

K

KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน 2563

ธนาคารแห่งความยั่งยืน



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย
开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



ศูนย์วิจัยกสิกรไทย
开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



หลักทรัพย์กสิกรไทย
开泰证券 KASIKORN SECURITIES



ลีสซิ่งกสิกรไทย
开泰租赁 KASIKORN LEASING



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



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



กสิกร แล็บส์
开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์
开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร โปร
开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



กสิกร เซิร์ฟ
开泰服务 KASIKORN SERVE



กสิกร เอกซ์
开泰爱科思有限公司 KASIKORN X



ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจตามหลักการ
ธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม
เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ด้วยยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
ในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว
การดำเนินงานตามแนวทางของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้
ได้ถูกปลูกฝังและหล่อหลอมในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
จนเป็นกรีน ดีเอ็นเอ ขององค์กรที่อำนวยความสะดวกสูงสุด
ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



CUSTOMER CENTRICITY



วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์
เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ มาตรฐานสากล
และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ค่านิยมหลัก

ลูกค้า
คือหัวใจ

ว่องไว
คล่องตัว

ร่วมมือ
ร่วมใจ

สรรค์สร้าง
อย่างยั่งยืน

KASIKORNBANK
A Bank of

SUSTAINABILITY

ด้วยจิตวิญญาณและ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

ธนาคารกสิกรไทย...ก้าวสู่ปีที่ 5 กับการเป็น
ธนาคารแห่งความยั่งยืนของโลกอย่างเต็มภาคภูมิ



ดัชนีแห่งความยั่งยืน
Dow Jones Sustainability
Indices (DJSI)
ธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศไทย
และอาเซียนที่ได้รับคัดเลือก
เป็นสมาชิก 5 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2563)



รางวัล Sustainability Award
ประเภท Silver Class
ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร
(2564)
Bronze Class
(2561 - 2563)



ดัชนี FTSE4Good
Emerging Index
ได้รับคัดเลือก
เป็นสมาชิก 5 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2563)



MSCI ESG Ratings ที่ระดับ AA
ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้นำ
ในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
ในกลุ่มธนาคารของตลาดเกิดใหม่
(2563)



Bloomberg
Gender-Equality Index (GEI)
บริษัทไทยแห่งแรก
ที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก
3 ปีติดต่อกัน
(2562 - 2564)



ดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน
Carbon Disclosure Project
(CDP)
ได้รับการประเมินผล
ในระดับ B (Management Level)
(2563)



การรับรองการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์
ธนาคารพาณิชย์แห่งแรก
ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรอง
3 ปีติดต่อกัน
(2561 - 2563)



ใบรับรอง 100 Certificate
ได้รับคัดเลือก
เป็นหนึ่งใน 100 บริษัท
ที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
5 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2563)



รางวัลบริษัทจดทะเบียน
ด้านความยั่งยืนดีเด่น
2 ปีติดต่อกัน
(2561 - 2562)



หุ้นยั่งยืน
ได้รับเป็นปีที่ 5
(2558, 2560 - 2563)

สารบัญ

006 สารจากคณะกรรมการธนาคาร

008 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

010 เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

018 ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

020 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย

030 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

036 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

042 มิติเศรษฐกิจ

044 การกำกับดูแลกิจการ

047 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

054 การบริหารจัดการความเสี่ยง

060 นวัตกรรมและบริการทางการเงิน

074 การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ
ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
และการรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูล
ทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

090 การรักษาความปลอดภัย

และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

096 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
อย่างยั่งยืน

100 มิติสังคม

102 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน

111 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

126 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

130 การดำเนินงานด้านสังคม

146 มิติสิ่งแวดล้อม

148 การสนับสนุนทางการเงิน
เพื่อมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

156 การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

164 ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

178 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

183 ดัชนีข้อมูล ตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

190 การรายงานตามหลักการ ธนาคารที่รับผิดชอบ (UN Principles for Responsible Banking)

198 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลก แห่งสหประชาชาติ

202 รางวัลและการประเมิน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

204 การรับรอง จากหน่วยงานภายนอก

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารรู้สึกภูมิใจ
ที่ได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร
ที่มีความเป็นมืออาชีพและได้ทำหน้าที่
กำกับดูแลกิจการของธนาคารกสิกรไทย
ด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง
เพื่อประโยชน์ในระยะยาว
ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับความผันผวนและความเสี่ยงใหม่ๆ นั้น นอกจากการสร้างการเจริญเติบโตทางธุรกิจแล้ว ธนาคารยังต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่อห่วงโซ่ธุรกิจเพื่อนำพองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ดังเช่นในปีที่ผ่านมา การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบในวงกว้าง สร้างความเสียหายอย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นโจทย์อันท้าทายอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโลกยังคงชะลอตัวในปีที่ผ่านมา ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อความสมดุลในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว อำนวยประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติเป็นสำคัญ

คณะกรรมการได้อนุมัติยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ ทิศทางและนโยบายของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย และกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการทำหน้าที่บริหารจัดการให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และมีเงินกองทุนในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของทางการและมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ยังได้ทบทวนและอนุมัติกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และความตกลงปารีส โดยมีเป้าหมายสำคัญในแต่ละมิติ อันได้แก่ มิติเศรษฐกิจคือการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน มิติสังคมคือการเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน และมิติสิ่งแวดล้อมคือการเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์ ตลอดจนพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำปี เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารรวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย คู่ค้า และกิจการร่วมค้า นำไปปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม

ในฐานะตัวแทนของคณะกรรมการธนาคารทุกท่าน คณะกรรมการมีความภูมิใจที่ได้เข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ ได้ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการของธนาคารกสิกรไทยด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และเพื่อร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อบังคับของธนาคารและตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ในนามของคณะกรรมการธนาคาร ขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อธนาคารกสิกรไทยด้วยดีเสมอมา



(นางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร)

ประธานกรรมการ

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ธนาครกสิกรไทยดำเนินธุรกิจตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาครกสิกรไทยดำเนินธุรกิจตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของไทยที่มีความแข็งแกร่ง และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาอย่างยาวนานกว่า 7 ทศวรรษ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคม ธนาครมีความหวังใต้อุปสรรคที่ได้รับผลกระทบโดยได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มต่างๆ ผ่านหลากหลายมาตรการเพื่อประคับประคองให้ลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจสามารถนำพาองค์กรและดูแลพนักงานของตนให้สามารถผ่านพ้นวิกฤติไปได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยประคองเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยให้เจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

แม้ภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2563 หดตัวลงในทิศทางเดียวกันกับเศรษฐกิจโลก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาครยังคงดำเนินงานตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน สานต่อพันธกิจบริการทุกระดับประทับใจ และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ ด้วยจุดมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) อีกทั้งได้พัฒนายุทธศาสตร์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมการเป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงินทางดิจิทัล การยกระดับการปล่อยสินเชื่อกับด้านธุรกิจและบุคคล การกระจายการให้บริการลงทุนและประกันไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อย และการขยายฐานลูกค้าในตลาดภูมิภาค AEC+3 พร้อมด้วยการยกระดับประสิทธิภาพการบริการและการขาย และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าที่มากขึ้นจากการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังประสานการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาครกสิกรไทย ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ และร่วมกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่นำความสุขและความสะดวกสบายให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า รวมทั้งสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและความเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัลแบงก์ ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านดิจิทัล รวมทั้งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแห่งภูมิภาค

สำหรับบทบาทของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ธนากรได้กำหนดเป้าหมายความยั่งยืนในแต่ละมิติ ได้แก่ **มิติเศรษฐกิจ**มีเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน โดยได้ร่วมกับบริษัทในแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน ผ่านการพัฒนาฟังก์ชันบน K PLUS อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายทุกที่ทุกเวลา การเปิดตัวแพลตฟอร์มต่างๆ ได้แก่ ขุนทอง, MAKE by KBank, Eatable, FinVest และ LINE BK การพัฒนาช่องทางให้บริการที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม และการเดินยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค อีกทั้งการให้สินเชื่อและการลงทุนยังคงพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ใน**มิติสังคม**มีเป้าหมายการเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ การให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนผ่านเว็บไซต์AFTERKLASS โครงการนำพาแพนธุ์ปัญญา การให้ความช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์โรคโควิด 19 การสนับสนุนให้พนักงานร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาในโครงการทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้ ตามเจตนารมณ์กรีนดีเอ็นเอ การดูแลด้านชีวอนามัยตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขามีความปลอดภัย การจัดการดูแลชีวอนามัยภายในสำนักงาน รวมทั้งการจัดให้มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจากที่อยู่อาศัยของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรค สำหรับ**มิติสิ่งแวดล้อม** ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในบทบาทของการเป็น Chief Environmental Officer มีเป้าหมายให้ธนาคารเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารและแนวโน้มความยั่งยืนระดับโลก โดยเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้เข้าร่วมลงนามรับในหลักการธนาคารที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) และร่วมเป็นผู้สนับสนุนกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD Supporter) อีกทั้งยังสนับสนุนการดำเนินโครงการรักษาน้ำร่วมกับชุมชนเพื่อการอนุรักษ์ป่าต้นน้ำน่านของไทย และร่วมขับเคลื่อนโครงการนำแนวระดับออกสู่ร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในฐานะตัวแทนของภาคเอกชน

ในปีที่ผ่านมา ธนากรและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 29,487 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 23.86 ส่วนใหญ่เกิดจากการใช้หลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่องในการพิจารณาสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นท่ามกลางการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 9,536 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.04 เนื่องจากความไม่แน่นอนในระดับสูงจากสถานการณ์ของโรคโควิด 19 ขณะที่อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนากรกรสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.80 และอัตราส่วนกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งสูงกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สะท้อนถึงสถานะเงินกองทุนของธนาคารที่แข็งแกร่งและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ ภายใต้การบริหารเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสม

นอกจากนี้ ธนากรยังได้รับการยอมรับจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยและอาเซียนที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก FTSE4Good Emerging Index เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ปี 2563 ในระดับ B (ระดับ Management) อีกทั้งได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนประจำปี 2563 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นปีที่ 5 รวมถึงได้รับรางวัลในด้านอื่นๆ อย่างมากมาย อันสะท้อนให้ประจักษ์ถึงการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนในทุกกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมองค์กรของธนากรกรสิกรไทย

ในนามของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับธนากรกรสิกรไทยด้วยดีเสมอมา

ชัชฎา อินทรวีชัย

(นางสาวชัชฎา อินทรวีชัย)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ธนาคารกลีกรไทย
เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์
ขนาดใหญ่ของไทย
ดำเนินธุรกิจตามหลักการของ
การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน
ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
เพื่อสร้างสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ
สังคม และสิ่งแวดล้อม



ข้อมูลธนาคารกลีกรไทย

ธนาคารกลีกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหาร ความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยดำเนิน ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีผลการดำเนินงานที่เติบโต อย่างสมดุลในทุกมิติเพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง สร้างผลตอบแทน และความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว

ธนาคารกลีกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับ อนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบัน ธนาคารมีบริษัทย่อยจำนวน 41 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการ ในประเทศ 860 สาขากระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และต่างประเทศ 16 แห่ง ใน 8 ประเทศโดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 33,034 คน* มีเครือข่าย ทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรสอดคล้องกับ ความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขาย หลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบ ประสบการณ์ที่ดีที่สุดภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

บริษัท ธนาคารกลีกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงิน ได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร เพื่อตอบสนอง ทุกความต้องการของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กลีกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2535
- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการกองทุนของประเทศไทยที่ดำเนิน ธุรกิจให้บริการครบวงจร ทั้งกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่ลูกค้าประเภทบุคคล บริษัท กองทุน มูลนิธิ ธนาคารพาณิชย์ ภาครัฐ รวมถึงผู้ลงทุนสถาบัน ต่างประเทศขนาดใหญ่

* จำนวนพนักงานประกอบด้วย พนักงานกลีกรไทย บริษัทของธนาคารกลีกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกลีกรไทย

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่นักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป รวมทั้งสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการ ในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2545
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชยกรรมและบริหารการลงทุนเชิงลึก ด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547
- ให้บริการทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างครบวงจร และหลากหลาย ตั้งแต่การบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถกับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถเพื่อการพาณิชย์สำหรับลูกค้าฟลีท เพื่อใช้ในกิจการและบริการทางการเงิน สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เพื่อจัดหารถยนต์สำหรับการจำหน่าย อีกทั้งยังมีบริการสินเชื่อรถช่วยได้ (แบบโอนเล่มทะเบียนและแบบจำนำทะเบียนรถ) สำหรับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล ที่ครอบครองรถที่ปลอดภาระและต้องการเงินสดเพื่อเสริมสภาพคล่อง โดยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัทกำลังเติบโตตามความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง

บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด

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

กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

- เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงาน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 6 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคเทรียต จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกลุ่มบริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากร และประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารและเศรษฐกิจแบบดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ เพื่อการขยายผลบนผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร โปร จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2536
- ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัททั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2560
- ทำหน้าที่ดำเนินธุรกิจแบบนอกกรอบ (Divergent Business Model) เพื่อค้นหาแหล่งรายได้ใหม่จากอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) ที่แตกต่างไปจากธุรกิจเดิมของธนาคาร

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

ธนาคารจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 16 สายงาน โดยมีสายงานการเงินและควบคุมทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และการประสานงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งได้แถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบเป็นประจำทุกปี

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ (The K-Strategy)

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามหลักการของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยยังคงสานต่อปณิธานบริการทุกระดับประทับใจ และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้าในทุกๆ กลุ่ม (To Empower Every Customer's Life and Business) ผ่านการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า และการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกรุงไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อ ธนาคารกรุงไทย (KASIKORNBANK)

ธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

- เป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงินทางดิจิทัล (Dominate Consumer Digital Payment) เพื่อเข้าถึงและให้บริการลูกค้าในสถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ยกกระด้นการปล่อยสินเชื่อทั้งด้านธุรกิจและบุคคล (Reimagine Commercial and Consumer Lending) เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการดำเนินชีวิตและธุรกิจ รวมถึงสร้างรายได้เพิ่มแก่ธนาคารบนความเสี่ยงที่คุ้มค่า
- กระจายการให้บริการลงทุนและประกันไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยและกลุ่มลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงการลงทุนและประกัน (Democratize Investment and Insurance)

- เจาะตลาดภูมิภาค AEC+3 (Penetrate Regional Market) ด้วยการให้บริการชำระเงินกับลูกค้าทุกกลุ่ม และปล่อยสินเชื่อ Digital Lending ร่วมกับพันธมิตร
- ยกกระด้นประสบการณ์บริการและการขาย (Strengthen Sales and Service Channel Experience) ผ่านการประสานการให้บริการของช่องทางต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าที่มากขึ้นจากการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพทั้งทรัพยากรบุคคล ข้อมูล การเงิน และเทคโนโลยี (Improve Value-Based Productivity)

ธนาคารให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ทั้ง 8 ข้อ ได้แก่

- Ecosystem Partnership and Harmonized Channel: การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- Intelligent Lending: การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
- Proactive Risk and Compliance Management: การระบุความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
- Regional Payment and Settlement: การเป็นตัวแทนการชำระเงินในระดับภูมิภาค
- Data Analytics: การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- Cyber Security: การยกระดับศักยภาพด้านไอที และการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
- Performing Talent and Agile Organization: การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
- Modern World Class Technology Capability: การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ (The K-Strategy)

KASIKORNBANK Vision, Purpose and Culture

Vision	BANK OF SUSTAINABILITY			
	“KASIKORNBANK aims to be the most innovative, proactive, and customer centric financial institution, delivering world class financial services and sustainable value for all stakeholders by harmoniously combining technology and talent”			
Purpose	To Empower Every Customer's Life and Business			
Customer Promise	Total Solution	Attentive & Inclusive	Any Time & Any Where	Trustworthy
K-Culture	A PIONEER FOR THE BETTER, A STEP AHEAD FOREVER			
	Customer at Heart / Agility / Collaboration / Innovativeness			

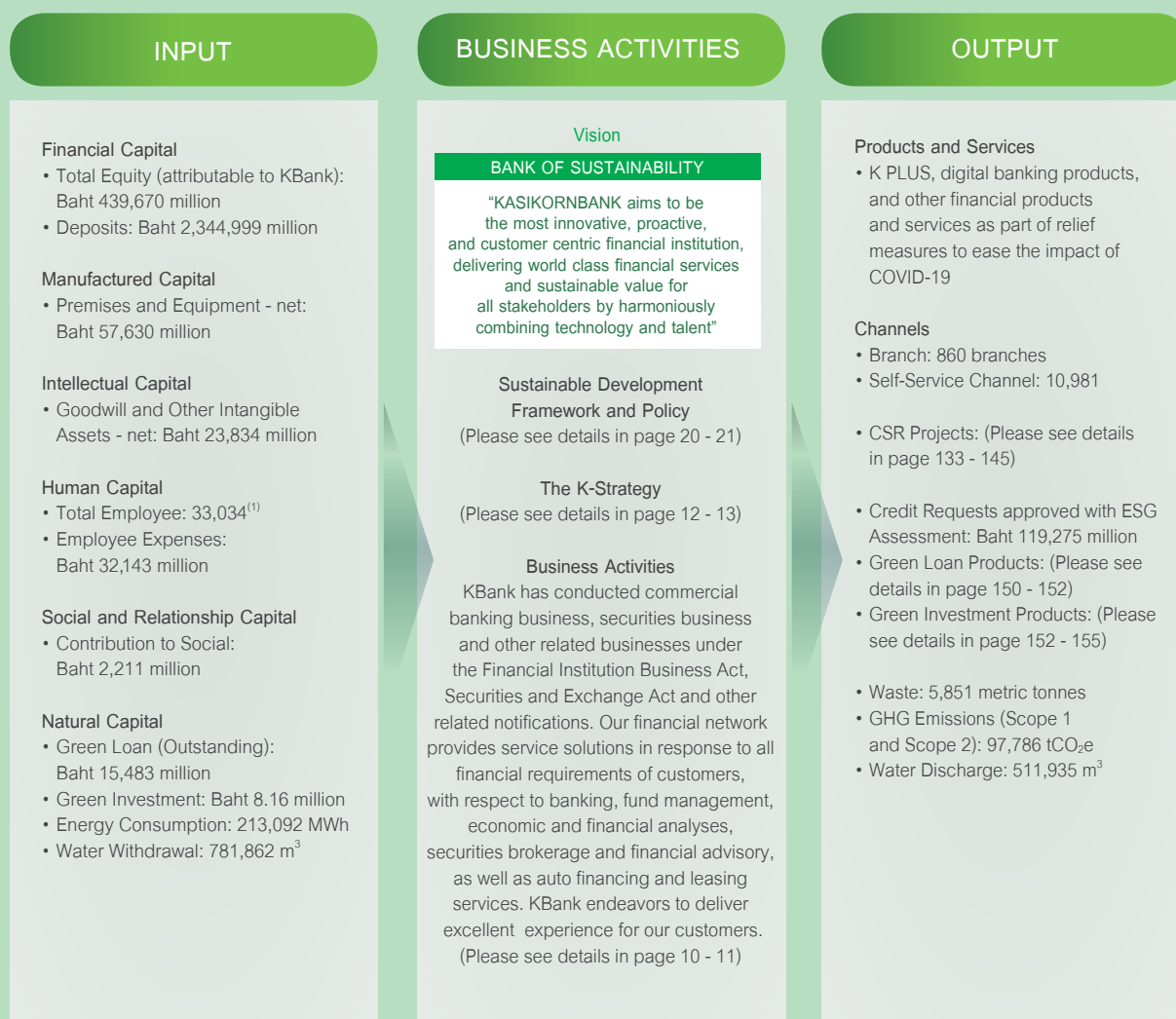
K-Strategy is reimagined to drive growth and empower customer

Purpose	To Empower Every Customer's Life and Business			
Strong Brand	STRONG TRUSTWORTHY BRAND			
Growth Strategy				
	Dominate Digital Payment	Reimagine Commercial & Consumer Lending	Democratize Investment & Insurance	Penetrate Regional Market
	Strengthen Harmonized Sales and Service Experience			
	Improve Value-Based Productivity			
Key Capabilities	8 TRANSFORMATION JOURNEYS			
	1. Ecosystem Partnership & Harmonized Channel	2. Intelligent Lending	3. Proactive Risk & Compliance Management	4. Regional Payment & Settlement
	5. Data Analytics	6. Cyber Security	7. Performing Talent and Agile Organization	8. Modern World Class Technology Capability

KBank Value Creation Model

ธนาคารเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่าจากทุนทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ ทุนด้านการเงิน ทุนด้านการผลิต ทุนด้านทรัพย์สินทางปัญญา ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทุนด้านสังคมและความสัมพันธ์ และทุนด้านทรัพยากรธรรมชาติ โดยระบุประเด็นสำคัญและมีอิทธิพลต่อการประเมินผลกระทบต่อความสามารถของธนาคารในการสร้างคุณค่าทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งการวิเคราะห์นี้นำมาซึ่งประเด็นที่มีนัยสำคัญทางการเงิน (Financially Material Topics) เพื่อการบริหารจัดการทุนที่มีอยู่ผ่านกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของ K-Strategy เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร และยังสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

KBank Value Creation Model



Notes:

- (1) Number of employees includes employees of KBANK, the wholly-owned subsidiaries of KBANK and support service providers of KBANK.
- (2) Return on average equity (ROE) = Net profit (attributable to equity holders of the Bank) deduct dividend from other equity instruments after income tax divided by average equity of equity excluded other equity instruments
- (3) Loans market share is based on C.B.1.1 (monthly statement of assets and liabilities) of 14 Thai commercial banks as of December 2020.
- (4) Annual performance
- (5) Transaction includes only cash deposit, cash withdrawal, payment and transfer.

การเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่านี้ยังสอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มุ่งส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนยกระดับการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยมุ่งสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการปิดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังสอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากลอีกด้วย

OUTCOME

KBank

Financial Capital

- Total Operating Income - net: Baht 154,891 million
- Cost to Income Ratio: 45.19%
- Return on Average Equity (ROE): 7.10%⁽²⁾

Manufactured Capital

- Market share (Loans): 16.4%⁽³⁾

Intellectual Capital

- New platforms e.g. Eatable, KhunThong, MAKE by KBank, LINE BK, etc.

Human Capital

- Employee Engagement Score: 75%
- Turnover Rate: 3.16%
- Absentee Rate: 0.69%
- HCROI: 4.15

Social and Relationship Capital

- Overall evaluation of KBank: NPS at 35
- NPS in mobile banking channel at 67
- Employee Volunteer Hours: 349,108 hours
- PR Value: Baht 98.78 million

Natural Capital

- New revenue stream of green finance
- New business opportunities of green finance
- Mitigation to climate risks
- Reduction of GHG emissions: 5.97%⁽⁴⁾

Stakeholders

Financial Capital

- Dividend (Baht per share): 2.50

Manufactured Capital

- Transactions: 3.8 billion⁽⁵⁾
- Approved Projects (ESG Assessment): 50 projects
- Customers: 17.9 million

Intellectual Capital

- People and customers have a better understanding on financial literacy.

