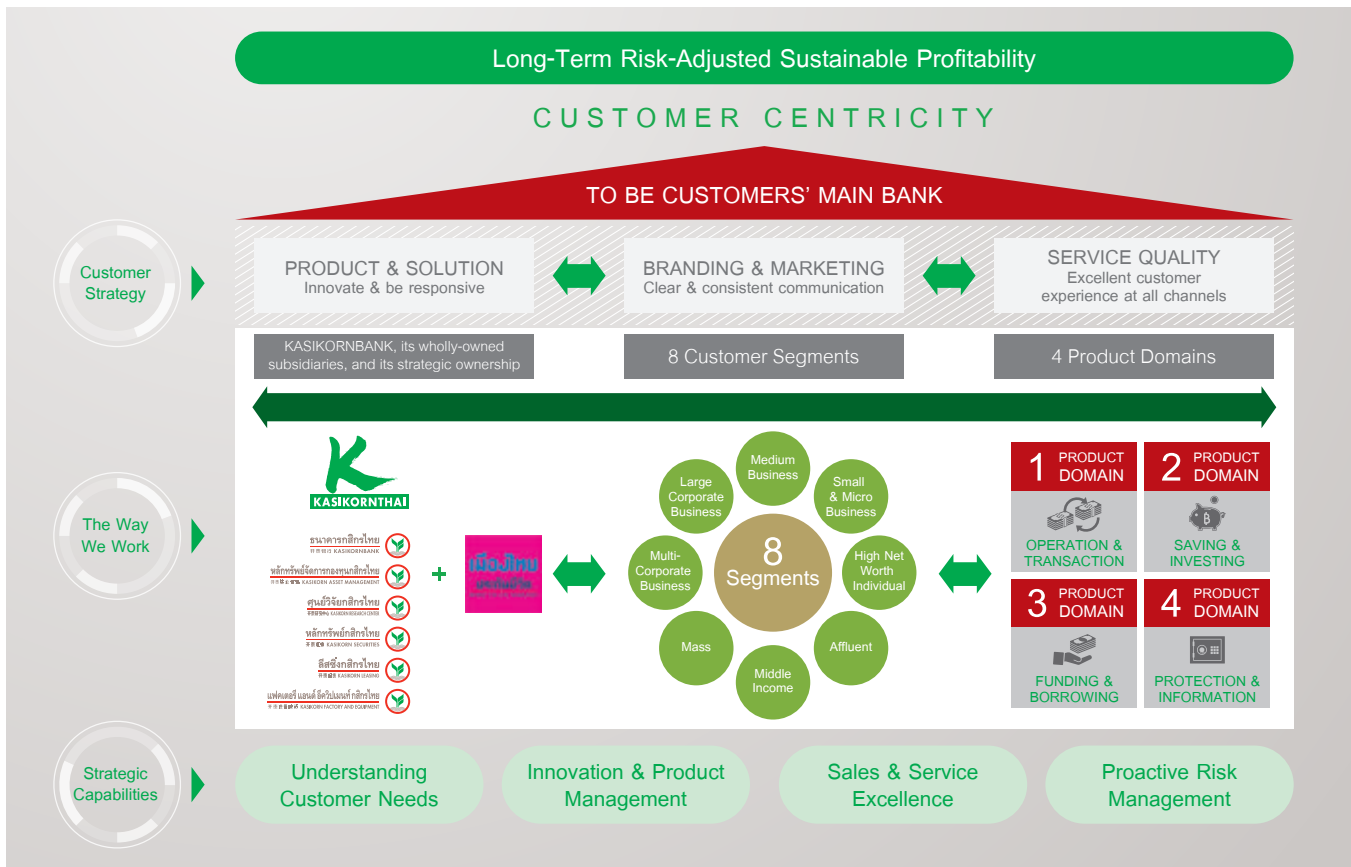
แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 14 สายงาน และ World Business Group โดยมีสายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์การ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์และการประสานงานระหว่างกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ และจัดให้มีการแถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทราบในวงไตรมาสสุดท้ายของปี

ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ธนาคารได้นำกระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ (Strategy Management Process)* มาปรับใช้เป็นประจำทุกปี และอาจมีการดำเนินการเพิ่มเติมในระหว่างปี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะเศรษฐกิจและมีการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางและยุทธศาสตร์ที่กำหนดมีความถูกต้องและเหมาะสมนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย สามารถรองความเป็นผู้นำในกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้ในระยะยาว โดยกระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่



ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย



* อ้างอิงจาก The Execution Premium, Robert S. Kaplan, David P. Norton



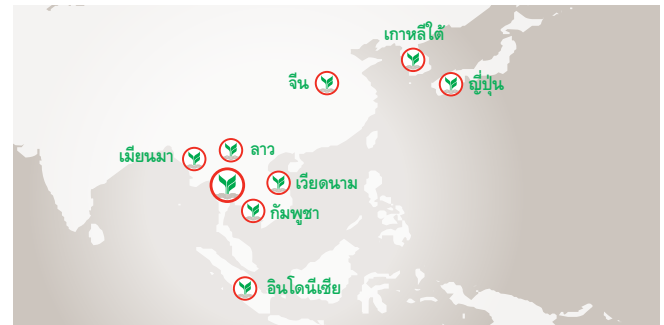
ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารยึดมั่นในยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เพื่อการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ผ่าน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product & Solution) ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ด้านแบรนด์และการตลาด (Branding & Marketing) ที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์และความสอดคล้องของแบรนด์ในทุกระดับ และด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้า จากการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ

- การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
- การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การขายและการให้บริการที่เป็นเลิศ
- การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารมุ่งเน้นใน 4 ประเด็น คือ

- 1 การเป็นอันดับหนึ่งด้านธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม และมีแบรนด์ที่แข็งแกร่ง
- 2 การเป็นผู้นำการให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
- 3 การเป็น “AEC+3 Bank” เพื่อตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจจากการรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศญี่ปุ่น และสาธารณรัฐเกาหลี
- 4 การเน้นย้ำบริการที่เป็นเลิศตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” และการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาดให้แข็งแกร่ง

ธนาคารแห่ง AEC+3



การรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นแนวทางที่ช่วยกระตุ้นให้ระบบเศรษฐกิจของภูมิภาคเติบโตอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้ขยายเครือข่ายการให้บริการทั่วภูมิภาค พร้อมทั้งออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบโจทย์ประชากรในกลุ่มประเทศ AEC+3* เพื่อรองรับเงินลงทุนหมุนเวียนและธุรกรรมข้ามชาติที่เพิ่มขึ้นและพร้อมให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบริษัทและเอสเอ็มอี รวมทั้งบริการที่รองรับการจับจ่ายใช้สอยของลูกค้ารายย่อยได้อย่างสะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

ด้วยทิศทางการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจในภูมิภาคและโอกาสทางธุรกิจกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศญี่ปุ่น และสาธารณรัฐเกาหลี ธนาคารเชื่อมั่นว่า การขยายและเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ จะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างแข็งแกร่ง มั่นคง และยั่งยืน

การประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารมีการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิผลสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยการนำบาแลนซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) มาใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (KBank Strategy Map) และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวผ่านมิติสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขณะเดียวกันได้ถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคารเพื่อให้มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ระดับสายงาน (Division Strategy Map) ที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรโดยมีที่มาบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมองและถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการจนถึงระดับผู้บริหารสายงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

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

การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 017 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 019 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 019 ความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 020 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 024 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



จากการที่องค์การสหประชาชาติได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหลักของการพัฒนาที่ทุกประเทศและทุกภาคส่วนต้องเร่งดำเนินการเพื่อสร้างรากฐานสำคัญสำหรับพัฒนาระยะยาว โดยประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2558 ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปีนั้น ด้วยปณิธาน กรีน ดีเอ็นเอ ธนาคารจึงได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยได้ดำเนินการที่สำคัญตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน จำนวน 9 ประเด็น ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

ธนาकरได้รับการคัดเลือกเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีแห่งความยั่งยืนระดับโลก Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2559 ทั้งในกลุ่มดัชนี DJSI World และกลุ่มดัชนี DJSI Emerging Markets ถือเป็นธนาकरแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในปี 2559



FTSE4Good

ธนาकरได้รับการคัดเลือกเป็นส่วนหนึ่งของดัชนี FTSE4Good Emerging Index ซึ่งได้เปิดตัวขึ้นเมื่อเดือนธันวาคม 2559

กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance - ESG) มาใช้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดีเพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน โดยคะแนน ESG ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับนักลงทุนที่ต้องการนำเอาปัจจัยด้าน ESG มาใช้ในการพิจารณาการลงทุน หรือเป็นแนวทางให้บริษัทสำหรับพัฒนามาตรฐานและสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

มิติด้านเศรษฐกิจ



ระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่สาขา ปี 2559
ร้อยละ 91
(เพิ่มขึ้น จากปี 2558)



จำนวนผู้ใช้บริการใหม่
ผ่านระบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง

4.2 ล้านราย
เพิ่มขึ้นร้อยละ 34
จากปี 2558

จำนวนสินเชื่อโครงการ
(Project Finance)
ที่เข้ากระบวนการประเมิน
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล (ESG)
66 โครงการ
มูลค่า 74.5 พันล้านบาท



บริษัท บิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด
เป็นทีมฟินเทคสตาร์ทอัพจากประเทศไทย
เพียงทีมเดียวที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ
Winner of Global FinTech Hackcelerator
จากธนาคารกลางของสิงคโปร์
(Monetary Authority of Singapore – MAS)
และรางวัล Developer Hub Award
จาก Citigroup หนึ่งในผู้สนับสนุนหลักของ
การแข่งขัน ในงาน Singapore FinTech
Festival 2016 (SGFF)

มิติด้านสังคม



จำนวนข้อร้องเรียน
ของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติ
ทางด้านแรงงาน ลดลง
ร้อยละ 94

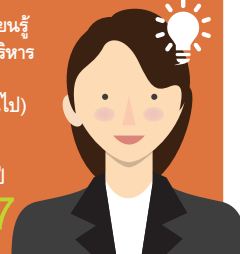
อัตราการบาดเจ็บ
ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)
ร้อยละ 0



การสนับสนุนเพื่อ
พัฒนาชุมชน สังคม
และสิ่งแวดล้อม*
มูลค่ากว่า
450 ล้านบาท

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้
ของพนักงานระดับบริหาร
(ตั้งแต่ระดับ
ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)

116.6
ชั่วโมงต่อคนต่อปี
สูงขึ้นร้อยละ 87



มิติด้านสิ่งแวดล้อม



มูลค่าโครงการ
สินเชื่อพลังงานทดแทน
16,836 ล้านบาท



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)
3.29

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
ต่อพนักงานประจำ



มูลค่าสินเชื่อนวัตกรรม
พลังงานและสิ่งแวดล้อม
623.45 ล้านบาท
(ปี 2556 – 2559)

อาคารกลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน
LEED-NC ระดับ Platinum
ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียว
โดย United States Green Building
Council (USGBC)



* การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยรูปแบบเงินสด ชั่วโมงการทำงานอาสา สิ่งของและบริการ และดำเนินงานกิจกรรม อ้างอิงตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group



นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Policy) ขึ้น ด้วยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมทุกขั้นตอนให้แก่ทุกหน่วยงานของธนาคาร โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นกลไกในการขับเคลื่อน

เพื่อให้ธนาคารสามารถถ่ายทอดเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติการในทุกสายงานได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งบูรณาการแผนการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกัน เพื่อให้การพัฒนาอย่างยั่งยืนสัมฤทธิ์ผลและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การรักษาความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศในการดำเนินงาน
- การพัฒนาสร้างสรรคนวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณะชน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ

ด้านสังคม

- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลสุชนนียมและความปลอดภัยของพนักงาน
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการลดของเสีย
- การสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมองค์กรในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม



โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ความท้าทายในการผลักดันงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมนั้น ธนาคารเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงวิธีคิดภายในองค์กรด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนจากคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง การมีโครงสร้างในการบริหารงานรองรับอย่างเป็นระบบ และสร้างความตระหนักตั้งแต่ระดับผู้นำองค์กรมาจนถึงพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้วางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ตัวแทนขององค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer และคณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับ

ดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมทุก 2 เดือน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท และส่วนบริหารกิจกรรมเพื่อสังคม ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ สายงานเลขานุการองค์การ ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ประกอบด้วยฝ่ายงานต่างๆ ในธนาคารร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้ทุกกระบวนการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารแห่งความยั่งยืน”



ความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ความมุ่งมั่น

เพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ
เพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
ให้มั่นคง แข็งแกร่ง และยั่งยืน



ความมุ่งมั่น

เพื่อสร้างความยั่งยืนทางสังคม
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี
ให้แก่พนักงานและชุมชนอย่างยั่งยืน



ความมุ่งมั่น

เพื่อสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม
เพื่อรักษาสมาคมดุลของทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน
แก่คนรุ่นต่อไปในอนาคต



การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนากรนำแนวทางการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) G4 ในระดับ Core มาใช้เป็นกรอบของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เป็นปีที่ 3 โดยในปีนี้ ธนากรได้ต่อยอดการวิเคราะห์และเชื่อมโยงการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อกำหนด ทิศทางการพัฒนาของธนากรให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับสากล



กระบวนการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ตามแนวทางการรายงาน GRI G4 สรุปดังนี้

1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและธนากร (Identification)

ธนากรนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2558 มาพิจารณาทบทวน ประกอบกับการมีการศึกษาประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ในมาตรฐานด้านความยั่งยืนต่างๆ เช่น ดัชนีแห่งความยั่งยืนระดับโลก Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) มาพิจารณากลั่นกรองและนำเสนอให้แก่ทุกสายงานภายในธนากรและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนากรพิจารณา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

• สายงานภายในธนากร

ธนากรระดมความคิดเห็นของทุกสายงานในรูปแบบการพบปะหรือกลุ่มย่อย การจัดประชุม และการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาสอบทานกับยุทธศาสตร์และประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ ยังร่วมกันกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเพื่อเชิญมาร่วมกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนและขอบข่ายการเปิดเผยข้อมูลของธนากร (Aspect Boundary)

• ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนากร

ธนากรสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในรูปแบบการพบปะหรือการสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกแบบรายบุคคลกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ผู้ลงทุน องค์กรด้านการกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐและสถาบันต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

2. การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Prioritization)

ธนากรวิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนากร เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนากรและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถแบ่งประเด็นสาระสำคัญของประเด็น (Prioritization) ได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ปานกลาง และมาก รวม 12 ประเด็น และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนากร





3. การตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Validation)

ธนาคารจัดประชุมหน่วยงานทั้งหมดเพื่อชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญ แนวทางการปฏิบัติ และการจัดส่งข้อมูล จากนั้นนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบ ทบทวนเนื้อหาประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งอนุมัติแนวทางการดำเนินงานและการระบุประเด็นสำคัญดังกล่าวในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร

4. การทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Review)

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการพิจารณาทบทวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป

การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI G4 (GRI Aspect) ที่มีการระบุอยู่ในรายงานฉบับนี้ มีการเปลี่ยนแปลงจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2558 จาก 11 ประเด็น เป็น 12 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นเรื่องการปฏิบัติด้านแรงงาน สุขภาวะและความสมดุลระหว่างชีวิต

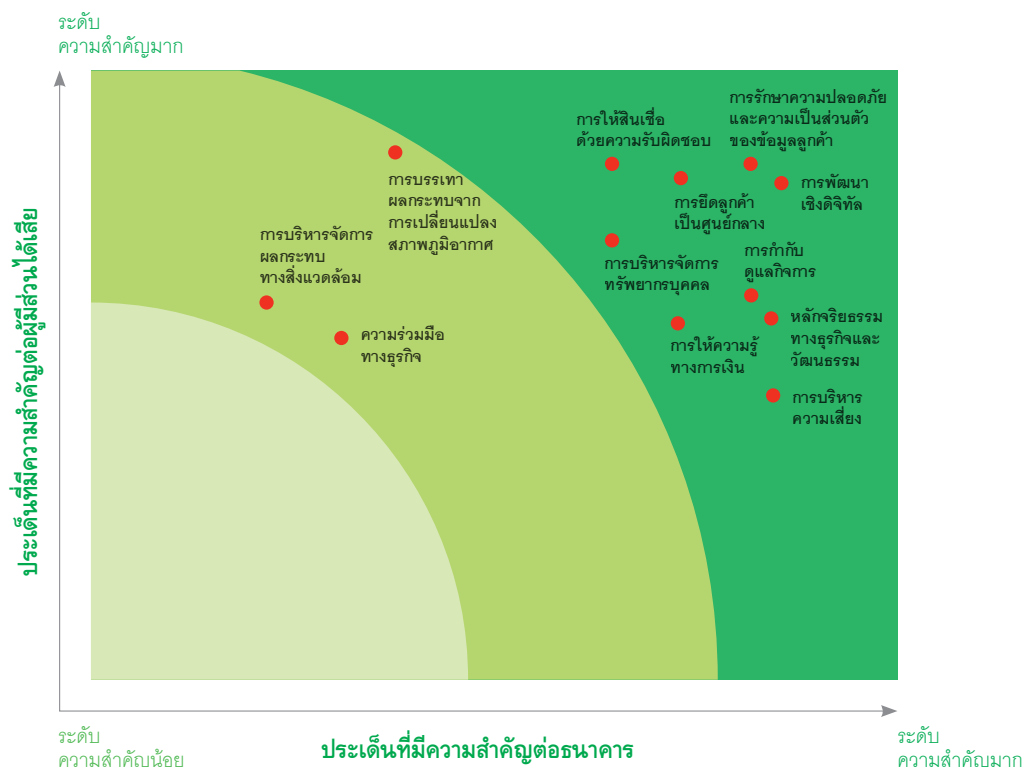
และการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร รวมเป็นประเด็นด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

2. การเพิ่มประเด็นใหม่ด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาเชิงดิจิทัล การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า และความร่วมมือทางธุรกิจ ประเด็นเหล่านี้เป็นประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นในปี เนื่องจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยทางด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยีของภาคการเงิน การธนาคาร การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนในระดับสากล จึงทำให้เกิดประเด็นใหม่ ที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นในปี

3. การแบ่งแยกประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ได้แก่

- ประเด็นเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและการกำกับดูแลกิจการในปี 2558 ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นในปี คือ การกำกับดูแลกิจการ และหลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม
- ประเด็นเรื่องการบริหารเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในปี 2558 ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นในปี คือ การบริหารเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

4. การปรับเปลี่ยนชื่อประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงบริการทางการเงินและพัฒนาศักยภาพ เปลี่ยนชื่อเป็น “การให้ความรู้ทางการเงิน” และประเด็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความรับผิดชอบต่อ เปลี่ยนชื่อเป็น “การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ”



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การกำกับดูแลกิจการ องค์กรธรรมาภิบาลและการตรวจสอบได้	โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	- การกำกับดูแลกิจการ - มิติเศรษฐกิจ
หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอย่างถูกต้องและโปร่งใส / การป้องกันการทุจริต การก่อการร้าย และการฟอกเงิน / การสนับสนุนส่งเสริมระบบการตรวจสอบควบคุมภายใน รวมทั้งการรายงานผล	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	- หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม - มิติเศรษฐกิจ
การบริหารความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์กติกาต่างๆ / การสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง / การวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยการรวมการพิจารณาปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล / การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)	การปฏิบัติตามกฎหมาย / การตรวจสอบ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	- การบริหารความเสี่ยง - มิติเศรษฐกิจ
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า การพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่แข่ง	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ การให้สินเชื่อบนพื้นฐานของความรับผิดชอบ	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ - มิติเศรษฐกิจ
การพัฒนาเชิงดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้เข้าถึงสินค้าและบริการทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม ทัวถึง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การพัฒนาเชิงดิจิทัล - มิติเศรษฐกิจ
การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยี / การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า - มิติเศรษฐกิจ



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน - การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	- การจ้างงาน / แรงงาน-ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ / ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม / ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย / กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน - การดึงดูดและรักษาพนักงาน / ความผูกพันของพนักงาน - การฝึกอบรมและการให้ความรู้ - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า	- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - มิติด้านสังคม
การให้ความรู้ทางการเงิน การให้ความรู้ทางการเงิน	สินค้าและบริการ / ผลเชิงเศรษฐกิจ / ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	- การให้ความรู้ทางการเงิน - มิติด้านสังคม
ความร่วมมือทางธุรกิจ การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย / การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน โดยเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารกสิกรไทย / การช่วยส่งเสริมกิจกรรมที่กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	ชุมชนท้องถิ่น / สินค้าและบริการ ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	- ความร่วมมือทางธุรกิจ - มิติด้านสังคม
การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สินค้าและบริการที่ส่งเสริมการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	- การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - มิติด้านสิ่งแวดล้อม
การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านพลังงาน / การจัดการน้ำ / การจัดการของเสีย	มลอากาศ (Emission) / พลังงาน / น้ำ / น้ำทิ้ง และของเสีย	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	- การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม - มิติด้านสิ่งแวดล้อม



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาकरเชื่อมั่นว่า การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธนาकरสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยธนาकरให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และได้ระบุแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงาน และรายงานประจำปีของธนาकर โดยแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาकर พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยพิจารณาจากระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนิน

ธุรกิจของธนาकर และนำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ โดยสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน ด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบ ในขณะเดียวกันก็สร้างมูลค่าเพิ่มเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ผู้ถือหุ้น	- การจัดประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น* - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เว็บไซต์ของธนาकरและสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนาकर - การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคล และคณะ - การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ - การตอบแบบสอบถาม	- ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน - ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ - การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม - การบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมและรอบคอบ	- สร้างผลประโยชน์ที่ดี ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ - เปิดเผยข้อมูลของบริษัทแก่ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านทางกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ - เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2559 หน้า 206



ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
คณะกรรมการธนาคาร	- การจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง)* - การจัดประชุมคณะกรรมการอิสระเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะก่อนการประชุมคณะกรรมการธนาคาร - การจัดช่องทางสื่อสารให้แก่คณะกรรมการธนาคารเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์	- การดำเนินงานอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม	- การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา - การมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ
พนักงาน	- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ - การให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ตลอดจนการจัดฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ ให้แก่พนักงาน - การจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - การจัดประชุมเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง	- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ - การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง - การมีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	- กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน - การส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน - การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปีเพื่อให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม - จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับพนักงานในสายงานและในระดับต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและประเมินผลงานประจำปี - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารระบุในรายงานประจำปี 2559 หน้า 220-221, 227



ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	- การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า - การจัดกิจกรรมพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน - การจัดกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารเป็นประจำ - การจัดให้มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งช่องทาง Contact Center สาขา และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ - การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่สาขา และการจัดอบรมสัมมนาต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ เป็นประจำทุกปีผ่านทางโทรศัพท์ แบบสอบถาม พนักงานสาขา และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	- สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ - ตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การให้คำแนะนำ ความรู้ทางการเงิน ความรู้ในการป้องกัน การฉ้อฉลและภัยทางการเงิน - การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขบรรเทา เยียวยา กรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น	- การฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” - ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า - เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย - การจัดอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ - ประกาศนโยบาย โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าและตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ
คู่ค้า	- การจัดประชุมคู่ค้าเป็นประจำทุกปีเพื่อส่งเสริมและชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร - การพบปะหารือและประชุมกับคู่ค้าเพื่อพัฒนางานรูปแบบใหม่ๆ และรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ - การจัดให้มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี	คู่ค้า - จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ คู่ธุรกิจ - ความร่วมมือในการทำธุรกิจสำหรับธนาคารพันธมิตรในด้านต่างๆ	- มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้าและกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้า - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน - ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที - การทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อจัดทำกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ



ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสารและช่องทาง	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
คู่แข่ง	การพบปะพูดคุยเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันที่เป็นธรรมร่วมกัน	การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมาปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม
เจ้าหน้าที่	- การจัดกิจกรรมและให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี - การรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด - การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	การจัดกิจกรรมและการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน
ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม	- การทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงาน - การจัดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆของธนาคร	- การให้ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน - การมีสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตประจำวัน - การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน - การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน - การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ	- การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนหรือผู้ด้อยโอกาสผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนาคร สื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคร และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาต่างๆ - ให้ความรู้ ส่งเสริม และสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

มิติด้านเศรษฐกิจ

030 การกำกับดูแลกิจการ

032 หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม

039 การบริหารความเสี่ยง

043 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

048 การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ

052 การพัฒนาเชิงดิจิทัล

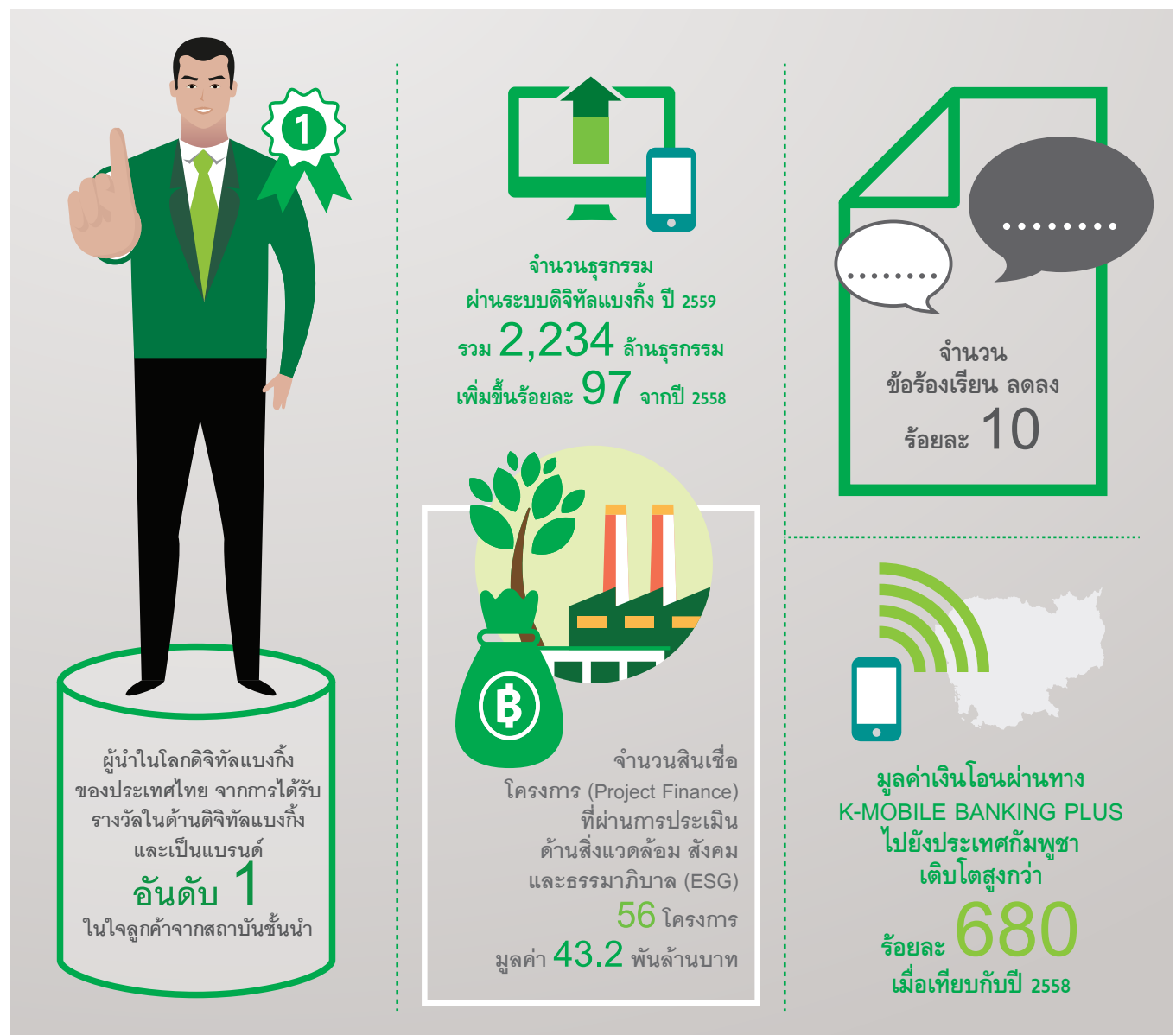
055 การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

059 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน





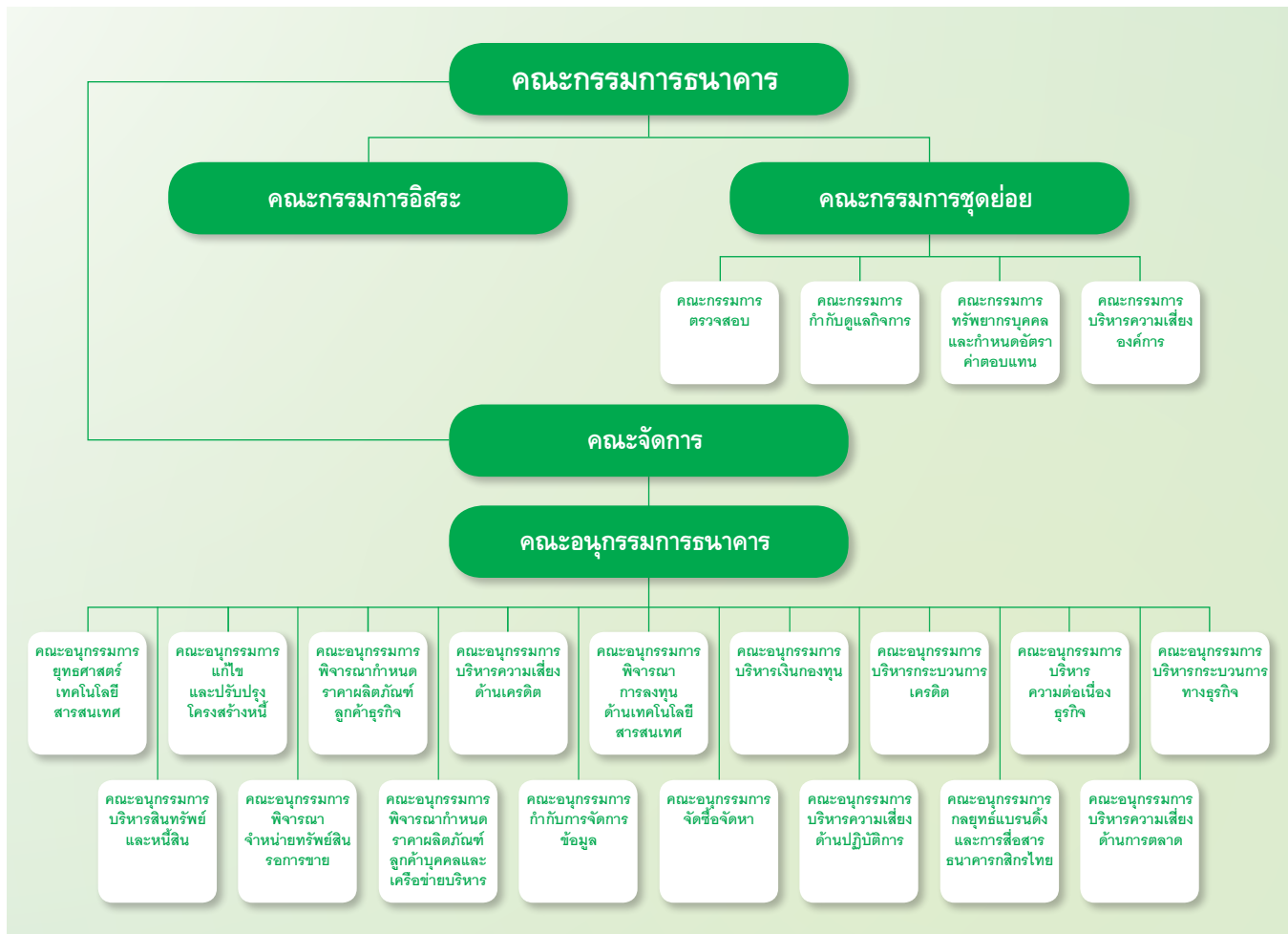
จากการที่ประเทศไทยได้แสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรทั่วโลก เพื่อผลักดันให้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารในฐานะที่เป็นภาคส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ มีความมุ่งมั่นที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก จึงได้นำเป้าหมาย SDGs มาขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม สะท้อนให้เห็นจากการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสร้างการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ภาคธุรกิจ สนับสนุนการขยายตัวของการค้าการลงทุนและการเชื่อมโยงของประเทศในภูมิภาค รวมถึงการให้สินเชื่อดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน มีระบบติดตามการทุจริตทางการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในรูปแบบอื่นที่อาจคาดหมายได้ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีเสถียรภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว และสามารถรองรับการเจริญเติบโตของประเทศได้อย่างยั่งยืน





การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลอย่างมีระบบเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ พร้อมกันนี้ การทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน



การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ภารกิจ ค่านิยมหลัก และยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแล ติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และ

แผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางภาษีที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยครอบคลุม 76 ฝ่ายงาน 5 เครือข่าย 14 สายงาน และ World Business Group



คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน ทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อ เพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของธนาคาร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคารและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปัจจุบันประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นบุคคลเดียวกันเพื่อสานต่อภารกิจที่สำคัญให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์และสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและครบถ้วนให้แก่องค์กรเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้านและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ พนักงาน และบุคคลที่คณะกรรมการเห็นสมควร เพื่อจัดการงานและดำเนินการของธนาคาร ตามที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานของคณะกรรมการธนาคารให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย มีความเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการของธนาคารมีความโปร่งใสและสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม โดยมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยรวม รวมทั้งถ่วงดุลระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ และคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร นักลงทุน และผู้ถือหุ้น รายย่อย อย่างอิสระ โปร่งใส โดยไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 11 ครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินกิจการของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ธนาคารและหน่วยงานทางการที่มีหน้าที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด และสอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ทางการให้ความเห็นชอบ กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 6 ครั้ง

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน มีหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการ การสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ และทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน และติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร รวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนาคาร กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 9 ครั้ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร มีหน้าที่สอดคล้องดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย เสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะจัดการ

คณะจัดการ มีหน้าที่ดำเนินธุรกิจประจำวันของธนาคาร เพื่อก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เว้นแต่จำเป็นหรือไม่มีกิจการงานที่จะประชุมกัน หรือมีเหตุสมควรที่ว่าจะไม่มีการประชุม โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 49 ครั้ง

▶ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2559 หน้า 206-239



หลักจริยธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรม

ธนาคารที่ดีประกอบด้วยคณะกรรมการและพนักงานทุกคนซึ่งมีคุณลักษณะตามจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวังอันเป็นพื้นฐานแห่งความสำเร็จ การสืบสานความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคารขึ้นอยู่กับประพฤติปฏิบัติของทุกคนซึ่งมีหน้าที่ดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวังในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันและการตัดสินใจในทุกเรื่อง

คณะกรรมการธนาคารอนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

1. มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพและให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้า
2. มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง
3. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป
4. ทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. ให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
6. ยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
7. ปกป้องรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
8. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพ
9. พร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
10. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



จรรยาบรรณของพนักงาน

1. ความซื่อสัตย์ : กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
2. ความไว้วางใจ : ทุ่่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การรักษาความลับ : ปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่น ผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร
4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ : ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา
5. บุคลากร : ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
6. ความเป็นผู้นำ : มุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ
7. ความเป็นเจ้าของ : ร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ : ยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมายข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบต่างๆ โดยดำเนินการหลายรูปแบบ อาทิ การกำหนดระเบียบปฏิบัติ การปฐมนิเทศ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในของธนาคาร การจัดประชุมบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจ ตลอดจนการจัดทำวิดิทัศน์ละครสั้นจำลองสถานการณ์เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างถูกต้อง



การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยธนาคารกำหนดให้มั่นนโยบาย/คู่มือ ให้พนักงานใช้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน คู่มือ การปฏิบัติงานของฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน แผนงานในการกำกับดูแล การปฏิบัติงานประจำปี (Compliance Program) ระเบียบปฏิบัติงาน และคู่มือของหน่วยงานต่างๆ

คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติข้อบังคับฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีหน้าที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการธนาคาร โดยฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ มีสายการรายงานตรง ถึงรองกรรมการผู้จัดการซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหารสายงานกำกับและตรวจสอบ และรองกรรมการผู้จัดการดังกล่าวจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการติดตาม การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ โดยดูจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงาน ทางการวิเคราะห์ผลกระทบต่อนโยบาย และสรุปสื่อความแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบฐานข้อมูลภายในของธนาคาร รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว กรณีที่กฎเกณฑ์มีการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญจะจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ รวมถึงจัดอบรมในเรื่อง ที่สำคัญ นอกจากนี้ ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานยังสนับสนุนการจัดทำ ทบทวน ปรับปรุงนโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้อง กับข้อกำหนดทางการปัจจุบัน และมีการสอบทานการปฏิบัติงานตาม ข้อกำหนดทางการเพื่อทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความถูกต้อง ครบถ้วน

ในปี 2559 ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีการสื่อความเกณฑ์ ที่เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่แก้ไขใหม่ หลักเกณฑ์การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน หลักเกณฑ์การลงทุนในตราสารต่างประเทศและอนุพันธ์ หลักเกณฑ์ เพิ่มเติมตามแผนแม่บทเงินทุนเคลื่อนย้ายระหว่างประเทศระยะที่ 2 และหลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน เป็นต้น และมี

การจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจเพิ่มเติม พร้อมทั้งจัดอบรมพนักงาน สาขาให้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง (Market Conduct) เช่น การซื้อขายกองทุน ประกัน รวมถึงทบทวน ปรับปรุง นโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้อง และติดตาม ให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

ธนาคารได้กำหนดให้มีการสอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอ ของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ในการประเมินการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการมี การรายงานผลการสอบทานและข้อเสนอแนะของฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน ไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ จะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการสอบทาน ไปยังหน่วยงานของทางการ หากได้รับการร้องขอด้วย



หลักสูตรจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ



	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของพนักงานทั้งหมด*
พนักงานที่อบรมจนถึงปี 2559	18,841	84.2
• พนักงานระดับผู้บริหาร	2,314	10.3
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	16,526	73.8
พนักงานที่อบรมในปี 2559	1,426	6.4
• พนักงานระดับผู้บริหาร	77	0.4
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	1,349	6.0

การรณรงค์โครงการกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนากรยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2559 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้ “โครงการกสิกรไทยหัวใจสุจริต” เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นพื้นฐานในการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนากร โดยจัดให้มีการสื่อสารความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- กล้ายืนหยัด : ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ และตรวจสอบได้
- กล้าบอกปัด : ปฏิเสธการเป็นส่วนร่วมในการทำทุจริต
- กล้าแจ้งเหตุ : แจ้งเมื่อพบเห็นการกระทำต้องสงสัยที่อาจเป็นการทุจริต

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนากรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “3 กล้า” ดังกล่าว ธนากรได้สื่อสารความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูง ผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ ธนากรได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวนการแจ้งเบาะแสของพนักงานกรณีพบเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้น และจำนวนพนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง

* พนักงานทั้งหมด หมายถึง พนักงานของธนากรกสิกรไทยเท่านั้น



การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยเพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และได้จัดโครงสร้างในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน โดยให้คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีและทบทวนระบบบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการกำกับดูแลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้จัดให้มีจรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบาย แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน นโยบายการรับแจ้งข้อมูล และข้อร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบ นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน นอกจากนี้ กำหนดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการ

บริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณพนักงาน ผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานทางการ หากได้รับการร้องขอด้วย

ในปี 2559 ธนาคารได้ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ (Conduct Risk Management Policy) อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนรวมทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร และทีมงานที่เกี่ยวข้อง ตระหนักและร่วมกันจัดการและบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ และสามารถปฏิบัติงานได้จริงในสภาพการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการทบทวนหลักสูตร Governance Risk Management and Compliance เพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้บริหารระดับกลางในการนำไปปฏิบัติใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยงของสาขา สำหรับผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการสาขา และจัดให้พนักงานของธนาคารทุกคนได้รับการเรียนรู้หลักสูตรแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (Internal Control)



การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน

ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการป้องกันการทุจริต การก่อการร้าย และการฟอกเงิน เนื่องจากประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง จึงได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติฯ จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2556 และได้รับการรับรองต่ออายุเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตในปี 2559

ธนาคารกำหนดให้มีนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและจรรยาบรรณพนักงาน ให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสารนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อสารพร้อมทั้งให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุลสารกำกับดูแลกิจการ ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

ในปี 2559 ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ไปยังบริษัทคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

กสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยคู่ค้าต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และคู่มือจัดซื้อจัดหาสำหรับผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ธนาคารได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- มอบความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงาน และนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานหลังการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- สื่อความและให้ความรู้แก่กรรมการ ผ่านจุลสารการกำกับดูแลกิจการ
- จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
- จัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อร้องเรียน
- ขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และได้สื่อความนโยบายและการดำเนินการของธนาคารไปยังคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ

การป้องกันการฟอกเงิน และการก่อการร้าย

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินซึ่งได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering & Combating the Financing of Terrorism Policy) รวมถึงจัดให้มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือของหน่วยงานต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหารระดับสูงสุดให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์

นอกจากนี้ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีความน่าสงสัย หรือมีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ (AML Transaction Monitoring System) มีการจัดอบรมสื่อความหลักเกณฑ์จัดทำหลักสูตรให้ความรู้แก่พนักงานปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร e-Learning การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเข้าใจยิ่งขึ้น รวมถึงมีระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่กำหนด (Sanction List) และมีการรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด



การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน (Whistle-Blowing Policy) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่มีหน้าที่ตรวจสอบประเด็นที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดตามสิทธิกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย รวมทั้งจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : เลขที่ 1 ซอยราชบุรีบูรณะ 27/1 ถนนราชบุรีบูรณะ แขวงราชบุรีบูรณะ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

อีเมล : info@kasikornbank.com

โทรศัพท์ : 02-2220000

โทรสาร : 02-4701144

K-Contact Center : 02-8888888 กด 1 ภาษาไทย/ กด 2 ภาษาอังกฤษ/ กด 877 ภาษาญี่ปุ่น/ กด 878 ภาษาจีน/ กด 879 ภาษาพม่า

K-BIZ Contact Center : 02-8888822 กด 1 ภาษาไทย/ กด 2 ภาษาอังกฤษ/ กด 3 ภาษาจีน/ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ)

สายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline)

อีเมล : ComplaintCenter@kasikornbank.com

กลุ่มลูกค้าบุคคล : 02-8888888 กด 9

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ : 02-8888822 กด 9



ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท

• นักลงทุนและผู้ถือหุ้นบุคคล

อีเมล : Shareholder_IR@kasikornbank.com

โทรศัพท์ : 02-4706116

โทรสาร : 02-4702690

• นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน

อีเมล : IR@kasikornbank.com

โทรศัพท์ : 02-4706900 ถึง 1 และ 02-4702660 ถึง 1

โทรสาร : 02-4702690



คณะกรรมการธนาคาร

ที่อยู่ : เลขานุการบริษัท

เลขที่ 1 ซอยราชบุรีบูรณะ 27/1 ถนนราชบุรีบูรณะ แขวงราชบุรีบูรณะ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140



ฝ่ายตรวจสอบ สายงานกำกับและตรวจสอบ

อีเมล : InternalAudit@kasikornbank.com

ที่อยู่ : ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบ

อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1 ชั้น 31 เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทุกช่องทางบริการของธนาคาร โดยสายงานของธนาคาร อาทิ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร และสายงานการให้บริการลูกค้าและองค์กรได้ร่วมกันจัดตั้งคณะทำงาน Complaint Working Team ขึ้น เพื่อกำหนดทิศทางการจัดการติดตามสถานการณ์เพื่อให้นั่นใจว่าข้อร้องเรียน ปัญหาของลูกค้า ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการและทำให้ลูกค้าพอใจในระยะเวลาที่เหมาะสม และผลักดันให้เกิดการแก้ไขเพื่อป้องกันปัญหาในระยะยาว และมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อใช้วัดผลการดำเนินงาน โดยมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ดังนี้

1

Case Handling

การจัดทำรูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องที่จะก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนของลูกค้า ประกอบด้วย

- การจัดความสำคัญและเร่งด่วนในการดำเนินการของลูกค้า (Prioritization)
- การติดตามและตัดสินใจหาข้อสรุป (Escalation for Approval)
- การควบคุมคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Quality Control)
- การจัดทำรายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการ
- การวิเคราะห์ (Performance Report & Analysis) รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการให้มีการจัดการที่รวดเร็ว

2

Case Acquiring

การจัดตั้งสายด่วนร้องเรียนหรือ Complaint Hotline เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมปัญหาจากการร้องเรียนของลูกค้า เพื่อจัดการให้เป็นระบบ ถูกต้อง และรวดเร็ว โดยมีทีมงานให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผ่านอีเมลของ Complaint Center นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดสายด่วนร้องเรียนสำหรับผู้บริหาร Executive Complaint Hotline รวมถึงการเชื่อมโยงกับส่วนงานปฏิบัติการต่างๆ ของธนาคาร เพื่อนำกรณีที่จะก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนเข้ามาบริหารจัดการ

3

Problem Management

การดำเนินการร่วมกับคณะอนุกรรมการบริหารกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อจัดหาและผลักดันกระบวนการจัดการปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ (Problem Management) โดยเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และส่งผลกระทบต่อลูกค้าและทั้งในมุมมองลูกค้าและภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและยั่งยืน

4

Reputational Risk Management

การจัดทำรูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารในวงกว้าง โดยกำหนดให้มีทีมงาน Social Network Management Team (SNMT) สำหรับพิจารณาข้อร้องเรียน นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและนำประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขการดำเนินงานของธนาคารในระยะยาว

ธนาคารสามารถบริหารจัดการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ

95





การบริหารความเสี่ยง

ธนาकरกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนในระยะยาว โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาकरดำเนินแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่มและให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและเงินกองทุนอย่างถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งได้ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายและขอบเขตการบริหารความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และแนวทางการบริหารความเสี่ยงในระดับคณะกรรมการธนาकरและผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ ได้คาดการณ์ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risk) โดยนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจของธนาकर

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาकरตระหนักเสมอว่า ธนาकरเป็นเสมือนต้นทางในการสนับสนุน และป้องกันการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ธนาकरจึงต้องมีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบในทุกการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ด้วยการบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลไว้เป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการพิจารณาสินเชื่อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนการลงทุนต่างๆ ภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับตามมาตรฐานสากล

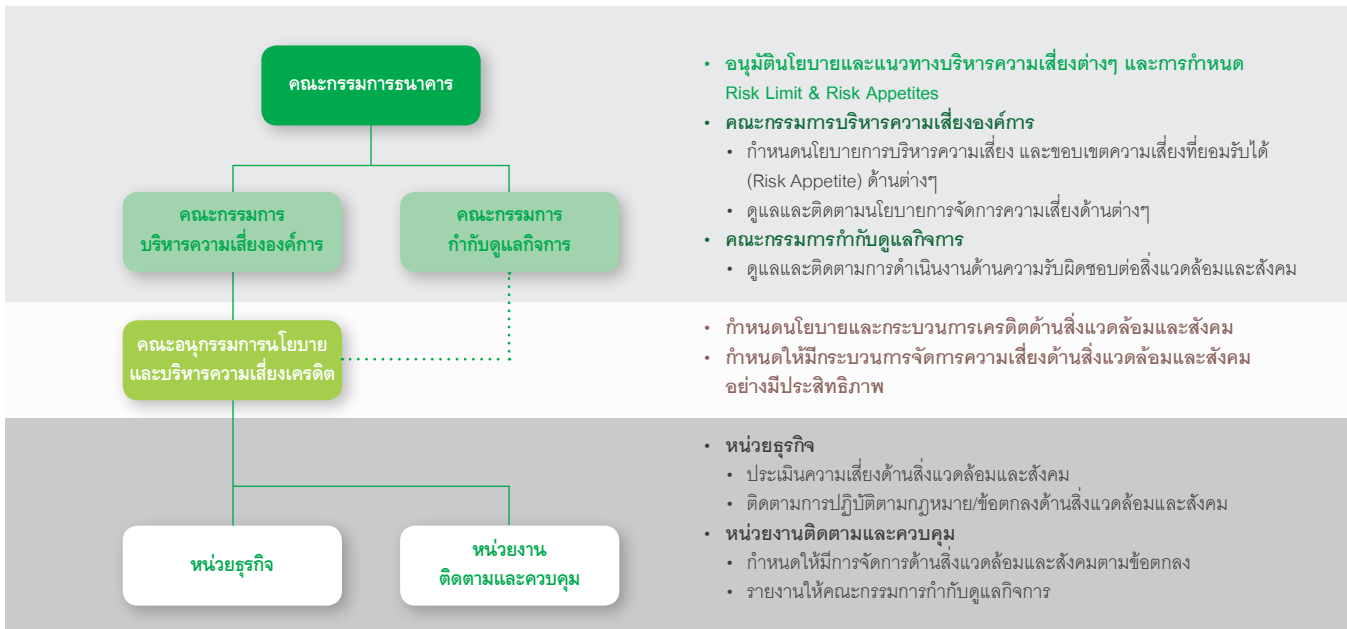
แนวทางการดำเนินงาน

ธนาकरได้บูรณาการจัดการความเสี่ยงทั้งโครงสร้างและนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าธนาकरสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีการกำหนดนโยบายและกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในการพิจารณาเครดิตและการลงทุน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจของธนาकरจะประสบความสำเร็จในระยะยาว และช่วยส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ธนาकरจึงกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งกระบวนการออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม

โดยมีฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นหน่วยงานติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบต่อในการรายงานโครงการที่ได้มีการนำเสนอเพื่อพิจารณาเครดิตที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 2 เดือน เพื่อรับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการก่อนที่ธนาकरจะดำเนินการต่อ



ในระดับบริหาร ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



► ดูรายละเอียดภาพรวมการบริหารความเสี่ยงในรายงานประจำปี 2559 หน้า 20-27

ในระดับธุรกรรม ธนาคารกำหนดนโยบาย การให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม ดังนี้

- ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อให้แน่ใจได้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม จะได้รับการบริหารจัดการ
- โครงการที่ได้รับการประเมินว่าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ต้องได้รับความเห็นชอบโดยผู้บริหารสายงานธุรกิจและผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต
- ธนาคารอาจกำหนดเงื่อนไขการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม สำหรับคำขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญได้ กรณีที่ผู้ขอเครดิตไม่สามารถปฏิบัติตามหรือแก้ไขได้ ธนาคารสามารถที่จะดำเนินการตามความเหมาะสม
- กำหนดให้มีการรายงานโครงการที่ขอรับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคารแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการต่อ
- โครงการที่ต้องดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง จะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงหน่วยงานระดับประเทศที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

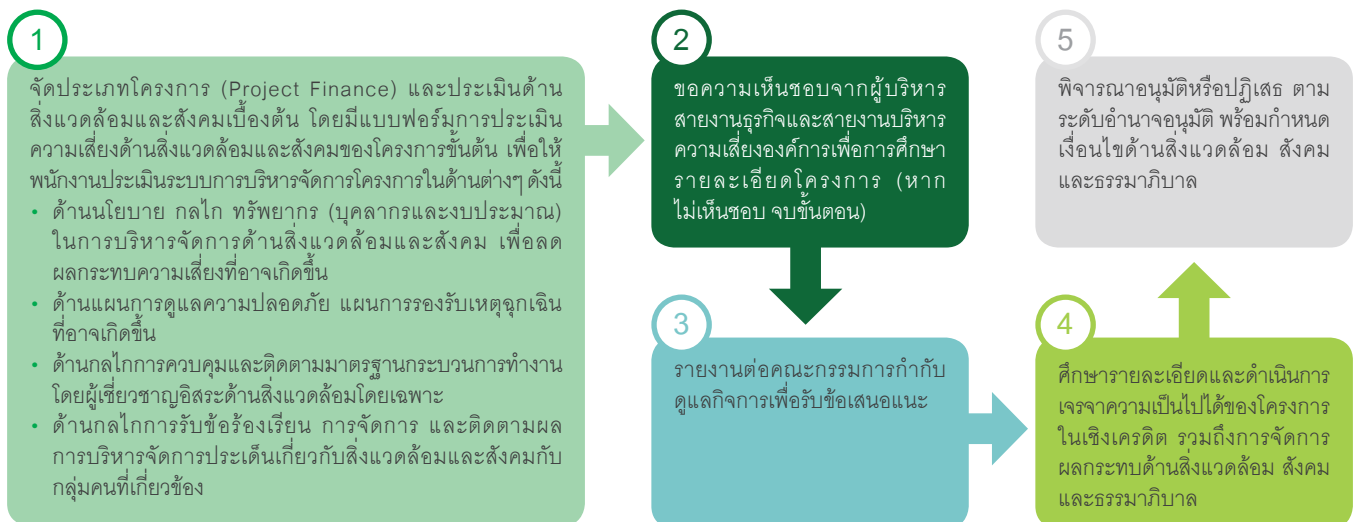
- กำหนดให้มีนโยบายเครดิตที่กำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน เนื่องจากอาจเป็นเครดิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการยักยอก หรือฉ้อโกง หรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน หรือกระทำโดยทุจริต ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ยึดถือหรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้าความผิดเกี่ยวกับอาวุธหรือเครื่องมืออุปกรณ์ของอาวุธที่ใช้หรืออาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงคราม รวมถึงความผิดตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย
- เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
- เครดิตเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอาบ อบ นวด โรงเรณูม่านรูด เป็นต้น



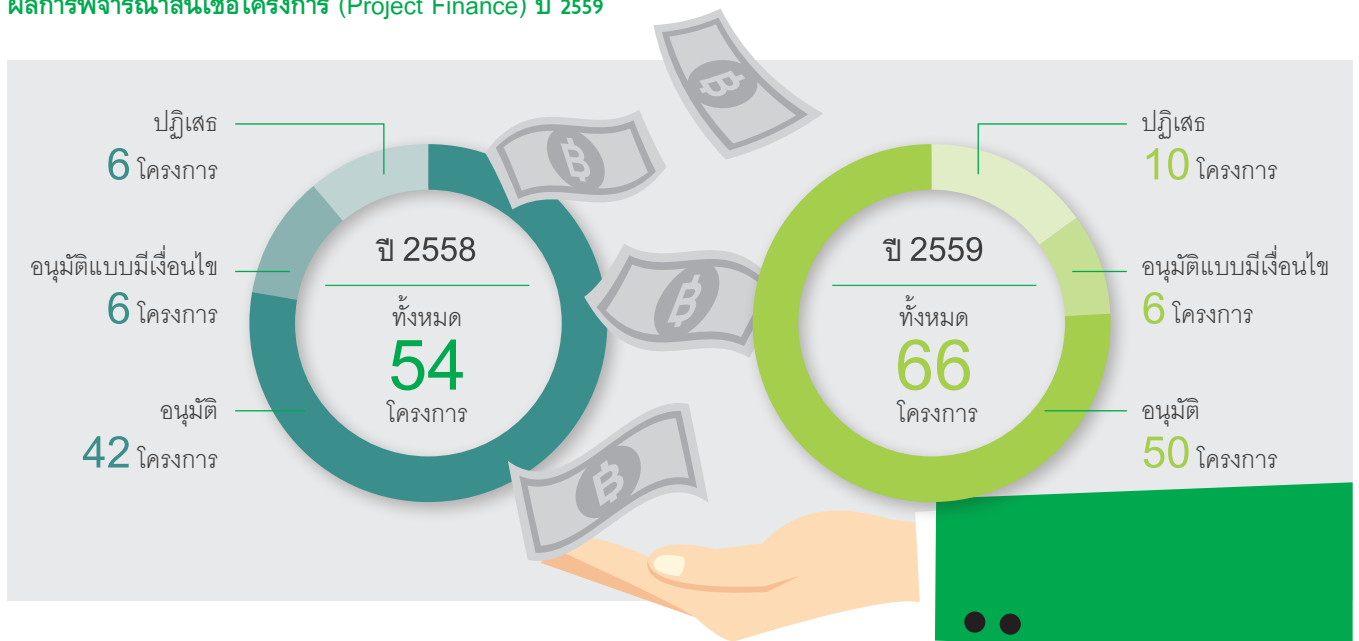
- เครดิตที่ผู้ขอเครดิตมีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง
- เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ
- เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลน หรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน
- เครดิตใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร



ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ผลการพิจารณาสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ปี 2559



การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธนาकरจึงให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพในสิทธิมนุษยชน ด้วยการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นเพื่อเผยแพร่และยึดถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจที่มีต่อกลุ่มพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน มีการดำเนินงานตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ อาทิ หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact – UNGC) โดยธนาकरมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

1

การจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาकरที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความเสี่ยงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ 100 อันได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยง เครดิต ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการทุจริต ฝ่ายบริหารข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา เพื่อวางกรอบและหาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Identification) และมาตรการการจัดการประเด็นเหล่านั้น (Mitigation)



2

การประเมินประเด็นสำคัญที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Assessment) โดยผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาकर ซึ่งคำนึงถึงโอกาสที่อาจเกิดความเสี่ยงหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยนำมาตรการการจัดการที่มีอยู่มาวิเคราะห์และพิจารณา ทำให้สามารถหาประเด็นสำคัญที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้



การรักษา
ความปลอดภัย
และความเป็น
ส่วนตัวของข้อมูล
ลูกค้า (Data
Privacy and
Security)

โครงการสินเชื่อ
เพื่อสิ่งแวดล้อม
และสังคม
(Project
Lending)

การจ้างงานและ
แรงงานสัมพันธ์
(Employment
Practices)

การบริหาร
ห่วงโซ่อุปทาน
(Supply Chain
Management)

3

การจัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อประเมิน
ป้องกัน และจัดการประเด็นสำคัญด้าน
สิทธิมนุษยชน





การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ธนาคารตระหนักเสมอว่า ระบบการเงินที่ดีควรเปิดกว้างให้ประชาชน และธุรกิจสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและธุรกิจอย่างเป็นธรรม จากการดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารจึงมุ่งออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยศึกษา พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างครบถ้วนในทุกช่องทางตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า ทุกกลุ่มบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ขณะเดียวกัน ยังส่งเสริมให้ทุกคนในสังคม สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึงสอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 ของธนาคารแห่งประเทศไทย อันเป็นประโยชน์ต่อการเติบโตของระบบ เศรษฐกิจไทยในระยะยาว