Human Capital

- Middle Female Management who Advance to Top Management: 76.35%
- Internal Fill Rate: 84.62%
- Employees have higher competency and skill developments

Social and Relationship Capital

- People Benefit from Social Service Activities: 355,136 people

Natural Capital

- Reduction on environmental footprint of green products and green process
- Reduction on GHG emission
- Increasing source of renewable energy

ยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (The Bank of AEC+3)

ธนาคารเดินนำยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (The Bank of AEC+3) ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค 3-Track Regional Digital Expansion โดยแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป (Conventional Expansion)

ธนาคารขยายเครือข่ายและการให้บริการของธนาคารในภูมิภาค AEC+3 มีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และราชอาณาจักรกัมพูชา ตลอดจนปรับแผนในการยกระดับเครือข่ายบริการในเมืองไฮจิมินส์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาต่างประเทศ รวมถึงมีแผนเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และมีแผนการลงทุนในธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ซึ่งเป็นแผนระยะยาวและคาดว่าจะเสร็จสิ้นปี 2564

2. การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Expansion)

ธนาคารให้บริการในรูปแบบโมบายดิจิทัล (Mobile Digital) ในกลุ่มประเทศเป้าหมาย CCLMVI* ได้แก่

- โครงการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (QR KBank) โดยมุ่งยกระดับการให้บริการและเพิ่มฟังก์ชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและร้านค้ามากขึ้น
- โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล (Salary Advance) ผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันของพันธมิตร Wing ในราชอาณาจักรกัมพูชา
- การโอนเงินและชำระเงินอย่างไร้ขอบเขตสำหรับทุกกลุ่มลูกค้าในภูมิภาค (Borderless Payments for All) โดยให้บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างประเทศ (Low Value Transaction) ที่เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมต่ำและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม
- การจัดตั้งบริษัท กสิกร วิชั่น อินฟอรมะชั่น เทคโนโลยี จำกัด (KTECH) ในสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อค้นคว้า ทดลอง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เอื้อต่อการให้บริการธนาคารดิจิทัล และระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

3. การขยายธุรกิจธนาคารผ่านการเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในประเทศเป้าหมาย CCLMVI* (Industry Solutions and Ecosystem Expansion)

ธนาคารมองหาโอกาสสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเป้าหมายใหม่ ได้แก่ กลุ่ม Tech Partner เพื่อผลักดันให้ธุรกิจไทยและธุรกิจท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น โดยในปี 2563 ธนาคารร่วมกับพันธมิตรในธุรกิจอีคอมเมิร์ซของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และพันธมิตรในธุรกิจรับชำระเงินของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ซึ่งถือเป็นโครงการนำร่องเพื่อผลักดันธุรกิจไทยและสินค้าไทยสู่เวทีแห่งภูมิภาคในอนาคต อาทิ โครงการสินเชื่อดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ

เพื่อเป้าหมายทางยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 และการมุ่งเป็น Regional Life Platform of Choice ของลูกค้าทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคผ่านช่องทางดิจิทัลและโมบายไคลเอ็นท์ บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด (ก่อตั้งเมื่อปี 2561) ในฐานะที่เป็น Investment Holding Company ภายใต้ธนาคารกสิกรไทยจะเป็นผู้จัดหา หรือ Scouting Innovation, Tech Partner และบุคลากรที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาและยกระดับการให้บริการของธนาคารในกลุ่มประเทศ CCLMVI โดยปัจจุบันได้จัดตั้ง Innovation Lab แล้วใน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศอิสราเอล สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

* CCLMVI คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน)

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด หรือ ไคไท่หยินหาง (จงกั๋ว) ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนในสาธารณรัฐประชาชนจีน ยังคงยึดมั่นในการให้บริการลูกค้าทั้งลูกค้าบริษัทและลูกค้าบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นในการบริการทั้งในรูปแบบ ออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปในยุคภาวะปกติแบบใหม่ (New Normal) ในส่วนของลูกค้าบริษัทธนาคารให้บริการ Value Chain Financing ให้แก่บริษัทชั้นนำของทั้งประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาชนจีน นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาระบบลูกค้าแบบออนไลน์ (Online Supply Chain) ร่วมกับธนาคารคู่ค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในเรื่องการจัดการเอกสารและการบันทึกบัญชี รวมถึงการขอเบิกเงินกู้ผ่านระบบออนไลน์

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายฐานลูกค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าบุคคลมากขึ้น โดยได้ร่วมกับธนาคารคู่ค้าเพื่อปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าบุคคล เพื่อให้ลูกค้าบุคคลสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้จ่ายใช้สอยของลูกค้าอย่างครบวงจร อีกทั้งธนาคารอยู่ในช่วงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนากระบวนการให้สินเชื่อแบบออนไลน์ (Online Lending) และโมบายแบงก์กิ้งของตนเอง เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของธนาคารในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยธนาคารร่วมกับบริษัทไอทีชั้นนำของสาธารณรัฐประชาชนจีนในการออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่น เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มต่างๆ ได้ และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างทั่วถึง



การประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors KPIs) โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน และถ่ายทอดตัวชี้วัดนี้ไปยังผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติการของสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่ดำเนินถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมีความสอดคล้องและถูกขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรโดยมีทีมบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมอง และการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนา อย่างยั่งยืน

- 020 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
- 030 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 036 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย





การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามหลักการของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตั้งแต่ปี 2557 เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารนำไปปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนและถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติในสายงานต่างๆ อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการดำเนินงานให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปี 2563 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้นำเสนอนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาทบทวนและอนุมัติ โดยปรับเปลี่ยนนโยบายให้มีความเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากล และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และความตกลงปารีส (Paris Agreement) นอกจากนี้ ยังปรับนโยบายให้มีความชัดเจนมากขึ้นจากเดิม 13 ประเด็น เป็น 10 ประเด็น ดังนี้

กรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยลำดับความสำคัญตามประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



กรอบและนโยบาย การดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน

เป้าหมาย

ความมุ่งมั่น

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



เศรษฐกิจ

การเป็นธนาคาร
ที่รับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อสร้าง
ผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

เรามุ่งมั่นที่จะบรรลุหลักการ
ESG เพื่อเป็นธนาคาร
ที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในหน้าที่

- การดำเนินธุรกิจ
ตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
โดยสร้างสรรค์นวัตกรรม
ทางการเงินที่ตอบโจทย์
ทุกด้านของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยง
อย่างมีประสิทธิภาพ
และพิจารณาประเด็น
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล
- การให้บริการแก่ลูกค้า
อย่างเป็นธรรม
และรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัว
ของข้อมูลลูกค้า



สังคม

การเป็นพลเมือง
ที่รับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

เรามุ่งมั่นพัฒนาความสัมพันธ์
อันดีกับพนักงานและชุมชน
เพื่อสร้างความมั่งคั่งผาสุก
และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- การสร้างการเข้าถึงบริการ
ทางการเงิน และการให้
ความรู้ทางการเงิน
- การปฏิบัติต่อพนักงาน
อย่างเป็นธรรม การพัฒนา
ทักษะความรู้ และดูแล
ความเป็นอยู่ที่ดีแก่พนักงาน
- การเคารพสิทธิมนุษยชน
และความแตกต่างหลากหลาย
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชน
และดำเนินกิจกรรม
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และสาธารณประโยชน์



สิ่งแวดล้อม

การเป็นผู้พิทักษ์
และรักษาสีเขียว
เพื่อสร้างสังคม
คาร์บอนเป็นศูนย์

เรามุ่งมั่นที่จะพิทักษ์รักษา
และลดผลกระทบ
จากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ

- การสนับสนุนทางการเงิน
แก่ธุรกิจที่เป็นมิตร
และคำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินงานของธนาคาร
ที่เป็นมิตรและลดผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors KPIs) โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่ดำเนินถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมีความสอดคล้องและถูกขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาวปี 2564 – 2568	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงานปี 2563
--	-------------------------------	-----------------	-----------------------

มิติเศรษฐกิจ: การเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก	- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัท - ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้า	ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)* ระดับภาพรวมธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย	ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ระดับภาพรวมธนาคารอยู่ที่ระดับ 33	ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ระดับภาพรวมธนาคารอยู่ที่ระดับ 35
	ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย	ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง) สูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย	ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง) อยู่ที่ระดับ 67 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย**
	จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 28.70 ล้านคน	จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 15 ล้านคน	จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 14.40 ล้านคน
	การรักษาสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคารที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง	การรักษาสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคาร อยู่ที่ร้อยละ 0.0020	สัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคาร ร้อยละ 0.0015

* ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ของภาพรวมธนาคารได้มาจากการทำวิจัยโดยว่าจ้างบริษัท เดอะ นิลเซ็น คอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าให้คะแนน โดยเกิดความอคติ (Bias) กับธนาคาร ซึ่งการเก็บข้อมูลลูกค้าได้มีการกระจายตัวอย่างสุ่มตามสัดส่วนของประชากรจริง เพื่อให้สะท้อนภาพตลาดของลูกค้าสถาบันการเงินในประเทศไทยให้มากที่สุด รวมไปถึงยังเก็บข้อมูลในจำนวนตัวอย่าง ที่เพียงพอต่อการอ่านผลตามหลักทางสถิติ

** การเก็บข้อมูลลูกค้าบน Online Survey Platform เพื่อวัดผล NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับลูกค้าผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนและใช้แอปพลิเคชันบนมือถืออยู่เป็นประจำ โดยได้ว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญในการเก็บข้อมูลลูกค้าบนแอปพลิเคชันต่างๆ แล้วนำผลมาวิเคราะห์ภายในธนาคารเพื่อความรวดเร็วในการรายงานและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาวปี 2564 – 2568	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงานปี 2563
	- ภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับภูมิภาค (KBank Regional Branding): จำนวนผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1,750,000 คน*** - ปริมาณธุรกรรมของลูกค้าบริษัทบนระบบ K-Cash Connect Plus จำนวน 78.2 ล้านธุรกรรม***		
การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	การรายงานเกี่ยวกับการติดตามด้านการบริหารและการระบุความเสี่ยงเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีกฎำรจัดอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ	การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ	อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* อยู่ที่ร้อยละ 16.13 (อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นต่ำรวมเงินกองทุนส่วนเพิ่มที่ต้องดำรงสำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 9.5)
	การนำเสนอโครงการ Project Finance และคำขอสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
	ธนาคารประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครอบคลุมร้อยละ 100 ของการบริหารงานห่วงโซ่อุปทาน (กลุ่มลูกค้า 1 และ Tier 2)	- จำนวนลูกค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณลูกค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน - จำนวนลูกค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงลูกค้ารายปี	- จำนวนลูกค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณลูกค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน - จำนวนลูกค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงลูกค้ารายปี
การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ไม่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ (Non-compliance) อย่างมีนัยสำคัญ** ที่เกี่ยวข้องกับด้าน Market Conduct***		
	เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ยังเน้นการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี	เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ยังเน้นในเรื่องของการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี	ธนาคารให้ความรู้และความเข้าใจเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ยังเน้นการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์เพิ่มมากขึ้น เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี

* ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

** นัยสำคัญ หมายถึง การถูกเปรียบเทียบหรือกล่าวโทษจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามเกณฑ์ Market Conduct

*** เป้าหมายใหม่

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564 – 2568	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงานปี 2563
--	-----------------------------------	-----------------	-----------------------

มิติสังคม: การเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบเพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน และการให้ความรู้ ทางการเงิน	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล ที่ได้รับความรู้ทางการเงินไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล ที่ได้รับความรู้ทางการเงินไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคล ที่ได้รับความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับ ร้อยละ 94
	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 6,500 คน	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 4,300 คน	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 5,870 คน
		การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5	การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เติบโตร้อยละ 153*
การปฏิบัติ ต่อพนักงาน อย่างเป็นธรรม การพัฒนาทักษะ ความรู้และดูแล ความเป็นอยู่ที่ดี แก่พนักงาน	ธนาคารได้รับรางวัลความเป็นเลิศ ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระดับประเทศหรือระดับนานาชาติ	ธนาคารได้รับรางวัลความเป็นเลิศ ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระดับประเทศหรือระดับนานาชาติ	- รางวัลเชิดชูเกียรติสถานประกอบ กิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงานจากกระทรวง แรงงานเป็นปีที่ 15 ติดต่อกัน - รางวัลยอดเยี่ยม ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลจาก Brandon Hall Group
	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือก ปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือก ปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือก ปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล
	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 80	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 80	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 84.62
	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กร ร้อยละ 47
	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร ร้อยละ 77	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 73	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร ร้อยละ 75
	- รักษาระดับของ HCROI** ให้เท่ากับ หรือมากกว่า 4.05 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรม ของพนักงานต่อคน = 40 ชั่วโมง ต่อปีต่อคน	- รักษาระดับของ HCROI ให้เท่ากับ หรือมากกว่า 4.05 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรม ของพนักงานต่อคน = 40 ชั่วโมง ต่อปีต่อคน	- ระดับของ HCROI เท่ากับ 4.15 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรม ของพนักงานต่อคน = 42.80 ชั่วโมง ต่อปีต่อคน
	จำนวนการขาดงานของพนักงาน ธนาคารไม่เกิน 1 วัน	จำนวนการขาดงานของพนักงาน ธนาคารไม่เกิน 1 วัน	จำนวนการขาดงานของพนักงาน เท่ากับ 0.69 วัน

* ธนาคารได้แต่งตั้งพันธมิตรที่ให้บริการแบ่งกึ่งเซอร์วิสเพิ่มขึ้น และขยายขอบเขตการให้บริการธุรกรรมทางการเงินครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

** HCROI = Human Capital Return on Investment

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาว ปี 2564 – 2568	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงานปี 2563
การเคารพ สิทธิมนุษยชน และความแตกต่าง หลากหลาย	ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจการร่วมค้าของธนาคาร	ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจการร่วมค้าของธนาคาร	ธนาคารจัดประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจการร่วมค้าของธนาคาร
การพัฒนา ศักยภาพเยาวชน และดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ สาธารณประโยชน์	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมงต่อปี - จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 800,000 คน	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมง - จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร 300,000 คน	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 349,108 ชั่วโมง - จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร 355,136 คน

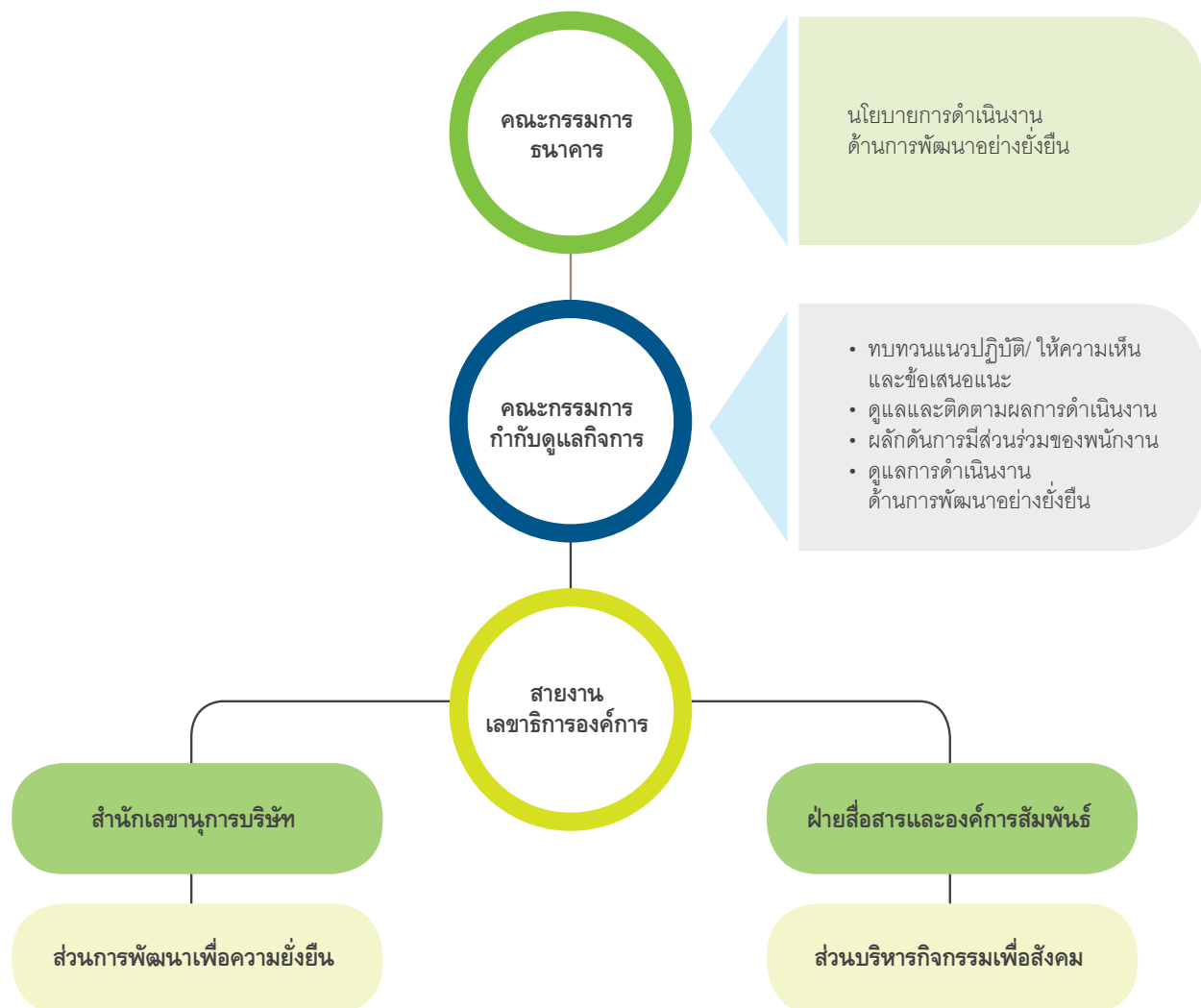
มิติสิ่งแวดล้อม: การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์

การสนับสนุน ทางการเงินแก่ธุรกิจ ที่เป็นมิตร และคำนึงถึง ผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อม	- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย - อัตราการเติบโตของสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเติบโตร้อยละ 10 ต่อปี - ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนในด้านต่างๆ ผ่านการให้สินเชื่อ และ/หรือผ่านการออกและเสนอขายตราสาร/หุ้นกู้ (Bond) เพื่อนำเงินที่ได้จากการเสนอขายมาสนับสนุนธุรกิจที่สอดคล้องกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละช่วงเวลา*	- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย - การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมมีอัตราการเติบโต 1.60 เท่าจากปีฐาน 2561	- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 14.80 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย - การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมมีอัตราการเติบโต 1.26 เท่าจากปีฐาน 2561
การดำเนินงาน ของธนาคาร ที่เป็นมิตร และลดผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อม	ปี 2559 - 2563 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 20 (เทียบกับปีฐาน 2555) ปี 2562 - 2566 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 6.1 (เทียบกับปีฐาน 2561)	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 20 (เทียบกับปีฐาน 2555) - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 4.8 (เป้าหมายประจำปี)	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 21.34 (เทียบกับปีฐาน 2555) - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 5.97 (ผลการดำเนินงานประจำปี)

* เป้าหมายใหม่

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารวางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยคณะกรรมการธนาคารดูแลกลยุทธ์ยุทธศาสตร์ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องความยั่งยืน รวมทั้งได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมทุกไตรมาส เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณาทบทวน ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนธนาคารสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท ซึ่งอยู่ในสายงานเลขาธิการองค์การ ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากฝ่ายงานต่างๆ ภายในธนาคารเพื่อร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ในปี 2563 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Direction) ที่สำคัญเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังปรากฏในแผนภาพหน้า 20-21
2. อนุมัติแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2563 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และการปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Compliance) ในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกับหลักเกณฑ์สากลต่างๆ
3. อนุมัติการลงนามเข้าร่วม “หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ” (UN Principles for Responsible Banking) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) โดยเป็นธนาคารสัญชาติไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในธนาคารกว่า 170 แห่งทั่วโลกที่เข้าร่วมรับหลักการดังกล่าว เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารตามมาตรฐานสากลและกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ และข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
4. อนุมัติการเป็นสมาชิกของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)
5. อนุมัติการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) โดยเป็นธนาคารสัญชาติไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ร่วมเป็นผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ เพื่อพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลผลประกอบการของธนาคารที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศอย่างเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ ธนาคารมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานกำกับดูแลองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และภาคประชาสังคม เพื่อดำเนินงานตอบสนองตามทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ดังนี้

1. เป็นหนึ่งในคณะทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำนิยามการเงินสีเขียว (Taxonomy) เพื่อช่วยให้ภาคการเงินสามารถออกนโยบาย/พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย โดยในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมประชุมเพื่อรับทราบทิศทางแผนพัฒนานโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรการขับเคลื่อนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานของประเทศไทย และยังร่วมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหรือธุรกิจใดที่ภาคการเงินควรสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมสีเขียวอย่างเร่งด่วน (Priority Sector) ตลอดจนรับข้อเสนอแนะที่มีต่อการกำหนดนิยามการเงินสีเขียว (Taxonomy) ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น
2. เป็นหนึ่งในคณะทำงานของ UNEP FI ร่วมกับธนาคารจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (UN Principles for Responsible Banking)
3. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Compliance) แก่พนักงานในสายงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP Finance Initiative: UNEP FI) แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International: FFGI) องค์กรอิสระคาร์บอนทรัสต์ (Carbon Trust) กองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

การสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารสื่อสารและให้ความรู้เรื่องการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย								
	ผู้ถือหุ้น	คณะกรรมการธนาคาร	พนักงาน	ลูกค้า	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	คู่แข่ง	เจ้าหนี้	ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานกำกับดูแล
เว็บไซต์ธนาคาร	•	•	•	•	•	•	•	•	•
คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (Management Discussion and Analysis: MD&A)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
รายงานประจำปี	•	•	•	•	•	•	•	•	•
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Investor Presentation	•	•	•	•	•	•	•	•	•
สารสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น	•								
ธรรมาภิบาลสาร		•							
กสิกรทีวี Office 365 LINE Official และ KONNECT+			•						
Facebook (KBankSmiles)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
การเข้าพบและให้ข้อมูลในรูปแบบการประชุมออนไลน์ และพบปะรายบุคคล*	•					•			•

* รวมถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เช่น UNICEF, UNEP FI, WWF, Fair Finance Thailand, ป่าสาละ เป็นต้น

กิจกรรมการสื่อสาร

กิจกรรมการสื่อสาร	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย								
	ผู้ถือหุ้น	คณะกรรมการ ธนาคร	พนักงาน	ลูกค้า	ผู้ค้า/ คู่ธุรกิจ	คู่แข่ง	เจ้าหนี้	ชุมชนและ สิ่งแวดล้อม	หน่วยงาน กำกับดูแล
ร่วมงาน “Sustainability Bond Forum” โดยร่วมเสวนาในหัวข้อ ศักยภาพในการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม/สังคม (Green Bond, Social Bond และ Sustainability Bond) ของประเทศไทย เพื่อกระตุ้นให้สถาบันการเงินและบริษัทต่างๆ ให้ความสนใจในการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพิ่มมากขึ้น	•			•		•	•		•
จัดงาน “Sustainability Revolution: A Call for Action” เพื่อผลักดันการลงทุนที่ยั่งยืน และเผยแพร่แนวคิด ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน (Climate Change) และผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง และการทำลายสิ่งแวดล้อมของมนุษย์	•	•	•	•	•	•	•	•	•
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วมเสวนาในหัวข้อ Leaders on Sustainability in Action ในงาน Circular Living Symposium 2020: Tomorrow Together	•			•	•	•	•	•	
จัดงานสัมมนาผู้ค้าประจำปี 2563 และสื่อสารผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่ผู้ค้า					•				



ธนาครจัดงาน Sustainability Revolution: A Call for Action เพื่อผลักดันการลงทุนที่ยั่งยืน และการตระหนักถึงผลกระทบจากภาวะโลกร้อน (Climate Change) ให้แก่ลูกค้าไพรเวทแบงก์

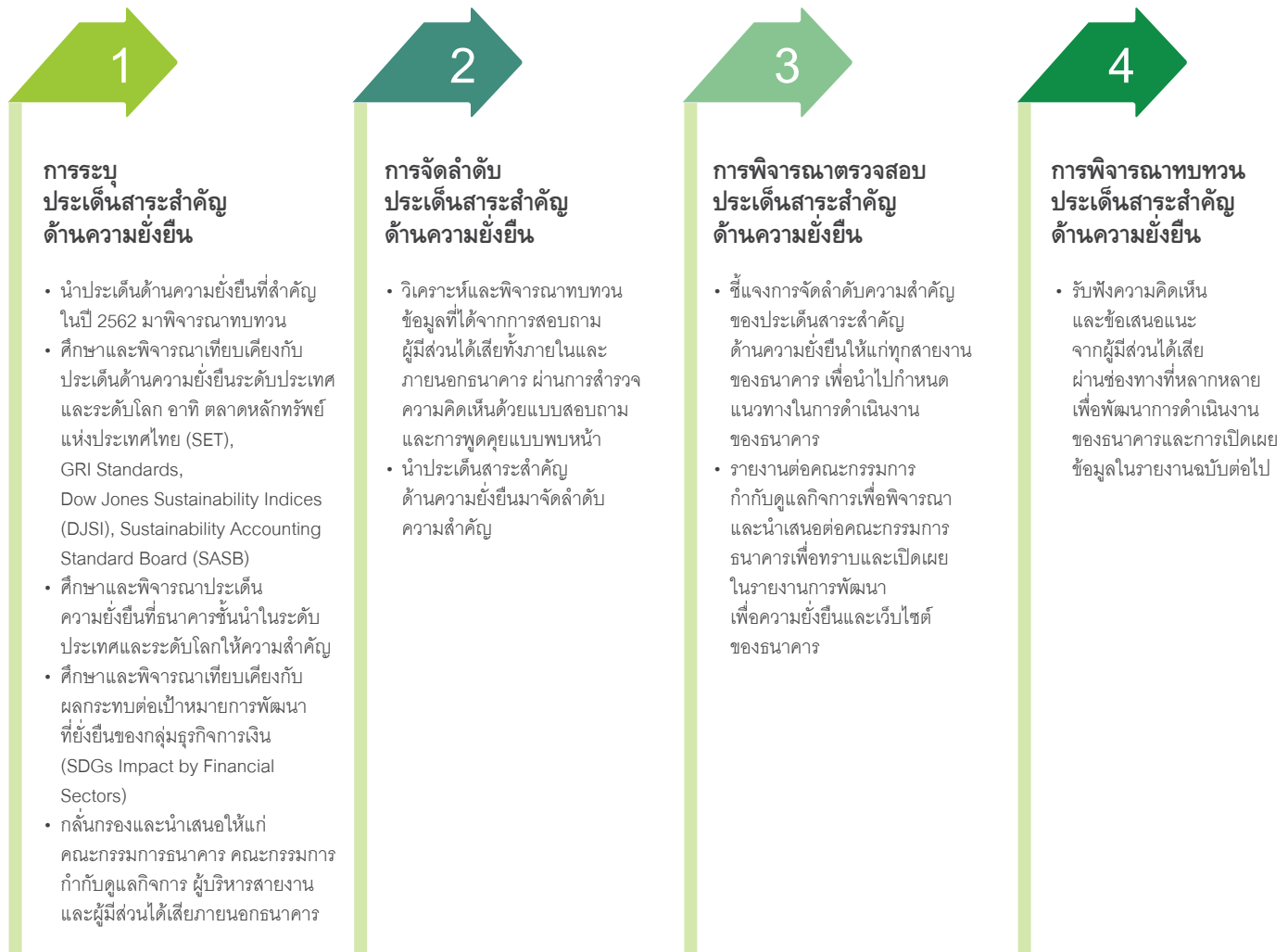


ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วมเสวนาในหัวข้อ Leaders on Sustainability in Action ในงาน Circular Living Symposium 2020 จัดโดย บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนาคารมีกระบวนการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนโดยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก ประเด็นที่หน่วยงานกำกับดูแลของประเทศไทยให้ความสำคัญ ประเด็นที่ธนาคารชั้นนำในระดับประเทศและระดับโลกให้ความสำคัญ และประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2562 ซึ่งครอบคลุมทุกประเด็น ผสมกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามและการพูดคุย เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแผนงานในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