แนวทางการดำเนินงาน

ด้วยยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารมีแนวทาง ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความรับผิดชอบต่อให้ สอดคล้องกับทุกไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการทำวิจัยพฤติกรรมของลูกค้าทั้งการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการออกแบบผลิตภัณฑ์ ทางการเงิน ภายใต้ระเบียบปฏิบัติของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและ กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งกฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อต่างๆ อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้าโดยยึด หลักการเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินถึงสิทธิประโยชน์และความเป็นธรรมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามหลักเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติของธนาคารและมาตรฐานการประกอบ ธุรกิจการค้าที่เป็นธรรม โดยธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งในระดับธนาคารและสาขามีคณะกรรมการ เป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากสายงานธุรกิจและหน่วยงาน ด้านสื่อสารการตลาด เพื่อระดมความคิดพัฒนาแผนงานการสื่อสาร การตลาดด้วยความรับผิดชอบต่อ สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของ ธนาคารและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ธนาคารให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์และส่งเสริมการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน จากผลการประเมินภาพรวมของ การเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคครัวเรือนไทย พบว่า อยู่ในระดับดี* ขณะที่ภาครัฐมีการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ดีขึ้น ด้วยการประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ซึ่งธนาคารได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้เหมาะสม กับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีเป้าหมายและผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล



• บริการด้านดิจิทัลแบงกิ้ง

เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของลูกค้าและ การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาและมีความปลอดภัยสูงสุด ปัจจุบันธนาคาร มีบริการดิจิทัลแบงกิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ดังนี้

• K-CYBER

เป็นบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ ของธนาคาร ที่ลูกค้าสามารถบริหารจัดการด้านการเงิน ได้ในทีเดียว โดยธนาคารมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ความปลอดภัยใหม่ ที่ใช้ยืนยันการทำรายการสำคัญ ด้วยรหัส QR-OTP (One-Time Password) เพื่อให้ ลูกค้ามั่นใจในการทำธุรกรรม

* ที่มา : รายงานผลการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนปี 2556 โดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ



• K-MOBILE BANKING PLUS

เป็นบริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ในชีวิตประจำวันของลูกค้า โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาเสมือนการทำธุรกรรมที่สาขา ซึ่งช่วยประหยัดเวลาการเดินทางสำหรับลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยระบบบริหารจัดการความปลอดภัยทางสารสนเทศที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 อาทิ การโอนเงิน จ่ายเงินชำระค่าสินค้าและบริการ การปรับเปลี่ยนวงเงินการถอน โอน และจ่ายผ่านบัตรเดบิต การอายัดบัตรเดบิต การซื้อขายกองทุน การซื้อประกันภัยการเดินทาง การสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล การเปิดใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด และการตรวจสอบยอดใช้จ่ายและคะแนนสะสมของบัตรเครดิต นอกจากนี้ ธนาคารยังสามารถเปิดให้บริการทางการเงินใหม่ๆ ผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS ได้อย่างรวดเร็วทันที ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเรียลไทม์ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

ธนาคารได้รับรางวัลด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมด้านดิจิทัลแบงก์กิ้งในประเทศไทย (Digital Banking Initiative of the Year in Thailand) และรางวัลยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์การเงินบนโทรศัพท์มือถือของประเทศไทย (Best Mobile Banking Product in Thailand) รวมถึงการเป็นแบรนด์อันดับ 1 ในใจลูกค้า จากผลสำรวจของสถาบันชั้นนำในปี 2559



จำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งทั้งหมด

จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด 10.2 ล้านราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปี 2558)

จำนวนธุรกรรม 2,234 ล้านธุรกรรม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 97 เมื่อเทียบกับปี 2558)



จำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งรายใหม่

จำนวนผู้ใช้บริการรายใหม่ 4.2 ล้านราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 34 เมื่อเทียบกับปี 2558)

• K-Speed Top Up

เป็นบริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือที่ทำได้กับมือถือทุกรุ่นทุกเครือข่ายผู้ใช้บริการด้วยวิธีการตัดเงินสดจากบัญชีเงินฝาก โดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน ง่าย สะดวก และรวดเร็ว



• บริการพร้อมเพย์ (PromptPay)

เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยธนาคารร่วมกับภาครัฐในการผลักดันนโยบายดังกล่าวให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ดังนี้

- การเปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ผ่านช่องทางสาขา ตู้เอทีเอ็ม และแอปพลิเคชัน K-MOBILE BANKING PLUS และ K-CYBER ของธนาคาร
- ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการพร้อมเพย์ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ สาขา และตู้เอทีเอ็มของธนาคาร เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจของบริการพร้อมเพย์ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ลงทะเบียนสมัครใช้บริการ
- การจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานสาขาและ K-Contact Center เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน

2. ผลลัพธ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี

K-CYBER for SME

เป็นบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของธนาคารสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม ทั้งลูกค้าบุคคลและนิติบุคคล ด้วยการทำธุรกรรม โอนเงิน เดบิตเงิน และจ่ายบิล พร้อมระบบความปลอดภัยสูงสุดด้วย QR Scan OTP และสามารถตรวจสอบรายการเข้า-ออกของเงินในบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปทำธุรกรรมที่สาขา ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผลการดำเนินงาน

จำนวนผู้ใช้บริการ K-CYBER for SME เพิ่มขึ้นร้อยละ 342 เมื่อเทียบกับปี 2558

3. ผลลัพธ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบรรษัท

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

เป็นการบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือภาระผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน สามารถสมัครและใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางได้

ผลการดำเนินงาน

จำนวนธุรกรรมของบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 14 ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด

4. ผลลัพธ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจระหว่างประเทศ

จากยุทธศาสตร์การดำเนินงานโดยการขยายธุรกิจและเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็น “Top of Mind Regional Bank” ในการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรด้านการลงทุนระหว่างประเทศให้แก่ลูกค้ากลุ่มนักลงทุนในประเทศ AEC+3 ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการจำนวน 16 แห่ง ใน 9 ประเทศ ทั้งในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น สาขา สาขาย่อย และสำนักงานผู้แทน โดยมีการให้บริการต่างๆ ดังนี้

• การโอนเงินข้ามประเทศ

ธนาคารมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น โดยร่วมกับอาลีเพย์และคิงพาวเวอร์พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อให้นักท่องเที่ยวจีนซื้อสินค้าออนไลน์ของคิงพาวเวอร์ และชำระเงินด้วยอาลีเพย์ ซึ่งธนาคารเป็นผู้ให้บริการรายแรกๆ ที่ช่วยให้ร้านค้าไทยรับชำระเงินด้วยอาลีเพย์ในช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ยังได้ขยายความร่วมมือกับอาลีเพย์ในการให้บริการร้านค้าให้รับชำระเงินผ่านช่องทางอาลีเพย์คิวอาร์โค้ดอีกด้วย



Regional Currency Settlement

ธนาคารสนับสนุนให้มีการซื้อขายโดยใช้สกุลเงินท้องถิ่นเป็นสื่อกลาง ที่ช่วยให้ภาคธุรกิจลดความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและต้นทุนในการทำธุรกรรม

การจัดตั้งศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดน

เพื่อให้บริการการค้าชายแดนไทย-เมียนมา ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งเป็นศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนแห่งแรกในประเทศไทย และมีแผนที่จะเปิดศูนย์ธุรกิจการค้าชายแดนแห่งที่ 2 ในจังหวัดมุกดาหารเพื่อสนับสนุนการค้าชายแดนไทย-สปป.ลาวในลำดับถัดไป

5. ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ปัจจุบันการโอนเงินเป็นหนึ่งในธุรกรรมทางการเงินที่ถูกค้าใช้บริการมากที่สุด โดยลูกค้าสามารถใช้บริการโอนเงินกับธนาคารได้หลายช่องทาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการทำรายการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเพื่อเข้าบัญชีผู้รับปลายทาง โดยผู้รับเงินโอนสามารถถอนเงินสดจากสาขาหรือตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับเงินโอนปลายทาง โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีสาขาหรือตู้เอทีเอ็มให้สามารถรับเงินโอนได้โดยไม่ต้องเดินทางไกลไปยังสาขาหรือตู้เอทีเอ็ม โดยตั้งเป้าหมายว่า อย่างน้อยทุกอำเภอในประเทศไทยต้องสามารถรับเงินโอนได้ ซึ่งในปีนี้นักธนาคารมีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

บริการส่งเงินที่กสิกรไทยรับที่ไปรษณีย์ (K-Bank to Post)

เป็นบริการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย โดยผู้โอนทำรายการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทยและผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทย โดยที่ผู้รับเงินโอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

บริการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย รับเงินที่เซเว่นอีเลฟเว่น (K-ATM to 7-Eleven)

เป็นบริการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย โดยผู้โอนทำรายการโอนที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และผู้รับเงินโอนสามารถรับเงินได้ที่ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น โดยที่ผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร



บริการโอนเงินกลับบ้านทันที รับเงินที่ mPAY STATION

ธนาคารร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด เพื่อให้บริการโอนเงินจากกสิกรไทย และรับเงินที่ตัวแทนเอ็มเปย์กว่า 3,000 สาขาทั่วประเทศ ทำให้ธนาคารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ที่ต้องการโอนเงินให้กับผู้รับที่ไม่มีบัญชีธนาคารได้ เป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและผู้รับเงินปลายทาง

ผลการดำเนินงาน



ปี 2559 จำนวนรายการโอนเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 366 และมูลค่าเงินโอนเติบโตสูงกว่าร้อยละ 556 เมื่อเทียบกับปี 2558



• บริการโอนเงินกสิกรไทย รับที่wingประเทศกัมพูชา (K-Bank to Wing)

ธนาคารร่วมกับ Wing (Cambodia) Limited Specialised Bank (“Wing”) เพื่อให้บริการโอนเงินจากกสิกรไทยผ่านทาง K-MOBILE BANKING PLUS ไปยังประเทศกัมพูชา โดยรับเงินที่ตัวแทนwingในประเทศกัมพูชา ซึ่งมีสาขากว่า 4,000 สาขา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่อยู่ในประเทศไทยกว่า 700,000 ราย ที่ต้องการโอนเงินกลับบ้าน ซึ่งที่ผ่านมาแรงงานชาวกัมพูชาเหล่านี้จะต้องนำเงินสดไปจ้างวานคนเดินถือเงินข้ามชายแดนกลับไปส่งให้ผู้รับในประเทศกัมพูชา ทำให้เกิดความไม่สะดวกและไม่ปลอดภัยว่าเงินสดนั้นจะถึงมือผู้รับหรือไม่ ธนาคารจึงได้ริเริ่มบริการนี้ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว



ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 มูลค่าเงินโอนเติบโตสูงกว่าร้อยละ 680 เมื่อเทียบกับปี 2558 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปี 2558 มูลค่าเงินโอนเฉลี่ย 77,000 บาท ต่อเดือน	ปี 2559 มูลค่าเงินโอนเฉลี่ย 400,000 บาท ต่อเดือน
---	--

6. การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

ในปี 2559 นอกจากการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านทุกช่องทางบริการของธนาคาร ผ่านการจัดการดูแลของคณะทำงาน “Complaint Working Team” แล้ว ธนาคารยังเพิ่มการบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้าผ่านคณะทำงาน Customer Experience Management Working Group (CXM) โดยมีภารกิจเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่ให้บริการลูกค้าประทับใจจนลูกค้าแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ โดยส่งมอบบริการที่ดี ภายใต้งานต้นแบบและความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งคณะทำงาน CXM นี้ จะมีภารกิจหลัก 2 ด้าน คือ

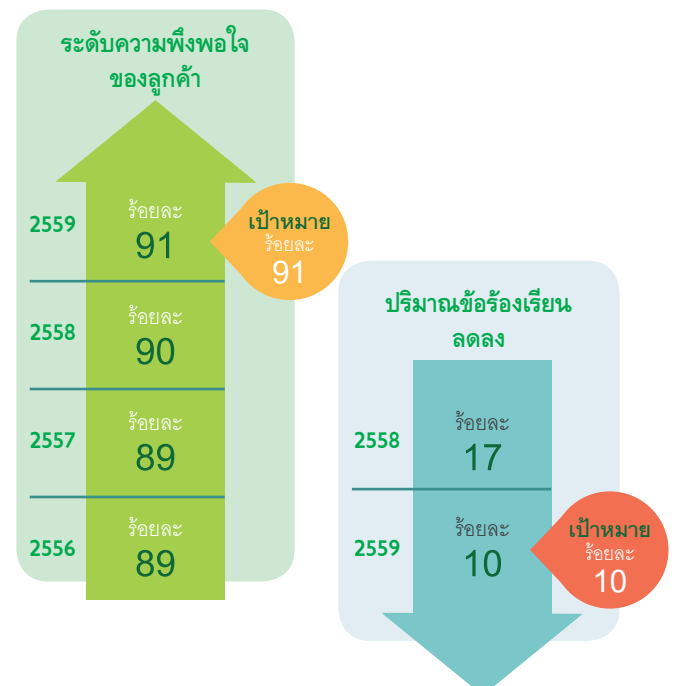
1. ออกแบบมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับการดูแลลูกค้าที่ครบถ้วนในทุกช่องทาง (Design Optimum and Integrated Service Model for All Channels)

2. ประกันคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากมุมมองลูกค้าเทียบกับคำมั่นสัญญาของแบรนด์ (Service Quality Assurance - Guardian of Brand Promise)

นอกจากนี้ธนาคารยังคงมุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าที่สาขาอย่างต่อเนื่อง ตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” จึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาประสบการณ์การรับบริการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงอย่างแท้จริง ด้วยการเก็บข้อมูลประสบการณ์ที่แท้จริงหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการจากการทำธุรกรรมของธนาคารทุกรายการ ทั้งช่องทางสาขาและ K-Contact Center เพื่อรับทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่สามารถนำมาพัฒนามาตรฐานการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึง และสามารถกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสาขาในด้านคุณภาพของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารยังจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ คู่มือการจัดการพื้นที่สาขาคlosing มีการจัดการแข่งขัน Customer Satisfaction Award ขึ้นเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด

ในส่วนของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง สร้างกลไกเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนานผ่านกลไกการจัดการอย่างเป็นระบบ โดยในปี 2559 ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ใน การลดจำนวนข้อร้องเรียนลงอีกร้อยละ 10 จากปี 2558 ต่อเนื่องจากในปี 2558 ที่ลดลงร้อยละ 17 จากปี 2557 และในปี 2560 ธนาคารมีแผนตั้งเป้าหมายการลดจำนวนข้อร้องเรียนลงอีกร้อยละ 10 จากปี 2559

การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า





การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ

แนวทางการดำเนินงาน

จากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ยังเติบโตชะลอตัว ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทางการเงินของลูกค้าเพื่อการใช้จ่ายดำรงชีพตามความจำเป็น โดยพิจารณาให้สินเชื่ออย่างรอบคอบและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มีการส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพื่อให้ลูกค้ามีการวางแผนการใช้เงินสินเชื่อที่ได้รับอย่างเหมาะสม และมีวินัยในการชำระหนี้ ช่วยลดภาระและปัญหาการพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงและการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ขณะเดียวกันได้ทำการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าโดยวิธีสัมภาษณ์แบบกลุ่มตามระดับความเสี่ยงต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อนำผลการวิจัยมาประกอบการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนสร้างกระบวนการพิจารณาสินเชื่อแบบบูรณาการด้วยเงื่อนไขด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้ส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสินเชื่อเพื่อคัดเลือกลูกค้าที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าบุคคลและธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารตระหนักในเรื่องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มลูกค้าบริษัทและผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยธนาคารร่วมมือกับภาครัฐเพื่อให้สินเชื่อตามนโยบายมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี แม้จะทำให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยของธนาคารลดลง แต่ถือเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าบริษัทและผู้ประกอบการเอสเอ็มอีให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องจึงเป็นภารกิจสำคัญของธนาคารที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทย โดยในปี 2559 ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและช่องทางการให้บริการต่างๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

เพื่อช่วยให้ลูกค้าบุคคลได้ลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยในภาวะที่เศรษฐกิจยังเติบโตชะลอตัว เพิ่มความคล่องตัวทางการเงิน และสามารถบริหารจัดการทางการเงินอย่างเหมาะสม ธนาคารจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการต่างๆ สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ดังนี้



• สินเชื่อบ้านกสิกรไทย

ธนาคารมีการคิดค้นนวัตกรรมและปรับปรุงบริการสินเชื่อบ้านให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาเว็บไซต์ www.askkbank.com/khomesmilesclub ให้มีข้อมูลเรื่องบ้านที่ครบครัน อาทิ การสืบค้นข้อมูลทำเลโครงการหมู่บ้านทั่วประเทศ บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบ้าน ตรวจสอบวงเงินขออนุมัติสินเชื่อบ้านเบื้องต้นผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง (K-Home Loan Online) และข้อมูลการตกแต่งบ้าน รวมทั้งให้ข้อมูลช่องทางติดต่อพันธมิตร ร้านค้าที่ให้บริการและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้าน พร้อมมอบบัตรเครดิต K Home Smiles Club ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทย เพื่อใช้รับสิทธิเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รวมถึงสนับสนุนให้ลูกค้าใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่าในการซื้อสินค้าเงื่อนไขพิเศษจากร้านค้าชั้นนำ และมีทีมขายสินเชื่อบ้านกสิกรไทย...ส่งได้ (K-Home Loan Delivery) ให้บริการปรึกษาสินเชื่อบ้านถึงที่หมายที่ลูกค้าสะดวกทุกวัน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดสินเชื่อบ้าน 238,000 ล้านบาท (เติบโตร้อยละ 2)

• โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทยกับบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.)

เป็นโครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารร่วมมือกับภาครัฐในการผลักดันและส่งเสริมสภาพคล่องตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมตลาดทุนในการออกตราสารทางการเงิน ได้แก่ การทำธุรกรรมแปลงสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เป็นหลักทรัพย์ในการออกตราสารทางการเงินที่มีสินเชื่อที่อยู่อาศัยหนุนหลัง (Mortgage Backed Securities – MBS) นับเป็นการสร้างนวัตกรรมทางการเงินอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถเพิ่มทางเลือกให้กับนักลงทุนโดยมีหลักประกันเป็นสินเชื่อที่อยู่อาศัยและตอบสนองความต้องการในเรื่องที่อยู่อาศัยของประชาชนให้สามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ง่ายและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2559 มีมูลค่าโครงการการจัดซื้อ รวมกว่า 552 ล้านบาท ซึ่งหากรวมยอดสะสมตั้งแต่ปี 2552 มูลค่าประมาณ 13,500 ล้านบาท



• บัตรกดเงินสด K-Express Cash

ธนาคารมีโครงการช่วยเหลือดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยให้กับลูกค้าในภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ โดยไม่ประสงค์ให้ลูกค้ามีการใช้จ่ายที่เกินความจำเป็นและต้องการให้ลูกค้ามีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายต่างๆ พร้อมกับการสร้างวินัยในการชำระหนี้ ด้วยการจำกัดสิทธิพิเศษดอกเบี้ย 0% นาน 3 เดือน เฉพาะยอดสินเชื่อ 15,000 บาทแรกเท่านั้น โดยธนาคารมีการคัดเลือกลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสินเชื่อทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และแจ้งข้อมูลการใช้บริการที่ช่วยให้ลูกค้ามีทางเลือกในการบริหารเงิน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้า โดยจำกัดไม่ให้ลูกค้ามียอดสินเชื่อคงค้างเกิน 15,000 บาท พร้อมทั้งระบุการชำระเงินคืนตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีอัตราภาระหนี้เฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 50 ของรายได้ ส่งผลให้ธนาคารสามารถสร้างฐานลูกค้าที่มีคุณภาพดีทั้งด้านการใช้จ่ายและการชำระคืนเงินสินเชื่อ เพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าของผลิตภัณฑ์บัตรกดเงินสด K-Express Cash ของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดสินเชื่อประมาณ 16,400 ล้านบาท

• สินเชื่อส่วนบุคคล อนุมัติผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS

เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและทราบผลการอนุมัติและวงเงินอนุมัติผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS ได้ทันที โดยธนาคารคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารและใช้บริการ K-MOBILE BANKING PLUS ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำในการผิดนัดชำระหนี้ ทั้งนี้ธนาคารเน้นให้ลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อนี้เป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็นและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินตลอดจนลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้สะดวกมากยิ่งขึ้นในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว

2. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

เพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจได้มีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น และได้รับความรู้ในการประกอบธุรกิจอย่างครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างมีคุณภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทยให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง ธนาคารให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการปล่อยสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ดังนี้



• โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระยะที่ 1 และ 2 วงเงินสินเชื่อรวม 150,000 ล้านบาท ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดปล่อยสินเชื่อ 22,287 ล้านบาท

จำนวนลูกค้าเอสเอ็มอี 5,272 ราย



• โครงการสินเชื่อประชารัฐเพื่อเอสเอ็มอี วงเงินสินเชื่อรวม 1,500 ล้านบาท

เป็นวงเงินกู้ระยะยาวเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำ และมีมาตรการส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจ เพื่อให้สามารถควบคุมจัดการต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ด้วยการแนะนำซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มผลผลิต อีกทั้งยังมีการให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดปล่อยสินเชื่อ 1,390 ล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 93 ของวงเงินสินเชื่อรวมของโครงการ)

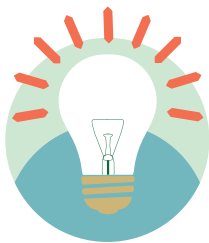


- โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

เป็นสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลักษณะสินเชื่อระยะยาว เพื่อใช้ปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในรูปแบบการซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อสร้างอาคารถาวรสำหรับตั้งเครื่องจักรใหม่ ต่อเติมเปลี่ยนแปลง ขยายหรือทำให้ดีขึ้นสำหรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีวงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดปล่อยสินเชื่อ 2,758 ล้านบาท



- โครงการนวัตกรรมดีไม่มีดอกเบี้ย

เป็นโครงการความร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อใช้ในธุรกิจและต้องการเงินทุน โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ในระยะเวลาหนึ่งให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้นสู่กระบวนการผลิตจริง โดยธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อเงินกู้ที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดปล่อยสินเชื่อ 126 ล้านบาท



- โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2558/2559

เป็นโครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2558/2559 เพื่อดูดซับปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด คาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือกมีเสถียรภาพมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ยอดปล่อยสินเชื่อรวม ปีการผลิต 2558/2559 6,751 ล้านบาท



- โครงการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยาง วงเงินสินเชื่อรวม 15,000 ล้านบาท

เป็นโครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางที่ต้องการกู้เงิน เพื่อขยายกำลังการผลิตหรือปรับเปลี่ยนเครื่องจักร โดยผู้ขอสินเชื่อต้องเป็นผู้ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์ยางชั้นปลายน้ำและมีผลผลิตออกจากโรงงานเป็นยางสำเร็จรูป โดยมีวงเงินสินเชื่อรวม 15,000 ล้านบาท

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดปล่อยสินเชื่อ 3,710 ล้านบาท



• โครงการสินเชื่อจีวแต่แจ่ว

เป็นสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับกลุ่มลูกค้า เอสเอ็มอีสามารถบริหารจัดการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อทำธุรกิจได้อย่างคล่องตัว โดยธนาคารมีการคิดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ เพื่อให้ลูกค้าเอสเอ็มอีสามารถนำไปต่อยอดทางธุรกิจได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้ “ปั้นธุรกิจจิ๋ว ให้เป็นธุรกิจแจ๋ว” โดยเชิญผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมาแบ่งปันประสบการณ์เพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากธนาคารเล็งเห็นว่าธุรกิจขนาดย่อมเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2559 ยอดสินเชื่อประมาณ 25,300 ล้านบาท

3. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ธนาคารริเริ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการต่างๆ ดังนี้

• บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย

เป็นสินเชื่อที่เปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจนส่งผลกระทบต่อการครองชีพของผู้รับบำนาญ รัฐบาลจึงเข้ามาช่วยเหลือข้าราชการกลุ่มนี้ โดยแก้ไขกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กำหนดให้ผู้รับบำนาญสามารถนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงินกับสถาบันการเงินได้ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ธนาคารจึงจัดทำบริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย เพื่อให้บริการสำหรับกลุ่มผู้รับบำนาญ สามารถนำเงินไปใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค ซึ่งเงินกู้ดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลาชำระคืนที่แน่นอน โดยนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดของผู้กู้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินกับธนาคาร





การพัฒนาเชิงดิจิทัล

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนโฉมช่องทางและรูปแบบการทำธุรกรรมการเงินในอนาคต การเชื่อมโยงทางการเงินด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ประกอบกับการเกิดผู้ให้บริการใหม่ๆ ที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์เข้ากับธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร และการลงทุน ที่เรียกว่า ฟินเทค (Financial Technology: FinTech) นำไปสู่ธุรกิจเทคโนโลยีการเงินในหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทยด้วย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (ปี 2559 - 2563) และได้ตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต ด้วยการส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการทางการเงิน (Digitization and Efficiency) ที่ช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด เพิ่มความสะดวกและโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน ขณะเดียวกันผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและเริ่มต้นทำธุรกิจได้ด้วยการระดมทุนจากผู้ที่มีส่วนในธุรกิจบนพื้นฐานของระบบที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูงสุด

นับเป็นความท้าทายสำหรับธนาคารในการบริหารจัดการและพัฒนาทั้งโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีทางการเงินแห่งอนาคต เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยการพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ๆ สำหรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ผ่านการสร้างพันธมิตรและการสร้างนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารตั้งเป้าหมายในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและครองความเป็นผู้นำธุรกิจด้านการให้บริการดิจิทัลแบงก์ และการขยายตลาดใหม่ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ท่ามกลางความท้าทายในการแข่งขันรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำการดำเนินธุรกิจ

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมุ่งพัฒนารูปแบบธุรกิจ (Business Model) และตอบสนองประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ด้วยแนวทางการดำเนินงาน 2 ส่วน ได้แก่

1. การตอบโจทย์ธุรกิจระยะสั้น

เพื่อให้เกิดผลในทันทีและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดที่เกิดจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ท่ามกลางความท้าทายจากการแข่งขันรูปแบบใหม่ในธุรกิจการเงินการธนาคาร โดยธนาคารมียุทธศาสตร์สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- การสร้างพันธมิตรกับกลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรต่างๆ ของธนาคาร เช่น บริษัทผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- การสร้าง Data-driven Business Model
- การเป็นผู้ตอบสนองและนำลูกค้าเข้าสู่การใช้ชีวิตในโลกดิจิทัล อาทิ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS และ K-CYBER เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา





2. การปฏิรูปองค์กรในระยะยาว

เพื่อการวางรากฐานที่มั่นคงและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ธนาคารมีการกำหนดทิศทาง การดำเนินธุรกิจในระยะยาวให้ครอบคลุมแผนการจัดการทรัพยากรในด้านต่างๆ และพัฒนา ศักยภาพที่จำเป็นต่อรูปแบบการทำธุรกิจในอนาคต

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2559 ธนาคารมีการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนิน ธุรกิจด้านการพัฒนาเชิงดิจิทัล เพื่อมุ่งเน้นการเป็นผู้นำการให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1. จัดตั้งกสิกร บิสิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป

เมื่อปลายปี 2558 ซึ่งประกอบด้วย 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซกเรเทรียต จำกัด บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด บริษัท กสิกร โปร จำกัด และบริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด เพื่อรองรับและรักษาความสามารถในการแข่งขันและเป็นผู้ นำท่ามกลางความท้าทายจากการแข่งขันในรูปแบบใหม่ที่เทคโนโลยี เป็นผู้ นำการดำเนินธุรกิจทางการเงินโดยเฉพาะในภาคการธนาคาร โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นในการค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบใน การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมถึงบริหารจัดการและสนับสนุนโครงสร้าง พื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร

2. จัดตั้งบริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด

เพื่อประกอบธุรกิจเงินร่วมลงทุนในรูปแบบเวนเจอร์ แคปิทัล เพื่อการพัฒนา นวัตกรรมใหม่ สนับสนุนฟินเทคและสตาร์ทอัพ ชัยนำของไทย ทั้งในด้านการเงิน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การดำเนินงานต่างๆ ให้สามารถขยายธุรกิจและเติบโตอย่างมี ศักยภาพ โดยมีแผนในการลงทุนโดยตรง (Direct Investment) ในสตาร์ทอัพของไทยและภูมิภาคเอเชีย ซึ่งจะช่วยให้ธนาคาร มีส่วนร่วมในการพัฒนา นวัตกรรมหรือโมเดลธุรกิจใหม่และบริษัท ร่วมทุนอื่นๆ ช่วยให้ธนาคารได้เข้าถึงแนวคิดนวัตกรรมระดับโลก ได้อย่างรวดเร็ว ได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านการระดมทุนระหว่างกัน สามารถสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนักลงทุนและสตาร์ทอัพใน ทุกระดับ โดยธุรกิจที่เป็นเป้าหมายการลงทุน อาทิ ธุรกิจเทคโนโลยี การเงิน (Financial Technology: FinTech) ธุรกิจที่สร้าง ความผูกพันและประสบการณ์กับลูกค้า (Customer Engagement & Experience) ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI/Machine Learning) ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยี Big Data & Analytics รวมถึง การลงทุนเพื่อการพัฒนาไอทีสำหรับองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน และ ความปลอดภัยโดยการสนับสนุนฟินเทคและสตาร์ทอัพของธนาคาร นี้ ธนาคารเล็งเห็นว่าจะสร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกสูงสุดให้เติบโต

ไปด้วยกันอย่างยั่งยืน พร้อมแข่งขันกับคู่แข่งระดับโลก เพื่อ ความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของไทย รวมถึงธนาคารสามารถ บริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มี ความรวดเร็ว เพื่อให้รองรับการเกิดขึ้นของนวัตกรรมใหม่ๆ และ การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ



3. สนับสนุน บริษัท บีคอน อินเตอร์เฟซ จำกัด (Beacon Interface Co., Ltd.)

พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินที่ ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทาง การเงินได้อย่างทั่วถึงกัน พร้อมทั้ง สร้างประโยชน์และคุณค่าให้แก่ สังคม ด้วยผลงานนวัตกรรมที่ออก

แบบแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้บกพร่องทางสายตาและผู้สูงอายุ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่าง ง่ายดายด้วยตัวเองเพียงปลายนิ้วสัมผัสและปลอดภัย โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวได้รับรางวัลชนะเลิศ Winner of Global FinTech Hackcelerator จากธนาคารกลางของ สิงคโปร์ และรางวัล Developer Hub Award จาก Citigroup ในงาน Singapore FinTech Festival 2016 (SGFF) ณ ประเทศสิงคโปร์ ซึ่ง บริษัท บีคอน อินเตอร์เฟซ จำกัด เป็นทีมฟินเทคสตาร์ทอัพจากประเทศไทยทีมเดียวที่ได้รับ การคัดเลือกจาก 650 โครงการ จาก 50 ประเทศทั่วโลก

4. สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจฟินเทคและสตาร์ทอัพ

สร้างนวัตกรรมทางการเงินเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 ความร่วมมือพัฒนานวัตกรรมทางการเงินฟินเทคและ สตาร์ทอัพ เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพ ของธนาคาร เช่น โครงการพัฒนาบริการธุรกรรมทางการเงิน สำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีเพื่อเชื่อมต่อกับ FlowAccount ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ให้ลูกค้าเอสเอ็มอีของ ธนาคารสามารถใช้บริการ FlowAccount ผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS เพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม การเงิน

- 4.2 การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านฟินเทคและสตาร์ทอัพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มลูกค้า เอสเอ็มอีของธนาคาร
 - 4.2.1 FlowAccount: การจัดสัมมนาและการให้ สิทธิพิเศษในการใช้งานระบบจัดการทางบัญชีของ ลูกค้าเอสเอ็มอี
 - 4.2.2 Bulk: การจัดสัมมนาและการให้สิทธิพิเศษ ในการใช้งานระบบบริหารธุรกิจก่อสร้าง
 - 4.2.3 Skootar: การให้สิทธิพิเศษในการใช้บริการ มอเตอร์ไซค์รับส่งสินค้าของบริษัท
- 4.3 การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการเติบโตของ สตาร์ทอัพในประเทศไทย ด้วยการเข้าร่วมแสดงผลงานในงาน Startup Thailand and Digital Thailand 2016

5. พัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีรูปแบบใหม่

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเสริมสร้างปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาฟินเทคและสตาร์ทอัพ

5.1 บริการพร้อมเพย์ (PromptPay)

ธนาคารเปิดให้ลูกค้าของธนาคารลงทะเบียนผูกบัญชี ธนาคารกับหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ผ่านช่องทางสาขา เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ พร้อมทั้งร่วมมือพัฒนาระบบพร้อมเพย์ เพื่อเตรียม ให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชน ซึ่งให้บริการอย่างเป็นทางการในเดือนมกราคม 2560 ตามแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

5.2 การพัฒนา Application Programming Interface Platform (API)

เพื่อให้สตาร์ทอัพสามารถเชื่อมต่อข้อมูลบริการทางการเงิน กับธนาคารได้โดยง่าย ได้แก่

- 5.2.1 การพัฒนาระบบการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน แอปพลิเคชัน K+ Wallet เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าในการชำระค่าสินค้าและบริการในรูปแบบ e-money ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้ เงินสด โดยเริ่มทดลองใช้งานที่ห้องอาหารและ ในงานขายสินค้าที่จัดขึ้นภายในธนาคาร
- 5.2.2 การพัฒนาระบบการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านซัมซุงเพย์ โดยลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต วิซ่ากรุงไทยสามารถผูกบัตรเครดิตกับบริการ ซัมซุงเพย์เพื่อชำระเงินกับเครื่องรับบัตรเครดิต ที่อยู่ตามร้านค้าได้ ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องพก บัตรเครดิต เพิ่มความสะดวกสบายในการใช้จ่าย มากยิ่งขึ้น

- 5.2.3 การชำระเงินโดยคิวอาร์โค้ด ผ่านอาลีเพย์และ วีแชทเพย์ ธนาคารร่วมกับอาลีเพย์และวีแชทเพย์ พัฒนาระบบเครื่องรับชำระเงินด้วยการติดตั้ง เครื่องอ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่เป็น นักท่องเที่ยวชาวจีนสามารถชำระเงินผ่านระบบ อาลีเพย์และวีแชทเพย์ แทนการใช้เงินสด เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าชาวจีน และเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินค่าสินค้า ของร้านค้าที่ใช้เครื่องรับชำระเงินของธนาคาร

5.3 การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีในการนำ Machine Learning มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ ของธนาคาร

โดยการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ความต้องการ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทาง การเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างถูกที่ และถูกเวลา โดยเริ่มทดลองนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทาง SMS e-mail และ Life Plus บน K-MOBILE BANKING PLUS แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

5.4 การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยี Internet of Things (IoT)

ที่เชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในชีวิตประจำวันให้ สามารถสื่อสารถึงกันได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยธนาคาร กำลังพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับ POMO Kids Watch นาฬิกาสำหรับเด็ก ที่สามารถติดตามความเคลื่อนไหว ของเด็กผ่านระบบ Global Positioning System (GPS) โดยผู้ปกครองสามารถกำหนดพื้นที่ความปลอดภัยได้ตาม ความต้องการ ขณะเดียวกันธนาคารกำลังศึกษาต่อยอด ความเป็นไปได้ในการพัฒนาให้เด็กเล็กสามารถใช้จ่าย ชื้อสินค้าและบริการภายในโรงเรียน ผ่านนาฬิกาสำหรับเด็ก เพื่อความสะดวกและความปลอดภัย

5.5 การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึก ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain)

เพื่อหาแนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจด้านการเงิน โดยเริ่มจากการพัฒนาด้านแบบ (Prototype) การออกหนังสือ คำประกันบน Blockchain ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดเวลาการจัดเอกสาร และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่ต้องการใช้ประโยชน์สูงสุดจาก เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อวางรากฐานการเชื่อมโยงทางการเงินเพื่อ เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม และยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยให้ ดียิ่งขึ้น



การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าถือเป็นรากฐานของความเชื่อมั่นที่สำคัญต่อสถาบันการเงิน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกมากเท่าใด การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลยิ่งต้องเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าถือเป็นสิทธิของผู้บริโภคและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงินทั้งระบบ ธนาคารจึงมุ่งเน้นเป็นอย่างยิ่งกับแนวทางการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการเงินเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย สร้างเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของธนาคารและภูมิทัศน์ทางการเงินไทย (Financial Landscape) ในอนาคต

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยวางโครงสร้างการบริหารงานตั้งแต่ระดับคณะกรรมการธนาคาร มีการกำหนดกรอบนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับฐานข้อมูล เพื่อบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมด้วยการพัฒนาระบบความเสี่ยงต่างๆ และมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเทคนิคและการบริหารจัดการข้อมูล

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การทำหน้าที่ดูแลภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงทางไซเบอร์ และแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Strategy Sub-committee) ทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี นายสมคิด จิราวัฒน์รัตน์ เป็นผู้รับผิดชอบและทำหน้าที่ Chief Information Officer

(CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO) ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ ได้จัดตั้งฝ่าย IT Risk & Security Assurance เพื่อดูแลงานด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ตามแนวทางยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบและมาตรการต่างๆ ได้มีการจัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสมและพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ ได้ทันทั้งที่

นโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

ธนาคารกำหนดชุดนโยบายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับชุดนโยบายดังกล่าว เพื่อกำกับดูแลและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการป้องกันภัยคุกคามและความเสี่ยงทางด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีโอกาสเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยและรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายสำคัญ ได้แก่

1. ชุดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยนโยบายต่างๆ อาทิ
 - นโยบายการจำแนกชั้นความลับและการจัดการข้อมูล
 - นโยบายการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - นโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย
 - นโยบายการบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยเป็นต้น
2. ชุดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารมีการพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรมต่างๆ ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกัน เพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกันการติดตามตรวจสอบ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการของธนาคาร โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล (Data Governance Sub-Committee) ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล การปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้ระบบการบริหารข้อมูลมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูงสุด
2. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล เช่น

นโยบายคุณภาพข้อมูล

นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงาน
การเข้าถึงข้อมูลลูกค้า

นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบการปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า

3. การจัดทำคู่มือแนวทางในการดำเนินงานและขออนุมัตินำข้อมูลออกนอกธนาคาร เพื่อให้การนำข้อมูลออกนอกธนาคาร มีการควบคุมและดูแลความปลอดภัยอย่างเข้มงวด
4. ทบทวน จัดลำดับความสำคัญ กำกับ การดำเนินงาน ติดตามความคืบหน้า ตรวจสอบ เฝ้าระวัง และประเมินผลการใช้งานข้อมูลอย่างเป็นระบบ

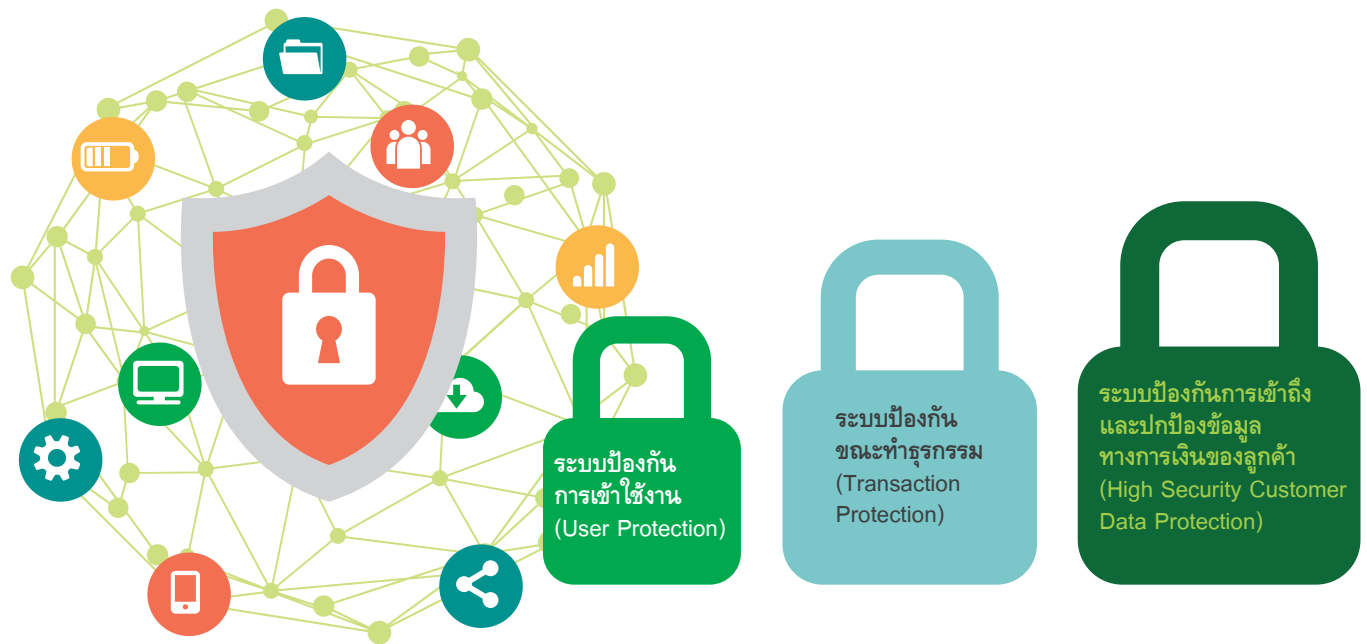
จำนวนข้อร้องเรียน
ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
(Customer Privacy)

51 กรณี

จำนวนข้อร้องเรียน
ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
ร้อยละ 100

2. การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูล

1. ธนาคารกำลังติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายของธนาคาร โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การจำแนกประเภท ประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล ตลอดจนติดตั้งระบบเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 3 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล และยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญต่างๆ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการ การออกแบบโซลูชัน การพัฒนาระบบงาน การทดสอบ ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ธนาคารได้ใช้ระบบความปลอดภัยขั้นสูงสุด หรือ Triple Lock Security ซึ่งผ่านการยอมรับจากธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยี สำหรับใช้ในการควบคุมความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (K-MOBILE BANKING PLUS) โดย Triple Lock Security ประกอบด้วย



3. การรณรงค์และให้ความรู้แก่พนักงาน ในด้านการป้องกันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์

- โครงการ Fraud Detection Award และ Excellent Fraud Award
เพื่อรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตรวจตรา ตรวจสอบ ป้องกันการทุจริตที่เกิดขึ้นในกระบวนการอนุมัติ ทำให้พนักงานเกิดความตระหนัก และสร้างวัฒนธรรมการทำงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล
- การจัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning
เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล อีกทั้งจัดทำ Security Tips, Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำทุกเดือน รวมถึงจัดทำหนังสือ (4ช ได้แก่ ไม่โชว์ ไม่แชร์ ไม่ซ้ำ ไม่เซย) เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

4ช

ไม่โชว์
ไม่แชร์
ไม่ซ้ำ
ไม่เซย



- โครงการพนักงานร่วมใจกัน Say “SOS” (Sense of Security Awareness) ในรูปแบบ Infographic และ VDO เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานผ่านช่องทาง Notes Master, กสิกรทีวี, เสียงตามสายในรายการ “คุยเล่นๆ เย็นวันศุกร์” และ Group Line โดยมุ่งเน้นเนื้อหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานที่ถูกต้อง เช่น การรักษาความปลอดภัย User ID และ Password การป้องกันไวรัสด้วยการสแกนไวรัส และการรักษาความลับของข้อมูลเพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลสำคัญรั่วไหลออกสู่ภายนอก

- การจัดทำหลักสูตรมาตรฐานความปลอดภัยของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลแบ่งกิ่ง โดยเฉพาะ มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานความปลอดภัยของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ มาร่วมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่พนักงาน เช่น หลักสูตร Sense of Security “E-Authentication”, หลักสูตร The Payment Card Industry Data Security Standard (PCI/DSS) และหลักสูตร Internal Security Assessor (ISA) เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเหล่านี้ ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ สามารถป้องกัน และรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์

4. การรณรงค์และให้ความรู้แก่ลูกค้า ในด้านการป้องกันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์

การป้องกันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์ เป็นเรื่องที่ถูกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันป้องกันและแก้ไขปัญหาทั้งธนาคาร ลูกค้า และหน่วยงานกำกับดูแล ดังนั้น การให้ความรู้ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้าเพื่อป้องกันตนเองในเบื้องต้น ถือเป็นจุดแรกในการป้องกันการฉ้อฉลที่ดีที่สุด โดยธนาคารมีการให้ความรู้ผ่านทุกช่องทาง อาทิ K-Contact Center สาขา และสื่อ Social Media ต่างๆ ในขณะเดียวกันธนาคารได้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์ มีการบริหารข้อมูลที่เป็นระบบ และมีมาตรการระเบียนการปฏิบัติงานเพื่อดูแลป้องกัน รักษา และตรวจตราเฝ้าระวังข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างรัดกุมและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและรู้เท่าทันการฉ้อฉลทางการเงินและความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่อาจพัฒนารูปแบบใหม่ๆ ที่อาจขึ้นในอนาคต





การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือกันกับคู่ค้าทุกรายเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้สอดคล้องตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

ในปี 2559 ธนาคารมีคู่ค้าจำนวน 954 ราย ประกอบด้วยคู่ค้าในประเทศจำนวน 884 ราย และคู่ค้าต่างประเทศจำนวน 70 ราย โดยคู่ค้าทุกรายรับทราบที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารเพื่อการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน โดยในจรรยาบรรณมีการระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ต้องปฏิบัติตาม อาทิ การมีจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethic) การค้าที่เป็นธรรม (Fair Trade) ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและแรงงาน มีอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ดี ตลอดจนมีการบริหารจัดการภายในสถานประกอบการที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมคู่ค้าเพื่อรับทราบและทำความเข้าใจระเบียบวิธีการจัดซื้อสำหรับคู่ค้าธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้คู่ค้าทุกรายเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหาได้อย่างถูกต้องและโปร่งใส ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานของธนาคาร ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าในระยะยาว ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างมาตรฐานที่เพิ่มเงื่อนไขและบทลงโทษหากมีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมและอาชีพอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายจะปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างถูกต้องเคร่งครัด

- จำนวนคู่ค้ารายใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกโดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาตามผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม สังคม และแรงงาน ตามที่ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้า จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด หรือร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้ารายใหม่

กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

ธนาคารมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้า และสร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ติชมคู่ค้า ตลอดจนมีการสุ่มตัวอย่างเลือกคู่ค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้าเยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้รับสินค้าและบริการผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีทีมกำกับดูแลและบริหารงานจัดซื้อจัดหาที่ทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ธนาคารจะมีบทลงโทษคู่ค้าตามความเหมาะสม เพื่อยกระดับให้คู่ค้าพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กันอย่างยั่งยืน

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า



1. **การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ :** ธนาคารมีการปรับปรุงคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเป็นแบบ Mini ที่ใช้วัสดุในการผลิตและการใช้ไฟฟ้าลดลง ช่วยประหยัดค่าไฟฟ้าประมาณ 7,000 บาท ต่อเครื่อง ต่อ 5 ปี ขณะเดียวกันผู้ใช้งานยังมีพื้นที่ในการทำงานเพิ่มขึ้น การใช้พื้นที่จัดเก็บในคลังสินค้าลดลง และเพิ่มระยะเวลาการรับประกันเครื่องจากเดิม 3 ปี เป็น 5 ปี ทำให้ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาลดลงประมาณ 1 ล้านบาทต่อปี



2. **การจัดซื้อใบบันทึกรายการของเครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine – ATM) เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine – CDM) และตู้เอทีเอ็มฝากเงินสดได้ (Recycled Cash Machine – RCM) :** ธนาคารมีการปรับปรุงแบบการพิมพ์ใบบันทึกรายการ ATM, CDM และ RCM โดยปรับลดการพิมพ์จากเดิมที่พิมพ์ 3 สี เป็น 1 สี และลดรูปแบบการพิมพ์ใบบันทึกรายการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) จากเดิม 2 แบบ เป็น 1 แบบ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ลดลงถึงปีละ 28 ล้านบาท



3. **การเปลี่ยนด้วยน้ำพลาสติกที่ให้บริการลูกค้า :** ในสาขาเป็นถ้วยน้ำกระดาษแบบรีไซเคิลที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมและยังสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 50



4. **โครงการการพิมพ์สีเขียว :** ธนาคารร่วมกับบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสำรวจและวิเคราะห์การใช้งานเครื่องถ่ายเอกสาร โดยเก็บข้อมูลปริมาณการถ่ายเอกสารและสิ่งพิมพ์เอกสาร ปริมาณกระดาษและหมึกพิมพ์ ตลอดจนพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ทั้งหมด เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสารให้ตอบโจทย์ตามการใช้งานและมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ทำให้ธนาคารสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าและลดการใช้กระดาษอันส่งผลให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง อีกทั้งยังลดต้นทุนค่าใช้จ่ายการเป็นเจ้าของ (Total Cost of Ownership: TCO) ได้ถึงร้อยละ 62 โดยประมาณ

มิติสังคม

062 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

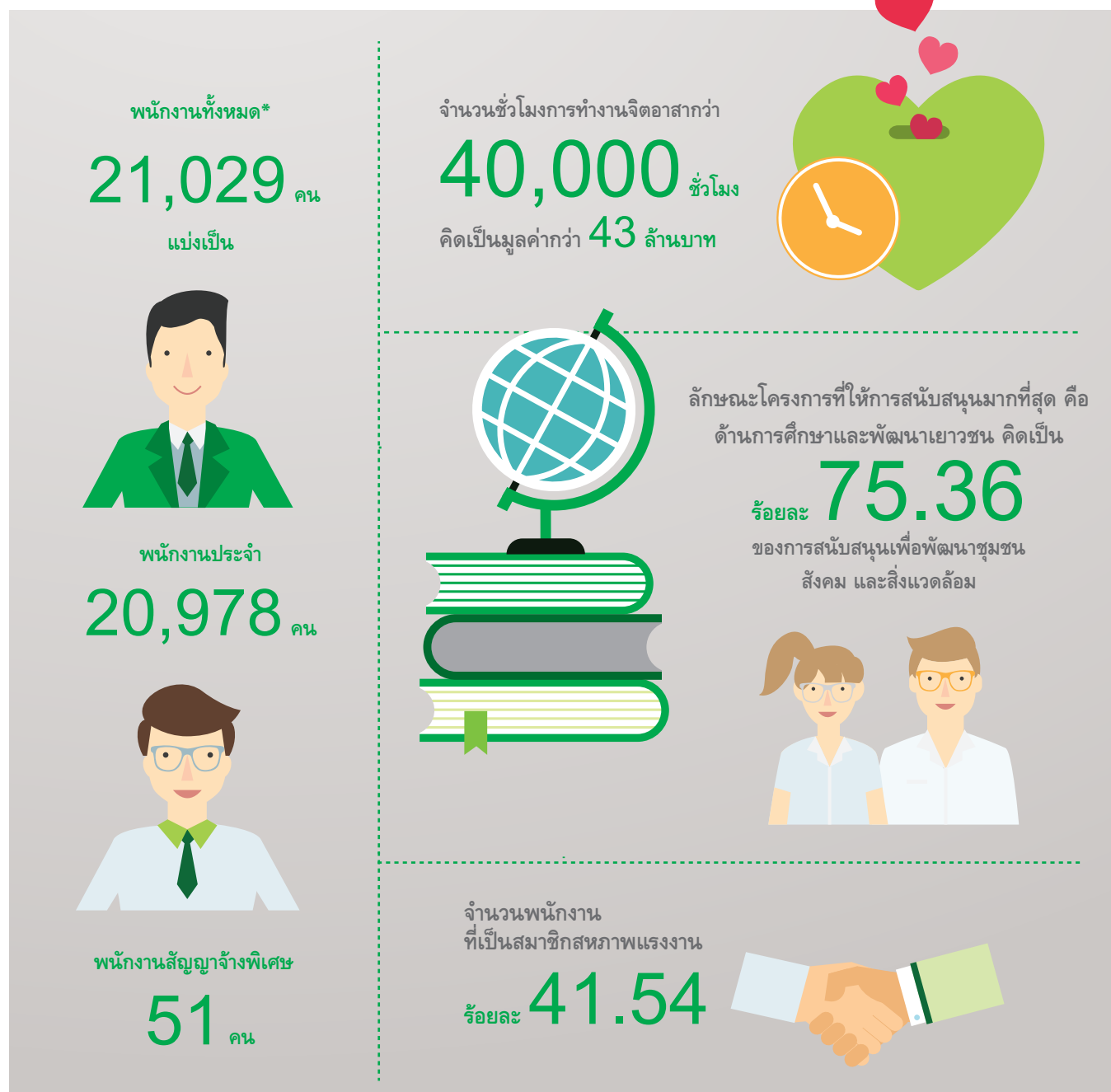
069 การให้ความรู้ทางการเงิน

073 ความร่วมมือทางธุรกิจ





จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งมีกรอบแนวคิดที่สำคัญ คือ การยึด “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนมุ่งเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพในความแตกต่างหลากหลายและยึดหลักสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นธรรม การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี ตลอดจนมุ่งส่งเสริมความรู้และพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกเติบโตไปพร้อมๆ กัน อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนความร่วมมือกับพันธมิตร องค์กร ภาควิชาต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การพัฒนาอย่างยั่งยืน บรรลุผลเป็นรูปธรรมตามปณิธานกรีน ดีเอ็นเอ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



* พนักงานทั้งหมด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบัน ทำให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคมตลอดจนรูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ธนาคารตระหนักถึงความท้าทายเหล่านี้และเห็นว่า “พนักงาน” คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่างๆ ธนาคารจึงได้พิถีพิถันและให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องตามเป้าหมายของธนาคาร ด้วยการดูแลพนักงานให้เติบโตไปพร้อมกับธนาคาร มีสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมแข่งขันได้ มีการบริหารแรงงานและสิทธิมนุษยชนด้วยความเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานและสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

แนวทางการดำเนินงาน

ด้วยความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล คณะกรรมการธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้วยการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และแต่งตั้งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาและนำเสนอทิศทางการบริหารงานบุคคลของธนาคาร อันประกอบด้วยแนวทางการสรรหาบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยการจ้างงาน แรงงานสัมพันธ์ และสิทธิมนุษยชน การเคารพต่อความแตกต่างหลากหลาย ทั้งทางเพศ อายุ หรือสภาพร่างกายที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้โอกาสกลุ่มผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้มีงานทำ รวมทั้งเคารพสิทธิการรวมตัวของแรงงานในองค์กร การดูแลอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ดีในการทำงาน ตลอดจนการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อสร้างความพร้อมให้พนักงานสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่าน

ช่องทางต่างๆ ของธนาคารและมีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อคิดเห็นของพนักงานไปพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

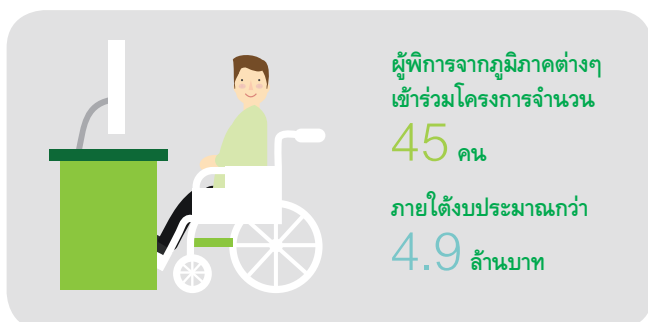
การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมความแตกต่างหลากหลาย

ในปีนี้ ธนาคารประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นครอบคลุมกระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์ของธนาคารตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ อาทิ หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact – UNGC) เพื่อบริหารความแตกต่างหลากหลายในองค์กรทั้งในด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา สิทธิความเป็นพลเมือง วิถีทางเพศ หรือความพิการ โดยมีแนวทางปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมตามที่ได้มีการระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการในเรื่องนี้ได้ถูกต้อง อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับข้อมูลและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนเพื่อหาวิธีป้องกันและแก้ไขเยียวยาต่อไป

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ธนาคารมีการพัฒนาแผนการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ เพื่อสร้างอาชีพและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของผู้พิการให้มีประสิทธิภาพ โดยร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมเพื่อสนับสนุนการจ้างงานให้ผู้พิการสามารถประกอบอาชีพได้ตามความถนัดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นภูมิลำเนาของตนได้ เพื่อความสะดวกในการเดินทางและยังสามารถสร้างรายได้อย่างมั่นคงในระยะยาว โดยมีผู้พิการจากภูมิภาคต่างๆ เข้าร่วมโครงการจำนวน 45 คน ภายใต้งบประมาณกว่า 4.9 ล้านบาท ได้แก่ กลุ่มผู้พิการในโครงการทำบุญชีวภาพมูลไส้เดือนจังหวัดนครสวรรค์ โครงการสร้างอาชีพที่เหมาะสมและมีคุณค่าสำหรับคนพิการ จังหวัดชัยนาท โครงการส่งเสริมอาชีพการปลูกข้าเหลืองของกลุ่มคนพิการ จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มผู้พิการในโครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรพอเพียงและข้อปเปอร์ประดิษฐ์ จังหวัดลำปาง โครงการเลี้ยงโคขุน โครงการส่งเสริมอาชีพร้านบริการซักผ้า และโครงการส่งเสริมการเพาะเห็ดเพื่อคนพิการและครอบครัว จังหวัดลำปาง โดยธนาคารเชื่อมั่นว่า แนวทางนี้จะช่วยให้ผู้พิการได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง และช่วยลดช่องว่างของความต้องการจ้างงานของสถานประกอบการและความต้องการมีงานทำของผู้พิการในระยะยาวอีกด้วย





การบริหารแรงงานสัมพันธ์ และส่งเสริมสิทธิในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรอง

ธนาครให้ความสำคัญเรื่องการบริหารแรงงานสัมพันธ์ โดยจัดการประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคร คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการ ปีละ 4 ครั้ง นอกจากนี้ยังสามารถประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคร พร้อมกันนี้ ธนาครยังร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาครพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังให้ความสำคัญต่อสหภาพแรงงาน โดยรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการจัดการประเด็นปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงอันเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธนาครบนพื้นฐานของความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โดยตั้งแต่ปี 2555 - 2559 ข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยทุกกรณี

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

ธนาครให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนด้วยความโปร่งใส เสมอภาค และสอดคล้องเหมาะสมทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนภายใต้การดูแลของคณะกรรมการธนาคร



▶ รางวัลสถานประกอบการกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านสวัสดิการแรงงานต่อเนื่องปีที่ 11

• ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาครได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้ อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล และกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่ที่มอบหมายโดยพิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาครพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาครเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาครกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาครและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาครเพื่อพิจารณาอนุมัติ

• ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนาครมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับคุณความดีของพนักงานที่มีต่อธนาครโดยสามารถแข่งขันกับตลาดได้ ซึ่งธนาครมีการวัดเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคร (Compensation and Benefits Survey) อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และมีการปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนาคร และร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกับธนาครส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

นอกจากนี้ธนาครมีการวางระบบการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ (Expatriate Staff) และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ (Local Staff) ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายท้องถิ่น และคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลผลตอบแทนและสวัสดิการและดัชนีค่าครองชีพ (Cost of Living / Price Index) ของแต่ละเมืองในทุกประเทศ และจัดทำเป็นคู่มือผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านแรงงาน

	2555	2556	2557	2558	2559
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านแรงงาน	23	23	23	34	2
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	23	23	34	2
จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0



การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน

ธนาคารมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานทุกคน* โดยมีประเภทของสวัสดิการที่ได้รับเหมือนกันและบางประเภทที่จะแตกต่างกันบ้าง เฉพาะสิทธิในเรื่องของการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล อาทิ อัตราค่าห้องพักรักษาตัวเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ส่งผลต่อการดำรงชีพของพนักงานในด้านต่างๆ ทั้งในระหว่างที่เป็นพนักงานและเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานที่ลาออกจากการเป็นพนักงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ตลอดจนมีนโยบายส่งเสริมการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนของพนักงาน (กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) โดยยึดหลักการตามหลักพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ พ.ศ. 2530



สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

อาทิ การตรวจสุขภาพประจำปี การให้บริการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ประจำธนาคาร การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร สถานที่ออกกำลังกาย



สวัสดิการเงินกู้ยืม

อาทิ ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส บรรเทาทุกข์



เงินช่วยเหลือกรณีต่างๆ

อาทิ การศึกษาบุตร เกษียณอายุ ขอลาออกจากงาน ถึงแก่กรรม ทพพลภาพ ประสมภัยพิบัติ

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ธนาคารมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีตัวแทน (K-Culture Representative) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไปของแต่ละสายงานเป็นคนะทำงานทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและให้การสนับสนุนโครงการต่างๆ เพื่อสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน โดยมีการจัดประชุมทุก 2 เดือน ซึ่งในปี 2559 ธนาคารได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กร อาทิ กิจกรรม “K-Culture on Tour+” เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้บริหารได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความเห็นร่วมกันกับกลุ่มพนักงานสาขาและหน่วยงานต่างๆ รวมถึงบริษัทของธนาคารทั่วประเทศ และการจัดกิจกรรม “K-Miracle The Series” เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละสายงานนำเสนอและดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิด “ริเริ่ม เติบโต หล่อหลอม” เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งภายในและระหว่างสายงาน

K-Culture



การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป็นมิตร เข้าถึงง่าย
ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า
มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและความพึงพอใจของลูกค้า



การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร

ไว้วางใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
สื่อสารอย่างสร้างสรรค์และร่วมแรง ร่วมใจ



ความเป็นมืออาชีพ

มีทักษะ ความสามารถ
มีจิตมุ่งมั่นทุ่มเทและเอาใจใส่ในงาน
มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม
มีความรับผิดชอบต่อสังคม
และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน



การริเริ่มสิ่งใหม่

กล้าคิด กล้าทำ
พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำเครื่องมือสำหรับการส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เช่น พนักงานส่งคำชื่นชมผู้ที่แสดงพฤติกรรมตามค่านิยมของธนาคารผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ Value You ซึ่งยังช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน และยังมี K-Oops Magazine เป็นนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้ในการสื่อสารภายในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยสะท้อนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยนิตยสารนี้ออกเป็นประจำทุก 2 เดือน

* พนักงาน ในที่นี้หมายถึง พนักงานประจำ (Full-Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทยจะได้รับสวัสดิการ ดังนี้ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล กรณีบาดเจ็บและพิการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ



การสรรหา ดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถ และการสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ

การสรรหาและดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถ

ธนาคารพัฒนาช่องทางในการสรรหาพนักงานผ่านเว็บไซต์ <https://careers.kasikornbank.com> เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ภายใต้สโลแกน “Designing Your Future, Career is at Your Fingertips” และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ได้แก่ Facebook KBank Live, KBank Line Official Account และ LinkedIn KASIKORNBANK รวมถึงการจัดมหกรรมรับสมัครงานและริเริ่มโครงการพิเศษต่างๆ อาทิ

- โครงการ KBank Elite Talent: Private Banking & Investment Banking เพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมแข่งขันแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ โดยผู้ชนะการแข่งขันจะได้รับโอกาสในการเข้าร่วมงานกับธนาคาร
- โครงการ KBTG Machine-Learning Academic Partnership Programs เพื่อดึงดูดให้นักศึกษาที่มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ Machine Learning เข้ามาเรียนรู้ แสดงความสามารถ และเปิดโอกาสให้ตนเองได้ร่วมงานกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเดินทางไปประชาสัมพันธ์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาไทยในต่างประเทศได้เข้าร่วมงานกับธนาคาร โดยเดินทางไปรัฐนิวยอร์กและพบปะกับกลุ่มคนไทยในซิลิคอน วาลเลย์ ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อสรรหาบุคลากรให้ตรงตามทิศทางการพัฒนาธุรกิจดิจิทัลแห่งใหม่ของธนาคาร

การสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ

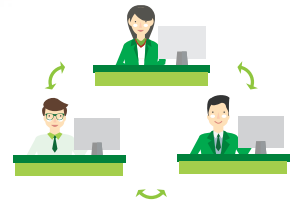
ธนาคารสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงานทุกตำแหน่ง โดยมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานของธนาคารได้ (Internal Promotion) และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ (Internal Job Transfer) นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างลง (Internal Filling) โดยในปีนั้น ธนาคารสามารถสรรหาพนักงานภายในมาเติมเต็มตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างได้จำนวน 79 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 83.16 ขณะเดียวกันมีการส่งเสริมให้พนักงานแสวงหาความรู้และความก้าวหน้า

สื่อและช่องทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน

							
Intranet ระบบ Lotus Notes	วารสารกิจการสัมพันธ์ eMagazine on-line	เสียงตามสายภายใน	การจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในองค์กร และส่งเสริมธุรกิจของธนาคาร	สถานีโทรทัศน์กสิกรทีวี ออกอากาศทั่วประเทศ	Command Center	Facebook	Line Group

สรรหาพนักงานภายในมาเติมเต็มตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างได้จำนวน

79 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 83.16



ท้าทายใหม่ๆ ด้วยตนเอง โดยสร้าง K-Career Development Online System ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้พนักงานสามารถศึกษาและวางแผนอาชีพของตนเอง นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสนใจที่จะเติบโตในสายอาชีพทั้งในและต่างประเทศ เข้าร่วมทำ Career Interest Survey ซึ่งพนักงานสามารถแสดงความรู้สึกในการทำงานในกลุ่มงานที่สนใจ เพื่อให้ธนาคารทราบและสามารถจัดสรรตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงานตามความต้องการได้

การสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยจัดสื่อและช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทั้งชาวไทยและต่างชาติได้รับข้อมูลและแลกเปลี่ยนข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และมุ่งเน้นการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารกำหนดให้บริษัทที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้ทำการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและปกป้องความเป็นส่วนตัวของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงมีการรวบรวมผลและตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานสามารถเทียบเคียงกับตลาดได้ โดยผลที่ได้รับจากการสำรวจในแต่ละปี ธนาคารจะนำมาวิเคราะห์ทั้งในระดับภาพรวมของธนาคารและระดับสาขายานเพื่อรักษาจุดแข็งและเร่งพัฒนาในส่วนที่พนักงานได้ให้คำแนะนำเพื่อรักษาและเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยในปีนั้น ธนาคารได้มีการแก้ไขประเด็นจากข้อเสนอแนะทั้งในระดับสาขายานและระดับภาพรวม โดยในระดับสาขายานธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขประเด็นที่แตกต่างกันไปตามผลการวิเคราะห์ของแต่ละสาขายาน ส่วนในระดับภาพรวม ธนาคารได้วางแผนและเตรียมออกแคมเปญ KLOVE เพื่อกระตุ้นให้หัวหน้างานและทีมงานให้คุณค่ากันและกัน ผ่าน 4 ใ้ คือ ใ้รู้ ใ้ใจ ใ้เกียรติ ใ้โต โดยแคมเปญ KLOVE รูปแบบใหม่จะเปิดตัวในไตรมาสที่ 2 ของปี 2560

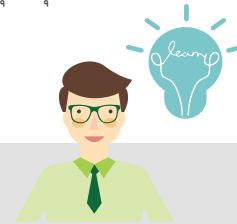
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาบุคลากร

ธนาคารมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานตามลักษณะกลุ่มงานเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดการเรียนรู้ตามเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศ AEC+3 และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ที่เทคโนโลยีเข้ามา มีบทบาทให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อธุรกิจการเงินอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ด้วยการให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการเติบโต

ของดิจิทัลแบงกิ้ง เช่น การปูพื้นฐานแนวคิด Digital Mindset การให้ความรู้เกี่ยวกับฟินเทค เช่น เรื่อง Blockchain เรื่อง Machine Learning เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาทักษะด้านอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงานเพิ่มเติม อาทิ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภาวะความเป็นผู้นำ การป้องกันภัยทางการเงิน ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี โดยมุ่งหวังให้พนักงานมีความรู้และทักษะการทำงานที่หลากหลายเพื่อเตรียมพื้นฐานรองรับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเติบโตคู่กับองค์กรในอนาคต

สำหรับช่องทางในการเรียนรู้ ธนาคารมีการจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งในและต่างประเทศ โดยการพัฒนาช่องทางและสื่อการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็น Animation หรือ Info Graphic ผ่านเว็บไซต์ e-Learning ของธนาคาร และแหล่งอื่นๆ เพื่อกระตุ้นความสนใจและอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา



การจัดหลักสูตรสำหรับพนักงาน

จำนวนหลักสูตร

จำนวนรุ่น

จำนวนพนักงาน ที่เข้ารับการเรียนรู้

	2558	2559	2558	2559	2558	2559
การเรียนรู้ภายในธนาคาร*	248	205	1,053	1,005	49,688	54,962
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร**	319	347	382	416	1,109	1,297
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์***	155	85	155	85	173,088	51,821

โครงการ Innovation Challenge by KBankton (Key Highlight)

จากแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง ธนาคารจึงริเริ่มโครงการ Innovation Challenge by KBankton ขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้หลักการทำงานแบบสตาร์ทอัพ ซึ่งพนักงานมีโอกาสนำเสนอความคิดและแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ไม่ยึดติดกับหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน โดยจะทำให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าในรูปแบบใหม่ๆ ได้ ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์รูปแบบใหม่อย่างไร้ขีดจำกัด โดยยึดหลักการที่ว่า “นวัตกรรมใหม่” เกิดขึ้นได้ในทุกที่ขององค์กร” โดยพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจะได้เรียนรู้เรื่อง

“Lean Startup Model” เพื่อให้เข้าใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Empathy) เรียนรู้แนวทางการพัฒนาความคิด (Ideation) รวมทั้งการสร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ (Prototyping) เพื่อให้ลูกค้าทดลองใช้ และที่สำคัญ จะได้แลกเปลี่ยนมุมมองความคิดกับบุคคลจากหลากหลายสายงาน รวมทั้งผู้ประสบความสำเร็จในวงการสตาร์ทอัพ ที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ ซึ่งโครงการนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยมีโครงการใหม่ๆ ริเริ่มขึ้นกว่า 20 โครงการ โดยผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับเงินรางวัล พร้อมประกาศนียบัตร และได้เข้าร่วมเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ ณ Disrupt University อีกทั้งยังมีโอกาสพัฒนาโครงการเพื่อต่อยอดให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์จริงของธนาคารในอนาคตอีกด้วย

* การเรียนรู้ภายในธนาคาร หมายถึง การเรียนรู้ที่จัดขึ้นภายในองค์กร โดยเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรภายในองค์กรมาจัดการเรียนรู้ให้กับพนักงาน

** การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร หมายถึง การมอบหมายให้พนักงานออกไปเรียนรู้หลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสถาบันหรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กร

*** การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การเรียนรู้หลักสูตรผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ที่ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา



การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ธนาครมุ่งเน้นการสร้างภาวะผู้นำ และกำหนดแนวทางในการดูแลพนักงานที่มีศักยภาพสูง เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคร ผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำในกลุ่มพนักงานเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง และพนักงานที่มีศักยภาพสูง โดยโครงการจะแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม Leadership Development Participant (LDP) คือ พนักงานระดับผู้บริหารงานที่มีศักยภาพเติบโตไปเป็นผู้บริหารฝ่าย หรือผู้บริหารฝ่ายเติบโตไปเป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
2. กลุ่ม Division High Potential (Division HiPo) คือ พนักงานระดับผู้นำทีมหรือเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีศักยภาพเติบโตไปเป็นผู้บริหารงาน

โดยพนักงานที่อยู่ในโครงการทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำและทักษะต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำคัญเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยธนาครเชื่อว่า การวางแผนการพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงด้วยแนวทางนี้จะทำให้พนักงานสามารถเติบโตในสายงานได้อย่างมั่นคงและอยู่กับธนาครได้ในระยะยาว ตลอดจนสามารถวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งระดับผู้บริหารของธนาครได้ และช่วยลดความเสี่ยงในการขาดแคลนผู้นำที่จะผลักดันธุรกิจในอนาคตอีกด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาครให้ความสำคัญอย่างมากกับกระบวนการประเมินและบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ ในขณะที่มีผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคร โดยการประเมินผลนี้จะเป็นขวัญกำลังใจที่ดีต่อพนักงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคร

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ธนาครได้นำผลงานรายบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นลำดับแรก และเพื่อป้องกันความเบี่ยงเบนของการประเมิน ธนาครมีการนำผลการประเมินรายบุคคลเปรียบเทียบกับงานหรือตำแหน่งงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน นอกจากจะพิจารณาจากผลงานเทียบกับเป้าหมายแล้ว ธนาครยังมีการพิจารณาในมิติอื่นๆ อีกด้วย เช่น การปฏิบัติงานตามความคาดหวังอื่นๆ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก การดำเนินตามนโยบายที่กำหนดระดับตำแหน่งองค์กรและหน้าที่ รวมถึงเงินเดือนที่พนักงานได้รับ เป็นต้น ทั้งนี้ ผลการประเมินต้องมาจากการตั้งเป้าหมายที่ดี หลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน และกระบวนการที่ยุติธรรม อีกทั้งมีการกระจายระดับของการประเมินในสัดส่วนที่ธนาครกำหนดอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ในการแจ้งผลการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนจะทราบผลการปฏิบัติงานและได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วงกลางปี และปลายปี รวมถึงการให้คำแนะนำแบบไม่เป็นทางการในรูปแบบ On Spot Coaching เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างพนักงานและหัวหน้างานโดยตรงไปตรงมาและทันการณ์ นอกจากนี้ ในทุกๆ ปี ธนาครจะมีการประเมินเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ของพนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป ผ่านแบบประเมิน 360 Walk the Talk ซึ่งจะได้รับประเมินจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ ตั้งแต่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้าหรือผู้รับบริการของพนักงานโดยตรง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานต่อไป



ประเภทของการประเมิน	ระดับของพนักงานที่ได้รับการประเมิน	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมิน
Management by Objective	พนักงานทุกระดับ	100
Formal Comparative ranking of employees within one employee category	พนักงานทุกระดับ	100

การบริหารองค์ความรู้ในองค์กร

ธนาคารมีการรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ เก็บไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน และยังสนับสนุนให้พนักงาน มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้โดยพนักงานสามารถค้นหาองค์ความรู้เพื่อนำไปต่อยอด พัฒนาวัตกรรมหรือกระบวนการทำงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นซึ่งในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รวบรวมองค์ความรู้จากความสำเร็จ ในการดำเนินงานโครงการ K-Transformation ซึ่งเป็นโครงการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของธนาคารที่เป็นรากฐานสำคัญรองรับ การดำเนินงานและการดำเนินยุทธศาสตร์ต่างๆ ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยรวบรวมองค์ความรู้จาก ผู้บริหารและทีมงานของโครงการทั้งหมดเพื่อให้พนักงานในหน่วยงาน อื่นๆ ได้เรียนรู้แนวทางในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานในโครงการอื่นๆ ของธนาคารในอนาคต

อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

การส่งเสริมสภาพแวดล้อมและสุขภาวะที่ดีในการทำงาน

ในปีนี้ ธนาคารประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยครอบคลุมการดำเนินการใน ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัท ให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย โดยทุกกิจกรรมที่จัดทำ ครอบคลุมสถานที่ที่อยู่ภายใต้การจัดการของธนาคารกสิกรไทย ทั้งอาคารหลัก อาคารย่อย และสาขาทั่วประเทศ และบุคคลทั้งหมด ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานภายใต้ ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของ ธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคาร กสิกรไทย เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของ

ธนาคาร ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง โดยมีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อม ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ขับเคลื่อน พร้อมทั้งกำหนด เป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือประสบอันตรายจาก การทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีแนวทางการจัดการอย่างเข้มงวดตั้งแต่ การออกแบบสถานที่ทำงาน การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความปลอดภัย สูงสุด รวมถึงการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ อาทิ การช้อนหนีไฟ การสาธิตการใช้อุปกรณ์ เครื่องช่วยหายใจ เป็นต้น พร้อมทั้งรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึง ความปลอดภัยในการทำงานทั่วทั้งธนาคาร

การส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับสมดุลระหว่างชีวิตและ การทำงาน

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้พนักงานสามารถ ปรับสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้ อย่างเหมาะสม โดยจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา และยังจัดพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดเตรียม ศูนย์ออกกำลังกายครบวงจรที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร และสนับสนุน กิจกรรมของชมรมกีฬาต่างๆ อาทิ ชมรมเทนนิส ชมรมกอล์ฟ ชมรม แบดมินตัน ชมรมวิ่ง ชมรมบาสเกตบอล เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารวางแผนปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถ เข้าถึงข้อมูลและทำงานได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างสังคมออนไลน์ ในการทำงานผ่านโครงการ Digital Workplace สอดคล้องกับทิศทาง การดำเนินธุรกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล



จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน

2557

2558

2559

จำนวน

2

2

0



การให้ความรู้ทางการเงิน

ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (2559 - 2563) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีเป้าหมายส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม รวมถึงส่งเสริมการสร้างวินัยทางการเงิน ตลอดจนการให้ความรู้เพื่อป้องกันตนเองจากการฉ้อฉลทางการเงิน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ประชาชน เยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิต และช่วยส่งเสริมระบบเศรษฐกิจตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร จนถึงระดับสังคมให้มีการเจริญเติบโตทางการเงินได้อย่างมั่นคง

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมีการสร้างองค์ความรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับบุคคลทุกกลุ่มและองค์กรธุรกิจต่างๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขา สถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชน โรงเรียน และมหาวิทยาลัย โดยธนาคารได้มีการฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนให้คำปรึกษาและให้ความรู้แก่บุคคลกลุ่มต่างๆ ได้แก่ ลูกค้าบุคคล ลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ลูกค้าบริษัท ลูกค้าธุรกิจระหว่างประเทศ เยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในสังคม เพื่อให้ความรู้ทางการเงินได้ตรงกับความต้องการอย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้ามาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายในชีวิตอย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับสภาพทางการเงินของตนเอง โดยในปัจจุบันธนาคารมีผู้เชี่ยวชาญทางการเงิน (K-Expert) ที่ผ่านการอบรมจำนวน 4,766 คน เพื่อให้คำปรึกษาและบริการลูกค้าทั่วประเทศผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคนยุคปัจจุบันที่รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยธนาคารได้เผยแพร่ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ www.askkbank.com/k-expert ทั้งในรูปแบบบทความ คู่มือ

และเกร็ดความรู้ทางการเงิน ตลอดจนเครื่องมือคำนวณทางการเงินตามเป้าหมายและสุขภาพการเงินของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ยังมีช่องทาง Bloggang (<http://k-expert.bloggang.com>) Twitter (@KBank_Expert) Facebook (KBank Live) และ Line (KBank Live) โดยผู้สนใจรับคำปรึกษาทางการเงินสามารถส่งอีเมลไปที่ k-expert@kasikornbank.com หรือเว็บไซต์ <http://pantip.com> เพื่อรับคำปรึกษาและความรู้ในช่องทางหลัก คลับองค์กร หรือข้อความส่วนตัว

2. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอื่นๆ

- การให้ความรู้ทางการเงินที่ศูนย์ K-Expert Center**
 K-Expert Center เป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรม Workshop ให้ความรู้ทางการเงิน ทั้งยังเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคาร ผ่านการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางการเงินประเภทต่างๆ เพื่อช่วยทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตของลูกค้าเป็นจริง ซึ่งนอกจากศูนย์ K-Expert Center นี้แล้ว ลูกค้าและประชาชนผู้สนใจยังสามารถติดต่อรับคำปรึกษาได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศได้เช่นกัน
- การให้ความรู้ทางการเงินผ่าน Corporate Roadshow**
 ธนาคารมีการจัดหลักสูตรอบรมบุคลากรให้แก่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ อาทิ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และห้างร้านต่างๆ เพื่อให้ความรู้ทางการเงินและช่วยให้สามารถบริหารจัดการเงินได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันมีหลักสูตรอบรมต่างๆ มากมาย อาทิ บันได 4 ขั้น สู่มั่นเป็นจริง แปลงภาวชื่ออย่างไรให้เป็นเงินออมเคล็ด(ไม่)ลับวัยเริ่มต้นทำงาน จัดการหนี้อย่างไรให้เป็นสุข บริหารเงินอย่างไรให้สุขใจวัยเกษียณ เป็นต้น
- การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าที่มีความต้องการบริหารสินทรัพย์ส่วนบุคคล**
 ธนาคารดูแลและให้คำปรึกษาแก่กลุ่มลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูงด้วยรูปแบบที่เหมาะสมกับพฤติกรรมและการใช้ชีวิต โดยมุ่งเน้นการนำเสนอความรู้ที่เป็นประโยชน์และเพิ่มพูนศักยภาพทางการเงินให้กับลูกค้า โดยธนาคารร่วมกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนระดับโลกในการถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาด้วยมุมมองวิสัยทัศน์ระดับสากล ด้วยการจัดสัมมนานำเสนอสถานการณ์เศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ถ่ายทอดมุมมองและคาดการณ์ผลกระทบ ตลอดจนแนะนำการลงทุนที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล		เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วมงาน (คน)	% เพิ่มของผู้ลงทุน ในกองทุนรวมและประกัน
การให้ความรู้ ผ่านการจัดอบรม	จำนวนผู้เข้ารับคำปรึกษาและร่วมอบรมที่ K-Expert Center และ Corporate Roadshow	52,640	33,881	8%
การให้ความรู้ ผ่านช่องทางดิจิทัล	จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์เฉลี่ยต่อเดือน	350,000	387,426	—
	จำนวนผู้ชมการให้ความรู้ผ่าน K-Expert Facebook Live ต่อครั้ง		7,271 คนต่อครั้ง (ประมาณการเฉลี่ยผู้เข้าชม)	—

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็ง ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้และต่อยอดในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ดังนี้

1. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

• โครงการ SME Webinar

ธนาคารจัดทำโครงการ SME Webinar เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการธุรกิจยุคใหม่สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและประชาชนผู้สนใจผ่านเว็บไซต์ www.kasikornbank.com/smewebinar โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย อาทิ การทำการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล การส่งเสริมการตลาด การบริหารบุคลากร การวางแผนภาษี การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถชมย้อนหลังได้ทันทีที่ทุกเวลา โครงการ SME Webinar ได้จัดต่อเนื่องมาเป็นเวลา 3 ปี มีผู้เข้าร่วมกว่า 1,000,000 วิว

2. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอื่นๆ

• รายการ SME ตีแตก

ธนาคารร่วมกับ บริษัท เวิร์คพอยท์ เอ็นเทอร์เทนเมนท์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายการ SME ตีแตก ออกอากาศทางช่องเวิร์คพอยท์ทีวี และยูทูบ เพื่อให้ความรู้ในการประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและประชาชนทั่วไป โดยผู้รับชมรายการจะได้รับความรู้ในการนำเสนอแผนการดำเนินธุรกิจ แผนการตลาด การบริหารจัดการต้นทุน เป้าหมายในการเติบโตของบริษัท เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

• โครงการ K-SME CARE

ธนาคารดำเนินโครงการ K-SME CARE เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจและสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ด้วยแนวคิด CARE ที่ประกอบด้วย C-Capital การให้การสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ A-Advice การให้คำแนะนำปรึกษา R-Research การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ E-Education การให้ความรู้ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้ประกอบการ ปัจจุบันโครงการจัดมาแล้ว 22 รุ่น มีผู้เข้าร่วมกว่า 13,000 คน



การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท

กลุ่มลูกค้าบริษัทถือเป็นกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้ความรู้และประสบการณ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนระยะยาว

การให้ความรู้ด้านการดูแลธุรกิจครอบครัว

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารธุรกิจครอบครัวซึ่งถือเป็นหน่วยธุรกิจที่สำคัญต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโดยรวม จึงมุ่งส่งเสริมความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจและเชื่อมโยงเนื้อหาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่างๆ โดยจัดหลักสูตรการบริหารธุรกิจครอบครัวอย่างมืออาชีพ (Professional Family Business Management: PFBM) และการจัดรวมกลุ่มของผู้อบรมหลักสูตรในแต่ละรุ่น เพื่อต่อยอดและเชื่อมโยงโอกาสทางธุรกิจของแต่ละครอบครัวภายใต้โครงการ Kfam Club โดยปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 600 ราย

การให้ความรู้เรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารจัดอบรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานให้แก่ผู้ประกอบการ โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานให้ความรู้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานภายใต้โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และร่วมมือกับสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรม เพื่อให้ความรู้ผู้ประกอบการในโครงการรับประกันการประหยัดพลังงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาธุรกิจให้เติบโตได้อย่างสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit: GIZ) ในการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้ประกอบการไทย เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการหันมาทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจระหว่างประเทศ

การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินและการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประเทศ AEC+3 เป็นแนวทางที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การขยายตัวทางธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3 ของธนาคาร โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ อาทิ กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย สถานการณ์เศรษฐกิจและการลงทุนในภูมิภาค โดยปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

การจัดอบรมให้ความรู้การทำธุรกรรมระหว่างประเทศ

ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศเบื้องต้นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจในเรื่องการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ รวมถึงกฎระเบียบสากลของการทำธุรกรรมระหว่างประเทศและการป้องกันความเสี่ยงของการทำเอกสารนำเข้าส่งออก โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารจัดอบรมจำนวน 37 รุ่น มีผู้เข้าร่วมกว่า 100 ราย นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศให้ถูกต้องตามระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีผู้ประกอบการเข้าร่วมอบรมจำนวน 200 ราย

การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานต่างประเทศ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ในการทำธุรกิจแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาภายใต้หัวข้อ “หลักการบัญชีพื้นฐาน การจัดการภาษี การเข้าถึงบริการทางการเงิน” ซึ่งมีผู้เข้าร่วมอบรมเป็นจำนวนกว่า 250 ราย นอกจากนี้ยังได้รับความรู้แล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการและรัฐบาลของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้แลกเปลี่ยนความรู้กับธนาคารกลางแห่งสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาเกี่ยวกับการทำดิจิทัลแบงก์กิ้งในประเทศไทยและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมุ่งหวังว่าการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในครั้งนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบการเงินการธนาคารของทั้งสองประเทศ



การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับเยาวชน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

การให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมถือเป็นหนึ่งในนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ในยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy โดยการให้ความรู้ทางการเงินนี้ รวมถึงการส่งเสริมวินัยทางการเงิน การออม การใช้จ่าย การลงทุน การตั้งเป้าหมายในชีวิต และรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยให้เยาวชนหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเติบโตขึ้นเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ นำความรู้ที่ได้เป็นภูมิคุ้มกันในการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

1. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล

• โครงการ AFTERKLASS (เริ่มดำเนินการ ปี 2557)

การให้ความรู้ทางการเงินแก่เด็กและเยาวชน คือ หนึ่งในเป้าหมายของธนาคาร ด้วยมุ่งหวังว่าเด็กและเยาวชนจะสามารถเติบโตไปพร้อมกับความสามารถในการบริหารจัดการเงินของตนเองและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจัดทำเว็บไซต์ AFTERKLASS (www.afterklass.com) ขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนอายุระหว่าง 15 - 20 ปี ผ่านช่องทางดิจิทัลซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตและยังสามารถเข้าถึงกลุ่มเยาวชนได้ในวงกว้าง โดยมีการจำลองระบบนิเวศทางการเงินด้วยการใช้ระบบเงินจำลอง (Koins System) เพื่อให้เยาวชนสามารถเรียนรู้การออม การใช้จ่ายเงิน การลงทุน ประกอบธุรกิจ การเป็นสตาร์ทอัพ ผ่านเกมจำลองอาชีพต่างๆ เยาวชนจะได้เรียนรู้ระบบการเงินการลงทุนด้วยความสนุกสนาน มีการตั้งเป้าหมายในชีวิตเพื่อมุ่งมั่นทำภารกิจให้ความฝันเป็นจริง โดยเนื้อหาการสอดแทรกกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เยาวชนได้เรียนรู้พร้อมสั่งสมประสบการณ์จากการทดลองบริหารจัดการระบบเงินจำลอง นอกจากนี้ ยังได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในสิ่งที่ตนเองชอบกับเพื่อนๆ ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้มั่นคงจากประสบการณ์ที่ได้รับ

2. การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอื่นๆ

• การจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษาโครงการ “ทุนการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน”

ธนาคารจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ทางการเงินในหัวข้อ “การจัดการเรื่องเงิน เรื่องง่ายๆ ที่ต้องเข้าใจ” แก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาในโครงการฯ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา

ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล จำนวน 117 คน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินของตนเอง โดยหลังการอบรมพบว่า นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินมากขึ้น โดยธนาคารมุ่งหวังว่า เยาวชนเหล่านี้จะนำความรู้ที่ได้ไปพึ่งพาตนเองในอนาคตตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลความพึงพอใจก่อนและหลังเข้าอบรม



* ระดับ 1 คือ น้อยที่สุด ระดับ 10 คือมากที่สุด

• โครงการ Teach for Thailand

โครงการ Teach for Thailand มีเป้าหมายในการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการขับเคลื่อนการศึกษาไทย โดยธนาคารในฐานะผู้สนับสนุนโครงการมองเห็นความสำคัญของการพัฒนาครูซึ่งจะเป็นบุคคลหลักที่สำคัญในการพัฒนาเยาวชนไทย ธนาคารจึงจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการวางแผนทางการเงิน การตั้งเป้าหมาย และการลงทุนให้แก่ครูในโครงการ โดยทีม K-Expert ผู้เชี่ยวชาญการให้คำปรึกษาทางการเงินของธนาคาร เพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจทางการเงินให้แก่ครูมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ครูสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่เยาวชนไทยต่อไป

ผลความพึงพอใจก่อนและหลังเข้าอบรม



* ระดับ 1 คือ น้อยที่สุด ระดับ 10 คือมากที่สุด



ความร่วมมือทางธุรกิจ

แนวทางการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจของธนาคาร มุ่งเน้นการประสานความร่วมมือกับองค์กรภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน อาทิ ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ ธนาคารมีเจตนารมณ์อย่างชัดเจนที่จะไม่เข้าร่วมกับพันธมิตรหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเมือง มีการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม จริยธรรม และไม่โปร่งใส ไม่เคารพและไม่อ้างรักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ หรือกิจกรรมที่มีความขัดแย้งกับแนวทางหลักการดำเนินงานของธนาคาร

ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

ความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรในประเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ จัดสัมมนาและอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาทักษะการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ เช่น ร่วมกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการไทย สนับสนุนการจับคู่ธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ การใช้ช่องทางออนไลน์ทำการค้า รวมถึงศึกษาพฤติกรรมในการรับชำระเงินข้ามประเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือทางการเงินในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อจัดสัมมนาให้แก่นักลงทุนต่างประเทศที่สนใจมาลงทุนในประเทศไทย และนักลงทุนไทยที่สนใจลงทุนในต่างประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจและผลักดันให้เกิดการค้าการลงทุนในกลุ่ม AEC+3 ซึ่งในขณะนี้ มีนักลงทุนสนใจเข้าร่วมกว่า 400 ราย ซึ่งจะช่วยให้เกิดการจ้างงานและสร้างอาชีพในภูมิภาคสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารแห่ง AEC+3

ความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างประเทศ

ธนาคารร่วมกับหน่วยงานและองค์กรต่างประเทศเพื่อพัฒนาและเชื่อมโยงระบบเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3 ทั้งทางด้านการค้า การลงทุน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเศรษฐกิจ โอกาสการค้าการลงทุนในระดับภูมิภาค พร้อมทั้งผลักดันให้เกิดการเจรจาจับคู่ธุรกิจทั้งภายในและภายนอกภูมิภาคอาเซียน เช่น ธนาคารร่วมกับพันธมิตรต่างประเทศจำนวนกว่า 10 องค์กรทั่วภูมิภาค AEC+3 อาทิ หอการค้ากัมพูชา บรูไน อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว เวียดนาม สหภาพจีน-อาเซียน และสมาคมผู้นำเข้าสินค้าจากประเทศเกาหลี เพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนความรู้และจับคู่ธุรกิจ โดยมีผู้ประกอบการสนใจเข้าร่วมกว่า 270 บริษัท และสามารถจับคู่ธุรกิจได้กว่า 300 คู่ นับว่าประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ประกอบการที่เข้าร่วมงาน นอกจากนี้ ในด้านการพัฒนาธุรกิจรับฝากสินทรัพย์ในต่างประเทศหรือธุรกิจไพรเวทแบงก์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต่อจากคำคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะเนื่องจากการดูแลบริหารจัดการเงินที่มีมูลค่าสูง ธนาคารจึงร่วมกับผู้ชำนาญการระดับโลกหลายแห่ง อาทิ Deutsche Bank, JP Morgan, ธนาคาร Lombard Odier เป็นต้น เพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้านการลงทุน การทำธุรกิจระหว่างประเทศ รวมถึงแนวทางการถ่ายทอดธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นให้แก่กลุ่มลูกค้าของธนาคาร

นอกจากนี้ ในด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ธนาคารร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการไทย อาทิ ร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Française de Développement: AFD) ให้สินเชื่ออาคารสีเขียวของสิริไทย (K-Green Building Program) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียวเพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ในขณะที่ยังสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจไว้ได้เพื่อเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม

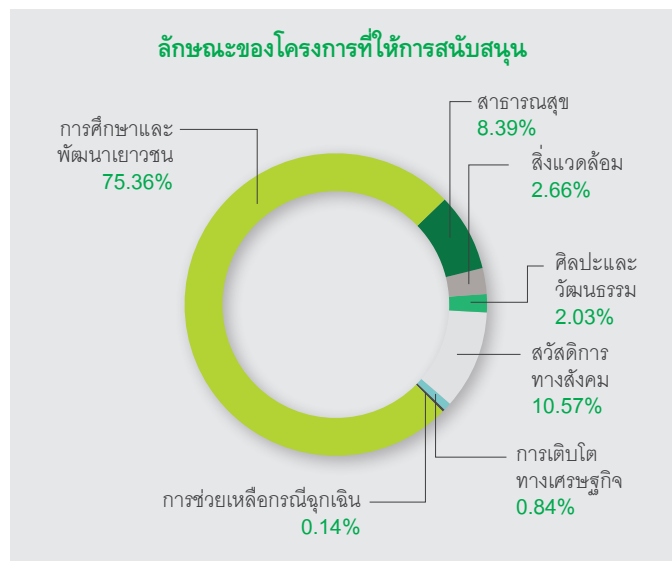
ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรเครือข่ายและสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่างๆ โดยได้ร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติใช้ภายในองค์กรร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและกรรมการในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านอื่นๆ อีกหลายแห่ง อาทิ



นอกจากนี้ ธนาคารในฐานะที่เป็นองค์กรพลเมืองดีของสังคมมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อที่จะร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ที่ได้ประกาศไว้ โดยร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย องค์กรสาธารณกุศลต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ให้ความรู้ ส่งเสริมทักษะ การให้ความช่วยเหลือทั้งในยามปกติและยามฉุกเฉินในรูปแบบการสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของหรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ของธนาคาร อาทิ การให้พื้นที่สื่อในการประชาสัมพันธ์โครงการสาธารณประโยชน์ต่างๆ เช่น หน้าจอเอทีเอ็ม KBank Live เป็นต้น การระดมกำลังบุคคลเพื่อให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีใจรักในการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวมก่อให้เกิดการเรียนรู้และเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

ประเภทของการสนับสนุนและลักษณะของโครงการที่ให้การสนับสนุน





ความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมและชุมชน โดยให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาคนผ่านกระบวนการศึกษา เพราะกระบวนการศึกษาเป็นพื้นฐานทางความคิดโดยเฉพาะการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีคุณภาพและคุณธรรม ธนาคารจึงร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาขึ้น โดยเป็นโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อปฏิรูปกระบวนการความคิดของเยาวชน สร้างทักษะความคิดที่มีระบบให้กับครูและเยาวชนผ่านการจัดทำโครงการบนฐานวิจัย (Research Based Learning) ซึ่งครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เศรษฐกิจชุมชน และวิทยาศาสตร์สร้างสรรค์ โดยคาดหวังว่า หากนักเรียนได้รับการส่งเสริมความรู้และพัฒนาทักษะที่ดี นักเรียนจะรู้จักการวางแผน มีวิธีคิดที่เป็นระบบตามเหตุและผล ซึ่งจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง โดยธนาคารต่อยอดด้วยการถ่ายทอดความรู้และทักษะทางการเงินให้แก่ครูและนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดเป็นธุรกิจชุมชนบนพื้นฐานการมีกระบวนการคิดที่เป็นเหตุและผล เพื่อให้เยาวชนก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตได้อย่างยั่งยืน และในระยะยาวหากสามารถขยายผลด้วยการนำแนวคิดเพาะพันธุ์ปัญญาไปปรับใช้ในระบบการศึกษาในระดับประเทศได้ จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบการศึกษาไทยทั้งระบบอย่างแท้จริง

โดยนับตั้งแต่ปี 2555 - 2559 มีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ 122 โรงเรียน ครู 2,800 คน และนักเรียน 14,678 คน และมีโครงการที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น 3,256 โครงการ

ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเนชั่น

ธนาคารตระหนักดีว่าการศึกษาคือพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ธนาคารจึงมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้โอกาสทางการเรียนรู้แก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสในสังคม ธนาคารจึงร่วมกับมหาวิทยาลัยเนชั่นมอบทุนการศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้โครงการ “ทุนการศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเนชั่น ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน” เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนจังหวัดน่านผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และนำความรู้ที่ได้กลับไปพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนบ้านเกิด โดยปัจจุบัน มีนักศึกษาที่ได้รับทุนฯ จำนวนทั้งสิ้น 117 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา ดังนั้น การได้รับโอกาสในครั้งนี้ ถือเป็นการเตรียมความพร้อมสร้างบุคลากรรุ่นต่อไปเพื่อสืบสานการพัฒนาทางด้านต่างๆ ของจังหวัดน่านตามความถนัดของตน ซึ่งเยาวชนเหล่านี้จะเป็นกำลังหลักในการพัฒนาชุมชนพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน



ความร่วมมือกับองค์กรส่วนท้องถิ่นและชุมชนผ่านโครงการ 20,000 ชั่วโมงทำดีทำได้

ธนาคารประกาศให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย พนักงานในบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และพนักงานในบริษัทให้บริการสนับสนุนต่อธนาคารกสิกรไทยสามารถลาเพื่อทำจิตอาสาได้ 1 วันทำงาน โดยธนาคารริเริ่มโครงการ “20,000 ชั่วโมงทำดีทำได้” ขึ้น เพื่อรณรงค์ให้พนักงานลาทำจิตอาสาสะสมชั่วโมงทำความดี โดยมีเป้าหมายสะสมร่วมกันให้ได้จำนวน 20,000 ชั่วโมงภายในปี 2559 ภายใต้กรอบของรูปแบบกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่ใช้แรงกาย เวลา ความสามารถและสติปัญญาในการทำกิจกรรม มิใช่เป็นเพียงแค่การบริจาคทรัพย์สินเท่านั้น ทำให้พนักงานเกิดความสามัคคีร่วมกันทำงานเป็นทีม เกิดความผูกพันต่อองค์กร ในขณะเดียวกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับองค์กรส่วนท้องถิ่นและชุมชนในละแวกที่ธนาคารตั้งอยู่ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร และที่สำคัญพนักงานได้ร่วมกันเผยแพร่แนวคิดในการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวมตามปณิธาน “กสิกร ดีเอ็นเอ” ของธนาคารอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน



* จำนวนพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย

มิติสิ่งแวดล้อม

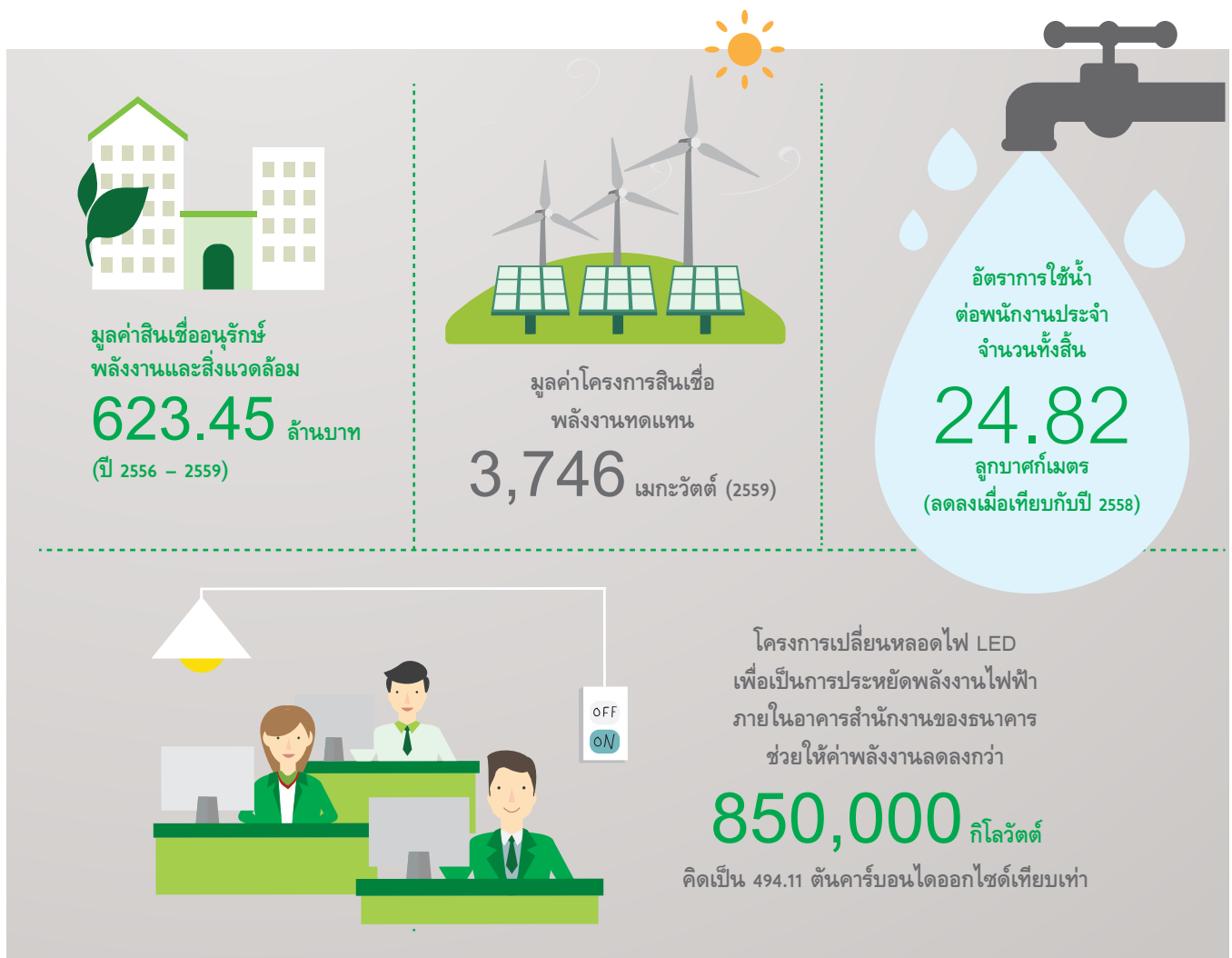
078 การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

083 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม





จากเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) จนถึงการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) สมัยที่ 21 (COP 21) ซึ่งประเทศไทยแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมกับกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกภายในปี 2573 ที่ร้อยละ 20 - 25 ขณะเดียวกัน เมื่อต้นปี 2559 ที่ผ่านมา ธนาครโลกได้ให้การสนับสนุนทางการเงินแบบให้เปล่าแก่ประเทศไทยในวงเงิน 3 ล้านดอลลาร์สหรัฐ* เพื่อเป็นกองทุนสำหรับการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของรัฐบาลและการพัฒนาจัดตั้งกลไกตลาดสำหรับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเฉพาะ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่นานาชาติและประเทศไทยให้ความสำคัญและร่วมมือกันแก้ไขปัญหา ธนาครในฐานะที่เป็นภาคส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงมีความมุ่งมั่นเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาตามเจตนารมณ์ในการใช้แนวทางเศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ที่ผ่านมามธนาครได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากการตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาครลงให้ได้ร้อยละ 20 - 25 ภายในปี 2563 และกำหนดกรอบนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาครยังแต่งตั้งและมอบหมายให้นายบัณฑิต ล่ำชา ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาครดำรงตำแหน่ง Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นรูปธรรม จากนโยบายลงมาสู่การปฏิบัติ สร้างความตระหนักตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปสู่พนักงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนบรรลุผลและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งธนาคร สร้างการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เผชิญในวันนี้และวันข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน



* ที่มา: <http://www.worldbank.org/th/news/press-release/2016/04/05/thailand-joins-world-bank-climate-change-alliance> (5 เมษายน 2559)



การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

จากรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทยในเดือนมิถุนายน 2559 พบว่าในช่วงที่ผ่านมา ภาพรวมของการใช้พลังงานทดแทนเพื่อการผลิตไฟฟ้าของไทยมีแนวโน้มเติบโตดี โดยมีปัจจัยสำคัญจากภาครัฐที่ต้องการผลักดันให้ใช้พลังงานทดแทนในการผลิตไฟฟ้าให้มากขึ้น ทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลให้ได้ร้อยละ 20 ของการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายภายในปี 2579 (ปัจจุบันอยู่ที่ร้อยละ 12.9) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป้าหมายที่ภาครัฐวางไว้ตามแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย ปี 2558 - 2579 พบว่า เป้าหมายปี 2579 จะมีการผลักดันให้ใช้พลังงานทดแทนเพื่อการผลิตไฟฟ้าสูงถึง 19,684.40 เมกะวัตต์ ขณะที่ปัจจุบันมีการดำเนินการผลิตตามเป้าหมายไปแล้ว 8,271.24 เมกะวัตต์ หรือร้อยละ 42 ของเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ สะท้อนให้เห็นว่าแนวโน้มด้านพลังงานทดแทนในประเทศยังเป็นโอกาสที่ธนาคารสามารถให้การสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนให้มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนและประสานงานโครงการรักษาน้ำป่าเพื่อให้ได้สมรรถผลอย่างบูรณาการ ด้วยการพยายามแก้ไขต้นเหตุของความเสื่อมโทรมของธรรมชาติ โดยให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่ตระหนักและร่วมมือในการดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่าน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นความมุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน โดยได้มีการพัฒนาโครงการสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทนเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เริ่มจากการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อประหยัดพลังงานไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นหนึ่งในเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และกำหนดเงื่อนไขเฉพาะสำหรับบางธุรกิจที่มีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง (Specific Sector) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกโครงการที่ธนาคารส่งเสริมจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม โดยฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิตรับผิดชอบในการรายงานให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทราบทุก 2 เดือนเกี่ยวกับโครงการที่ได้มีการนำเสนอเพื่อพิจารณาเครดิตที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และรับความเห็นจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการก่อนที่จะดำเนินการต่อ

การประเมินความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อพลังงานทดแทน

การให้เครดิตสำหรับผู้ประกอบการด้านพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียนต่างๆ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ และโรงไฟฟ้าชีวมวล จะมีการประเมินความเสี่ยงโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านต่างๆ ดังนี้

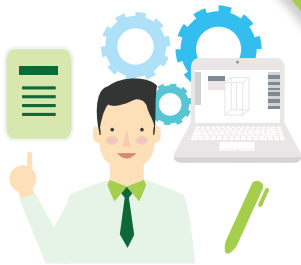
- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้า เนื่องจากโรงไฟฟ้าบางประเภท เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำต้องใช้เวลาในการก่อสร้างค่อนข้างนาน และต้นทุนการก่อสร้างสูง จึงต้องมั่นใจว่าโครงการจะมีการควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนงาน อีกทั้งสามารถควบคุมต้นทุนค่าก่อสร้างได้เป็นอย่างดี
- ความเสี่ยงหลักของโรงไฟฟ้าชีวมวล ได้แก่ ความเสี่ยงจากวัตถุดิบในการผลิตทั้งด้านราคาและปริมาณ เนื่องจากปริมาณการสร้างโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในขณะที่ปริมาณวัตถุดิบมีจำนวนจำกัด ประกอบกับมีอีกหลายอุตสาหกรรมที่มีความต้องการใช้วัตถุดิบประเภทเดียวกันเป็นเชื้อเพลิง
- ความเสี่ยงจากการผันผวนของสภาวะอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ ที่พึ่งพิงทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลักในการผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงจากเทคโนโลยีเครื่องจักร อาทิ Boiler Turbine และ Generator (ตรวจสอบเบื้องต้นจาก IE Report จากวิศวกรอิสระ)
- ความเสี่ยงจากปัญหาการประทุงและมวลชน ซึ่งอาจทำให้โรงไฟฟ้าไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ โดยเฉพาะโรงไฟฟ้าที่ถูกประทุงในระหว่างการขอเครดิต
- ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย อาทิ การมีระบบรักษาความปลอดภัย มีการรับรองผลวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) มีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) มีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Impact Assessment: ESIA) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และการรับรองเป็นรายงานเกี่ยวกับการศึกษามาตรฐานการป้องกัน และการแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย



การติดตามและประเมินผล

เมื่อผู้ประกอบการได้รับการอนุมัติเครดิตจากธนาकर ธนาकरจะทำการติดตามและควบคุมดูแลผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งถึง 1 ปี หลังจากเริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าขายเข้าระบบโดยวิศวกรอิสระ โดยมีภาคีเครือข่ายที่ปรึกษาด้านพลังงานในโครงการ ได้แก่ บริษัท ทีเอ็ม คอนซัลตัง เอ็นจิเนียริงแอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท เอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด มูลนิธิอนุรักษ์พลังงานแห่งประเทศไทย บริษัท มอทแมคโดเนลล์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ชินแคลร์ไนท์ เมอร์ริส (ประเทศไทย) จำกัด และที่ปรึกษาด้านพลังงานเฉพาะขององค์กร โดยแบ่งการติดตามการดำเนินโครงการเป็น 3 ระยะ คือ

ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล



ช่วงก่อนการก่อสร้าง และก่อนนำเสนอขอกู้กับธนาकर

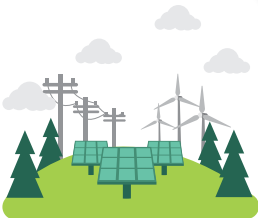
1

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานข้อมูลด้านเทคนิคแผนการก่อสร้าง ประมวลข้อมูล ด้านเทคนิคของโครงการ และจัดทำสมมติฐานทางด้านเทคนิค และรายละเอียด คำแนะนำโดยรวม กรณีที่มีข้อควรแก้ไขและปรับปรุง

2

ช่วงการก่อสร้างและเชื่อมต่อเข้า Grid

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการติดตามและความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ เพื่อแสดงถึงความเหมาะสมของการเบิกเงินกู้ในแต่ละงวดงาน ความถูกต้องของการเชื่อมต่อกับ Grid คุณภาพไฟฟ้าที่ผลิตได้ ค่าความร้อนที่ได้และประสิทธิภาพของเครื่องจักรทั้งระบบ



ช่วงดำเนินการขายไฟฟ้าเข้าระบบ

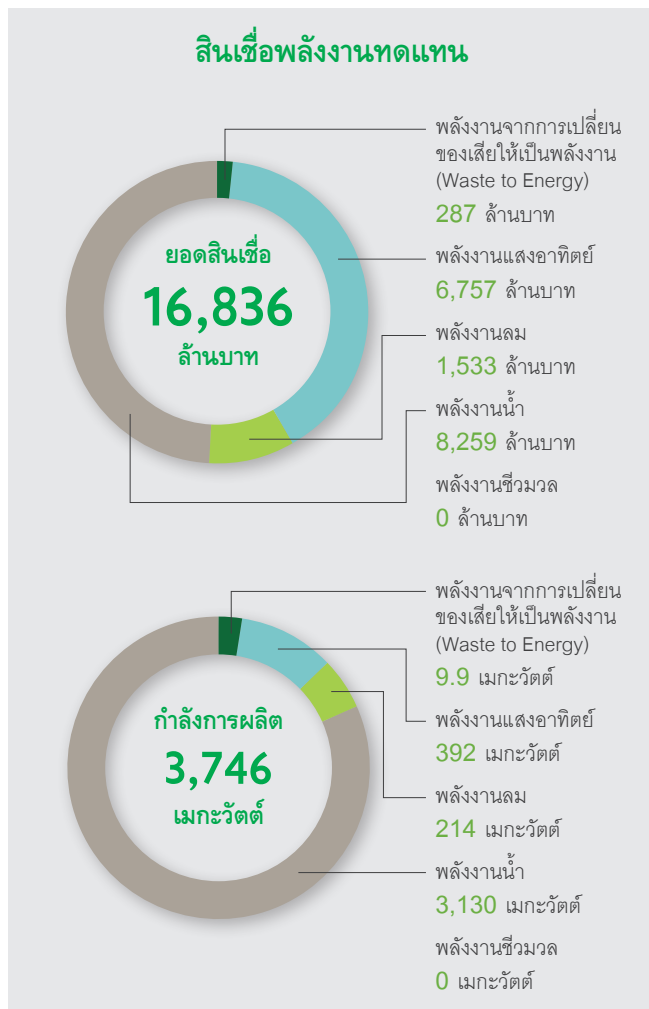
ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานประจำเดือนเป็นเวลา 6 เดือน และหลังจากนั้นอีก 6 เดือน จัดทำรายงานรายไตรมาสรวม 1 ปี โดยรายงานการผลิตไฟฟ้าสรุปปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้ ปริมาณไฟฟ้าที่ขายเข้าระบบ ปัญหาที่เกิดระหว่างการผลิตไฟฟ้า รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมของการควบคุมดูแลระบบการผลิตไฟฟ้า การใช้วัตถุดิบตรงตามที่ออกแบบ ปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตไฟฟ้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสามารถผลิตไฟฟ้าได้ตามแผนที่วางไว้

3



สินเชื่อพลังงานทดแทน

จากรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ภาพรวมธุรกิจพลังงานทดแทนในปีนี้มีโอกาสเติบโตได้จากความต้องการใช้ไฟฟ้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ล่าสุดพบว่า ความต้องการใช้กำลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak) ในปี 2559 อยู่ที่ 29,618.8 เมกะวัตต์* เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 8.3 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ดังนั้น จากปริมาณความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับนโยบายการสนับสนุนพลังงานทดแทนของประเทศ ธนากรจึงพัฒนาโครงการสินเชื่อธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทนขึ้น เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและตอบสนองตามอุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานชีวมวล และพลังงานน้ำ โดยยอดสินเชื่อคงค้าง ณ ธันวาคม 2559 ที่ธนากรสนับสนุนเงินกู้ให้แก่ลูกค้า จำนวนทั้งสิ้น 16,836 ล้านบาท โดยมีกำลังการผลิต 3,746 เมกะวัตต์



สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนากรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อช่วยลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยพัฒนาโครงการสินเชื่อต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ประกอบการตระหนักถึงความจำเป็นและหันมาใช้สินค้าและนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยกันบรรเทาภาวะโลกร้อน ดังนี้

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

1. โครงการสินเชื่อบ้านประหยัดพลังงาน SCG Heim

โครงการสินเชื่อบ้านที่ใช้วัตกรรมการช่วยประหยัดพลังงาน SCG Heim โดยธนากรกำหนดเป้าหมายเงินสินเชื่อจำนวน 80 ล้านบาท

2. โครงการ Solar Eco System (ระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา Solar ECO)

โครงการสินเชื่อเพื่อติดตั้งหลังคาบ้านแบบ Solar Eco สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล โดยในปีนี้มีลูกค้าจำนวนมากให้ความสนใจขอคำปรึกษาถึงขั้นตอนต่างๆ ในการติดตั้ง ค่าใช้จ่าย ตลอดจนคำแนะนำในการจัดสินเชื่อ

3. โครงการ Active AIRflow™ System

โครงการสินเชื่อเพื่อการติดตั้งระบบ Active AIRflow™ System ซึ่งเป็นระบบถ่ายเทอากาศและระบายความร้อนออกจากตัวบ้านและโรงหลังคา ช่วยลดการใช้งานเครื่องปรับอากาศและประหยัดพลังงานไฟฟ้า ซึ่งธนากรกำหนดเป้าหมายวงเงินสินเชื่อจำนวน 14 ล้านบาท

* ข้อมูลล่าสุดเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2559 โดยมีการใช้ไฟฟ้าสูงสุด หรือ พีค (Peak) อยู่ที่ 29,618.8 เมกะวัตต์ ซึ่งนับเป็นการทำลายตัวเลขพีคครั้งที่ 7 ของปี 2559 (แหล่งที่มา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย)



สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและช่วยบริหารเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารจัดสรรวงเงินสินเชื่อจำนวน 3,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ครอบคลุมการดำเนินการของผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

สินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
ยอดสินเชื่อรวม 5 โครงการ (ปี 2556 – 2559)

623.45 ล้านบาท



นอกจากการสนับสนุนด้านสินเชื่อให้แก่โครงการที่มีการจัดการด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ธนาคารยังร่วมกับบริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการพลังงาน (Energy Service Company: ESCO) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจร เพื่อให้คำปรึกษาและแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแก่ผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Self-Financing Project) สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่ชุมชนป่าต้นน้ำ

ธนาคารตระหนักดีถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในฐานะที่เป็นองค์รวมพลเมืองส่วนหนึ่งของโลก จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการอนุรักษ์ป่า เนื่องจากเป็นแหล่งช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากบรรยากาศและช่วยรักษาอุณหภูมิของโลกให้คงที่ ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ซึ่งช่วยบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้เป็นอย่างดี

โครงการ “รักษาน้ำ”

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระราชปรารภถึงการสูญเสียผืนป่าต้นน้ำ ทรงมีพระราชดำริให้ก่อเกิด “โครงการรักษาน้ำ” มาตั้งแต่ปี 2556 เพื่อแสวงหาแนวทางและวิธีการที่จะรักษาไว้ซึ่งป่าต้นน้ำของจังหวัดน่าน อันเนื่องมาจากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาได้มีการตัดไม้ทำลายป่าเป็นอย่างมาก เป้าหมายสูงสุดของโครงการคือการรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน เพื่อให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่เกิดความตระหนักและร่วมมือกันในการดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่าน เนื่องจากปริมาณน้ำกว่าร้อยละ 40 ของแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นน้ำจากแม่น้ำน่าน การดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนไทยซึ่งไม่เพียงช่วยให้ผืนดินมีความอุดมสมบูรณ์ หากแต่ยังช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ อันเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยโครงการรักษาน้ำดำเนินงานภายใต้การอำนวยการของสำนักงานโครงการส่วนพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สสท.) โดยมี กองทัพบก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จังหวัดน่าน และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นหน่วยงานร่วมปฏิบัติ และธนาคารสิริไทยให้การสนับสนุนและประสานงานโครงการอย่างเต็มกำลังภายใต้

การขับเคลื่อนของ Chief Environmental Officer โดยมีแผนการพัฒนา ระยะยาวเพื่อการบริหารจัดการป่าต้นน้ำแบบชุมชนมีส่วนร่วม ด้วยการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเป็นระยะเวลา 10 ปี เนื่องจากงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และอาศัยระยะเวลาเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ

1. การลดการสูญเสียพื้นที่ป่าและเพิ่มพื้นที่ป่าให้จังหวัดน่าน
2. การเสริมและสร้างอาชีพทางเลือกให้แก่เกษตรกรให้ดำรงชีพ อยู่ได้ในพื้นที่ป่า โดยไม่ตัดไม้ทำลายป่าตามแนวทางการสร้างป่า สร้างอาชีพ
3. การสร้างจิตสำนึกในการรักษาป่าแก่เด็กและเยาวชนในจังหวัดน่าน

การติดตามและประเมินผล

ธนาคารมีการจัดทำแผนที่ออนไลน์เพื่อบันทึกข้อมูลป่า และใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Global Positioning System: GPS) เพื่อติดตามความก้าวหน้าของพื้นที่ป่า รวมทั้งมีการจัดสัมมนา “รักษาน่าน” เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอความคืบหน้า การดำเนินงานของโครงการและร่วมหาแนวทางการพลิกฟื้นป่าของ จังหวัดน่าน ตลอดจนแสวงหาแนวทางให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ สามารถใช้ชีวิตและประกอบอาชีพภายใต้ผืนป่าได้อย่างยั่งยืนและ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเพื่อการไม่บุกรุกทำลายป่าอีกต่อไป ขณะเดียวกัน ได้มีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ในเรื่องสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมถึงระบบนิเวศที่มีความเชื่อมโยง สัมพันธ์กัน ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางที่จะช่วยกันแก้ปัญหา ให้เกิดการอนุรักษ์ป่าได้อย่างยั่งยืน

ในปีนี้ธนาคารร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทัพบก องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง เกษตรกร ประชาชนทั่วไป ชาวราชการ และ นักเรียน เพื่อดำเนินกิจกรรมในโครงการรักษาน่านประจำปี 2559 ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 3 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างอาชีพให้ประชาชน และเกษตรกรหมู่ที่ 8 ในพื้นที่ตำบลเมืองจัง ซึ่งประชาชนได้พร้อมใจกัน คั้นพื้นที่ป่าตำบลเมืองจังให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง จำนวน 153 ไร่ โดยโครงการรักษาน่านร่วมมือกับเกษตรกรและ เครือข่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการร่วมฟื้นฟูป่าในพื้นที่ที่ได้รับคืนจาก เกษตรกร โดยการสนับสนุนให้เกษตรกรทดลองปลูกกล้วยหินแทน การปลูกข้าวโพด ซึ่งจะได้รับการประกันการรับซื้อจากผลผลิตทั้งหมด เป็นเวลา 2 ปี จากมหาวิทยาลัยรังสิต ในโครงการแปลงกล้วยหิน เป็นแปลงเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมอาหาร พร้อมทั้งส่งเสริมอาชีพทางเลือก ให้แก่เกษตรกรที่พร้อมใจคืนผืนป่าให้สามารถประกอบอาชีพเสริมอื่นๆ ที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจเพื่อต่อยอดสร้างรายได้ที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร ในระยะยาว ได้แก่ การจัดหาพันธุ์ไก่ดำให้เลี้ยง รวมทั้งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยได้มอบวัวแดงแก่เกษตรกรครัวเรือนที่เข้าร่วมโครงการ ครัวเรือนละ 1 ตัว เพื่อทดลองเลี้ยงต่อไป



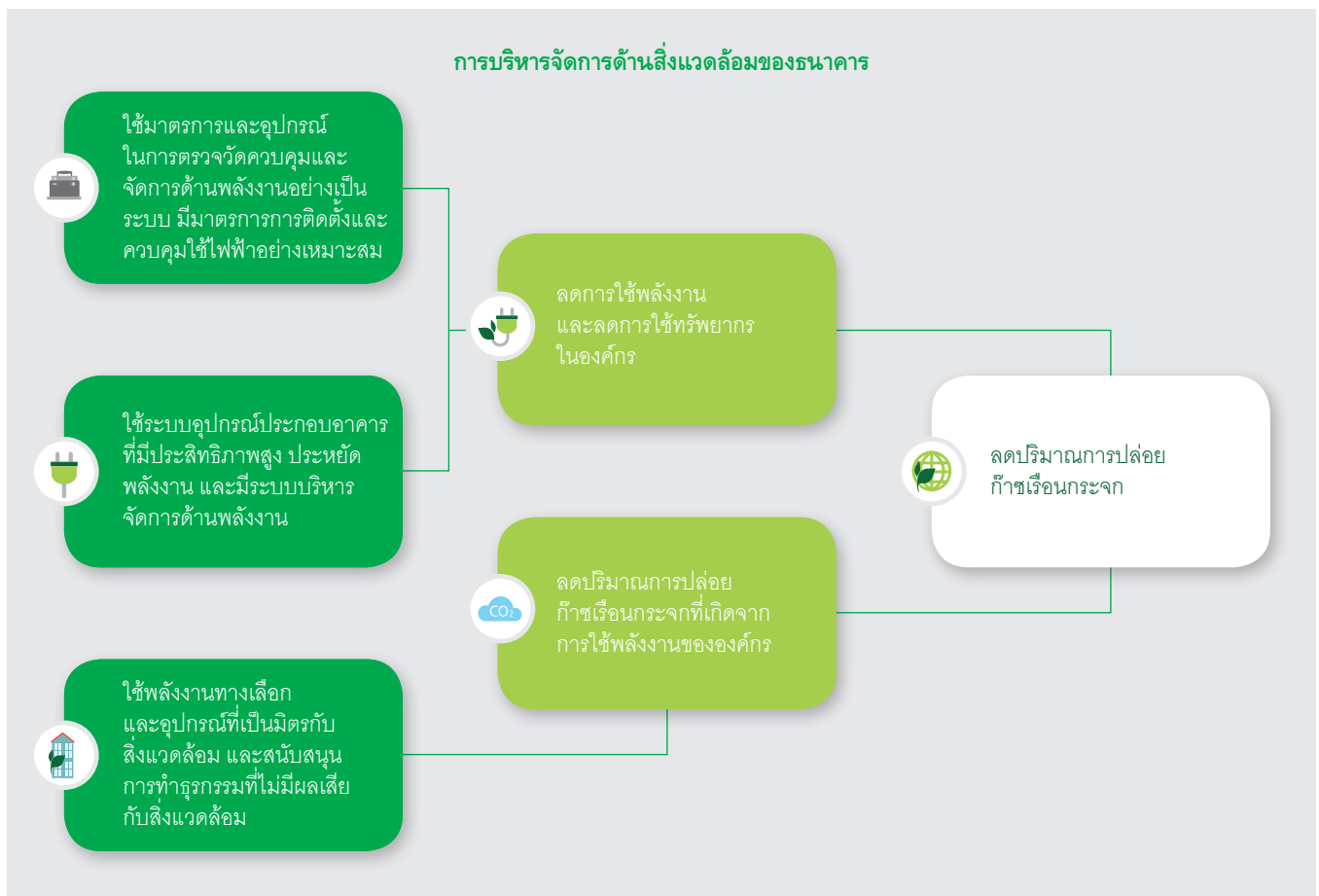
การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนทางการเงินแก่ประชาชนและภาคธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้มีความตระหนักในเรื่องผลกระทบและช่วยกันรักษาสິงแวดล้อมนั้น ถือเป็นภารกิจหลักของธนากรที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ นอกจากนี้ ธนากรมีความมุ่งมั่นตามเจตนารมณ์ “กรีน ดี เอ็น เอ” ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนากร โดยมีการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมด้วยการประกาศกรอบนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากรลงร้อยละ 20 - 25 ภายในปี 2563 เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในธนากรมีการดำเนินงานไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

แนวทางการดำเนินงาน

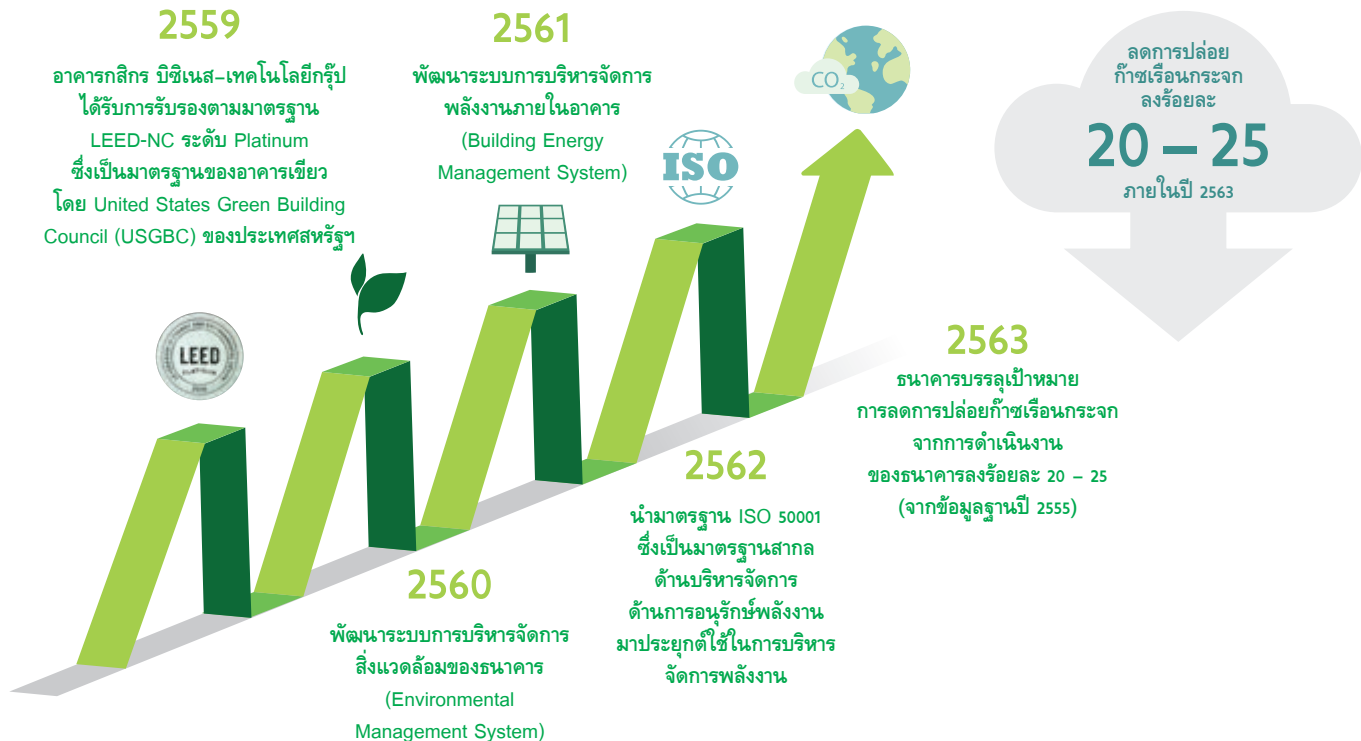
ธนากรมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจน และวางยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายที่กำหนดไว้





2. การกำหนดแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 (GHG Emission Scope 1 and Scope 2) ลงตามเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20 - 25 ภายในปี 2563 โดยมีแผนงานดังนี้



3. การบริหารจัดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานเพื่อพัฒนาสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยการออกแบบและเลือกใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน และมีระบบการบริหารจัดการอาคารที่มีประสิทธิภาพสูง คำนึงถึงการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การอนุรักษ์พลังงาน

- กำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการอนุรักษ์พลังงาน
- ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงาน รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง การใช้พลังงานทดแทน และการพัฒนาระบบการจัดการและอุปกรณ์ประหยัดพลังงานอย่างเหมาะสม
- กำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ติดตามตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
- ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน จะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานเป็นประจำทุกปี

การบริหารจัดการน้ำ

- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการบริหารจัดการน้ำ
- กำหนดรูปแบบ กระบวนการจัดการน้ำที่ใช้ในองค์กร ทั้งน้ำประปา น้ำฝน และน้ำที่ผ่านการบำบัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการอุปโภคและบริโภค
- กำหนดให้น้ำทิ้งที่ปล่อยออกจากอาคารสู่ภายนอก จะต้องมีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์การใช้น้ำขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

การบริหารจัดการขยะและของเสีย

- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการบริหารจัดการขยะและของเสีย
- กำหนดให้มีการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน และการกำจัด
- ให้ความรู้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในมาตรการการบริหารจัดการขยะและของเสีย



4. การจัดตั้งคณะทำงานประจำอาคารด้านการอนุรักษ์พลังงาน และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการพลังงาน ติดตาม ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานภายในอาคารเพื่อพัฒนา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมายของนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร
5. การรณรงค์ส่งเสริมการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในธนาคาร เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญและร่วมกันปฏิบัติให้เกิดผล อย่างเป็นรูปธรรม อาทิ



โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED

เป็นโครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงาน ของธนาคาร โดยทำการเปลี่ยนหลอดไฟจำนวนกว่า 20,000 หลอด ช่วยลดค่าพลังงานลดลง กว่า 850,000 กิโลวัตต์ หรือ 3,060,000 เมกะจูล ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้กว่า 3 ล้านบาท

โครงการกสิกรไทยร่วมใจสู้ภัยแล้ง

เป็นโครงการรณรงค์เพื่อประหยัดการใช้น้ำในช่วงวิกฤตการณ์ขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง โดยมีการรณรงค์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพนักงาน

เป้าหมาย การลดปริมาณการใช้น้ำใน 6 อาคาร ที่เข้าร่วมโครงการ* ลงอย่างน้อย ร้อยละ 10 ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2559
ผลการดำเนินงาน อัตราการใช้น้ำลดลงทั้งสิ้น 26,788 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 19 เมื่อเปรียบเทียบกับในช่วงเดียวกันของปี 2558

2. กลุ่มลูกค้า

ลูกค้าที่สามารถลดปริมาณการใช้น้ำลงได้ โดยนำใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปามาแสดง ทางธนาคารจะดเว้นค่าธรรมเนียมให้กับ ลูกค้า โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้ทำการงดเว้น ค่าธรรมเนียม รวมมูลค่ากว่า 200,000 บาท จากจำนวนบัญชีกว่า 13,000 บัญชี



อัตรา
การใช้น้ำ
ลดลง

19%



โครงการถังขยะแยกประเภท

เป็นโครงการคัดแยกขยะให้ถูกต้อง มีระบบและประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล โดยมีการจัดวางถังขยะแยกประเภทตามชั้นต่างๆ ภายในอาคารสำนักงานหลักของธนาคาร เพื่อให้พนักงานทั้งขยะให้ถูกต้องตามการแยกขยะแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการขยะแก่หน่วยงานภายนอกผู้รับบริหารจัดการขยะต่อไป

โครงการบริหารจัดการน้ำฝนและน้ำเสีย

เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ของ กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

เป็นโครงการจัดการระบบเก็บกักน้ำฝนเพื่อนำน้ำฝนกลับมาใช้ใหม่ในอาคาร และการจัดการ น้ำทิ้งในอาคารที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับไปใช้ในระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และระบบรดน้ำต้นไม้ของอาคาร เพื่อการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด



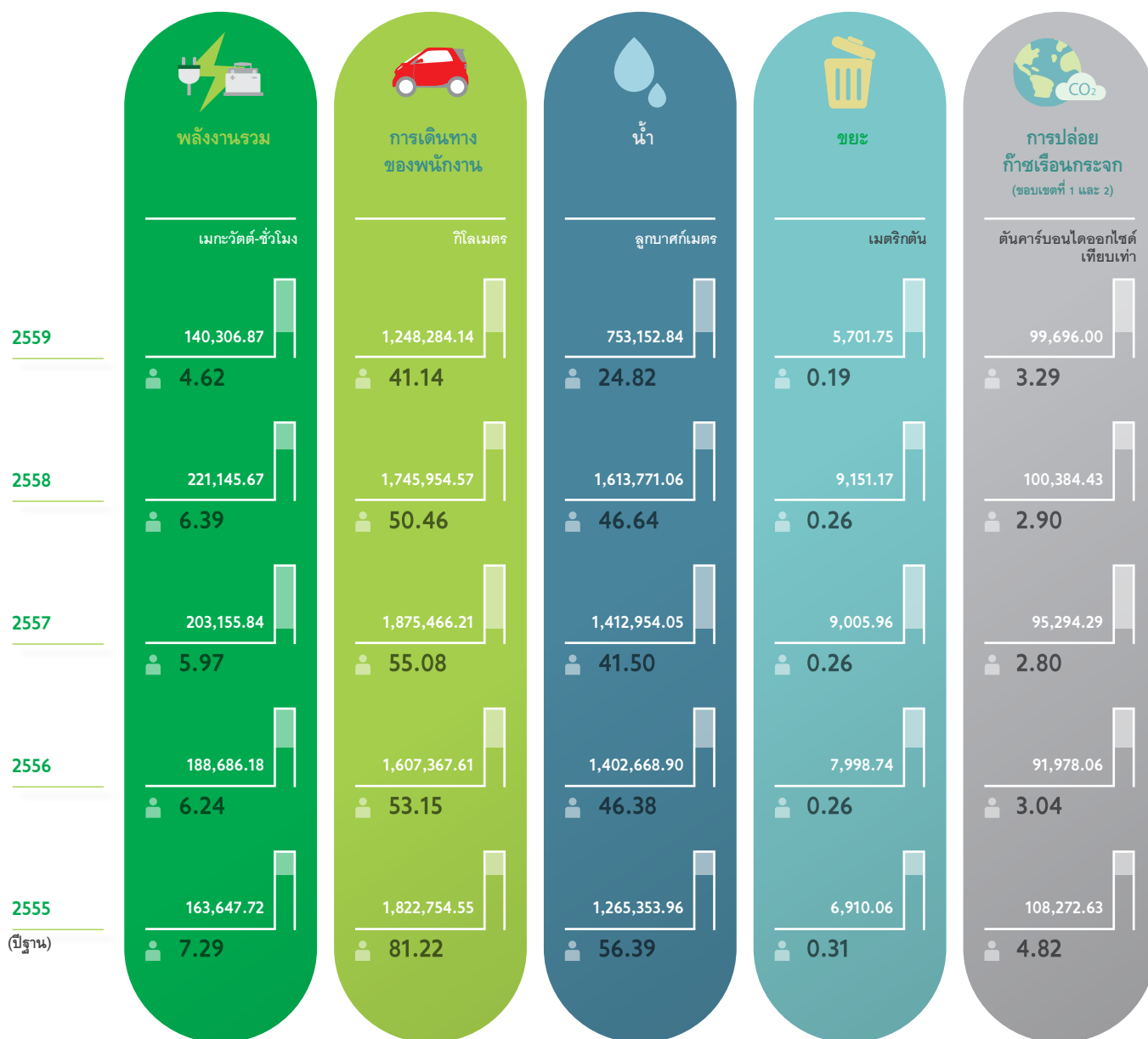
ระบบ
เก็บกักน้ำฝน

* อาคารที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ อาคารราชบุรีดิเรกเดช อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ 1 ศูนย์การเรียนรู้กสิกรไทย สโมสรวงศ์ไทย บ้านพักสุขสามัคคี

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารกำลังดำเนินการจัดทำระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) ขึ้น เพื่อใช้ติดตามและประมวลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งคาดว่า ระบบจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ในปี 2560 โดยปีนี้ ธนาคารมีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ผลการใช้พลังงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



Per FTE (Full Time Employee)

หมายเหตุ: ธนาคารได้ปรับการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2555 โดยขยายขอบเขตให้ครอบคลุมทั้งบริษัทของธนาคารและบริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคาร โดยอ้างอิงข้อมูลบริษัทของธนาคาร และบริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารในปี 2559 มาใช้ในการคำนวณ เนื่องจากไม่สามารถย้อนกลับเพื่อหาข้อมูลเก่าได้



2. อาคารกรสิกร บีซีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน LEED-NC ระดับ Platinum ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียว โดย United States Green Building Council (USGBC) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้รับการออกแบบภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร ถือเป็นอาคารสำนักงานขนาดใหญ่พิเศษในกลุ่มธุรกิจการเงินของประเทศไทยอาคารแรกที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum อาคารถูกออกแบบให้สามารถปรับเปลี่ยน รูปแบบการใช้งานในพื้นที่ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ทั้งระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้า ระบบข้อมูล สารสนเทศ และโทรศัพท์ให้แก่พื้นที่ใช้งาน ระบบแสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่สามารถแบ่งพื้นที่ควบคุมได้ ซึ่งจะประหยัดพลังงานไฟฟ้า และใช้พลังงานได้อย่างคุ้มค่าที่สุด นวัตกรรมที่ผู้ออกแบบนำมาใช้ในการออกแบบอาคารนี้ จะมุ่งเน้นไปในเรื่องความสะดวกสบายของผู้ใช้งานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบโซลาร์เซลล์ 350 kW ซึ่งจะผลิตพลังงานใน 1 ปี ได้ 548,000 kWh หรือ 1,972,800 เมกะจูล หรือคิดเป็นประมาณ 9% ของพลังงานรวมที่ใช้ภายในอาคาร





ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ



ด้านเศรษฐกิจ	หน่วย	2559	
		งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้*	พันบาท	179,597,769	157,944,343
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	พันบาท	28,728,594	29,128,571
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	พันบาท	30,201,493	22,357,662
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	พันบาท	35,768,134	35,710,880
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	พันบาท	14,932,413	11,476,502
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	พันบาท	447,832	398,093
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	พันบาท	69,519,303	58,872,635

* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

** ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ

*** ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำนาญ เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

**** เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

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

ผลการดำเนินงานด้านสังคม



ข้อมูล	2556		2557		2558		2559	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงาน*	19,303		21,614		21,484		21,029	
แยกตามเพศ								
• ชาย	7,386	38.26	7,694	35.60	7,377	34.34	6,831	32.48
• หญิง	11,917	61.74	13,920	64.40	14,107	65.66	14,198	67.52
แยกตามเชื้อชาติ								
• ชาวไทย	19,289	99.93	21,601	99.94	21,470	99.93	20,995	99.84
• ชาวต่างชาติ	14	0.07	13	0.06	14	0.07	34	0.16
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง								
• ไม่มีกำหนดระยะเวลา	19,263	99.79	21,548	99.69	21,429	98.93	20,978	99.76
• มีกำหนดระยะเวลา	40	0.21	66	0.31	55	0.25	51	0.24
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	10,093	52.29	10,688	49.45	10,537	49.05	9,940	47.27
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	9,210	47.71	10,926	50.55	10,947	50.95	11,089	52.73
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	19,294	99.95	21,606	99.96	21,474	99.95	21,008	99.90
• นอกประเทศไทย	9	0.05	8	0.04	10	0.05	21	0.10

* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง จำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทย (ธนาคารเท่านั้น) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

ข้อมูล	2556		2557		2558		2559	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับการศึกษา								
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	702	3.64	633	2.93	554	2.58	469	2.23
• ปริญญาตรี	12,678	65.14	14,653	67.79	14,568	67.81	14,512	69.01
• ปริญญาโท	5,890	22.20	6,289	29.10	6,322	29.43	6,010	28.58
• ปริญญาเอก	33	0.11	39	0.18	40	0.19	38	0.18
แยกตามระดับ								
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	51		52		56		53	
• ชาย	39	76.47	40	76.92	44	78.57	42	79.25
• หญิง	12	23.53	12	23.08	12	21.43	11	20.75
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
• 30 - 50 ปี	31	60.78	29	55.77	27	48.21	28	52.83
• มากกว่า 50 ปี	20	39.22	23	44.23	29	51.79	25	47.17
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	759		815		865		827	
• ชาย	458	60.34	478	58.65	501	57.92	466	56.35
• หญิง	301	39.66	337	41.35	364	42.08	361	43.65
• ต่ำกว่า 30 ปี	1	0.13	0	0.00	0	0.00	0	0.00
• 30 - 50 ปี	492	64.82	524	64.29	536	61.97	487	58.89
• มากกว่า 50 ปี	266	35.05	291	35.71	329	38.03	340	41.11
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	18,493		20,747		20,563		20,149	
• ชาย	6,889	37.25	7,176	34.59	6,832	33.22	6,323	31.38
• หญิง	11,604	62.75	13,571	65.41	13,731	66.78	13,826	68.62
• ต่ำกว่า 30 ปี	7,773	42.03	9,345	45.04	8,853	43.05	8,662	42.99
• 30 - 50 ปี	8,409	45.47	8,978	43.27	9,189	44.69	8,947	44.40
• มากกว่า 50 ปี	2,311	12.50	2,424	11.68	2,521	12.26	2,540	12.61



ข้อมูล	2556		2557		2558		2559	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
 จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่	3,994	20.69	4,246	19.64	3,578	16.65	2,825	13.43
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	3,480	87.13	3,567	84.01	3,034	84.80	2,515	89.03
• 30 - 50 ปี	511	12.79	678	15.97	542	15.15	309	10.94
• มากกว่า 50 ปี	3	0.08	1	0.02	2	0.06	1	0.04
แยกตามเพศ								
• ชาย	893	22.36	950	22.37	762	21.30	541	19.15
• หญิง	3,101	77.64	3,296	77.63	2,816	78.70	2,284	80.85
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,716	42.96	1,809	42.60	1,459	40.78	880	31.15
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	2,278	57.04	2,437	57.40	2,119	59.22	1,945	68.85
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	3,994	20.69	4,246	19.64	3,578	16.65	2,825	13.43
• นอกประเทศไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
 จำนวนและอัตราการลาออก (ไม่นับรวมคนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	2,424	12.56	2,465	11.40	3,180	14.80	3,562	16.94
แยกตามเพศ								
• ชาย	690	28.47	642	26.04	821	25.82	981	27.54
• หญิง	1,734	71.53	1,823	73.96	2,359	74.18	2,581	72.46
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	1,619	66.79	1,641	66.57	2,118	66.60	2,076	58.28
• 30 - 50 ปี	751	30.98	776	31.48	978	30.75	1,372	38.52
• มากกว่า 50 ปี	54	2.23	48	1.95	84	2.64	114	3.20
 จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน	7,180	37.20	7,336	33.94	7,115	33.12	8,736	41.54

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





ข้อมูล	2556		2557		2558		2559	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	11,917		13,920		14,107		14,198	
	N/A	61.74%	N/A	64.40%	N/A	65.66%	N/A	67.52%
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	394		536		677		691	
	N/A	N/A	33	503	41	636	39	652
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	369		519		626		629	
	N/A	N/A	32	487	38	588	32	597
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	93.65%		96.83%		92.47%		91.03%	
	N/A	N/A	96.97%	96.82%	92.68%	92.45%	82.05%	91.56%

ข้อมูล	2556	2557	2558	2559
ความผูกพันต่อองค์กร*				
ระดับความพึงพอใจกับการสื่อสารและกิจกรรมสร้างความผูกพันภายในองค์กร	98.30%	90.60%	92.10%	N/A
ระดับความผูกพันต่อองค์กร	62%	64%	61%	N/A
ความครอบคลุมของข้อมูล %	99.99%	100%	100%	N/A
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา				
• การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง				2 สัปดาห์
• การควบรวมกิจการ การขยายสาขา				60 วัน
• การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน				2 สัปดาห์
• อื่นๆ (โปรดระบุ)				
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน				
• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	23	23	34	2
• จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	23	34	2
• จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

* ปี 2559 ธนาคารไม่ได้ทำการสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

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

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2556	2557	2558	2559
การประเมินผลการปฏิบัติงาน				
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100	100	100	100
แยกตามระดับ				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	100	100	100	100
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	100	100	100	100
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	100	100	100	100
แยกตามเพศ				
• ชาย	38.26	35.60	34.00	32.48
• หญิง	61.74	64.40	66.00	67.52



ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2556	2557	2558	2559
แยกตามประเภทการประเมินผล				
• Management by Objectives	100	100	100	100
• Formal comparative ranking of employees within one employee category	100	100	100	100
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน (บาท)				
Staff Productivity (Revenue/Personnel Expense)	5.78	5.45	5.69	5.90
Human Return on Investment	4.21	4.01	4.05	4.39



ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	2556		2557		2558		2559	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.02		0.01		0.01		0.00	
		0.01	0.01	0.00	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บ ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.02		0.01		0.01		0.00	
		0.01	0.01	0.00	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	2.69		0.17		0.80		0.00	
		0.17	2.52	0.00	0.17	0.80	0	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย จากการทำงาน (ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดงาน (AR)	ร้อยละ	0		0.61		0.70		0.70	
		0	0	0.53	0.65	0.64	0.74	0.65	0.72
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
การลาป่วย									
จำนวนวันลาป่วย	วัน	N/A	N/A	10,001	22,037	11,442	25,335	10,887	25,027
แยกตามสถานที่ทำงาน									
• สำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	วัน	N/A		N/A		N/A		24,202	
• นอกสำนักงานใหญ่	วัน	N/A		N/A		N/A		11,712	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงาน	วัน x 8 ชั่วโมง	N/A	N/A	80,008	176,292	91,532	202,680	87,092	200,216





ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



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 and DEDE 2010
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	per FTE
Independent assurance	YES

Parameter	2012 (Baseline Year)	2013	2014	2015	2016	% change 2015 vs 2016	% change 2012 vs 2016
 Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)							
Total Scope 1 emission (Tonnes CO ₂ e)	13,013.29	5,518.15	7,322.55	8,926.43	18,023.37	↑ 102%	↑ 39%
Total Scope 2 emission (Tonnes CO ₂ e)	95,259.34	86,459.91	87,971.74	91,458.00	81,672.63	↓ 11%	↓ 14%
Total Scopes 1 & 2 emission (Tonnes CO ₂ e)	108,272.63	91,978.06	95,294.29	100,384.43	99,696.00	↓ 1%	↓ 8%
Total Scopes 1 & 2 emission intensity (Tonnes CO ₂ e per FTE)	4.82	3.04	2.80	2.90	3.29	↑ 13%	↓ 32%

Parameter	2012 (Baseline Year)	2013	2014	2015	2016	% change 2015 vs 2016	% change 2012 vs 2016
 Energy							
Total energy consumption within organization (MWh)	163,647.72	188,686.18	203,155.84	221,145.67	140,306.87	↓ 37%	↓ 14%
Total energy consumption intensity (MWh per FTE)	7.29	6.24	5.97	6.39	4.62	↓ 28%	↓ 37%
 Water							
Water consumption (mil m ³)	1.27	1.40	1.41	1.61	0.75	↓ 53%	↓ 40%
Water consumption intensity (m ³ per FTE)	56.39	46.38	41.50	46.64	24.82	↓ 47%	↓ 56%
 Waste							
Total Waste generate (Metric Tonnes)	6,910.06	7,998.74	9,005.96	9,151.17	5,701.75	↓ 38%	↓ 17%
Waste generated intensity (kg per FTE)	307.92	264.50	264.50	264.50	166.54	↓ 37%	↓ 46%
 Travel							
Total business travel from road (km)	1,822,754.55	1,607,367.61	1,875,466.21	1,745,954.57	1,248,284.14	↓ 29%	↓ 32%
Total CO ₂ emission from road travel (Tonnes CO ₂)	262.84	297.55	347.18	323.20	180.00	↓ 44%	↓ 32%
Total CO ₂ emission from road travel per FTE (Tonnes CO ₂ per FTE)	0.01 (0.0117)	0.01 (0.0098)	0.01 (0.011)	0.01 (0.0093)	0.01 (0.0059)	↓ 37%	↓ 49%
Full Time Employee* (FTE)	22,441	30,241	34,049	34,598	30,339	↓ 12%	↑ 35%

หมายเหตุ:

- ในปี 2559 GHG Emission (Scope 1) ไม่นับรวมการรั่วไหลของสารทำความเย็นในเครื่องปรับอากาศ และการรั่วไหลของสารเคมีดับเพลิง (Halotron) ของสาขาในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากเครื่องปรับอากาศเป็นแบบรวมศูนย์ ไม่ใช่เครื่องปรับอากาศของทางธนาคาร ซึ่งในกรณีนี้ พื้นที่สาขาในห้างคิดเป็นประมาณร้อยละ 5 ของพื้นที่ธนาคารทั้งหมด
- GHG Emission (Scope 3) คำนวณเฉพาะการเดินทางเพื่อติดต่อกิจการโดยภาคพื้นด้วยรถแท็กซี่เท่านั้น ยังไม่นับรวมการเดินทางโดยเครื่องบิน

* Full Time Employee ประกอบด้วย พนักงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทยกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกสิกรไทยจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2555 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2558 เผยแพร่เมื่อเดือนมีนาคม ปี 2559 ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2559 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหารรวมทั้ง บริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

- **ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**
ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2559
- **ข้อมูลด้านสังคม**
ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น
- **ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม**
ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย เฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 102

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 โดยมีแนวทางรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI) ฉบับ G4 ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNG) ด้วยความสมัครใจ ในหน้า 110 - 111

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีที่สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2559 ของธนาคารกสิกรไทย โดยได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ธนาคารกสิกรไทยจึงได้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล G4-EN3, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-LA6, G4 Financial Literacy โดยบริษัท ลอยด์ส รีจิสเตอร์ อินเตอร์

เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดังรายละเอียดในหน้า 116-117 และสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI G4 ระดับ Core โดยสถาบันไทยพัฒน์ ดังรายละเอียดในหน้า 114-115

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกสิกรไทย และผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย พิจารณาแล้วเห็นว่ามี ความเกี่ยวข้อง และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูล ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีการรายงานแนวทาง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขาธิการองค์กร
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140 ประเทศไทย
โทรศัพท์ 02-4702984

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่า อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่มาจากบริษัทของธนาคารกสิกรไทยที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ

พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วย พลังงานจากพลังงานไฟฟ้า

ก๊าซเรือนกระจก

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

1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (Scope 1) โดยเกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคาร ในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติและการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank เท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (Scope 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้หมายถึงพลังงานไฟฟ้าเท่านั้น ไม่นับรวมการใช้ไฟฟ้าในห้างสรรพสินค้า
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (Scope 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางของพนักงาน โดยแท็กซี่เท่านั้น

2. การรายงานปริมาณ

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการผลิตโดยตรง (Scope 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจาก

Intergovernment Panel on Climate Change 2006 (IPCC)

- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้า โดยจะอ้างอิงค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย
3. **การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก**จะครอบคลุมถึงก๊าซ CO₂ CH₄ N₂O HFCs PFCs และ SF₆ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปแบบก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC
4. **Emission Factor** อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน): Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization)
5. **วิธีการประเมิน** อ้างอิงตาม The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ตุลาคม 2559
6. **การตั้งสมมติฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก** จากการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบก

น้ำ

การจัดการน้ำ ประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำ และความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบจากการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้

ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชีหรือการอ่านค่าจากมิเตอร์น้ำประปา

น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่* หมายถึง ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้หลังผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพแล้ว โดยธนาคารได้ออกแบบระบบการจัดการน้ำในอาคารหลักของธนาคาร ได้แก่ อาคารราชบุรีดิเรกเดช อาคารพลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ 1 และอาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุป** โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนแ่ง ที่มีการเติมอากาศอย่างเพียงพอ ส่งผลให้น้ำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ได้ร้อยละ 12 ของน้ำเสียอาคาร และไม่ก่อให้เกิดการปลดปล่อยของก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการจัดการน้ำ

* ในปี 2559 ระบบการนำน้ำกลับมาใช้อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุง จึงไม่มีการรายงานผลในส่วนของปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้

** อาคารกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุป คือ ชื่อใหม่ของอาคารแจ้งวัฒนะ 2 ตามที่เคยให้ข้อมูลในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2558



ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงาน และกิจกรรมของธนากร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นใน รายงานฉบับนี้ได้จากการประมาณค่า

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานของธนากร

พนักงานของธนากร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของ ธนากรกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ดังนี้

- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการจนถึงตำแหน่งประธานกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ได้แก่ ผู้บริหาร ฝ่าย (Department Head) และผู้บริหารงาน (Function Head)
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ (Officer) และเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Officer/ Supervisor)

โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

การคำนวณชั่วโมงการทำงาน

1. เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลาและการเก็บบันทึก ข้อมูลจากหน่วยงานการบุคคล หน่วยงานบัญชี หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
2. ในกรณีที่บริษัทหรือโรงงานไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการ ประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง-คน) = จำนวนคน x จำนวนวัน ทำงาน x จำนวนชั่วโมงการทำงานปกติ (ต่อวัน) + จำนวนชั่วโมง ล่วงเวลารวม (เฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติการ)

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนากรกสิกรไทยบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจาก การทำงาน โดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยดังนี้

คำนิยาม

จำนวนวัน (Day)	คือ Scheduled Work Day
การบาดเจ็บ (Injury)	คือ การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ในการทำงาน ตั้งแต่เล็กน้อย (First Aid) และหยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป
การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	คือ การบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจาก วันที่เกิดอุบัติเหตุ)
ความรุนแรงการบาดเจ็บ	คือ นับจากวันทำงานที่หยุดจริง

การคำนวณ

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

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติงาน ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. บริษัท ธนากรกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	●	●	●	●
5. บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
6. บริษัท แพลเตอร์ แอนด์ อีคิวเมนท์ กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
7. บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
8. บริษัท โพรเกรส แอปไพร์ซ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
9. บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
10. บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
11. บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
12. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
13. บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
14. บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
15. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพลาย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
16. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
17. บริษัท โพรเกรส เทอร์นิ่ง จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคเทเรียต จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร โปร จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเดิม : บริษัท โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด)	○	○	○	●	●	●	●

หมายเหตุ:

- ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนากร บริษัทย่อย บริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในรายงานประจำปี 2559
- ในปี 2560 ธนากรมีแผนการตรวจนับปริมาณการใช้สารทำความเย็น 6 อาคารหลัก ซึ่งมีปริมาณพื้นที่ความเย็นประมาณ 300,000 ตารางเมตร คิดเป็นร้อยละ 70 ของพื้นที่ความเย็นรวมทั้งหมด และจะดำเนินการตรวจนับสาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีปริมาณพื้นที่ความเย็นประมาณ 120,000 ตารางเมตร คิดเป็นร้อยละ 30 ของพื้นที่ความเย็นรวมทั้งหมด ซึ่งคาดว่าจะสามารถรายงานผลได้ในปี 2561

* เป็นบริษัทก่อตั้งใหม่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี และอยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลในด้านสังคม



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI G4



GENERAL STANDARD DISCLOSURES				
GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING Linkage)
		Sustainability Report		
STRATEGY ANALYSIS				
G4-1		8-10		
G4-2		8-10		
ORGANIZATIONAL PROFILE				
G4-3		11-12		
G4-4		12-13		
G4-5		37		
G4-6		12, 15		
G4-7		12		
G4-8		14-15		
G4-9		12, 88		
G4-10		61, 89		Goal 8: Employment
G4-11		61, 91		Goal 8: Freedom of association and collective bargaining
G4-12		59		
G4-13		52-54		
G4-14		77-78		
G4-15		16, 110-111		
G4-16		74		

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING Linkage)
		Sustainability Report		
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES				
G4-17		20, 102		
G4-18		20-21		
G4-19		21-23		
G4-20		22-23		
G4-21		22-23		
G4-22				
G4-23		21, 99		
STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
G4-24		24-27		
G4-25		24		
G4-26		24-27		
G4-27		24-27		
REPORT PROFILE				
G4-28		99		
G4-29		99		
G4-30		99		
G4-31		99		
G4-32		99, 103-109		
G4-33		99, 114-117		
GOVERNANCE				
G4-34		19, 30-31		
ETHICS AND INTEGRITY				
G4-56		32		Goal 16: Ethical and lawful behavior



SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	Omissions	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING linkage)
		Sustainability Report			
CATEGORY: ECONOMIC					
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE					
G4-DMA		29, 43			
G4-EC1		74, 88			Goal 5: Infrastructure investment Goal 8: Economic performance Goal 9: Infrastructure investment
MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS					
G4-DMA		48-51			
G4-EC8		48-51			Goal 1: Economic development in areas of high poverty Goal 3: Access to medicines Goal 8: Indirect impact on job creation Goal 10: Economic development in areas of high poverty
CATEGORY: ENVIRONMENT					
MATERIAL ASPECT: ENERGY					
G4-DMA		83-84, 100			
G4-EN3		86, 98, 100		Yes, page 86, 98	Goal 8: Energy efficiency Goal 13: Energy efficiency
G4-EN5		86, 98			Goal 8: Energy efficiency Goal 13: Energy efficiency
G4-EN6		85, 87			Goal 8: Energy efficiency Goal 13: Energy efficiency

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	Omissions	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING linkage)
		Sustainability Report			
MATERIAL ASPECT: WATER					
G4-DMA		84			
G4-EN8		86, 98, 100			
MATERIAL ASPECT: EMISSIONS					
G4-DMA		83-84			
G4-EN15		97, 100		Yes, page 97	Goal 3: Air quality Goal 13: GHG emissions
G4-EN16		97, 100		Yes, page 97	Goal 3: Air quality Goal 13: GHG emissions
G4-EN17		97-98, 100		Yes, page 97-98	Goal 3: Air quality Goal 13: GHG emissions
G4-EN18		97-98, 100			Goal 13: GHG emissions
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT					
G4-DMA		59			
G4-EN 32		59			
CATEGORY: SOCIAL					
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT					
G4-DMA		62, 65			
G4-LA1		91			Goal 5: Gender equality Goal 8: Employment
G4-LA2		64			Goal 8: Employment
G4-LA3		93			Goal 5: Parental leave Goal 8: Parental leave



SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	Omissions	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING linkage)
		Sustainability Report			
MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS					
G4-DMA		62-63			
G4-LA4		93			Goal 8: Labor/management relations
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
G4-DMA		68			
G4-LA6		96		Yes, page 96	Goal 3: Occupational health and safety Goal 8: Occupational health and safety
MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION					
G4-DMA		66-68			
G4-LA9		94			Goal 4: Employee training and education Goal 5: Gender equality Goal 8: Employee training and education
G4-LA11		94			Goal 5: Gender equality Goal 8: Employee training and education
MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY					
G4-DMA		62			
G4-LA12		90			Goal 5: Gender equality Goal 8: Diversity and equal opportunity
MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN					
G4-DMA		62-63			
G4-LA13		92			Goal 5: Equal remuneration for women and men Goal 8: Equal remuneration for women and men Goal 10: Equal remuneration for women and men

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	Omissions	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING linkage)
		Sustainability Report			
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES					
G4-DMA		59			
G4-LA14		59			
MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS					
G4-DMA		63			
G4-LA16		63, 93			Goal 16: Grievance mechanisms
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS					
MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT					
G4-DMA		42			
G4-HR9		42			
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
G4-DMA		42, 59			
G4-HR10		59			
SUB-CATEGORY: SOCIETY					
MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES					
G4-DMA		46-47, 73-74			
G4-SO1			Not Applicable		
G4-SO2			Not Applicable		
G4-FS13		46-47			Goal 1: Access to financial services Goal 8: Access to financial services Goal 10: Access to financial services
G4-FS14		46-47			Goal 1: Access to financial services Goal 8: Access to financial services Goal 10: Access to financial services
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION					
G4-DMA		36			
G4-SO4		33-34, 36			Goal 16: Anti-corruption



SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page/Direct Answer	Omissions	External Assurance	Additional Column (SDG MAPPING linkage)
		Sustainability Report			
ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA		59			
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY					
ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING					
G4-DMA		43, 47			
G4-PR5		17, 47			
ASPECT: CUSTOMER PRIVACY					
G4-DMA		55-58			
G4-PR8		56			Goal 16: Protection of privacy
MATERIAL ASPECT: FINANCIAL LITERACY					
G4-DMA		69-70		Yes, page 69-70	
ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO					
G4-DMA		39-41, 48			
G4-FS7		49-51			Goal 1: Access to financial services Goal 8: Access to financial services Goal 9: Access to financial services Goal 10: Access to financial services
G4-FS8		17, 77, 80-81			

KBank commits to the following SDGs:

- Goal 1: End poverty in all its forms everywhere
- Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages
- Goal 4: Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all
- Goal 5: Achieve gender equality and empower all women and girls
- Goal 8: Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all
- Goal 9: Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation
- Goal 10: Reduce inequality within and among countries
- Goal 13: Take urgent action to combat climate change and its impacts
- Goal 16: Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels



การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	- สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย - หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	- ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเผยแพร่และยึดถือปฏิบัติทั่วทั้งธนาคาร - กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - การจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร เพื่อวางกรอบและกำหนดประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและจัดทำมาตรการจัดการประเด็นเหล่านั้น (Identification and Mitigation) - การประเมินประเด็นสำคัญที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Assessment) - การจัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อประเมิน ป้องกัน และจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
แรงงาน	- ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง - จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ - ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง - จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	- กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน - พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - สนับสนุนและจัดให้มีสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน - ธนาคารรักษาและเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงาน คณะกรรมการลูกจ้างและพนักงาน ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็ก - สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 - จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- กำหนดเรื่องการอนุรักษ์และร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน - กำหนดเรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย และการสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน - กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียวซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูงเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร (อยู่ระหว่างการดำเนินงานก่อสร้างและติดตั้ง) เป็นต้น - ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรมบุคลากรและพนักงาน และสถาบันการศึกษา - ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่างๆ - สนับสนุนการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	- ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต - ประกาศนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร - สื่อสารและให้ความรู้ในนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน อย่างต่อเนื่อง - จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคาร ได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล - ร่วมลงนามในโครงการ “การส่งเสริมการจัดจ้าง สีเขียวในภาคเอกชน” ของสถาบันองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD)



รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รางวัลระดับประเทศ

รางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2559 ระดับดีเด่น

จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒน์



ใบรับรอง ESG 100 Certificate

ใบรับรอง 100 บริษัทที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จากสถาบันไทยพัฒน์

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2559

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2559

จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

รางวัลระดับสากล

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2559 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets ถือเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก



FTSE4Good

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ซึ่งได้เปิดตัวขึ้นเมื่อเดือนธันวาคม 2559

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

รางวัลจากงาน 2016 Corporate Governance Poll จัดโดยนิตยสาร Asiamoney จำนวน 3 รางวัล ได้แก่

- รางวัล Best Overall for Corporate Governance in Thailand
- รางวัล Best for Disclosure and Transparency in Thailand
- รางวัล Best for Investor Relations in Thailand

รางวัล Platinum Awards 2016

Financial Performance, Corporate Governance, Social Responsibility, Environmental Responsibility and Investor Relations จากงาน The Asset Corporate Awards 2016 จัดโดยนิตยสาร The Asset



การประเมินผลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



Carbon Disclosure Program (CDP) คือระบบการวัดผล การเปิดเผยข้อมูล การบริหารจัดการ และการแบ่งปันข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากล ซึ่งไม่มุ่งหวังผลกำไร โดยมุ่งหวังให้องค์กรธุรกิจลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน

ธนาकरกลีกรไทยได้เข้าร่วมการประเมินในโครงการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP ตั้งแต่ปี 2557



มาตรฐาน London Benchmarking Group (LBG) ซึ่งใช้ในการประเมินมูลค่าทางการเงินที่ใช้จ่ายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงเงินบริจาค ชั่วโมงการทำงานจิตอาสา และสัดส่วนการลงทุนเพื่อชุมชน

ธนาकरกลีกรไทยได้ใช้กรอบ LBG ในการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานด้านสังคมของธนาकर ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



Independent Assurance Statement

To KASIKORNBANK PCL on the Sustainability Report 2016

KASIKORNBANK PCL or KBANK requested Thaipat Institute (the Foundation for Thailand Rural Reconstruction Movement under Royal Patronage) to carry out an assurance engagement response to the Sustainability Report 2016

Criteria for report preparation

- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines version 4, in accordance with the Guidelines using 'Core' option

Criteria for assurance standards

- The AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2008)

Addressee

The intended users of this assurance statement are the management of KBANK and its associated stakeholders.

Scope of Assurance

The scope of this assurance engagement based on Type 1, AccountAbility Principles: evaluation of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles and to the GRI Sustainability Reporting Guidelines version 4 in accordance with 'Core' option. The scope of this assurance engagement does not provide conclusions on the reliability of the performance information.

Disclosures Covered

The assurance engagement is based on information that is publicly disclosed on the Sustainability Report 2016 of KBANK for the year ended 31 December 2016.

Methodology

We carried out Type 1 moderate assurance in accordance with AA1000AS. The Type 1

engagement requires us to report on the nature and extent of adherence to AA1000 APS. To achieve moderate level assurance, we have used the criteria in AA1000AS to evaluate adherence to AA1000APS. We undertook the following procedures:

- Reviewed the policies, practices, management systems and processes and performance information to be included within the Sustainability Report 2016 of KBANK
- Analyzed information on performance provided in the Sustainability Report 2016 of KBANK as a source of evidence to evaluate adherence to the principles and guidelines
- Inquired the processes KBANK undertaken to adhere to the principles of inclusivity, materiality and responsiveness
- Assessed the extent to which KBANK has applied the GRI G4 Reporting Framework including the Reporting Principles and GRI G4 financial Services Sector Disclosures
- Provided observations/recommendations to KBANK in accordance with the Scope of Assurance based on defined criteria

Findings and Conclusions

- Based on the scope of assurance using the AA1000AS (2008), we conclude that KBANK has applied processes and procedures that adhere with the principles of inclusivity, materiality and responsiveness as set out in the AA1000APS (2008); and
- Based on the scope of assurance using the GRI G4 Reporting Framework, we conclude that KBANK has followed Reporting Principle and Standard Disclosures in a reasonable and balanced presentation of information and consideration of underlying processes for preparing the report



Observations and Recommendations

Nothing came to our attention which caused us to believe that the Sustainability Report 2016 of KBANK did not adhere to the Principles. To improve future reporting of Sustainability in accordance with AA1000APS, we have made following observations:

Inclusivity: The report shows several means to engage and obtain stakeholder's interests and expectations as well as rationales behind its stakeholder identification process. However, it is recommended that results of its action and the linkage between action and relevant content disclosure should be appropriately addressed.

Materiality: KBANK clearly illustrates its reporting process and the linkage between material aspects and content disclosures in its report. Moreover, it demonstrates change in material issues from the previous year with rationale support.

Responsiveness: KBANK demonstrates its intensive response to the material issues that affect sustainability considerations through its governance structure, policies, plans, actions and performances against its commitment. However, its measurement, performance monitoring system and stakeholder feedback process may be further addressed.

KBANK has in place the underlying processes for preparing the report content indicated on Standard Disclosures (Strategy and Profile, Management Approach, and Performance Indicators) including Financial Services Sector Disclosures. To shape future sustainability reporting in according to GRI Reporting Framework, KBANK has room to improve on principles for ensuring report content and quality, such as balance and comparability.

In addition to the recommendations, there are a number of suggestions:

- In General Standard Disclosure, it should be indicated the organization's supply chain.
- Performance Disclosure on Energy should be indicated in term of quantifiable terms such as total fuel consumption categorized by renewable and non-renewable sources and energy intensity expresses the energy required per service.

- Performance Disclosure on Employment should be indicated in term of total employees who returned to work and still employed twelve months after parental leave ended.
- Performance Disclosure on Diversity and Equal Opportunity should be indicated in term of percentage of individuals within organization's governance bodies in gender and aged.
- Performance Disclosure on Anti-corruption should be indicated in term of numbers and percentages of business partners who receive communications of anti-corruption policies and procedures together with governance body members that have received training on anti-corruption. Also, its evidence should identify and collect as a process.

Competencies and Independence

Thaipat Institute is a public organization established in 1999 with its roles in researching, training, and consulting in corporate responsibility and sustainability practices. Thaipat Institute is an AA1000AS (2008) Licensed Providers granted by AccountAbility, the creator and proprietor of the AA1000 Assurance Standard. Thaipat Institute has become the GRI training partner to provide certified training programs in Thailand since 2013, and joined the GRI Data Partners program in 2016. Our team has the relevant professional and technical competencies and experience in corporate responsibility and sustainability for several years. During FY2016, we did not provide any services to KBANK that could conflict with the independence of this work.

For Thaipat Institute



By Onjira Chaibundit

Bangkok
13 February 2017





LRQA Assurance Statement

Relating to Kasikornbank Public Company Limited's environmental and social indicators within the Sustainability Report for the calendar year 2016

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

Terms of Engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) was commissioned by Kasikornbank Public Company Limited (KBANK) to provide independent assurance on its 'Sustainability Report 2016' ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier using 'LRQA's verification approach'. LRQA's verification approach is based on current best practice and uses the principles of AA1000AS (2008) - inclusivity, materiality, responsiveness and reliability of performance data and processes defined in ISAE3000.

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

- Confirming whether the selected environmental and social indicators below were compiled according to:
 - GRI G4's Sustainability Reporting Guidelines, and
 - GRI G4's Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for the selected indicators listed below:
 - Environmental: energy consumption (G4-EN3), direct GHG emissions (Scope 1) (G4-EN15), energy indirect GHG emissions (Scope 2) (G4-EN16), other indirect GHG emissions (Scope 3) (G4-EN17: Category 6 - business travel by taxicab only) and
 - Social: total employees' absenteeism (G4-LA6) and initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS16).

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

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

LRQA's Opinion

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

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information for the selected environmental and social indicators as no errors or omissions were detected.

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

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

LRQA's approach

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

- Auditing KBANK's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems. We also spoke with those key peoples responsible for compiling the data and writing the report.
- Sampling the consolidated data and information at KBANK's head office in Bangkok.



Observations

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

- Reliability: Whilst KBANK has improved its centralized data management system for energy consumption and associated GHG data, we believe that similar systems and controls should be employed on other economic and environmental indicators. These include but are not limited to social investment information, client relationship management (CRM), and water footprint data.
- Future reports: KBANK should consider expanding the scope of its centralized data management system and verification controls to cover its leased properties and international operations to further improve the completeness of its data & information disclosures.

LRQA's competence and independence

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

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

Signed

Dated: 7 February 2017

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
14th Floor, Sirinrat Building, 3388/46 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND

LRQA reference: BGK6037554

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

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

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

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2016. A member of the Lloyd's Register Group.



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย
开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



ศูนย์วิจัยกสิกรไทย
开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



หลักทรัพย์กสิกรไทย
开泰证券 KASIKORN SECURITIES



ลีสซิ่งกสิกรไทย
开泰租赁 KASIKORN LEASING



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



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



กสิกร แล็บส์
开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์
开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร โปร
开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



กสิกร เซิร์ฟ
开泰服务 KASIKORN SERVE





รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2559 ธนาคารกสิกรไทย

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณ ที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดี มาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2559 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหารายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคาร ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคมในปี 2559 ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่สละเวลาในการอ่านและ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งอยู่ในเอกสาร ฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่ายิ่งที่จะช่วย ปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2559

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่านรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

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

ความพึงพอใจโดยรวม

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

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

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

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ☐ ขึ้นขอบมากขึ้น
- ☐ ขึ้นขอบเท่าเดิม
- ☐ ขึ้นขอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคารในรูปแบบใด

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2559

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรุณาติดต่อ

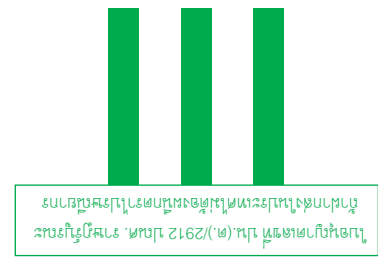
ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์กร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-4702984 โทรสาร : 02-4702690



ผู้ถือหุ้นรายใหญ่
จำนวน 101,400
หุ้น
บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่บัญชี 10140
เลขที่บัญชี 10140

บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



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@kasikombank.com
เว็บไซต์ : www.kasikombank.com

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



ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK