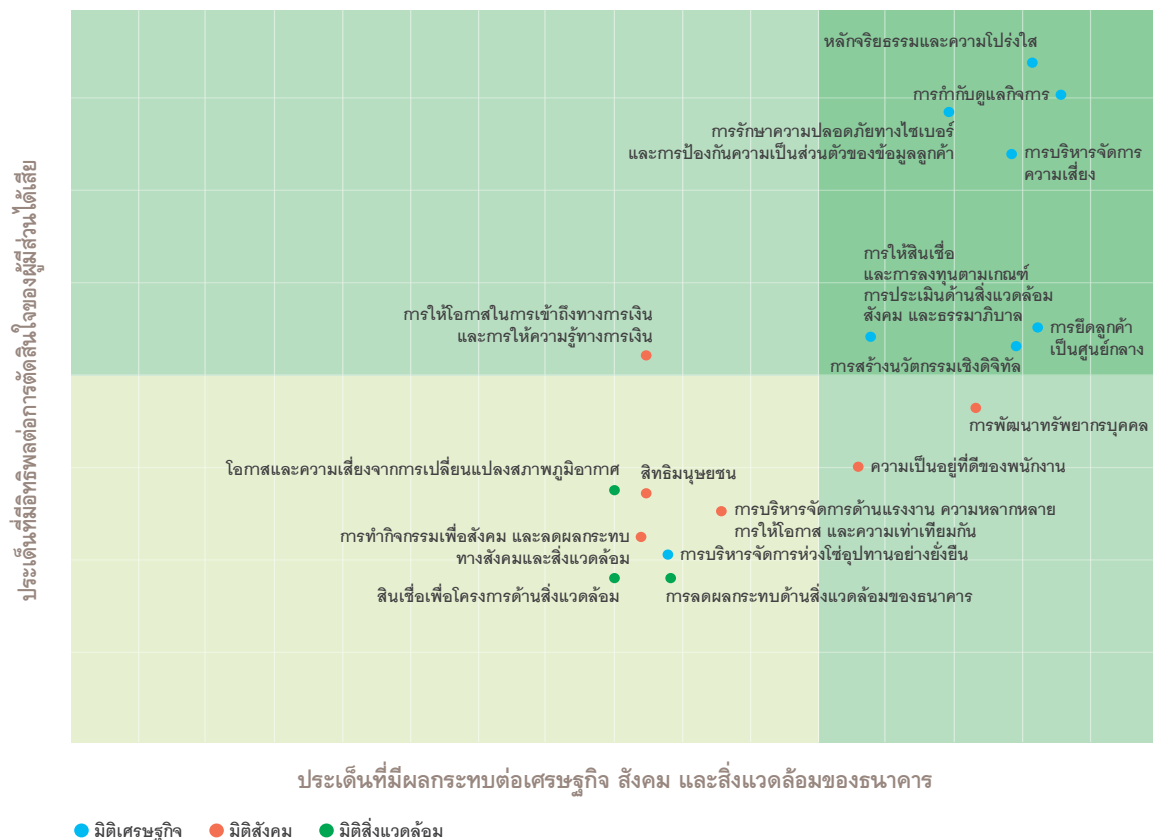
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกธนาคาร



การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2563 ไม่เปลี่ยนแปลงไปจากประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2562

การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 2563



ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การกำกับดูแลกิจการ การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินงาน เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	การกำกับดูแลกิจการ มิติเศรษฐกิจ	
หลักจริยธรรมและความโปร่งใส จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	Ethics and Integrity (GRI 102-16) Anti-Corruption (GRI 205)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ มิติเศรษฐกิจ	
การบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงกฎกติกา ความเสี่ยงด้านสินเชื่ ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ การประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า/คู่ธุรกิจ หน่วยงาน กำกับดูแล	การบริหารจัดการความเสี่ยง มิติเศรษฐกิจ	
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	นวัตกรรมและบริการทางการเงิน มิติเศรษฐกิจ	  
การให้สินเชื่อและการลงทุนตามเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การให้สินเชื่อและการลงทุนโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุน จะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี	Governance (GRI 102-30, GRI 102-31)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มิติเศรษฐกิจ	 

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การสร้างนวัตกรรมเชิงดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	นวัตกรรมและบริการทางการเงิน มิติเศรษฐกิจ	
การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า การมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยมีนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการประเมิน ระบุประเด็นความเสี่ยง การติดตาม ป้องกัน ตรวจสอบ แก้ไขและเยียวยาในกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น	Governance (GRI 102-30) Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มิติเศรษฐกิจ	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การบริหารห่วงโซ่อุปทานโดยพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยจะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี	Supply Chain (GRI 102-9) Environmental and Social Assessment to Suppliers (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน มิติเศรษฐกิจ	  
การบริหารจัดการด้านแรงงาน ความหลากหลาย การให้โอกาส และความเท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยการเคารพในความหลากหลายและโอกาสที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีกลไกและช่องทางรับข้อร้องเรียนด้านแรงงาน	Employment (GRI 103, GRI 401) Labor / Management Relations (GRI 103, GRI 402) Diversity and Equality Opportunity (GRI 103, GRI 405)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	   

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	Training and Education (GRI 103, GRI 404)	ทุกรูรกิจ	ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การดูแลชีวิตอนามัยและความปลอดภัยที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดสรรสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	Occupational Health and Safety (GRI 103, GRI 403)	ทุกรูรกิจ	ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
สิทธิมนุษยชน การเคารพและจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า และลูกค้า/คู่ธุรกิจ	Human Rights Assessment (GRI 103, GRI 412)	ทุกรูรกิจ	ลูกค้า ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน มิติสังคม	 
การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการเงินให้แก่ลูกค้าและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส	Indirect Economic Impacts (GRI 103, GRI 203) GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 7) GRI G4 Local Communities (GRI 103, FS 13, FS 14) Financial Literacy (GRI 103, Former FS 16)	ทุกรูรกิจ	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หน่วยงานกำกับดูแล	การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน มิติสังคม	     

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การทำกิจกรรมเพื่อสังคมและลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน กิจกรรมจิตอาสา และการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมกระตุนการเจริญเติบโตต่อเศรษฐกิจชุมชน	Economic Performance (GRI 103, GRI 201)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การดำเนินงานด้านสังคม มิติสังคม	     
สินเชื่เพื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 8)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า และหน่วยงานกำกับดูแล	การสนับสนุนทางการเงินเพื่อบ่มงูเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ มิติสิ่งแวดล้อม	 
การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการด้านพลังงาน การจัดการน้ำ และการจัดการของเสีย	Energy, Water, Emissions, Effluent and Waste (GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร มิติสิ่งแวดล้อม	 
โอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การวิเคราะห์ประเมินโอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	Emissions (GRI 103, GRI 305)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มิติเศรษฐกิจ	

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของธนากร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนากร พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม นับเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนากรเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งธนากรได้พิจารณาตามระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนากร โดยนำมาตราฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ และสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนากร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้ถือหุ้น 	- การจัดประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น* - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของธนากร และสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนากร - การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่มทั้งในประเทศและต่างประเทศ - การจัดให้มีช่องทาง การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ - การตอบแบบสอบถาม	- ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน - ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ - การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม - การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ - การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและมีการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล - การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล - การสื่อสารเรื่องมาตรการต่างๆ ของธนากรในการรับมือกับสถานการณ์โรคโควิด 19	- การสร้างผลประโยชน์ที่ยั่งยืนและสมดุล ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ - การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผ่านกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ - การเชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม - การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง - การติดตามและให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ๆ ให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) - การกำหนดมาตรการในการตรวจสอบ ติดตาม และการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างความโปร่งใส - การสื่อสารเรื่องมาตรการต่างๆ ของธนากรในการรับมือกับสถานการณ์โรคโควิด 19 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้น	ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2563

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2563 (แบบ 56-1 one Report) หน้า 129 - 137

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนากร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
คณะกรรมการธนากร 	- การจัดประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง) - การจัดประชุมคณะกรรมการอิสระเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะก่อนการประชุมคณะกรรมการธนากร - การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ของธนากร	- การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม - ผลการดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน	- การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2563
หน่วยงานกำกับดูแล 	- การเข้าร่วมประชุม รับฟังนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการกำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับปฏิบัติงานของธนากร	การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม	- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง - การพัฒนากระบวนการทำงานของธนากรตามข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับดูแล	ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2563

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
พนักงาน 	- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ - การสอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงานและสอดคล้องกับการเติบโตของธนาคาร - การจัดเตรียมช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน - การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เพื่อมุ่งสู่การเป็นนายจ้างที่ดีที่สุด - การบริหารการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร ภายใต้วัฒนธรรมแบบกสิกรไทยผ่านช่องทาง การสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเข้าถึงพนักงานทุกกลุ่ม อย่างทั่วถึง อาทิ Office 365 อีเมล, Yammer, MS Teams, LINE และ Facebook - การจัดให้มีการประชุมพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการทำงาน	- การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ - การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน - การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิตอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง - การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน - การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม - การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว - การจัดเตรียมสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย มีสุขอนามัย และปลอดภัยจากโรคโควิด 19 - การทำงานจากที่บ้าน เพื่อลดระยะห่างระหว่างกัน มีอุปกรณ์ที่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้ - การช่วยเหลือภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น อันเนื่องมาจากปัญหาสภาพคล่องของบุคคลในครอบครัว	- การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติของฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน - การกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และแนวทางในการบริหารความหลากหลาย - การกำหนด Roadmap เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน - การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม - การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับพนักงานในสายงานและในระดับต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และประเมินผลงานเป็นประจำปีอย่างต่อเนื่อง - การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน - การตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - การออกมาตรการรักษาสุขอนามัยแก่พนักงาน และมาตรการการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน และการปฏิบัติงานในที่พักอาศัย รวมถึงการกำหนดการเลื่อนเวลาเข้างาน - การออกมาตรการช่วยเหลือพนักงาน และครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19	- บทการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - บทการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนากร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้า 	- การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า - การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน - การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และโปร่งใส - การจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน - การจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ และข้อแนะนำทางการเงิน การค้า และการลงทุน ตลอดจนการป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง - การใช้ช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าในปัจจุบัน ได้แก่ LINE Group, Facebook, Twitter, YouTube และตอบคำถามด้านบริการบนเว็บไซต์ Pantip เป็นต้น - การให้บริการผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนากร เช่น แบงกิ้ง เอเยนต์	- การให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม - สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน - การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความพร้อมและเสถียรภาพของระบบแอปพลิเคชันธนากรบนโทรศัพท์มือถือให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และราบรื่น - มาตรการช่วยเหลือเพื่อลดผลกระทบจากโรคโควิด 19	- การกำหนดหลักการและมาตรฐานขั้นพื้นฐานด้านการบริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct) - การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามปณิธานบริการทุกระดับประทับใจ - การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า - การมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง ชี้อตรง และโปร่งใสให้แก่ลูกค้า - การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและสะดวก เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า - การจัดอบรม สัมมนาเพื่อให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกันภัยทางไซเบอร์ - การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ - การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าและตอบคำถามผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ - การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19	- บทบัญญัติกรรมและบริการทางการเงิน - บทการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - บทการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนากร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้า/คู่ธุรกิจ 	ลูกค้า - การสื่อความคําคู่ค้าประจำปี - การจัดประชุมสื่อความสัมมนาคู่ค้าประจำปีเพื่อชี้แจงนโยบาย แนวปฏิบัติ และทิศทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธนากร การให้ข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ - การพูดคุยหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อระดมความคิดในการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ - การเยี่ยมเยียนคู่ค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - การมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน - การประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี	ลูกค้า - นโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหา และแนวทางการบริหารคู่ค้า รวมถึงข่าวสารต่างๆ - จริยธรรม จรรยาบรรณ และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ - การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) - การสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน - มาตรการช่วยเหลือเพื่อลดผลกระทบจากโรคโควิด 19	ลูกค้า - การจัดทำหลักเกณฑ์การสรรหา และการคัดเลือกคู่ค้า โดยอาศัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นประเด็นในการประเมินคู่ค้า - กระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้า - การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน - การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงทีและเหมาะสม อีกทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต - การให้ข้อมูลและความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาคู่ค้าอย่างยั่งยืน - การออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจจากโรคโควิด 19	- บทการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน - บทการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
	คู่ธุรกิจ - การประชุมเจรจาพบปะพูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี	คู่ธุรกิจ ความร่วมมือในการทำธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล	คู่ธุรกิจ การจัดทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ	
คู่แข่ง 	การประชุมพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ	การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบการแข่งขันที่ดี และสุจริต	การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม	บทหลักจริยธรรมทางธุรกิจ
เจ้าหนี้ 	- การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี - การจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด - การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด - การจัดกิจกรรมและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน	บทผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนากร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชน สังเกตแวดล้อม และสังคม 	- การสำรวจพูดคุยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมเป็นประจำทุกปี - การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงานและโครงการเพื่อสังคมของธนากร	- การให้ความรู้ทางการเงิน - การมีผลิตภัณฑ์บริการและช่องทางการเข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในชุมชน - การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ และการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน - การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ - การช่วยเหลือเมื่อชุมชนได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ - การช่วยเหลือสังคมที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19	- การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนากร สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน - การให้ความรู้ ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุน เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม - การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 และผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผ่านช่องทาง การรับบริจาค การช่วยเหลือในรูปแบบตัวเงินและสิ่งของที่จำเป็น รวมถึงการฟื้นฟูหลังเกิดภัยพิบัติ	บทการดำเนินงานด้านสังคม

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

ธนากรได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ ตลอดจนจนประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของธนากรยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ได้แก่



มิติเศรษฐกิจ

การเป็นธนาคารที่รับผิดชอบ
เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

- 044 การกำกับดูแลกิจการ
- 047 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 054 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 060 นวัตกรรมและบริการทางการเงิน
- 074 การให้สินเชื่อและการลงทุน
ด้วยความรับผิดชอบต่อเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล และการรายงาน
ตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน
ที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)
- 090 การรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 096 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน





จำนวนผู้ใช้บริการ
K PLUS

14.4 ล้านราย
เติบโตร้อยละ 19
จากปี 2562



บริการรับโอนเงิน
จากต่างประเทศ
แบบเรียลไทม์
มูลค่ารวมกว่า
2.8 ล้านบาท

ตัวอย่างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์
และบริการทางการเงิน
ในปี 2563



Eatable
แพลตฟอร์ม
บริการสั่งอาหาร
รูปแบบใหม่



MAKE by KBank
โมบายแบงก์กิ้ง
ที่ตอบโจทย์
การบริหารเงิน
ของคนรุ่นใหม่



ขุนทอง
บริการเรียกเก็บเงิน
และจ่ายเงินผ่าน LINE



ธนาคารยกระดับ

การดำเนินงานด้าน ESG

โดยในการพิจารณาสินเชื่อ Project Finance
และลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป

ร้อยละ **100**

ผ่านการพิจารณาเครดิต
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



TCFD

TASK FORCE ON
CLIMATE-RELATED
FINANCIAL
DISCLOSURES

ธนาคารเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ
ของการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบทางการเงิน
ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD Supporter)

คะแนนดัชนี
วัดความภักดีของลูกค้า
(Net Promoter Score: NPS)
ระดับภาพรวมธนาคาร

ที่ **35** สูงที่สุดในธุรกิจธนาคาร
ในประเทศไทย

การกำกับดูแลกิจการ



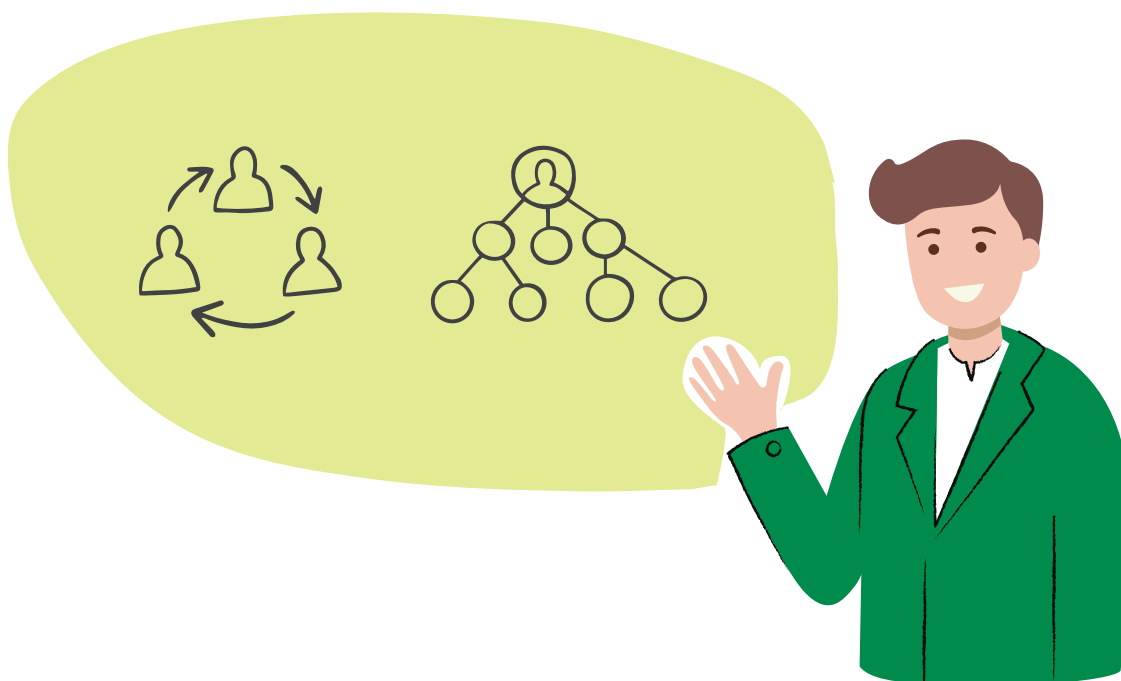
ความเสี่ยง

หากธนาคารดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์แต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม จะไม่สามารถสร้างคุณค่าแก่ธนาคารอย่างยั่งยืนได้

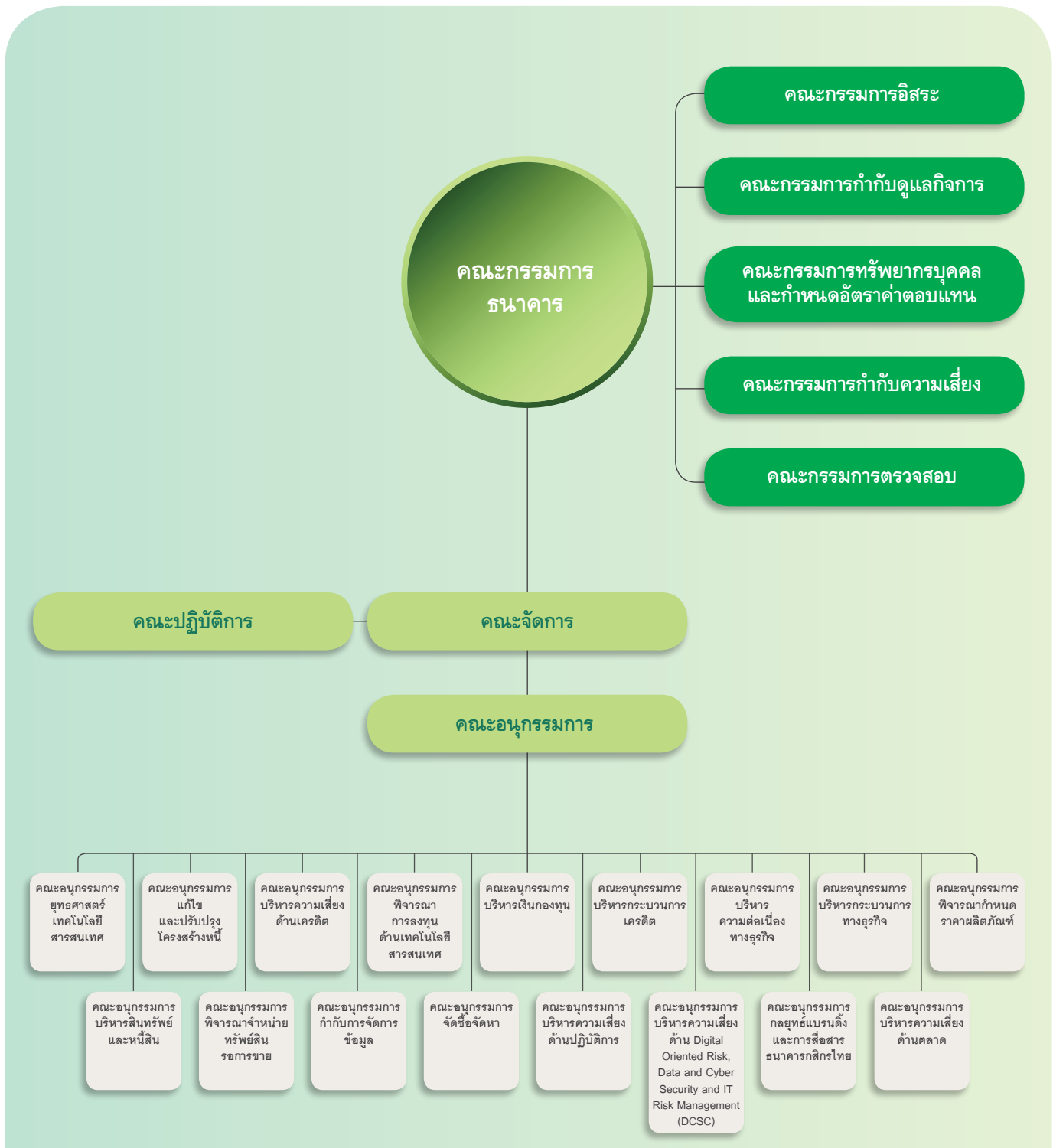
โอกาส

การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และมีจริยธรรม เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารก้าวไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักและยุทธศาสตร์การดำเนินงานซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางกำกับดูแลและตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั้งองค์กรโดยครอบคลุม 87 ฝ่ายงาน 7 เครือข่าย 16 สายงาน



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



คณะกรรมการธนากรได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของธนากร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเป็นอิสระ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนากรและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนากร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ธนากรได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นด้วย

คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานของคณะกรรมการธนากรให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เชื่อมโยงการบริหารจัดการของธนากรโปร่งใสและสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่ายได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ของธนากรโดยรวม รวมทั้งถ่วงดุลระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อธนากร นักลงทุน และผู้ถือหุ้นรายย่อยอย่างอิสระ โปร่งใส และไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงิน กำกับดูแลระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และหลักจรรยาบรรณ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินกิจการของธนากรและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งธนากรและหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลธนากรกำหนด รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวนและความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ ผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ การทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน การติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนากร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 10 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ทบทวน สอบทานความเพียงพอ และประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง รวมถึงดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องมีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 6 ครั้ง

คณะกรรมการ

คณะกรรมการมีหน้าที่จัดการงานและดำเนินกิจการของธนากรตามที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน และเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบัน และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง เว้นแต่จำเป็นหรือไม่มีกิจการงานที่จะประชุมกันหรือมีเหตุสมควรที่ว่าจะไม่มีการประชุม ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ



ความเสี่ยง

หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมจะส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง

โอกาส

หากธนาคารประกอบธุรกิจโดยยึดหลักจริยธรรมเป็นพื้นฐาน จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

หลักจริยธรรมทางธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย สะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่ธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกำหนดให้ใช้เป็นแนวปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงการปฏิบัติต่อกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานสำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติสำคัญของบรรณการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ* และจรรยาบรรณของพนักงาน** เป็นประจำทุกปี

การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในภาพรวม ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบจัดให้มีการดำเนินงานด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีสายการรายงานไปยังผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

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

** รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/principles-core-values/Pages/Principles-and-Guidelines.aspx>

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีการกำกับดูแลให้มีการจัดทำและทบทวนนโยบายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางการ ในปัจจุบัน ดำเนินการสื่อสารความให้ความรู้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทนในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทน ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการธนาคาร ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ แก่ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทน โดยมุ่งเน้นให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ

รวมถึงติดตามและวิเคราะห์รายการทางบัญชีและธุรกรรมของลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติผิดกฎหมายด้านการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงเพื่อแก้ไขการปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และรายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การเปลี่ยนแปลงความเสี่ยง สรุปผลและสาเหตุการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และแนวทางการแก้ไขที่ได้ดำเนินการต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานต่อหน่วยงานทางการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ผู้ได้รับการสื่อสารและอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงาน นโยบายการป้องกัน และทบทวนประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและกระบวนการในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปี 2563	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงาน หรือลูกค้าทั้งหมด*
พนักงานที่ได้รับการอบรมจนถึงปี 2563	19,626	99.03
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง - กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง - พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	44 909 18,673	0.22 4.59 94.22
พนักงานที่ได้รับการสื่อสาร	19,819	100
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง - กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง - พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	81 938 18,800	0.41 4.73 94.86
ลูกค้าที่ได้รับการสื่อสาร	1,333	100

* พนักงานทั้งหมด หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย
ลูกค้าทั้งหมด หมายถึง ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยในประเทศไทย

การสื่อความเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบาย การป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

การรณรงค์โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2563 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการคนกสิกรไทย หัวใจสุจริต เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้ หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็น พื้นฐานในการเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- รับผิดชอบ: เข้าใจข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรมภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- โปร่งใส: แจ้งข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง บอกทั้งข้อดี ข้อจำกัด ข้อยกเว้น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย สิทธิที่ลูกค้า ควรทราบให้ชัดเจน รวมทั้งนำเสนอทางเลือกให้ลูกค้า
- ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่กำหนด เงื่อนไขการขาย



ธนาคารจัดทำโครงการเรียลลิตี้ โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร สวมบทบาทเป็นพนักงานสาขานำเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าจริง ตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และสื่อความผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ธนาคาร ได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์คลิปเสียง และการสื่อความ จากผู้บริหารระดับสูง โดยในปี 2563 เพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรม องค์กรตามโครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริตอย่างต่อเนื่อง ธนาคาร ได้จัดทำโครงการเรียลลิตี้ โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารสวมบทบาท เป็นพนักงานสาขานำเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าจริง ตามหลักการ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และสื่อความ ผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวน พนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง



ธนาคารจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่แก่พนักงานเพื่อส่งเสริมในเรื่องจรรยาบรรณของพนักงาน

การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย เพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดจรรยาบรรณและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการควบคุมภายในที่ดี นโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน

ธนาคารมีการระบุและประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างการควบคุมที่เหมาะสม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบระหว่างกัน นอกจากนี้ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในยังคงดำเนินไปอย่างครบถ้วนและเหมาะสมตามที่ได้ออกแบบไว้ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ สำหรับการตรวจสอบภายในมีฝ่ายตรวจสอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม โปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและลดความเสียหายจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือผู้บริหารระดับสูงภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานทางการหากได้รับการร้องขอด้วยการตรวจสอบภายในยังคำนึงถึงความเสี่ยงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และได้นำหลักการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Audit) การวิเคราะห์

ข้อมูล (Data Analytics) การตรวจสอบเชิงบูรณาการ (Integrated Audit) มาประยุกต์ใช้ รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางของธนาคาร

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality) ที่อาจได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Privacy) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ในการปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้า การให้ความสำคัญกับมาตรการในการป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat) และการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย นอกจากนี้ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance สำหรับผู้บริหารของธนาคารและสำหรับพนักงาน ได้กำหนดให้พนักงานทุกคนอบรมผ่านช่องทาง e-Learning ในหลักสูตรการควบคุมภายใน

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้การดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน และจัดให้มีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2556

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสารความนโยบาย การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อความพร้อมทั้งให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางทางการสื่อสารภายใน ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ธรรมนูญบาลสาร ระบบเครือข่าย อิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการงดรับของขวัญสำหรับ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารยึดถือปฏิบัติ

นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 มีการดำเนินการ ดังนี้

- สื่อความคืบหน้าในเรื่องจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์โดยมิชอบ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ให้คู่ค้ารับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นภาคี เครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต
- สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาลไปยังลูกค้า และคู่ค้า
- จัดสัมมนาคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำนโยบาย แนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดหา ของธนาคาร และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและ แนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
- จัดประชุมให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบาย การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อเน้นย้ำ ความเข้าใจ การรับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน หรือเบาะแส

การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินซึ่งได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF) Policy) รวมถึงจัดให้มีระเบียบ ปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหาร ระดับสูงสุดแลให้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องตามเกณฑ์

นอกจากนี้ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีความน่าสงสัย หรือ มีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ (AML Monitoring System) มีการจัดอบรม สื่อความหลักเกณฑ์ให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจ มากขึ้น รวมถึงมีระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (Sanction List) และมีการรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด



ธนาคารจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์นโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาล และในโอกาสต่างๆ เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีและการดำเนินงาน ตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน

มาตรการการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



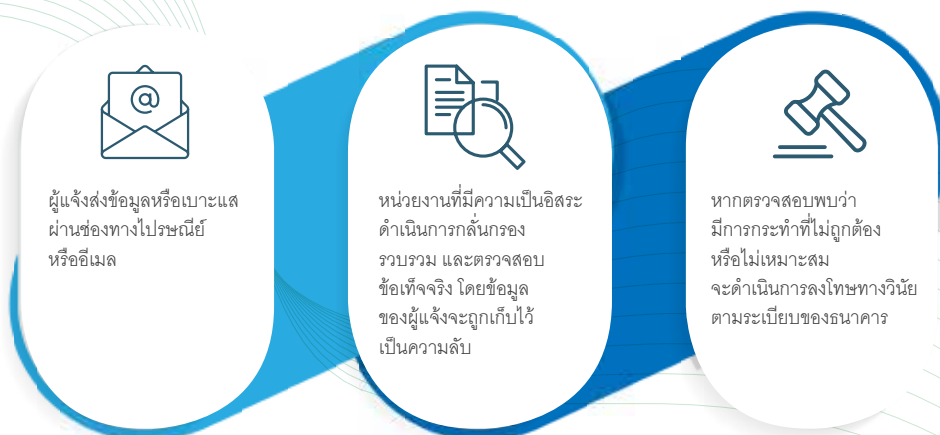
* KYC: Know Your Customer/CDD: Customer Due Dilligence

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

การรับแจ้งข้อมูล ขอร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle-Blowing Policy) โดยมีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้แจ้งไว้เป็นความลับให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบ และมีหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดตามสิทธิกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย ธนาคารได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสให้พนักงานได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญ และตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และวิธีปฏิบัติ รวมทั้งได้ส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดด้วย

กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส



นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

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

สายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline)

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

ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท

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

ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส

คณะกรรมการธนาคาร

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

ฝ่ายตรวจสอบ รายงานตรวจสอบ

อีเมล : InternalAudit@kasikornbank.com
ที่อยู่ : ผู้ร่วมบริหารฝ่ายตรวจสอบ
อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1
ชั้น 32 เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10310



การบริหารจัดการความเสี่ยง



ความเสี่ยง

ท่ามกลางความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารตระหนักดีว่าหากไม่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม จะส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารได้รับความเสียหาย และอาจกระทบต่อเสถียรภาพของธนาคารและระบบสถาบันการเงินในระยะยาว

โอกาส

การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย นำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ และสร้างผลตอบแทนให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว

การป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defenses)

ธนาคารได้นำแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defenses) มาปรับใช้ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารในระดับโครงสร้างการบริหารจัดการตั้งแต่คณะกรรมการธนาคารจนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วยการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) และการติดตามสถานะและการกระจุกตัวของความเสี่ยงที่สำคัญในภาพรวม รวมถึงมีการพิจารณาบทวนความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยงและประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการประเมินพบว่า การบริหารความเสี่ยงของธนาคารในภาพรวมมีความเหมาะสม

การระบุความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการบ่งชี้ถึงความเสี่ยงทั้งในแง่ของประเภทความเสี่ยง สาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอก ตลอดจนมีการพิจารณาหรือคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่ธนาคารกำลังประสบอยู่ หรือความเสี่ยงใหม่ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต

การรายงานความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนของการรายงานความเสี่ยงประเภทต่างๆ อย่างครอบคลุม ทันเวลาและเพียงพอในหลายมุมมอง เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการ บริหารความเสี่ยง

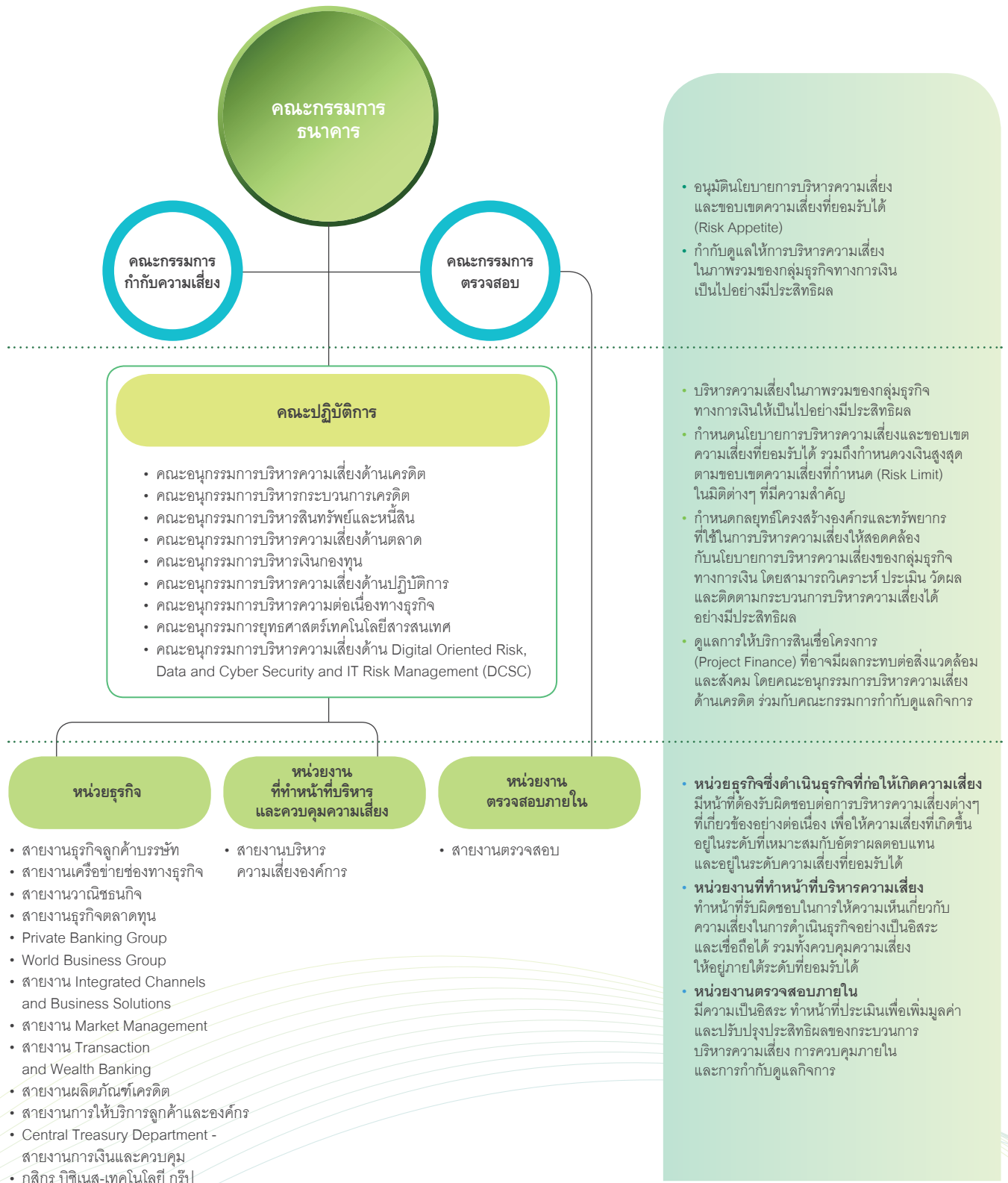
การประเมินความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการนำเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมมาใช้ประเมินความเสี่ยง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจสอบอนุมัติ และทบทวน ภายใต้วงรอบระยะเวลาที่เหมาะสม

การติดตาม และควบคุมความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการติดตามและควบคุมการดำเนินการตามนโยบายความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและขอบเขตของความเสี่ยง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

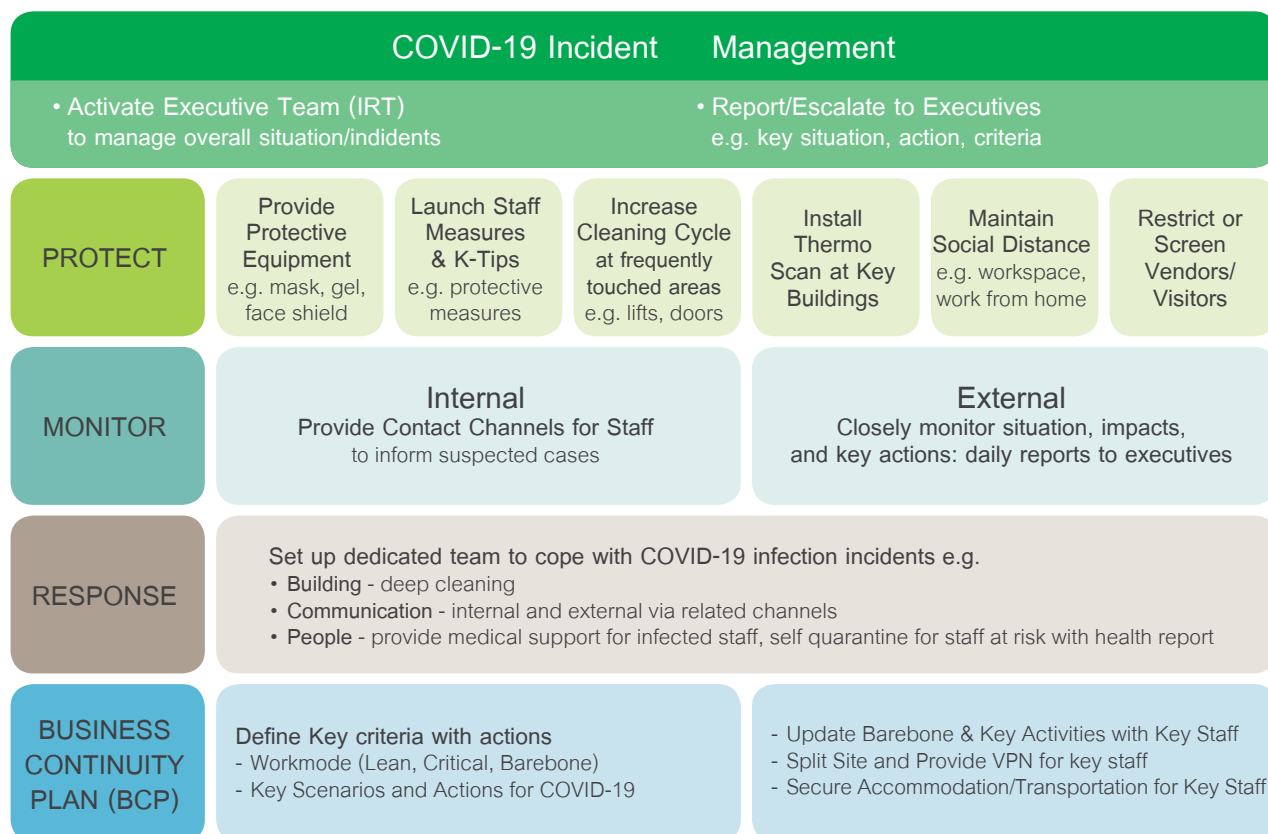
โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง



การบริหารจัดการความเสี่ยงจากโรคโควิด 19

ธนากรตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบจากโรคโควิด 19 ต่อชีวิตความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน รวมทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการของธนากร การดำเนินธุรกิจของลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ธนากรจึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกทั้งในด้านการป้องกัน การติดตามและการรับมือด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องนับจากช่วงแรกที่เกิดโรคระบาดนี้ จนสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ซึ่งที่ผ่านมาจึงไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนากร รวมทั้งคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยของพนักงานของธนากร

ธนากรมีการดำเนินการหลายส่วนทั้งในเชิงป้องกัน ติดตาม และรับมือสถานการณ์ โดยสรุปดังนี้



มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (Protect)

- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่เชื้อให้พนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ เป็นต้น
- ประกาศแนวปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการสุขอนามัยที่ดีตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเน้นย้ำการเว้นระยะห่างทางสังคม
- เพิ่มรอบการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่างๆ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- มีการติดตั้งเครื่อง Thermo Scan ประจำทุกอาคารหลัก เพื่อคัดกรองอุณหภูมิของผู้บริหารและพนักงานทุกรายก่อนขึ้นอาคารและจำกัดช่องทางการเข้า-ออกพื้นที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรอง
- ปรับรูปแบบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจาย เช่น การทำงานจากที่บ้านผ่านระบบไอทีของธนาคาร และการปรับศักยภาพงานบริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณงานและการให้บริการลูกค้า
- จัดทำกระบวนการคัดกรองบุคคลภายนอกที่ต้องเข้าพื้นที่ของอาคารหลักอย่างเข้มงวด
- ห้ามพนักงานเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยง โดยหากมีความจำเป็นต้องทำเรื่องขออนุญาตจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และงดการเดินทางระหว่างอาคารในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดรุนแรง

การติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง (Monitor)

- มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามข่าวสารและสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น เพื่อประเมินแนวโน้มของผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและธนาคาร และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยหากสถานการณ์ช่วงใดมีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น จะมีการเรียกประชุมคณะผู้บริหารระดับสูงเพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจสั่งการด้านต่างๆ อย่างทัน่วงที
- มีช่องทางให้พนักงานแจ้งเหตุเกี่ยวกับโรคโควิด 19 เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์กลาง รวมถึงการประยุกต์ใช้กระบวนการ Call Tree เพื่อสื่อสารคำสั่งการของผู้บริหารระดับสูง และเรื่องสำคัญต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

การรับมือเมื่อเกิดเหตุ (Response)

- มีคณะ Incident Response Team (IRT) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนจากหลายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ติดตามภาพรวมสถานการณ์ภายในและภายนอก

อย่างใกล้ชิด ตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการภาพรวมของสถานการณ์ และการดำเนินการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูล และสั่งการได้อย่างรวดเร็ว

- มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจและกำหนดมาตรการดำเนินการเมื่อพบลูกค้าหรือพนักงานที่เข้ากลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ หรือเป็นผู้ป่วยติดเชื้อโควิด 19 ครอบคลุมการจัดการทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และการสื่อสารความทั้งภายในและภายนอก
- จัดเตรียมบุคลากรทางการแพทย์ให้คำปรึกษาในการจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด
- พิจารณาและทบทวน Trigger Point ที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับเหตุการณ์โรคระบาด เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศและคำสั่งการของภาครัฐ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีการจัดการเชิงรุกมากขึ้น

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)

หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเตรียมพร้อมหากสถานการณ์มีความรุนแรง อีกทั้งทบทวน ปรับปรุงผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Assessment) และแผนฉุกเฉินทางธุรกิจ (BCP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

- การกำหนดธุรกรรมงานสำคัญของธนาคาร รวมถึงธุรกรรมจำเป็นบางส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ดำเนินการเพิ่มเติมในสถานการณ์โรคโควิด 19 เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น
- การลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายโรคที่อาจกระทบต่อพนักงานกลุ่มธุรกรรมงานที่สำคัญ โดยการแบ่งกลุ่มพนักงานเพื่อแยกการปฏิบัติงานให้ได้อย่างน้อย 2 อาคาร (Split Site) โดยหากอาคารใดโดนปิด หรือพนักงานถูกกักตัว ก็จะมีพนักงานอีกอาคารสามารถดำเนินงานหรือให้บริการธุรกรรมสำคัญต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- การปรับรูปแบบและวิธีการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมตามกระบวนการเดิมได้ โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- การจัดหาสถานที่พักใกล้เคียงอาคารปฏิบัติงานหรือสำรองรถรับส่งพนักงานสำคัญ เพื่อรองรับกรณีหากภาครัฐมีการจำกัดการเดินทางระหว่างอาคารหรือจังหวัดต่างๆ

มาตรการเยียวยากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19

ผู้มีส่วนได้เสีย	มาตรการเยียวยา
ลูกค้า 	- พักชำระเงินต้นแต่จ่ายดอกเบี้ย หรือเลื่อนการชำระสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 - การให้เงินสินเชื่อเพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการ - การชะลอการชำระหนี้แก่ผู้ประกอบการ - การปรับลดดอกเบี้ย - การปรับลดยอดผ่อนชำระต่อเดือน หรือปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ
พนักงาน 	- จัดทำแบบสำรวจผลกระทบต่อนักงานในสถานการณ์โรคโควิด 19 - จัดทำมาตรการเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อนักงานและครอบครัว ดังนี้ - จัดหาเจลแอลกอฮอล์และอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งการเพิ่มรอบการทำความสะอาดพื้นผิวและมาตรการด้านสุขอนามัย เพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ - ให้เงินกู้ยืมเพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว โดยไม่มีดอกเบี้ยตามระยะเวลาผ่อนชำระที่กำหนด - ให้พนักงานสามารถขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้ตามระยะผ่อนปรนที่กำหนด
คู่ค้า 	- กรณีที่มีพนักงานของผู้ให้บริการมาปฏิบัติงานที่ On-site ที่ผ่านกระบวนการคัดกรองแล้ว ธนาคารจัดสรรมาตรการเรื่องสุขอนามัยให้เท่าเทียมหรือเทียบเคียงกับพนักงานของธนาคาร - มีกระบวนการรองรับในการร่นระยะเวลาในการจ่ายเงินให้คู่ค้า หากได้รับผลกระทบ - มีการประเมินสัญญาการให้บริการในช่วงที่มีการปิดทำการของสาขาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยพิจารณาการจ่ายเงินที่เหมาะสมและยังคงดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้พร้อมกลับมาทำงานได้โดยไม่มีผลกระทบ หรือพิจารณาจ่ายบางส่วนแทนการคงจ่ายเพื่อให้คู่ค้าทำธุรกิจต่อไปได้ - มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือพนักงานต่างชาติของผู้ให้บริการ ที่ไม่สามารถเดินทางกลับประเทศได้ เช่น ประสานงานเพื่อต่อวีซ่าชั่วคราว จัดหาที่พักให้ หรือหาโครงการเพิ่มเติมกรณีใกล้หมดสัญญาเดิม
ผู้ถือหุ้น 	- สื่อสารมาตรการต่างๆ ของธนาคารในการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ถือหุ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Facebook LINE Official การประชุมผู้ถือหุ้นฯ คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการรายไตรมาส เป็นต้น - จัดให้มีช่องทางรับฟังความเห็นจากผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น
สังคมและชุมชน 	ธนาคารให้ความช่วยเหลือหน่วยงานหรือภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบ โดยจัดทำโครงการ ดังนี้ - โครงการเก้าอี้ใจดี เจ้าหนี้มีใจ (ติดตามรายละเอียดในบทการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน) - โครงการสินเชื่อ 0% เพื่อรักษาคงงานเอสเอ็มอี (ติดตามรายละเอียดในบทการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน) - โครงการเบี้ยบริษัสำหรับนักรบเสื้อกาวัน (ติดตามรายละเอียดในบทการดำเนินงานด้านสังคม)

การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนากรให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนากร และสื่อความให้พนักงานในองค์กรทราบ โดยธนากรมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสม มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ และหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับอัตราผลตอบแทนและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนากรยังปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงให้พนักงานในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสื่อความ การอบรม การกำหนดตัววัดผล รวมทั้งจัดให้มีกระบวนการและช่องทางให้พนักงานที่พบเหตุต้องสงสัยสามารถแจ้งเรื่องมายังธนากรเพื่อหาแนวทางติดตามป้องกันหรือจัดการได้อย่างทันทั่วทั้ง โดยการแจ้งเรื่องไปยังฝ่ายตรวจสอบหรือตามช่องทาง “เสียงจากสายลับ” ที่ธนากรกำหนด

ในปี 2563 ธนากรสื่อความแก่พนักงานภายใต้โครงการคนกลีกรไทยหัวใจสุจริตอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น โดยธนากรจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังนี้

- รับผิดชอบ: เข้าใจข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- โปร่งใส: แจ้งข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง บอกทั้งข้อดี ข้อจำกัด ข้อยกเว้น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย สิทธิที่ลูกค้าควรทราบให้ชัดเจน รวมทั้งนำเสนอทางเลือกให้ลูกค้า
- ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่กำหนดเงื่อนไขการขาย

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนากรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ธนากรได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง และการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร ทั้งกลีกรทีวี Office 365 และช่องทางสื่อความเฉพาะกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงมีการวัดผล เพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง คณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนากร รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการได้ผลักดันการดำเนินการ รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมโครงการคนกลีกรไทยหัวใจสุจริต เพื่อให้การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานไปจนถึงตลอดระยะเวลาการทำงานผ่านกระบวนการสื่อความ อบรม รวมถึงการกำหนดตัววัดผล และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ธนากรคาดหวัง

ธนากรจัดตั้งและผลักดันให้มีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ เพื่อให้ครอบคลุมภาพรวมของธนากรทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ อันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยได้กำหนดแนวทางและกระบวนการเพื่อให้พนักงานรายงานเหตุการณ์ความเสียหาย ทำให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันทั่วทั้ง นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำช่องทางรับแจ้งข้อมูล หรือข้อร้องเรียนสำหรับพนักงานเพื่อรายงานเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตภายใน ผ่านช่องทางอีเมลจดหมาย และโทรศัพท์

ด้านการปฏิบัติงานเครดิต ธนากรมีการกำหนดโครงสร้างการจัดการด้านเครดิตที่คำนึงถึงการสร้างสมดุลระหว่างส่วนงานต่างๆ รวมถึงนโยบายและกระบวนการเครดิต แนวทางการประพฤติด้านเครดิตที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ที่ชัดเจนและช่องทางการสื่อความของธนากร พร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ด้านเครดิต เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานเครดิตมีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ธนากรยังกำหนดกระบวนการติดตามรายงานเหตุการณ์และนำเสนอให้คณะทำงานพิจารณาการปฏิบัติงานเครดิต เพื่อดำเนินการจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงนำมาเป็นข้อพิจารณาสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการเครดิต รวมถึงเสนอแนวทางการจัดการที่ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างวินัยและวัฒนธรรมในการทำงานด้านเครดิตที่ดีอย่างต่อเนื่อง

นวัตกรรมและบริการทางการเงิน



ความเสี่ยง

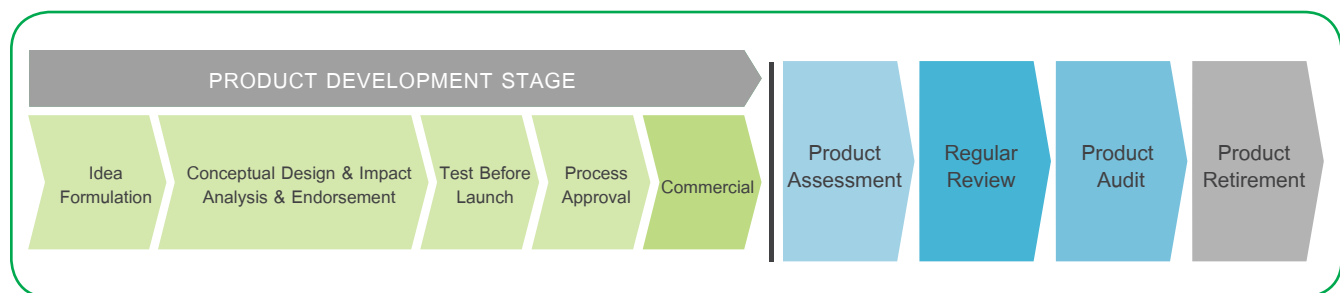
ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการแข่งขันทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากธนาकरไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า จะทำให้ไม่สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรักษาความสามารถในการแข่งขันได้ อันนำมาซึ่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และการดำเนินงานในท้ายที่สุด

โอกาส

หากธนาकरเข้าใจพฤติกรรม และสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ จะช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน อันนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจและการเติบโตของผลประกอบการของธนาकरในระยะยาว

กระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน

Product Management Framework A framework for managing product throughout its life-cycle



ธนาकरกำหนดกรอบการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์หรือบริการ และระเบียบปฏิบัติการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ (Product Management Procedure) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ ตลอด Product Life Cycle ตั้งแต่การเริ่มผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจ การประเมิน/ทบทวน/ตรวจสอบภายหลังออกผลิตภัณฑ์ และการยกเลิกผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานทางกำกับดูแล ภายใต้ความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างการกำกับดูแลแบบถ่วงดุล (3 Lines of Defense) โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ทุกกลุ่มที่สำคัญ และทำให้มั่นใจว่าการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎเกณฑ์สำคัญของทางกำ เเช่น ธนาकरแห่งประเทศไทย และมีการควบคุมความเสี่ยงสำคัญภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ด้วยกลยุทธ์ The K-Strategy ที่มุ่งเน้นการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า ธนาคารจึงได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยให้มีการจัดทำ Customer Deep Listening หรือการจัด Workshop ร่วมกับลูกค้าและพนักงานผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้ประกอบการ (Relationship Manager) เพื่อให้เข้าใจ Pain Point และความต้องการ (Needs) ของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการธนาคารประกาศนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการพิจารณาทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางในการกำหนดกระบวนการขายและการให้บริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ตลอดจนการจัดการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยธนาคารมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจัดให้มีการสื่อสารความแนวปฏิบัติให้กับพนักงาน ดังต่อไปนี้



ทั้งนี้ ธนาคารมีเป้าหมายในการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ภายใต้บริการของธนาคารที่สอดคล้องกับหลักการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ข้างต้น รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลง

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS	ธนาคารพัฒนา K PLUS อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน ควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีรูปแบบโอเพ่นแพลตฟอร์มเพื่อให้การเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ และผลักดันแพลตฟอร์มของธนาคารให้เข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันของลูกค้าในทุกวัน (Everyday Use) โดยในปี 2563 K PLUS ได้พัฒนาบริการใหม่ อาทิ บริการถอนเงินไม่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเงินด่วน บริการเรียกเก็บเงิน ซึ่งรวมทั้งจ่ายเงินผ่าน LINE ด้วยขุนทอง และ Share to K PLUS และบริการจัดการพอร์ตการลงทุนอัตโนมัติ Wealth PLUS	• จำนวนธุรกรรม 14,516 ล้านธุรกรรม เติบโตร้อยละ 71 จากปี 2562 • มูลค่าธุรกรรม 13.9 ล้านล้านบาท เติบโตร้อยละ 22 จากปี 2562 • จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 14.4 ล้านราย เติบโตร้อยละ 19 จากปี 2562
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า K PLUS SHOP	บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดตามมาตรฐาน Thai QR Payment พร้อมเพย์ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ และคิวอาร์โค้ดของอาลีเพย์ และวีแซทเพย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน นอกจากนี้ ยังรองรับการชำระด้วยบัตรผ่านอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale) ตามมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรระดับสากล Payment Card Industry Software-based PIN Entry on COTS (PCI SPoC)	• จำนวนธุรกรรมกว่า 53.4 ล้านธุรกรรม • มูลค่าธุรกรรมกว่า 70,000 ล้านบาท • จำนวนร้านค้าที่ให้บริการประมาณ 1.84 ล้านร้านค้า
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS SME	บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือที่ช่วยบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ได้อย่างคล่องตัว โดยสามารถตรวจสอบการเคลื่อนไหวบัญชี จัดกลุ่มบัญชี จัดการเช็ค รายงานสินเชื่อ และทำธุรกรรมโอนเงิน จ่ายบิลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	• จำนวนธุรกรรมกว่า 292 ล้านธุรกรรม • มูลค่าธุรกรรมกว่า 0.78 ล้านล้านบาท • จำนวนผู้ใช้งาน 0.63 ล้านคน
บริการธุรกรรมด้านการเงินทางอินเทอร์เน็ตผ่าน K-Cyber	บริการธุรกรรมโอนเงิน เติมน้ำเงิน และจ่ายบิลในทีเดียวทางอินเทอร์เน็ตผ่าน K-Cyber ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการทำธุรกรรมบนระบบที่ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ	• จำนวนธุรกรรมกว่า 52 ล้านธุรกรรม (เฉพาะธุรกรรมการเงิน) • มูลค่าธุรกรรมกว่า 0.75 ล้านล้านบาท • จำนวนผู้ใช้งาน 2.2 ล้านคน

K+ ตัวอย่างบริการใหม่ ของ K PLUS ปี 2563



- บริการแบ่งชำระ (Smart Pay) และบริการเปลี่ยนวงเงินบัตรเข้าบัญชี (Smart Cash) สำหรับบัตรเครดิตและบัตรเงินด่วนกรุงไทย



- บริการชำระสินค้ากรุงไทย



- บริการจัดการพอร์ตการลงทุนอัตโนมัติ Wealth PLUS



- บริการถอนเงินไม่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเงินด่วน



- บริการโอนเงินต่างประเทศ ขยายการให้บริการอีก 6 สกุลเงิน รวมเป็น 12 สกุลเงิน 30 ประเทศ

- บริการเติมเงินและจ่ายเงินแบบ Switch App จากแอปพลิเคชันของพันธมิตรอื่น



- บริการเรียกเก็บเงินและจ่ายเงินผ่าน LINE ด้วยทงทอง และ Share to K PLUS



K PLUS SHOP

- สร้าง QR Code เพื่อรับเงิน
- รองรับการชำระด้วย QR Code พร้อมเพย์ / วิซ่า / มาสเตอร์การ์ด / ยูเนียนเพย์
- รองรับการชำระด้วยบัตรผ่านอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale)

- ตอบโจทย์ทุกความต้องการของร้านค้า ด้วยช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย
- ใช้ผ่านแอป K PLUS SHOP
- ใช้ผ่านเครื่องรูดบัตร EDC
- ใช้ผ่านเครื่องเชื่อมต่อ QR API



บริการหนังสือค้ำประกันผ่านระบบบล็อกเชน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของงานนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (K e-LG via e-GP) ผ่านระบบบล็อกเชน	ธนาคารให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐผ่านระบบบล็อกเชน (e-GP on Blockchain) ปัจจุบันธนาคารและกรมบัญชีกลาง ได้เชื่อมต่อกับระบบผ่านแพลตฟอร์มบล็อกเชนของบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับการให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรกของโลก ทำให้สามารถออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยื่นต่อกรมบัญชีกลางผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) ได้รวดเร็ว โดยผู้ผลตอบรับภายใน 10 นาที นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด เชื่อมต่อระบบบล็อกเชนกับผู้รับหนังสือค้ำประกันที่เป็นบริษัทชั้นนำในหลายอุตสาหกรรม เช่น ยานยนต์ ซีเมนต์ วัสดุก่อสร้าง พลังงาน สื่อสาร-โทรคมนาคม ฯลฯ รวมถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เพื่อให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ได้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีความปลอดภัยของระบบและข้อมูลตามมาตรฐานสากล	จำนวนลูกค้าที่ออกหนังสือค้ำประกันและต่อหนังสือค้ำประกันผ่านระบบบล็อกเชน 4,310 ราย
บริการหนังสือรับรองทางการเงิน (Bank Confirmation) ผ่านระบบบล็อกเชน	ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ สำนักงานสอบบัญชี และธนาคารพาณิชย์ ร่วมกับบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด นำเทคโนโลยีบล็อกเชนต่อยอดบริการทางการเงิน ให้บริการหนังสือรับรองทางการเงินผ่านระบบบล็อกเชน เพื่อลดอุปสรรคและลดขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการเงินจากธนาคาร	

ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน

สำหรับธนาคาร

- ลดต้นทุนในการจัดการเอกสาร และการดูแลข้อมูล ลดปัญหาเรื่องเอกสารหาย
- ลดขั้นตอนการทำงาน ภายใต้อาณัติความปลอดภัยของระบบและข้อมูล

สำหรับลูกค้า

- ช่วยอำนวยความสะดวก ลดเวลาและลดขั้นตอนการทำธุรกรรม
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ช่วยป้องกันการปลอมแปลงหนังสือค้ำประกัน



ธนาคารร่วมกับกรมบัญชีกลาง เชื่อมต่อระบบผ่านแพลตฟอร์มบล็อกเชนของบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับการให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรกของโลก

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
การนำเทคโนโลยี เปรียบเทียบใบหน้า (Face Recognition) ช่วยพิสูจน์ตัวตนลูกค้า	การนำเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า (Face Recognition) ช่วยพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขารถนาคร เพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยและความแม่นยำในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า อีกทั้งเพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ด้านความปลอดภัยในยุคดิจิทัล และช่วยลดความเสี่ยงการสวมตัวตนเพื่อเปิดบัญชีของอาชญากร อีกทั้งธนาคารได้เตรียมต่อยอดเชื่อมโยงข้อมูลข้ามธนาคารให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ทั้งการขอสินเชื่อและการเปิดบัญชีใหม่ข้ามธนาคาร โดยมี National Digital ID เป็นหน่วยงานกลางดูแลให้การส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และธนาคารมีแผนต่อยอดกับภาครัฐ ช่วยให้ลูกค้าที่ติดต่อบริการจากหน่วยงานราชการสามารถยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า	จำนวนลูกค้าที่มาเปิดบัญชีผ่านระบบ Face Recognition 2.4 ล้านบัญชี
บริการระบบบริจาค อิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)	การบริจาคในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยรับบริจาค เช่น วัด โรงพยาบาล สถานศึกษา และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ ตามเกณฑ์ของกรมสรรพากร โดยผู้บริจาคสามารถบริจาคผ่านโมบายแบงก์กิงของธนาคารที่ร่วมโครงการ และสามารถรับการลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษี	- มูลค่าธุรกรรมกว่า 60 ล้านบาท - หน่วยรับบริจาคที่ใช้งาน 286 หน่วย
บริการใบกำกับภาษี แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice)	ใบกำกับภาษีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดส่งให้ร้านค้าทางอีเมล และธนาคารนำส่งภาษีให้กรมสรรพากรผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้กระดาษในการพิมพ์ใบกำกับภาษี และเพิ่มความสะดวกให้ร้านค้าในการรับใบกำกับภาษีทางอีเมลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถผู้ประกอบการยื่นภาษีได้ทันที	จำนวนร้านค้าใช้บริการใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์กว่า 133,700 ร้านค้า
บริการจัดทำและนำส่งข้อมูล ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Receipt) ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ของกรมสรรพากร	ธนาคารร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และกรมสรรพากร เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทย ให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร โดยเฉพาะการพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Receipt) ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมสรรพากร	
KBank Open API	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบ Self Service ผ่าน API Portal ของธนาคาร ซึ่งเปิดโอกาสให้กับลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์ของธนาคารสามารถเข้ามาเลือกใช้ ทดสอบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของตนเองหรือลูกค้าของตนเองได้ ตลอดจนสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น อาทิ ชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ตรวจสอบรายละเอียดรายการของสลิป ชำระบิลออนไลน์ และการใช้ข้อมูลร่วมกัน	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการจำนวน 7 ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการยืนยันตัวตนผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (e-KYC via self-service machine)	ธนาคารเปิดให้บริการยืนยันตัวตน (e-KYC) ผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ ประมาณ 4,800 เครื่อง ครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัด เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการเปิดบัญชี โดยไม่ต้องไปที่สาขาในเวลาทำการ	จำนวนธุรกรรมกว่า 576,000 ธุรกรรม
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	ธนาคารขยายช่องทางบริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติเป็น 9 เครื่อง ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และอาคารคิงพาวเวอร์มหานคร นับเป็นทางเลือกของช่องทางบริการที่ตอบสนองการอำนวยความสะดวกของโรคโควิด-19 หลังจากธนาคารเปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นการชั่วคราว	- จำนวนธุรกรรมกว่า 25,000 ธุรกรรม - มูลค่าธุรกรรมกว่า 206 ล้านบาท - จำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 17,300 ราย
บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment)	บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) ที่ใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์ เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจมีช่องทางในการรับชำระบิลแบบข้ามธนาคาร และลดขั้นตอนในการทำข้อตกลงชำระบิลกับธนาคารแต่ละแห่ง อำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้ชำระบิลให้มีช่องทางมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้เพิ่มบริการระบบเรียกชำระเงิน (Request to Pay) ให้ภาคธุรกิจสามารถส่งข้อความไปยังผู้ซื้อเพื่อแจ้งขอให้ชำระเงิน	จำนวนบริษัทที่ลงทะเบียนใช้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร 675 บริษัท (ตามหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี)
บริการหนังสือค้ำประกันบนอินเทอร์เน็ต (K CONNECT-LG)	บริการธุรกรรมด้านหนังสือค้ำประกัน ในรูปแบบ Web Application โดยสามารถขอยก ต่ออายุ แก้ไขหนังสือค้ำประกัน รวมไปถึงการตรวจสอบยอดภาระ ยอดวงเงิน จัดพิมพ์ใบเสร็จ และรายงานการดำเนินการหนังสือค้ำประกันต่างๆ โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ซึ่งการใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันบน K CONNECT-LG จะได้รับหนังสือค้ำประกันภายในวันเดียวกัน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วกว่าการไปใช้บริการที่สาขา	จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการผ่านช่องทาง K CONNECT-LG เพิ่มขึ้นร้อยละ 36 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2562



ธนาคารเปิดให้บริการยืนยันตัวตน (e-KYC) ผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร



ธนาคารขยายช่องทางบริการโดยเพิ่มเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติเป็น 9 เครื่อง ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และอาคารคิงพาวเวอร์มหานคร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (K e-LG via e-GP)	บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เป็นหลักประกันการยื่นซอง การปฏิบัติตามสัญญา หรือภาระผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อสามารถสมัคร และใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางได้	จำนวนธุรกรรมของบริการออกหนังสือค้ำประกัน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22 ของจำนวนธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทั้งหมด
บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อเงินกู้หมุนเวียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (K CONNECT - Supply Chain)	ระบบ K CONNECT - Supply Chain ให้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อเงินกู้หมุนเวียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีบริการรับแสดงใบแจ้งหนี้การค้า เบิกถอนเงินกู้ และชำระเงินให้กับคู่ค้า โดยสามารถโอนเงินให้ผู้รับเงินและผู้ที่มีปัญหาชำระเงินกับธนาคาร กสิกรไทยและต่างธนาคาร อีกทั้งยังสามารถทำการชำระคืนเงินกู้ธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลักษณะของบริการดังกล่าว เป็นการให้บริการด้านธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าได้ครบวงจร ทั้งลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อ (Buyer) และผู้ขาย (Supplier)	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ K CONNECT - Supply Chain 4,146 ราย
บริการด้านการเงินบนแพลตฟอร์ม LINE ด้วยขุนทอง (KhunThong)	ธนาคารเปิดตัวขุนทอง โซเชียล แชทบอท (Social Chatbot) บนแพลตฟอร์ม LINE ด้วยคอนเซ็ปต์ ขุนทองเหรียญกษาปณ์รุ่นใหม่ เก๋ไก๋ ที่ให้บริการด้านการเงินที่ตอบโต้ด้วยไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ เช่น เรียกเก็บเงิน ชำระเงิน และหารบิลโดยใช้เทคโนโลยีที่ชาญฉลาด ข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน (Optical Character Recognition: OCR) นอกจากนี้ ยังได้ออกฟีเจอร์ใหม่ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถหารบิลแบบรายเดือนที่ต้องแบ่งชำระภายในกลุ่ม เช่น ค่าบริการ Netflix และแบ่งยอดชำระหลายบิล (Multiple Bills)	- จำนวนผู้ใช้งานต่อเดือน 81,000 ราย - จำนวนสมาชิก 0.68 ล้านราย
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ MAKE by KBank	ธนาคารเปิดตัวแอปพลิเคชันธนาคาร MAKE by KBank ที่ออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ที่ใช้ชีวิตเชื่อมโยงกันผ่านเทคโนโลยีผ่าน 3 ฟีเจอร์หลัก ได้แก่ โอนเงินผ่านบลูทูธ (Pop Pay) บันทึกรายการธุรกรรมในรูปแบบโซเชียลแชท (Chat Banking) และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การใช้งานโดยไม่ต้องเปิดหลายบัญชี (Cloud Pocket)	MAKE by KBank เปิดให้ผู้ใช้งานสาธารณะในไตรมาส 4/2563
แพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารรูปแบบใหม่ Eatable	บริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป หรือ KBTG เปิดตัว Eatable แพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารรูปแบบใหม่ เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรม การสั่งอาหารและการชำระเงินแบบไร้การสัมผัส (Contactless) ของผู้บริโภคในยุคชีวิตวิถีใหม่ รองรับการจัดส่งอาหารที่ร้าน (Dine-in) การซื้อกลับบ้าน (Dine-out) และการจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) โดยร้านค้าสามารถจัดการระบบหลังบ้านได้ทันที	Eatable เปิดให้ผู้ใช้งานสาธารณะในไตรมาส 3/2563

บัตรเดบิต

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บัตร Xpress Cash	ผู้ถือบัตรได้รับความสะดวก รวดเร็วทุกครั้งที่จะใช้เงินสด 24 ชั่วโมง โอนผ่าน K PLUS ได้ไม่จำกัดครั้ง ไม่ต้องใช้บัตรและพรีคาร์รรมเนียม อีกทั้งลูกค้าสามารถเลือกผ่อนชำระเพื่อเพิ่มสภาพคล่องโดยเลือกได้ตั้งแต่ 3 - 36 เดือนที่ร้านค้าร่วมรายการทั่วประเทศ และรู้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าร่วมรายการทั่วประเทศ	- จำนวนการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร Xpress Cash กว่า 70,000 รายการ - ยอดการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร Xpress Cash กว่า 220 ล้านบาท
บัตรเดบิต LINE BK	การร่วมทุนกับพันธมิตรธุรกิจ บริษัท ไลน์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เปิดตัวบริการธนาคารบนแพลตฟอร์ม LINE เป็นครั้งแรก บัตรเดบิต LINE BK มีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ บัตรเดบิตออนไลน์ บัตรเดบิต และบัตรเดบิตคู่เงิน รับเงินคืนร้อยละ 0.5 ทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านทางออนไลน์	- จำนวนธุรกรรมกว่า 42,500 ธุรกรรม - ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรกว่า 22.2 ล้านบาท - จำนวนบัตรเดบิต LINE BK รวมทุกประเภทประมาณ 486,300 ใบ

การประกันด้านสุขภาพ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
ประกันโควิด 19	บรรเทาความวิตกกังวล ภาระ และความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากโรคโควิด 19 เป้าหมายเป็นกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง ด้วยราคาที่เข้าถึงได้ โดยให้ความคุ้มครองหลากหลาย ทั้งการเสียชีวิต การตรวจพบโรค และช่วงรักษาพยาบาล	- จำนวนกรมธรรม์กว่า 245,000 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกันประมาณ 190 ล้านบาท
ประกันชีวิตและสุขภาพ Delight Health	เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าระดับกลาง ทั้งกลุ่มพนักงาน บริษัท หรือกลุ่มที่มีประกันและต้องการคุ้มครองที่สูงขึ้น หรือกลุ่มเจ้าของธุรกิจ หรืออาชีพอิสระที่ไม่มีสวัสดิการ (วงเงินค่ารักษา 5 ล้านบาท) โดยมีค่าเบี้ยประกันที่สมเหตุสมผล	- จำนวนกรมธรรม์กว่า 4,100 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกันประมาณ 140 ล้านบาท
ประกันภัย หายห่วง ไข้เลือดออก	ตอบใจให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องเรื่องการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กที่มีความเสี่ยงสูง	- จำนวนกรมธรรม์กว่า 6,000 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกันประมาณ 1 ล้านบาท



ธนาคารออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต COVID-19 เพื่อบรรเทาความวิตกกังวล ภาระและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากโรคโควิด 19



ธนาคารออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ Delight Health เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองที่สูงขึ้น



ธนาคารออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยหายห่วงไข้เลือดออก เพื่อบรรเทาความวิตกกังวลของผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องเรื่องการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

การร่วมมือกับพันธมิตร

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการรับโอนเงินจากต่างประเทศแบบเรียลไทม์	การร่วมมือกับธนาคารดีบีเอสสิงคโปร์ (DBS Bank) เปิดบริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์ผ่านธนาคารกรุงไทย โดยผู้โอนสามารถส่งคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีที่ธนาคารต่างๆ ในประเทศไทยได้แบบเรียลไทม์จากสิงคโปร์ ยุโรป อเมริกา และเอเชีย ไปยังบัญชีประเภทต่างๆ จำนวน 21 ธนาคารในประเทศไทย ซึ่งเป็นครั้งแรกของธนาคารไทยที่ผู้โอนในต่างประเทศสามารถตรวจสอบสถานะของบัญชีปลายทางที่ประเทศไทยได้ก่อนทำรายการ พร้อมทราบค่าธรรมเนียมและอัตราแลกเปลี่ยนชัดเจน และผู้รับได้รับเงินเต็มจำนวน ในวงเงินสูงสุดถึง 1.5 ล้านบาทต่อครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการทั้งสองฝ่ายได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ธนาคารได้ขยายการให้บริการในรูปแบบเดียวกันกับพันธมิตรจากหลายประเทศ ทั้งในยุโรป อเมริกา และเอเชีย โดยในปี 2563 ได้เปิดให้บริการที่ธนาคารกรุงไทยในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและราชอาณาจักรกัมพูชา เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารในประเทศดังกล่าวสามารถโอนเงินเข้าบัญชีให้ผู้รับเงินในประเทศไทยสามารถรับโอนเงินเต็มจำนวนแบบเรียลไทม์ได้ด้วย	มูลค่าธุรกรรมรวมกว่า 2.8 ล้านบาท
บริการโอนเงินต่างประเทศแบบเต็มจำนวนผ่าน K PLUS	ในปี 2562 ธนาคารกรุงไทยร่วมมือกับ NIUM ผู้ให้บริการโอนเงินข้ามประเทศชั้นนำจากสิงคโปร์ พัฒนาเทคโนโลยีการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Application Programming Interface (API) เพื่อให้ลูกค้าสามารถโอนเงินไปต่างประเทศไม่เกิน 1.5 ล้านบาทต่อรายการ ได้แบบเต็มจำนวน ภายในเวลาที่รวดเร็ว ด้วยราคาที่ถูกลง โดยไม่ต้องใช้เอกสาร เพียงแค่ทำรายการผ่าน K PLUS ปัจจุบันธนาคารขยายประเทศปลายทางเพิ่มจาก 6 สกุล รวมเป็น 12 สกุล ซึ่งประกอบด้วย เงินดอลลาร์สหรัฐฯ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ฮองกง เงินปอนด์ ยูโร เปโซฟิลิปปินส์ รูปีอินเดีย รูเปียอินโดนีเซีย ดองเวียดนาม วอนเกาหลีใต้ และริงกิตของมาเลเซีย ครอบคลุมถึง 30 ประเทศ	จำนวนธุรกรรม 47,000 รายการ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
แอปพลิเคชันเพื่อการลงทุน ฟินเวสต์ (FinVest)	แอปพลิเคชันที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัท ลู อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (สิงคโปร์) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของผิงอันกรุ๊ป (Ping An Group) ที่ให้บริการการลงทุนผ่านแอปพลิเคชันที่ประเทศสิงคโปร์ และบริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน โรโบเวลท์ จำกัด (Robowealth Mutual Fund Brokerage Securities) ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน (บลน.) แห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการ Robo-advisory และเป็นเจ้าของแอปพลิเคชันการลงทุนไอดินี่ (Odini) โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเพื่อลงทุนได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้บัญชีของธนาคารกสิกรไทย รวมถึงยังสามารถซื้อขายกองทุนรวม นอกเหนือจากที่ บลจ. กสิกรไทยมีอยู่ผ่านทางแอปพลิเคชันดังกล่าว	FinVest เปิดให้ผู้ใช้งานสาธารณะในไตรมาส 4/2563
แอปพลิเคชันดอลฟิน วอลเล็ท (Dolfin Wallet)	บริการของบริษัท เซ็นทรัล เจดี ฟินเทค โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างเซ็นทรัล กรุ๊ป และเจดีดีคอมมูนิเคชัน จำกัด ด้านซัพพลายเชนครบวงจรจากสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยในปี 2563 ธนาคารขยายขอบเขตบริการต่างๆ เพิ่มเติม อาทิ การเป็นออนไลน์แบงก์เกอร์ในการรับชำระค่าบริการ อุปกรณ์บริโภค การให้บริการ Payment Gateway รวมไปถึงการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล Co-brand แบบดิจิทัล	- จำนวนลูกค้าที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน 2.2 ล้านราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง 1 ล้านราย
แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ CBH PLUS	ธนาคารพัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชัน โดยสร้างระบบตรวจสอบสิทธิการรักษาได้โดยตรงกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ตั้งแต่ก่อนเดินทางมาโรงพยาบาล รวมถึงการขอคิวการรักษาได้ทันทีที่มาถึงโรงพยาบาล พร้อมระบบแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวการรักษา และสามารถชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชัน	จำนวนลูกค้าที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันกว่า 41,000 ราย



ธนาคารเปิดตัวแอปพลิเคชันเพื่อการลงทุนฟินเวสต์ (FinVest) โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเพื่อลงทุนได้โดยไม่ต้องใช้บัญชีของธนาคารกสิกรไทย และสามารถซื้อขายกองทุนรวมนอกเหนือจากที่ บลจ. กสิกรไทยมีอยู่

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการสินเชื่อธุรกิจ ออนไลน์บนแพลตฟอร์ม ช้อปปี้ (Shopee) และลาซาด้า (Lazada)	ธนาคารร่วมกับช้อปปี้และลาซาด้า แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซชั้นนำของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในการผนวกบริการสินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan เข้ากับแพลตฟอร์มของพันธมิตร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ค้าออนไลน์สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย สามารถขอสินเชื่อได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสาร ดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องมีหลักประกัน	
บริการกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ แกร็บเพย์ วอลเล็ท (GrabPay Wallet Powered by KBank)	ธนาคารร่วมกับแกร็บ (Grab) พัฒนากเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ GrabPay Wallet Powered by KBank ให้บริการสมัครและเติมเงินด้วย K PLUS โดยไม่ต้องเปลี่ยนแอปพลิเคชัน ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่ายค่าบริการแกร็บ เติมเงินโทรศัพท์มือถือ และชำระเงินผ่านการสแกน QR Code ของร้านค้า ได้สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองสังคมไร้เงินสดตามนโยบายภาครัฐ	จำนวนผู้ใช้งานกว่า 1.4 ล้านราย
แอปพลิเคชัน YouTrip และบัตร YouTrip	ธนาคารร่วมกับ YouTrip ผู้นำด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หลายสกุลเงิน (Multi-Currency Travel Wallet) จากประเทศสิงคโปร์ ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชัน YouTrip และบัตร YouTrip โดยเติมเงินเข้า Wallet ผ่าน K PLUS และแลกเปลี่ยนเป็นเงินสกุลต่างประเทศล่วงหน้าได้ถึง 10 สกุลเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน YouTrip รวมถึงรองรับการใช้จ่ายผ่านเครื่อง EDC สามารถซื้อของออนไลน์ได้ทั่วโลก และกดเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศ	- จำนวนธุรกรรมกว่า 0.39 ล้านธุรกรรม - ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรกว่า 634 ล้านบาท - จำนวนธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตรา 4.5 ล้านบาท - มูลค่าธุรกรรมการแลกเปลี่ยนเงิน 6,700 ล้านบาท - จำนวนผู้ใช้บริการกว่า 83,400 คน



ธนาคารร่วมกับช้อปปี้และลาซาด้า ในการผนวกบริการสินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan เข้ากับแพลตฟอร์มของพันธมิตร



ธนาคารร่วมกับ Grab พัฒนากเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ GrabPay Wallet Powered by KBank

ความร่วมมือกับพันธมิตรผ่านบริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด (Digital Partnership)

ด้วยยุทธศาสตร์การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศทางการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาकरเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย ในปี 2563 ธนาकरได้ร่วมมือกับหลายพันธมิตรโดยการเป็นผู้ร่วมลงทุนในบริษัททั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านบริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเงินร่วมลงทุนของธนาकरกสิกรไทย ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆ ให้ลูกค้าของธนาकरได้รับความสะดวกสูงสุดในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มของพันธมิตร เพื่อนำไปสู่การตอบโจทย์ความต้องการและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้กับลูกค้า



* ธนาकरร่วมลงทุนมาตั้งแต่ปี 2562

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

- การประเมินผลระดับภาพรวมธนาคาร: ผลดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) อยู่ที่ระดับ 35 ซึ่งสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย และเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร
- การประเมินผลภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง): อยู่ที่ระดับ 67 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

- การใช้บริการช่องทาง K-Contact Center คิดเป็นคะแนนรวม 96.90 คะแนน จากการทำแบบสอบถาม End Call Survey

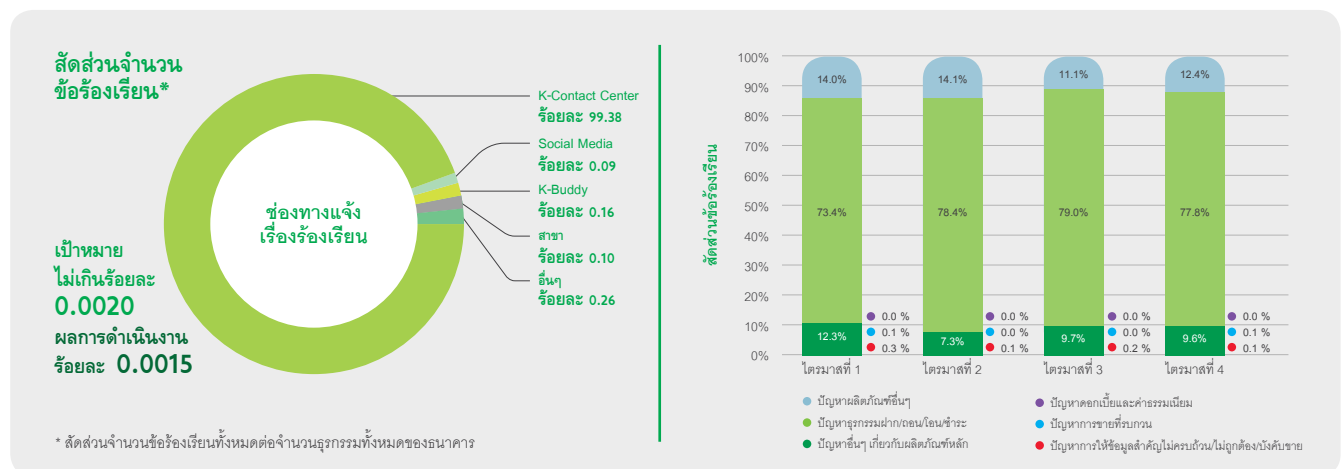
การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก จึงได้กำหนดกลไกบริหารจัดการข้อร้องเรียน และกลไกการพิจารณาเยียวยาความเสียหายให้กับลูกค้าอย่างเป็นระบบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร (Complaint Resolution Center) อีกทั้งยังมีหน่วยงานจัดการเหตุการณ์ Customer Incident เพื่อติดตามสถานการณ์การให้บริการของธนาคารอย่างใกล้ชิด ควบคู่กับการรวบรวมข้อมูลบนโซเชียลมีเดีย ผ่านเครื่องมือ Social Listener ธนาคารจึงรับทราบปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า สามารถจัดการและให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังสามารถควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการจึงได้กำหนดระยะเวลาการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของธุรกิจ (Service Level Agreement: SLA)* พร้อมมีหน่วยงานตรวจสอบและควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้ตามเป้าหมาย และไม่เกิดข้อร้องเรียนที่ค้างนาน (Tail Management) ซึ่งในปี 2563 ธนาคารสามารถจัดการแก้ไขปัญหาและส่งมอบผลการดำเนินการให้กับลูกค้าได้ตามมาตรฐานของธุรกิจ อีกทั้งมีสัดส่วนข้อร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคารที่ต่ำกว่าเป้าหมาย

อีกทั้งธนาคารมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลปัญหาของลูกค้ามาวิเคราะห์สาเหตุ และนำไปปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้การบริการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และสามารถลดปริมาณข้อร้องเรียนไม่ให้เพิ่มขึ้นในขณะที่ธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของธนาคาร ปี 2563



* รายละเอียดเกี่ยวกับรายงานข้อมูลการแก้ไขปัญหาบริการทางการเงิน และระยะเวลาการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของธุรกิจ (Service Level Agreement: SLA) สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikornbank.com/th/announcement/Pages/Solving-financial-service.aspx>

การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน ที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)



ความเสี่ยง

หากธนาคารพิจารณาสินเชื่อโดยไม่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา อาจทำให้โครงการที่ธนาคารอนุมัติ สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ เกิดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ ทั้งของลูกค้าและธนาคาร อันจะนำมาซึ่งความเสี่ยงทางการเงินในท้ายที่สุด

โอกาส

หากธนาคารพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนโดยนำประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา จะช่วยให้ธนาคาร ลดความเสี่ยงในการบริหารพอร์ตโฟลิโอ และช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้แก่ธนาคารผ่านนวัตกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ช่วยเพิ่มโอกาส ในการขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ สร้างฐานรายได้ใหม่ให้แก่ธนาคารในอนาคต

สถาบันการเงินเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร และยังเป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยสร้างรายได้ และความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคาร ความเข้าใจในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาเครดิตและการลงทุนให้แก่ลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจ อาทิ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจ กลุ่มธุรกิจการจัดการสินทรัพย์ กลุ่มธุรกิจการธนาคารส่วนบุคคล (Private Banking) ธนาคารได้นำประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณา ตั้งแต่กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) โดยมีปัจจัยต่างๆ ประกอบการพิจารณาเครดิต ได้แก่ คุณลักษณะของลูกค้า (Customer Characters) วัตถุประสงค์การกู้ยืมที่เป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ ที่มาของรายได้และความสม่ำเสมอ ความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้ โดยคำนึงถึงภาระหนี้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อเป็นการป้องกันภาระหนี้เกินตัวและให้ลูกค้าสามารถดำรงชีพได้อย่างเหมาะสม และเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการพิสูจน์ข้อมูลลูกค้า (Validation Process) เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตที่เหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ภายหลังจากการอนุมัติเครดิตแล้ว (Post Approval) ธนาคารได้กำหนดให้มีการติดตามให้ลูกค้าใช้วงเงินเครดิตตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคารจนถึงการชำระเงินตามกำหนด ตลอดจนติดตามผลกระทบจากเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ อีกทั้งจัดเตรียมแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอีกด้วย

ธนาคารเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคม จึงได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามหลักปฏิบัติสากลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนผ่านโครงสร้างการจัดการทั้งในระดับบริหารและระดับธุรกรรม มีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guidelines) รวมทั้งมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมแก่กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนจะได้รับการจัดการด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารเอง ในขณะเดียวกันยังช่วยเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นอกจากนี้ การที่ธนาकरได้เข้าร่วมลงนามรับใน “หลักการธนาकरที่รับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยข้อริเริ่ม ด้านการเงิน หรือ UNEP FI และการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการของกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) Supporter) จะส่งผลทำให้ในระยะยาว ธนาकरจะมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล มีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งมีการพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลของธนาकरให้สอดคล้องตามหลักสากล

การรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

ธนาकरจัดทำรายงานตามข้อเสนอแนะของกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task-Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)* ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั้ง 4 ด้าน ดังนี้



การกำกับดูแล

การกำกับดูแลขององค์กรในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

กลยุทธ์

ผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจและการวางแผนทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยง

กระบวนการที่องค์กรใช้ในการระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ใช้ประเมินและบริหารความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

* สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Task-Force on Climate-related Financial Disclosures (June 2017)

Governance

Describe the organization's governance around climate-related risks and opportunities.

โครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Governance)

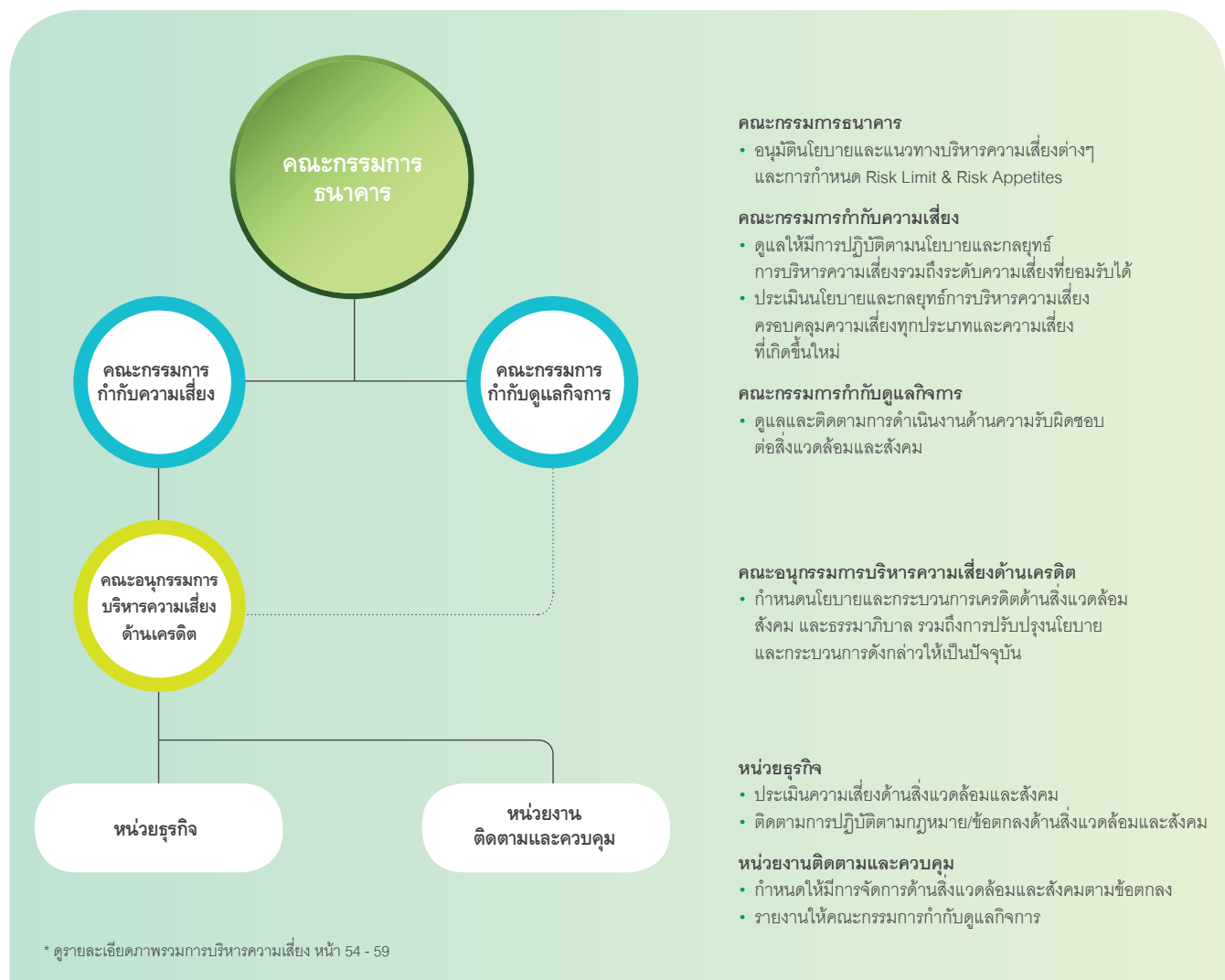
Recommended disclosures

- Describe the organization's governance around climate-related risks and opportunities.
- Describe management's role in assessing and managing climate-related risks and opportunities.

ธนากรกำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม

ระดับบริหาร

ธนากรกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



คณะกรรมการธนากรมีหน้าที่กำหนดหรืออนุมัติกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี และดูแลให้มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อีกทั้งมีหน้าที่ดูแลให้มีเงินกองทุนในระดับที่เพียงพอ รวมถึงกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนที่เหมาะสม เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการธนากรเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงรวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และทบทวน สอบทานความเสี่ยงของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม เพื่อประเมินว่านโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภทและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยทบทวนและให้ความเห็นในแนวปฏิบัติและเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการธนากร

ระดับธุรกรรม

ธนากรตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมด้านเครดิตของธนากร โดยนโยบายเครดิตของธนากรให้ความสำคัญต่อการจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้าหรือโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเครดิตจากธนากร ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการเพื่อดำเนินธุรกิจหรือโครงการที่อาจมีความเสี่ยงและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แหล่งน้ำ ป่าไม้ ความหลากหลายทางชีวภาพ ความเป็นอยู่ของชุมชน

ด้านสังคม

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการเพื่อดำเนินธุรกิจหรือโครงการที่อาจมีความเสี่ยงทางสังคม เช่น การใช้แรงงานผิดกฎหมาย รวมถึงการดำเนินโครงการที่อาจมีผลกระทบต่อการค้าเสรี และวิถีชีวิตของชุมชน

ด้านธรรมาภิบาล

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการที่อาจมีการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งต้องพิจารณาถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ รวมถึงการไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องทุจริตหรือคอร์รัปชัน

ทั้งนี้ ธนากรกำหนดให้มีการพิจารณาตั้งแต่ลักษณะของผู้ขอเครดิต ประเภทธุรกิจที่ลูกค้าดำเนินการอยู่ โดยธนากรไม่ให้การสนับสนุนการขอเครดิตของประเภทธุรกิจต่างๆ (Exclusion List) ดังนี้

1. ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เช่น ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ ยึดถือ หรือครอบครอง หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบ ความผิดเกี่ยวกับอาวุธ หรืออาจนำไปใช้ในการรบ หรือการสงคราม รวมถึงความผิดเกี่ยวเนื่องกับการค้ามนุษย์
2. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิด หรือเสี่ยงต่อการละเมิดกฎหมาย โดยครอบคลุมกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่รัฐบาลได้ทำไว้ เช่น
 - การค้าสัตว์ป่าและผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าคุ้มครองภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES)
 - การส่งออกและนำเข้ากากของเสียที่ขัดต่ออนุสัญญาบาเซล ว่าด้วยการควบคุมการเคลื่อนย้ายข้ามแดนของของเสียอันตรายและการกำจัด (Basel Convention on the Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and Their Disposal: Basel Convention) หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - การผลิต การใช้ หรือการค้าที่เกี่ยวข้องกับเวชภัณฑ์ สารเคมี ยาฆ่าแมลง สารที่ทำลายชั้นบรรยากาศ และสารอันตรายอื่นๆ ที่อยู่ในข้อตกลงระหว่างประเทศหรือกฎหมายของประเทศที่อยู่ระหว่างการยกเลิกการใช้หรือที่ได้ยกเลิกไปแล้ว อาทิ การนำเข้าและการส่งออกสารเคมีที่เป็นอันตรายอย่างร้ายแรงตามอนุสัญญารอตเตอร์ดัม (Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade) หรือสารเคมีที่ผลผลิตพิษตามอนุสัญญาสตอกโฮล์มว่าด้วยสารมลพิษที่ตกค้างยาวนาน (Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants: POPs)

3. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการทำลายหรือบุกรุกระบบนิเวศที่สำคัญ เช่น ป่าชายเลน พื้นที่อนุรักษ์ทางธรรมชาติ เช่น
 - พื้นที่อุทยานพื้นที่อนุรักษ์ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ ตามประกาศหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง
 - พื้นที่แหล่งมรดกโลกขององค์การยูเนสโก (UNESCO World Heritage Sites)
 - พื้นที่อนุรักษ์ตามอนุสัญญาแรมซาร์ว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ (Ramsar Convention on Wetlands)
 - พื้นที่คุ้มครองของ International Union for Conservation of Nature: IUCN (IUCN Protected Area Category) และพื้นที่ที่มีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (High Conservation Value Area: HCV)
4. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการทำลายหรือบุกรุกพื้นที่อนุรักษ์ทางวัฒนธรรม เช่น โบราณสถาน พื้นที่มรดกทางวัฒนธรรม
5. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานจากการค้ามนุษย์ แรงงานที่ถูกบังคับ แรงงานต่างด้าว ผิดกฎหมาย แรงงานเด็ก หรือสภาพการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
6. เครดิตเพื่อการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอาบ อบ นวด โรงแรมม่านรูด การค้าประเวณี การผลิตสื่ออนาจาร การพนัน สื่อที่เกี่ยวข้องกับการเหยียดผิว
7. ธุรกิจที่มีเหตุอันเชื่อได้ว่าได้รับอนุมัติงาน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การได้รับสัมปทานหรือใบอนุญาตโดยมีการใช้อำนาจตำแหน่งทางราชการหรือการเมืองเพื่อเอื้อต่อธุรกิจ หรือการเรียกรับเงินสินบน ค่านายหน้า หรือการตอบแทนในรูปแบบต่างๆ
8. หนังสือค้ำประกันยืนยันของประกวดราคาที่เอื้ออำนวยให้ลูกค้านำไปประมูลงานของภาครัฐ ซึ่งผู้ประมูลงานตกลงสมยอมกันเพื่อให้ผู้ประมูลรายหนึ่งรายใดเป็นผู้ชนะ
9. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
10. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการค้าอาวุธและยุทธโปกรณ์ที่มีการนำเข้าหรือส่งออกไปยังประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมประชาชนอาหรับลิเบีย
11. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือค้าอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เช่น
 - ทุ่นระเบิดสังหารบุคคล (Anti-personal land mines)
 - ระเบิดลูกปราย (Cluster Munition)
 - อาวุธนิวเคลียร์
 - อาวุธชีวภาพและเคมี
12. เครดิตสำหรับโครงการที่ต้องมีการดำเนินการโครงการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง ที่ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงหน่วยงานระดับประเทศที่เกี่ยวข้อง และไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม โดยมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น Equator Principle, IFC Performance Standards & Environmental, Health, and Safety Guidelines (EHS Guidelines), ADB Safe Guard Policy, JBIC's Guidelines for Confirmation of Environmental and Social Considerations, EBRD Performance Requirements - Environmental and Social Sustainability (European Standard)
13. เครดิตสำหรับโครงการเขื่อนที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ที่ไม่ได้มีมาตรการจัดการและแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง Equator Principles และไม่มีสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศหรือสถาบันการเงินต่างประเทศเข้าร่วมสนับสนุนโครงการ (มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน 2563)
14. เครดิตใดๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางลบต่อธนาคาร

ประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion List)



ความผิดเกี่ยวกับการพนัน



ความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน



ความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์



ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ



ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด



ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย

Strategy

Disclose the actual and potential impacts of climate-related risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning where such information is material.

กลยุทธ์การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ (Responsible Lending Strategy)

Recommended disclosures

- Describe the climate-related risks and opportunities the organization has identified over the short, medium, and long term.
- Describe the impact of climate-related risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning.
- Describe the resilience of the organization's strategy, taking into consideration different climate-related scenarios, including a 2°C or lower scenario.

เนื่องจากธนาคารมีสัดส่วนการให้สินเชื่อที่กระจายตัวในหลายอุตสาหกรรม โดยบางธุรกิจอาจจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและอาจมีการใช้ปริมาณทรัพยากรและพลังงานเป็นจำนวนมากในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งธนาคารตระหนักและเห็นความสำคัญที่จะต้องเริ่มกำหนดแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบในด้านดังกล่าว เช่น ธุรกิจโรงไฟฟ้า และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis)* ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามข้อเสนอนี้ในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) โดยกำหนดสถานการณ์ (Scenario) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบ ดังนี้

- สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส (2 Degrees Celsius Scenario)
- สถานการณ์ที่แสดงถึงการดำเนินธุรกิจตามปกติ (Business As Usual) โดยการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกอยู่ที่ 3.7 องศาเซลเซียส

ทั้งนี้ ธนาคารใช้เครื่องมือที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการออกกฎระเบียบหรือนโยบายใหม่ของทางการเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือการตลาดต่างๆ หรือที่เรียกว่า Transition Risk โดยเริ่มต้นจากการระบุการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม กฎหมาย เทคโนโลยี และสภาพตลาด ภายใต้สมมติฐานที่กำหนด หลังจากนั้นจึงหาความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้เชื่อมโยงไปยังปัจจัยทางการเงินของอุตสาหกรรม

ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเหล่านี้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวแทนที่แสดงถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดต่อธุรกิจพลังงานประเภทต่างๆ ในเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร โดยกำหนดการประเมินออกเป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว (ปี 2568, 2573 และ 2583) จากนั้น ธนาคารจะนำผลวิเคราะห์มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอ รวมถึงการวางแผนทางการเงิน นอกจากนี้ ธนาคารได้วางแผนการดำเนินงานในอนาคต เช่น การวิเคราะห์ในรายละเอียดเชิงลึกไปถึงระดับรายลูกค้า และการขยายขอบเขตการประเมินให้ครอบคลุมประเภทอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อวางแผนในการปรับพอร์ตโฟลิโอ และสนับสนุนเป้าหมายการชะลอการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

นอกจากนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างทำการประเมินผลกระทบ (Impact Analysis) จากการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจต่างๆ ในระดับพอร์ตโฟลิโอ โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Impact Analysis Tool) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) เพื่อประเมินผลกระทบจากการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ตลอดจนประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจได้รับผลกระทบสูงสุด (Most Significant Impact Areas) โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน รวมไปถึงปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม สังคมและทรัพยากรของประเทศ ธนาคารเริ่มกำหนดขอบเขตการประเมินผลกระทบจากการสนับสนุนสินเชื่อให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจในประเทศไทยซึ่งครอบคลุมสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 ของเครดิตพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดของธนาคารจากการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เนื่องจากมีสัดส่วนที่ค่อนข้างมาก และเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

* รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาในรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Scenario Analysis Report)

บนเว็บไซต์ธนาคาร: https://www.kasikombank.com/SiteCollectionDocuments/sustainable-development/pdf/Climate-RelatedScenarioAnalysis2019_TH.pdf

โดยธนาคารจะขยายขอบเขตการประเมินผลกระทบเพิ่มเติมให้ครอบคลุมเครดิตพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดของธนาคารจากการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ UNEP FI ต่อไปในอนาคต ในขณะที่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่มีส่วนค่อนข้างมากในเครดิตพอร์ตโฟลิโอแต่ค่อนข้างกระจายตัวในหลายกลุ่มธุรกิจ เช่น ธุรกิจโรงไฟฟ้า อสังหาริมทรัพย์ การก่อสร้าง การผลิต การค้าส่งและค้าปลีก รวมถึงการคมนาคมสื่อสาร ธนาคารจึงได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อกับผลกระทบจากธุรกิจนั้นๆ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ โดยใช้แผนผังข้อมูลที่แสดงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของแต่ละธุรกิจ (Sector Impact Map) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในเครื่องมือการวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Impact Analysis Tool) ตัวอย่างเช่น การผลิตไฟฟ้าที่ใช้เทคโนโลยีดั้งเดิมที่นำไปสู่การสร้างผลกระทบเชิงลบจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่เทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมถึงการใช้เทคโนโลยีพลังงานหมุนเวียนที่สามารถลดผลกระทบเชิงลบดังกล่าวได้ นอกจากนี้ สำหรับกลุ่มโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งอาจใช้พลังงานและทรัพยากรต่างๆ เป็นจำนวนมากนั้น ธนาคารก็ควรจะมีมุมมองไปกลุ่มผู้พัฒนาที่เน้นการออกแบบโครงการที่ได้คำนึงถึงการให้พลังงานและทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ขั้นตอนการวิเคราะห์อีกขั้นตอนจะเป็นการระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Impact Areas of the UNEP FI Impact Radar) ที่สำคัญในประเทศไทย ซึ่งธนาคารควรให้ความสำคัญในการหาแนวทางเพื่อจัดการผลกระทบเป็นอันดับแรก ธนาคารใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Impact Analysis Tool) ในการระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญของประเทศไทย เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ปริมาณการใช้ทรัพยากร/พลังงาน (Resource/Energy Intensive) ซึ่งจะสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับปัจจุบัน) เกี่ยวกับด้านการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยเฉพาะธุรกิจโรงไฟฟ้า ภาคขนส่ง ภาคอุตสาหกรรม รวมถึงที่พักอาศัยและอาคาร ซึ่งยังสอดคล้องกับโครงการเมืองสีเขียวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นคงทางพลังงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ในภาคการคมนาคมขนส่ง ที่พักอาศัยและอาคาร รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ทั้งนี้ ธนาคารยังอยู่ระหว่างการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลในแต่ละธุรกิจที่จะสร้างผลกระทบอย่างมี

นัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อที่จะระบุถึงเทคโนโลยีการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กฎระเบียบหรือนโยบายใหม่ของการเพื่อแก้ไขปัญหาล้างแวล้อม รวมถึงตัวชี้วัดต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินค่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมาย และการจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร เพื่อที่จะลดผลกระทบเชิงลบของกลุ่มธุรกิจที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้ ซึ่งธนาคารจะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสินเชื่อและการบริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร โดยกลยุทธ์เหล่านี้จะครอบคลุมการจัดการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อนำไปสู่การตั้งเป้าหมาย (Target Setting) และกำหนดสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อในแต่ละอุตสาหกรรม รวมถึงตัวชี้วัดและการติดตามผลกระทบจากการปล่อยสินเชื่อ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารสนับสนุนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศสโลว์ละ 20 (จากกรณีปกติ: BAU) ภายในปี 2573 ตามที่ประเทศไทยได้ยื่นข้อเสนอการมีส่วนร่วมของประเทศในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Thailand's Nationally Determined Contribution: NDC) ที่ประเทศได้ให้สัตยาบันเข้าร่วมเป็นภาคีความตกลงปารีสในการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals) และกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศที่เกี่ยวข้อง

ตามที่ธนาคารเข้าร่วม "หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ" (UN Principles for Responsible Banking) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environmental Program Finance Initiative) หรือ UNEP FI ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานขึ้น ซึ่งประกอบด้วยส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารเครดิตพอร์ตโฟลิโอเชิงรุก และหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันทบทวนนโยบาย กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ศึกษาเครื่องมือในการตรวจวัดและบริหารจัดการผลกระทบเรื่องสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ รวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดตัวชี้วัด แผนการดำเนินงาน ตลอดจนหาหรือแนวทางกับหน่วยงานธุรกิจถึงแนวทางในการมีส่วนร่วมของลูกค้า เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายตามหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ

Risk Management

Describe how the organization identifies, assesses, and manages climate-related risks.

การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

Recommended disclosures

- Describe the organization's processes for identifying and assessing climate-related risks.
- Describe the organization's processes for managing climate-related risks.
- Describe how processes for identifying, assessing, and managing climate-related risks are integrated into the organization's overall risk management.

ธนากรตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบจากการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่อาจสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งจะกลายเป็นความเสี่ยงด้านสินเชื่อกลับมากกระทบกับธนากร อย่างไรก็ตามหากธนากรร่วมมือกับลูกค้าเพื่อเปิดและลดความเสี่ยงทางธุรกิจทั้งของลูกค้าและธนากรได้ และช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยได้แบ่งความเสี่ยงตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎระเบียบของทางการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด (Transition Risk) เพื่อปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เช่น ผลกระทบต่อภาคธุรกิจจากนโยบายการเก็บภาษีคาร์บอน เป็นต้น
- ความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Physical Risk) เช่น ผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตรจากภัยแล้ง เป็นต้น

ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

เพื่อให้มั่นใจว่าธนากรสนับสนุนสินเชื่อที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ธนากรจึงกำหนดให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าจัดทำแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental & Social Screening Tools) สำหรับเครดิตเชิงพาณิชย์ โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบคำขอเครดิตให้เป็นไปตามนโยบายเครดิต ดังนี้

กรณีคำขอเครดิตเชิงพาณิชย์

- ตรวจสอบประเภทอุตสาหกรรมที่ธนากรไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List)
- ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ผ่านการจัดทำ General ESG Screening Form เพื่อพิจารณาปัจจัยผลกระทบด้าน ESG ในประเด็นต่างๆ เช่น

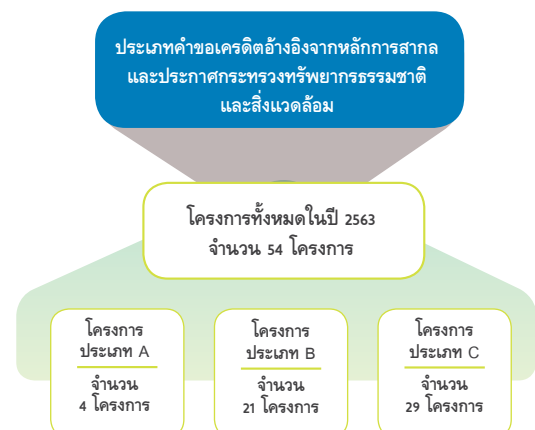
- ความเสี่ยงที่อาจจะทำให้สภาพแวดล้อมของพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงเสื่อมโทรม
- ความเสี่ยงจากการใช้ กักเก็บ หรือขนส่ง วัตถุอันตรายเคมี วัตถุอันตราย ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชุมชน
- ความเสี่ยงจากการใช้พื้นที่ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของชุมชน
- ความเสี่ยงการใช้แรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย หรือแรงงานที่ถูกบังคับให้ทำงาน

โดยกรณีที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ให้นำเสนอแนวทางจัดการเพื่อประกอบการพิจารณาเครดิต และกำหนดประเด็นติดตาม

กรณีคำขอเครดิตประเภทสินเชื่อโครงการ Project Finance

ธนากรแบ่งประเภทคำขอเครดิตสำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมโดยเฉพาะ โดยอ้างอิงจากหลักการสากลและประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งประเภทโครงการดังนี้

- โครงการประเภท A คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง
- โครงการประเภท B คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- โครงการประเภท C คือ โครงการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเล็กน้อย



ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



สำหรับคำขอสันับสนุนเครดิตประเภทโครงการ Project Finance ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรจะดำเนินการติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบในการรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 3 เดือน เพื่อรับข้อเสนอแนะ ก่อนการพิจารณาเครดิต

อนึ่ง หากประเมินความเสี่ยงแล้วพบว่า โครงการที่ขอสันสินเชื่อไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนากร จะแจ้งประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงพร้อมเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ให้ลูกค้านำไปปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าไม่เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม ธนากรอาจจะยุติการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าว

นอกจากการกำหนดขั้นตอนการพิจารณาเครดิตในประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลตามกระบวนการข้างต้นแล้ว ธนากรได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะเพิ่มเติมด้วย

แนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guidelines)

ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางการพิจารณาสินเชื่อสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะตามนัยสำคัญของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยกำหนดให้มีการพิจารณาปัจจัยด้าน ESG ในการพิจารณาเครดิตสำหรับแต่ละอุตสาหกรรมเพิ่มเติมจากปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับเครดิตพอร์ตโฟลิโอและระดับธุรกรรมของธนาคารเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

อุตสาหกรรมการเกษตร

ธุรกิจการเกษตร

- ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า หรือมีการเผาพื้นที่หลังการเก็บเกี่ยว โดยต้องมีการตรวจสอบเอกสารสิทธิ์ที่ดินประกอบการพิจารณาเครดิต

ธุรกิจการเลี้ยงสัตว์

- ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการเลี้ยงสัตว์ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ดังนี้
 - มีที่ตั้งฟาร์มอยู่ห่างไกลจากชุมชน และมีระบบการจัดการของเสียที่ดี โดยเน้นสนับสนุนฟาร์มเลี้ยงสัตว์ที่มีระบบการผลิตแก๊สชีวภาพ (Biogas) เพื่อบำบัดน้ำเสียและลดปัญหาด้านกลิ่น
 - ได้รับการรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์หรือมาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์ (Good Agricultural Practice: GAP) ตามที่กรมปศุสัตว์หรือหน่วยงานอื่นที่ทางกรมปศุสัตว์ให้การรับรอง

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการเลี้ยงสัตว์น้ำที่มีการบริหารจัดการดังนี้

- มีการบริหารจัดการฟาร์มที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน
- มีระบบการผลิตและผลิตผลสัตว์น้ำตามมาตรฐานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (Good Aquaculture Practice: GAP) ที่ดี

ธุรกิจประมง

- ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการทำประมงอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานการประมงสากลของสำนักงานคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสินค้าประมง (Marine Stewardship Council: MSC) และต้องสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน
- ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการประมงทางทะเลที่ไม่มี การดำเนินการตามกฎหมาย ไม่มีการรายงานและการควบคุม (Illegal, Unreported Unregulated Fishing: IUU Fishing) หรือมีการใช้เครื่องมือจับสัตว์น้ำที่ผิดกฎหมาย การจับสัตว์สงวน หรือสัตว์ที่ขึ้นบัญชีตามอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES)

ป่าไม้

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่ทำป่าไม้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของ Forest Stewardship Council (FSC) และมาตรฐานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป อาหาร เครื่องดื่ม

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการจัดการ ดังนี้

- มีการจัดหาวัตถุดิบโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับในอุตสาหกรรม
- มีมาตรฐานการบำบัดน้ำเสีย การกำจัดของเสีย และกลิ่นอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด
- ปฏิบัติตามมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เรื่อง การปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ และมีการดำเนินงานเกี่ยวกับโรงฆ่าสัตว์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และมีระบบด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย เช่น OHSAS18001 ตลอดจนมีมาตรการด้านแรงงานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด
- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันปาล์มทั้งห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ ผู้ปลูก ผู้ค้า โรงสกัด และโรงกลั่น ที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน (Roundtable for Sustainable Palm Oil: RSPO)
- ธุรกิจแปรรูปอาหารทะเลส่งออกที่ผ่านมาตรฐานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอย่างยั่งยืนที่เป็นที่ยอมรับในประเทศผู้นำเข้า เช่น Aquaculture Stewardship Council (ASC)

ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการที่รับซื้อสินค้าเกษตรที่มีการปลูกในพื้นที่บุกรุกป่า หรือการเผาเพื่อเตรียมพื้นที่ปลูก

อุตสาหกรรมเคมี ฟอกหนัง ฟอกย้อม และการผลิตอื่นๆ

- ธนากรสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยควรผ่านมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และมีมาตรฐานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย โดยควรผ่านมาตรฐานระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS18001 ตลอดจนมีมาตรการด้านแรงงานขึ้นตามที่กฎหมายระบุ

อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า

ธนากรสนับสนุนผู้ประกอบการ ดังนี้

- โรงไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม
- โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงอื่นๆ เช่น ชีวมวล ชยะ ที่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามความเหมาะสมของประเภทกิจการ มีการเปิดเผยและมีแผนการลดก๊าซเรือนกระจก มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมพื้นที่โครงการพัฒนาโรงไฟฟ้า และชุมชนบริเวณรอบโรงไฟฟ้า

ธนากรไม่สนับสนุนผู้ประกอบการโรงไฟฟ้านิวเคลียร์

อุตสาหกรรมโรงถลุง / หลอมแร่ โลหะและอโลหะ

ธนากรสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการจัดการ ดังนี้

- มีการจัดการสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช่แล้ว โดยมีการจัดการเศษโลหะอย่างยั่งยืน และนำกลับมาผลิตในรูปแบบใหม่ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
- มีการจัดการมลพิษทางอากาศจากกระบวนการผลิต อาทิ ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO₂) ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) รวมถึงมลพิษอื่นๆ เช่น ความร้อน เสียง การสั่นสะเทือน
- มีแผนที่จะดำเนินการหรือได้รับการรับรองตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS18001 มาตรฐานแรงงานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อทางสังคม SA8000

อุตสาหกรรมเหมืองแร่

ธนากรสนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่ที่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐานเหมืองแร่สีเขียวของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการทำเหมืองแร่ที่จำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

ธนากรไม่สนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่ที่มีลักษณะดังนี้

- ทำเหมืองแร่ใยหิน (Asbestos) รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือการค้าแร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers)
- ทำเหมืองที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อทรัพยากรน้ำทั้งทางแหล่งน้ำและทางทะเล
- ทำเหมืองที่มีการระเบิดเปิดหน้าภูเขา (Mountaintop Removal Mining)

Metrics and Targets

Disclose the metrics and targets used to assess and manage relevant climate-related risks and opportunities where such information is material.

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

Recommended disclosures

- Disclose the metrics used by the organization to assess climate-related risks and opportunities in line with its strategy and risk management process.
- Disclose Scope 1, Scope 2 and, if appropriate, Scope 3 greenhouse gas (GHG) emissions and the related risks.
- Describe the targets used by the organization to manage climate-related risks and opportunities and performance against targets.

เมื่อธนากรสามารถระบุผลกระทบของเครดิตพอร์ตโฟลิโอที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในด้านต่างๆ ทั้งความเสี่ยงและโอกาส โดยใช้เครื่องมือ Portfolio Impact Analysis Tool ของ UNEP FI ได้แล้วนั้น ธนากรทำการศึกษาและวิเคราะห์ในรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแต่ละประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญรวมถึงธุรกิจที่อาจสร้างผลกระทบต่อประเด็นด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญซึ่งนำไปสู่การตั้งเป้าหมาย (Target Setting) การกำหนดตัวชี้วัดและแนวทางการบริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอ เพื่อที่จะลดผลกระทบเชิงลบหรือเพิ่มผลกระทบเชิงบวก ธนากรจัดลำดับความสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย โดยเริ่มต้นกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วยการสนับสนุนสินเชื่อให้กับกลุ่มธุรกิจโรงไฟฟ้าและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืนปี 2564 – 2568

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- อัตราการเติบโตของสินเชื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเติบโตร้อยละ 10 ต่อปี
- การนำเสนอโครงการ Project Finance และคำขอสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไปร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิต ตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- การลดก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากร
 - ปี 2559 - 2563: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 20 (เทียบกับปีฐาน 2555)
 - ปี 2562 - 2566: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 6.1 (เทียบกับปีฐาน 2561)

เป้าหมายปี 2563

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมมีอัตราการเติบโต 1.6 เท่า จากปีฐาน 2561
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 4.8 (เทียบกับปีฐาน 2562)
- การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิต ตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- การลดก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากร
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 20 (เทียบกับปีฐาน 2555)
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 4.8 (เป้าหมายประจำปี)

ผลการดำเนินงานปี 2563

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 14.8 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมมีอัตราการขยายตัว 1.26 เท่าจากปีฐาน 2561 (ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ผู้ประกอบการชะลอการลงทุนในวงกว้าง)
- การนำเสนอโครงการ Project Finance ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิต ตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- การลดก๊าซเรือนกระจกจากผลการดำเนินงานของธนากร
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 21.34 (เทียบกับปีฐาน 2555)
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 5.97 (ผลการดำเนินงานประจำปี)

ผลการพิจารณาสินเชื่อโครงการ Project Finance ปี 2563



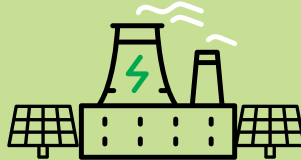
ตัวอย่างการพิจารณาสันับสนุนทางการเงิน ต่อโครงการ Project Finance

ธนาकरพิจารณาสินเชื่อโครงการโดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และนโยบายเครดิตของธนาकरมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ โดยตัวอย่างรายละเอียดโครงการมีดังนี้



โครงการติดตั้ง แผงพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop)

ปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนโครงการ Solar Rooftop ตามที่ที่พักอาศัยและกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการประหยัดค่าพลังงานไฟฟ้าในระยะยาว และหันมาลงทุนในแหล่งพลังงานทางเลือกนี้เพิ่มขึ้น โดยในปีที่ผ่านมา ธนาकरได้ให้การสนับสนุนแก่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในการเปลี่ยนมาใช้พลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในการติดตั้งอุปกรณ์ Solar Rooftop เพื่อใช้ในกิจการอย่างต่อเนื่อง



โครงการโรงไฟฟ้า พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Farm)

การขยายตัวของเศรษฐกิจและการทำข้อตกลงด้านการค้ากับประเทศในกลุ่มอาเซียน (ASEAN) ส่งผลให้ภาคการค้าและอุตสาหกรรมมีแนวโน้มการขยายตัวมากและทำให้ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้สนับสนุนให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เพื่อมุ่งสู่การเป็นเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) โดยธนาकरได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนภาคเอกชนไทยที่มีประสิทธิภาพและความชำนาญด้านการผลิตไฟฟ้าชั้นนำของประเทศในโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Farm) ขนาดใหญ่เข้าสู่ระบบของประเทศ ซึ่งโครงการได้มีการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตามมาตรฐานระดับสากล และสามารถลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ได้ประมาณ 100,000 ตันต่อปี



สินเชื่อที่เชื่อมโยง กับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Linked Credit Facility)

การร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินในการพัฒนาหลักการ Sustainability Linked Loan Principles เชื่อมโยงเป้าหมายด้านความยั่งยืนของผู้ประกอบการกับการสนับสนุนทางการเงินของธนาकर เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ ธนาकरมีแนวทางในการสนับสนุนผู้ประกอบการที่ตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานของสถานประกอบการทั้งในส่วนของมลภาวะที่เกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ตลอดจนผลกระทบต่อผู้อาศัยในชุมชน จึงเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนผู้ประกอบการผู้ผลิตสินค้าโภคภัณฑ์รายใหญ่ของประเทศที่มีธุรกิจด้านการผลิตสินค้าหลากหลาย และมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Indicators) เช่น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas) การลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยที่ธนาकरจะให้สิทธิพิเศษหากผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสื่อความ เกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิตที่พิจารณาตามเกณฑ์ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเครดิตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และตระหนักในประเด็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดกระบวนการให้สินเชื่อและการลงทุน โดยพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบนโยบายเครดิต นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ตลอดจนสามารถรายงานประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะความเสี่ยงบางอย่างที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของโครงการที่ขอสินเชื่อ ซึ่งความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรม และการประเมินความเสี่ยงในแต่ละประเด็นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้พนักงานมีความชำนาญ (Internal Expert) ในการวิเคราะห์ธุรกิจลูกค้า เพื่อสามารถช่วยเหลือลูกค้าของธนาคาร โดยให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดของพนักงานทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศทั้งในมุมธุรกิจและการดำเนินงาน โดยในด้านธุรกิจธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์คาร์บอนต่ำและสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดเป็น KPI ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนในด้านการดำเนินงานธนาคารได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนธนาคารได้สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานโดยการให้รางวัลแก่พนักงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น รางวัล Star Award ซึ่งเป็นรางวัลเพื่อสร้างกำลังใจแก่พนักงานในการพัฒนาโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นต้น

การมีส่วนร่วมกับพนักงานเพื่อสื่อความเกี่ยวกับ เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารจัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมสัมมนากับหน่วยงานวิชาการ ภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ

1. การสัมมนาเรื่อง “กลไกตลาดระหว่างประเทศ (Article 6) ภายใต้ความตกลงปารีส” ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)
2. การสัมมนาซึ่งจัดโดยแนวปฏิบัติการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International)
 - การสัมมนาหัวข้อ Using the FFGI Methodology for Developing Responsible Credit and Investment Policies
 - การสัมมนาหัวข้อ Fair Finance Asia Follow-up training for Thai bankers - power generation & mining
3. การสัมมนาโดยความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย
 - การสัมมนา Capacity Building Workshop ครั้งที่ 1 หัวข้อ Impact of Climate Change
 - การสัมมนา Capacity Building Workshop ครั้งที่ 2 หัวข้อ Climate-Related Finance Risks
4. การสัมมนาหัวข้อ E&S Risk Management and Science Based Target Initiative (SBTi) ซึ่งจัดโดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF)
5. การสัมมนา Webinar Raising business ambition for 1.5°C: practical guidance for setting science-based targets for corporates and financial institutions in Southeast Asia
6. การประชุมสัมมนาคณะทำงานของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI)
7. การประชุมหารือเรื่อง Taxonomy ในส่วนของนิยามการเงินสีเขียว และโครงการ/กิจกรรมที่อยู่ในหมวดการเงินสีเขียว จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย

การมีส่วนร่วมกับลูกค้าเพื่อสื่อความเกี่ยวกับ เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

1. ธนาคารจัดสัมมนาหัวข้อ Sustainability Revolution: A Call for Action โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญระดับโลก นายอัล กอร์ อดีต รองประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาคนที่ 45 และเจ้าของรางวัลโนเบลสาขาสันติภาพปี 2550 มาร่วมสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาตระหนักต่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และร่วมกันขับเคลื่อนโลกเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ ได้เปิดตัวกองทุน K-Climate Transition ซึ่งเป็นกองทุนที่คำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กองทุนแรกและหนึ่งเดียวของไทย ที่มุ่งเน้นการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เพื่อสร้างโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวจากธุรกิจหลากหลายทั่วโลก
2. การเสวนาหัวข้อ Symposium 2020 Leaders on Sustainability in Action ในงาน Circular Living ที่จัดโดยบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเข้าร่วมเป็นวิทยากร



ธนาคารจัดสัมมนาหัวข้อ Sustainability Revolution: A Call for Action และเปิดตัวกองทุน K-Climate Transition ซึ่งเป็นกองทุนที่คำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกองทุนแรกและหนึ่งเดียวของไทย ให้แก่ลูกค้า Private Wealth

3. ธนาคารร่วมกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดประกวดการออกแบบอาคารธนาคารกรสิกรไทย สาขาสยามสแควร์ ภายใต้วัตถุประสงค์ที่จะสร้างต้นแบบอาคารเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Building) ที่มีความสมดุลในทุกมิติ โดยธนาคารให้ความรู้ทางด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยภายในที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในปัจจุบัน เพื่อดึงดูดความสนใจให้บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการ



ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วมเสวนาในหัวข้อ Leaders on Sustainability in Action ในงาน Circular Living Symposium 2020 จัดโดย บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

การมีส่วนร่วมกับคู่ค้าเพื่อสื่อความเกี่ยวกับ เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

1. ธนาคารจัดงานสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2563 ในหัวข้อ Procurement insights and strategy 2021 in the Post-COVID pandemic world ในรูปแบบถ่ายทอดสด (Live Event) ซึ่งนำเสนอข้อมูลผลกระทบจากโรคโควิด 19 ต่อเศรษฐกิจ ภาพรวม และกลยุทธ์การจัดซื้อ รวมถึงนโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักการด้าน ESG การดำเนิน ธุรกิจกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลที่ดีและการจัดซื้อ อย่างรับผิดชอบ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำแบบสอบถาม ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคู่ค้า เพื่อนำมาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน
2. ธนาคารติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจและตรวจสอบคู่ค้า ธนาคารได้จัดให้คู่ค้า ประเมินตนเอง (Self-assessment) โดยทำการประเมิน ความเสี่ยงคู่ค้ารายปี และการประเมินผลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Assessment) จำนวนร้อยละ 100 ของ คู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 และเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ ของคู่ค้ารายสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่า คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยบูรณาการประเด็น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อช่วยส่งเสริม และพัฒนาการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้าตลอดทั้งห่วงโซ่ อุปทานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับธนาคาร

การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร และภาคประชาสังคมเพื่อสื่อความเกี่ยวกับ เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

1. ธนาคารลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทาง การดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่อ อย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อยกระดับแนวทาง การให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไป อย่างยั่งยืน

2. ธนาคารเป็นคณะทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำ Taxonomy เพื่อช่วยให้ภาคการเงินสามารถออกนโยบาย/ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะ ช่วยสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย
3. ธนาคารเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) กรอบการพิจารณาขอรับการสนับสนุนทางการเงินระหว่าง ประเทศด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย (Thailand Country Program: TCP) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในฐานะ หน่วยประสานงานหลักของกองทุน Green Climate Fund (GCF) ร่วมกับสำนักงานเลขาธิการกองทุน Green Climate Fund (GCF Secretariat) และกระทรวงเพื่อความร่วมมือ ทางเศรษฐกิจและการพัฒนาแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ผ่านองค์การความร่วมมือ
4. ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) โดย สมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิกมีหน้าที่ให้คำปรึกษา และบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนิน โครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้ จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ (Self-Financing Project) สร้างความสามารถ ในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงาน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย
5. ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐ ฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยน สำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียว เพื่อลดการใช้พลังงาน และบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคาร สีเขียวกริไทย (K-Green Building Program) ให้แก่อาคาร ที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังจัดงาน สัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงาน ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ



การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ความเสี่ยง

หากระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดยกระทบกับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่มีตัวเงิน รวมถึงเกิดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ซึ่งหากควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวไม่เหมาะสมก็อาจนำความเสี่ยงมาสู่ธุรกิจ ทั้งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรม และกิจกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลดำเนินงานในท้ายที่สุด

โอกาส

หากธนาคารสามารถบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการของธนาคาร ความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารมีเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ควบคู่กับการรักษาความเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของไทย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และกำหนดให้ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของธนาคาร และนำประเด็นความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงของการบริหารความเสี่ยงแบบรวมศูนย์ของธนาคาร (Group-Wide Risk Management) โดยคณะกรรมการธนาคารพิจารณาและอนุมัติกลยุทธ์ โครงสร้าง และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ความมั่นคงของระบบของธนาคาร และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลง มีมาตรการควบคุมและการรักษาสมดุลในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลของลูกค้า และจัดทำแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านไซเบอร์ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกัน การตรวจจับและการตอบสนองที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคาร มีมาตรการรองรับในกรณีที่มีข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ความเสียหายเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อสร้างเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของธนาคารและภูมิทัศน์ทางการเงินไทยในปัจจุบันและอนาคต

ธนาคารจัดโครงสร้างองค์กรภายในให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 (1st Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ระดับที่ 2 (2nd Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง และระดับที่ 3 (3rd Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ตามแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defense) อีกทั้งยังกำหนดตัววัดเกี่ยวกับเหตุการณ์ความเสี่ยงทางไซเบอร์ทั้งจำนวนและระยะเวลาในการบริหารจัดการเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยทำหน้าที่อนุมัตินโยบายระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite & Risk Limit) และมอบหมายให้คณะทำงานต่างๆ ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทำหน้าที่ดูแลให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทบทวน สอบทาน ความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ เพื่อให้ความเสี่ยงด้านนี้มีการจัดการอย่างเป็นระบบ
2. คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดให้มีการวิเคราะห์และระบุประเด็นความเสี่ยง ติดตามตรวจสอบ พร้อมทั้งให้แนวทางและคำแนะนำเพื่อพัฒนาระบบการให้มีการควบคุมความเสี่ยง และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น โดยจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือนและรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส

- ระดับปฏิบัติการ ธนากรมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงซึ่งทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและข้อมูลรวมทั้งติดตามให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัล ไซเบอร์ เทคโนโลยี และข้อมูล โดยประเมินความเสี่ยงและให้คำปรึกษากับหน่วยธุรกิจและหน่วยสนับสนุนต่างๆ เกี่ยวกับมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และควบคุมดูแลระบบ รักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม และมี Chief Information Officer (CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และรายงานตรงต่อประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป
- หน่วยงานบริหารความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทำหน้าที่กำหนดมาตรการควบคุมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ติดตามให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เผื่อระวัง รับมือภัยไซเบอร์ ให้คำปรึกษากับหน่วยธุรกิจและหน่วยสนับสนุนเกี่ยวกับมาตรการบริหารความปลอดภัยที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ต่อ CISO ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องโดยหน่วยงานนี้ประกอบด้วยส่วนงานหลัก คือ ส่วนงานที่รับผิดชอบงานกำหนด

นโยบาย ติดตามและกำกับการปฏิบัติตามด้านความปลอดภัย การสร้างความตระหนักรู้ทางด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงานให้คำปรึกษากำหนดสถาปัตยกรรมและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ส่วนงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ติดตามและเผื่อระวังภัยไซเบอร์ และส่วนงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการด้านความปลอดภัยไซเบอร์

นอกจากนี้ ธนากรได้เตรียมความพร้อมสำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2564 โดยจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการกำหนดแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่ปี 2562 รวมถึงกำหนดโครงสร้างและกลไกการกำกับดูแลและจัดให้มีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้ได้รับการปกป้องคุ้มครองอย่างเหมาะสม และธนากรดำเนินงานตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคณะทำงานดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนากรได้จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาเพื่อช่วยสนับสนุนการจัดทำบันทึกกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารความเสี่ยงและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลภายในธนากรอย่างเป็นรูปธรรม ก่อนที่กฎหมายจะมีผลบังคับใช้จริง

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์มีความรุนแรงและมีความซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนากร ซึ่งธนากรตระหนักดีถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดังนี้

วิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์



การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล

ธนากรพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกัน การติดตาม การตรวจจับ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการของธนากร โดยดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานด้านมาตรการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับจัดการข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนากรทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลลูกค้า เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนากร และปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการกำกับดูแลการจัดการข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น
2. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า นโยบายคุณภาพข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงานการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า เป็นต้น โดยนโยบายและระเบียบปฏิบัติเหล่านี้ มีผลบังคับใช้ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งการบริหารลูกค้า ซึ่งทุกสายงานต้องปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติดังกล่าว เพื่อลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ อาทิ เหตุการณ์ความเสี่ยงทางไซเบอร์ และเหตุการณ์ความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหล
3. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและเตรียมความพร้อมทั้งด้านนโยบาย กระบวนการทำงาน ตลอดจนระบบงาน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในเดือนมิถุนายน 2564 โดยมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูงของธนากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการดำเนินงาน ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
 - กำหนดมาตรฐานและช่องทางในการให้ความยินยอมของลูกค้า
 - กำหนดให้มี “เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” (Data Protection Officer: DPO) เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สำคัญ อาทิ พัฒนาระบบการจัดการความยินยอม (Consent Management System: CMS) เพื่อให้สามารถตรวจสอบค่าความยินยอมก่อนใช้ข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้ ตลอดจนจัดให้มีกระบวนการรองรับการใช้สิทธิตามกฎหมายของลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ (Anonymous) เพื่อปกป้องและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- กำหนดมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต่อบุคคลและองค์กรภายนอก ทั้งกรณีการรับข้อมูลเข้าและส่งออกนอกธนากร โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณาที่เป็นมาตรฐานครอบคลุมวงจรชีวิตข้อมูล (Data Life Cycle) ดังนี้
 - ประเมินหน่วยงานภายนอกที่เป็นพันธมิตร หรือดำเนินการต่างๆ ให้ธนากร (Third Party Assessment)
 - พิจารณาการได้มาซึ่งข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
 - นำส่ง เข้าถึง และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีของธนากร
 - ลบและทำลายข้อมูล
 - กำหนดระดับผู้มีอำนาจอนุมัติก่อนดำเนินการ และรายงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับจัดการข้อมูลเป็นรายไตรมาส
- 4. จัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- 5. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย/การปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงควบคุม ดูแล และตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนด
- 6. กำหนดแนวทางในการดำเนินการกรณีมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น ด้วยการรวบรวมข้อมูล ลำดับเหตุการณ์ และประเมินสถานการณ์โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งภายในและภายนอกธนากร และแจ้งความคืบหน้าแก่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ โดยธนากรยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมาย

การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

1. ดำเนินการต่อยอดในการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลให้ครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ภายในธนากรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายของธนากร ตั้งแต่การจำแนกประเภทของข้อมูล ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล โดยระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนี้เป็นระบบมาตรฐานสากลเพื่อให้

ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลจากการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการส่งผ่านข้อมูลของธนาคารจะอยู่บนเส้นทางที่สามารถตรวจสอบได้

2. เพิ่มขีดความสามารถในการเฝ้าระวังและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังภัยไซเบอร์และสร้างทีมงานเพื่อการบริหารจัดการเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้ทันที
3. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 6 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล
4. ได้รับการรับรองมาตรฐาน PCIDSS V3.2.1 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิตครอบคลุมระบบงาน Payment Gateway On Cloud ที่ให้บริการต่อร้านค้าของธนาคาร
5. ได้รับการรับรองมาตรฐาน PCI PIN Security V2.0 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของการใช้งานบัตรที่ตู้เอทีเอ็ม

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการ การออกแบบโซลูชัน การพัฒนาระบบงาน การทดสอบด้านความปลอดภัย ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง โดยในปี 2563 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ*

ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่างๆ

ธนาคารเป็นสมาชิกของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector Computer Emergency Response Team (TB-CERT) ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยในปี 2563 ธนาคารประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการป้องกันภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) โดยเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและทดสอบเพื่อซักซ้อมการรับมือกับภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ซึ่งจัดขึ้นโดย TB-CERT ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือ

ภัยไซเบอร์ด้าน Incident Response เสริมสร้างทักษะกระบวนการในการตอบสนองการตัดสินใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับมือภัยไซเบอร์

2. การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) โดยเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและทดสอบเพื่อซักซ้อมการรับมือกับภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ซึ่งจัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลในภาคส่วนอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
3. การเป็นสมาชิก Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC) ซึ่งเป็นศูนย์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินทั่วโลกที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการแบ่งปันข่าวกรองด้านภัยไซเบอร์ เพื่อให้ธนาคารรับทราบข้อมูลในมุมกว้างและนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

การดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้ให้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง
 - คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารภัยไซเบอร์ประจำปี ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการในการจัดการและรับมือภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการธนาคารหรือผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินอื่นๆ
 - จัดทำ Cyber News Alert ให้ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ให้แก่คณะกรรมการธนาคาร โดยนำเสนอข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์
 - จัดให้มีการจำลองสถานการณ์การโจมตีด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสร้างกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์หากภัยคุกคามทางไซเบอร์นั้นเกิดขึ้นจริง

* ข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ หมายถึง เหตุการณ์การเข้าถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ และตรวจสอบพบว่าเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารโดยตรง

2. พนักงาน

- จัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล
- จัดทำโครงการรณรงค์และให้ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ในรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละไตรมาส อาทิ รณรงค์เรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า ทั้งในรูปแบบสื่อ Infographic และเกมออนไลน์ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนาน และได้ความรู้ไปพร้อมกัน
- จัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย และรู้เท่าทันภัยไซเบอร์
- จัดทดสอบ Phishing Drill โดยส่งอีเมลปลอมให้กับพนักงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารเพื่อทดสอบและสร้างความตระหนัก ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือเมื่อพนักงานได้รับอีเมลปลอมในสถานการณ์จริงอย่างสม่ำเสมอ โดยจากผลการทดสอบพบว่าพนักงานตระหนักและระมัดระวังในการสังเกต Phishing Mail มากขึ้น
- จัดทำ Cyber Hygiene Culture Program เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ โดยมุ่งเน้นที่การปรับพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องพื้นฐานของการป้องกันและรับมือภัยไซเบอร์ มีการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานเห็นว่าเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมาก

3. ลูกค้า

- ให้ความรู้ด้านการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัยและการป้องกันภัยไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทาง อาทิ เว็บไซต์ K-Contact Center สาขา และโซเชียลมีเดีย
- จัดทำโครงการ “สติ” เพื่อสื่อความให้ลูกค้ามีความตระหนัก และสามารถป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์ต่างๆ เช่น ภัยจากฟิชซิง มิจฉาชีพทางสื่อสังคมออนไลน์ และภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

4. ผู้ให้บริการแก่ธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ

- วางกรอบในการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์เพื่อสื่อความกับผู้ให้บริการแก่ธนาคาร รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อเน้นย้ำว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวรวมทั้งเป็นการให้ความรู้กับผู้ให้บริการและคู่ค้าของธนาคารถึงแนวปฏิบัติที่ดี

กรอบการสร้างวัฒนธรรมในการจัดทำ วัฒนธรรมองค์กรด้านไซเบอร์ที่เหมาะสม



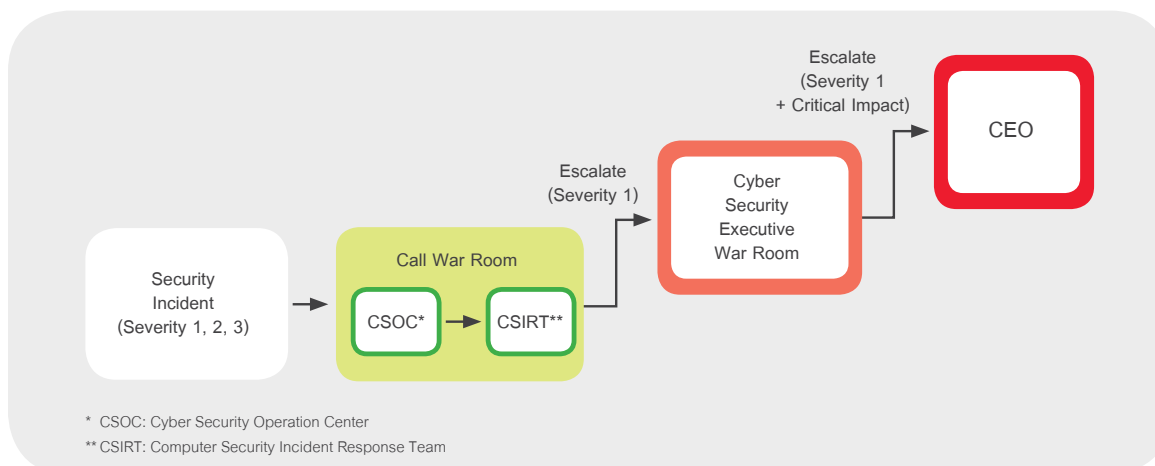
ธนาคารจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการสติ เพื่อสื่อความให้ลูกค้ามีความตระหนักและป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

การใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่น (Data Used for Secondary Purpose)

ธนาคารใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ดังนี้ (1) การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ (2) การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการตลาด ซึ่งการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตาม 2 วัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารจะต้องได้รับความยินยอม (Consent) จากลูกค้าก่อน ธนาคารจึงสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ และ (3) การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นกรณีที่จำเป็นภายใต้ประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) และไม่เกินขอบเขตที่ลูกค้าสามารถคาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล เช่น การประมวลผลข้อมูลเพื่อการบริหารความเสี่ยง กำกับ ตรวจสอบ การบริหารจัดการภายในองค์กร และการป้องกันการทุจริต เป็นต้น

กระบวนการตรวจสอบด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Monitoring Process of Breaches/Incidents)

Cyber Security Incident Escalation Flow



ธนาคารกำหนดกระบวนการตอบสนองและการรายงานเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลซึ่งครอบคลุม การสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยกรณีที่ได้รับแจ้งหรือตรวจพบเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูล ธนาคารจะตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์รวมถึงประเมินความเสี่ยงและผลกระทบตามหลักเกณฑ์ภายในที่ธนาคารกำหนด เช่น จำนวนเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับผลกระทบ ปริมาณและความอ่อนไหวของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น และรายงานเหตุการณ์และผลการประเมินความเสี่ยงต่อคณะกรรมการที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไข ตอบสนอง เยียวยา และแจ้งเหตุการณ์ต่อหน่วยงานทางการตามข้อกำหนดของกฎหมายตามแต่กรณี

ทั้งนี้ ธนาคารแบ่งระดับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย (IT Security Incident) เป็น 3 ระดับจากความรุนแรงมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ได้แก่

1. ความรุนแรงระดับ 1 (Severity 1) เป็นระดับที่ส่งผลกระทบรุนแรงมากที่สุด
2. ความรุนแรงระดับ 2 (Severity 2) เป็นระดับที่ส่งผลกระทบรุนแรงปานกลาง
3. ความรุนแรงระดับ 3 (Severity 3) เป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบน้อยที่สุด

การจัดการเหตุการณ์ในความรุนแรงระดับ 2 และ 3 จะถูกดำเนินการภายใต้ศูนย์เฝ้าระวังและรับมือต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security Operation Center: CSOC) แต่สำหรับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบรุนแรงระดับ 1 Team Lead ของ Computer Security Incident Response Team (CSIRT) จะรายงานและยกระดับการจัดการไปยัง Cyber Security Executive War Room ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการของธนาคารเป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบรุนแรงระดับ 1 ขยายความรุนแรงอย่างมีนัยสำคัญมากต่อธนาคาร ประธานคณะ Cyber Security Executive War Room จะรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร เพื่อยกระดับการจัดการไปยัง Executive Crisis Management Team (ECMT) เพื่อสั่งการและตัดสินใจสำหรับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



ความเสี่ยง

หากธนาคารบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไม่มีประสิทธิภาพ มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ไม่มีจริยธรรมทางธุรกิจ ละเมิดกฎหมาย และข้อบังคับด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จะส่งผลกระทบต่อและเกิดความเสี่ยงเป็นลูกโซ่ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

โอกาส

หากธนาคารบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาวัตกรรม ตลอดจนเกิดประสิทธิผล ในต้นทุนที่คุ้มค่าในกระบวนการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อีกทั้งยังยึดมั่นจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งธนาคารได้มีการทำงานร่วมกันในการพัฒนาศักยภาพและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน เป็นคู่ค้าธุรกิจที่แข็งแกร่งกับธนาคารในระยะยาว

ธนาคารมีการจัดทำคู่มือเพื่อสื่อความกับคู่ค้าประจำปี เพื่อให้คู่ค้ารับทราบและเข้าใจถึงนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหา รวมถึงข่าวสารต่างๆ และแนวทางการบริหารคู่ค้า โดยมีการกำหนดหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้คู่ค้าในกระบวนการพิจารณาคัดเลือก นอกจากนี้ ยังช่วยให้คู่ค้ารักษามาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบในการรักษาสิ่งแวดล้อม การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย ธรรมาภิบาล การป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ธนาคารมีคู่ค้าจำนวน 1,333 ราย ประกอบด้วยคู่ค้าในประเทศจำนวน 1,272 ราย คู่ค้าต่างประเทศจำนวน 61 ราย (คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด) คู่ค้ารายใหม่จำนวน 101 ราย (คิดเป็นร้อยละ 8 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด) โดยยึดตามข้อกำหนดของจรรยาบรรณคู่ค้าในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือก ซึ่งคู่ค้าทุกรายต้องรับทราบและยอมรับข้อกำหนดในจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร และต้องดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างเคร่งครัด หากพบว่าคู่ค้ารายใดละเมิดสิทธิมนุษยชน และ/หรือไม่ดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดในจรรยาบรรณคู่ค้า ธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการด้วยการพูดคุยและ/หรือส่งเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งเตือน โดยกำหนดแผน ระยะเวลา และติดตามการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว หากคู่ค้าไม่สามารถปฏิบัติตามได้ จะมีการกำหนดระดับและบทลงโทษตามลักษณะความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจดำเนินการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนคู่ค้าของธนาคารอย่างถาวร ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มการจัดทำสัญญาคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยกำหนดเงื่อนไขและบทลงโทษหากมีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย หรือมีการจ้างงานที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารมีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและความรับผิดชอบต่อสังคม และธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าจะปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างถูกต้องเคร่งครัด

* รายละเอียดจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร https://www.kasikombank.com/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Supplier_Code_of_Conduct.aspx



ธนากรจัดงานสัมมนาผู้ค้าประจำปี 2563 ในหัวข้อ
Procurement Insights and Strategy 2021 in the Post-COVID Pandemic World
ในรูปแบบถ่ายทอดสด (Live Event)

การสื่อความคุ้มค่า

ธนากรจัดงานสัมมนาผู้ค้าประจำปี 2563 ในหัวข้อ “Procurement insights and strategy 2021 in the Post-COVID pandemic world” ในรูปแบบถ่ายทอดสด (Live Event) ซึ่งนำเสนอข้อมูลผลกระทบจากโรคโควิด 19 ต่อเศรษฐกิจภาพรวม และกลยุทธ์การจัดซื้อ รวมถึงนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักการด้าน ESG การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลที่ดีและการจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ นอกจากนี้ ธนากรได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ค้า เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

กระบวนการประเมินความเสี่ยงผู้ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

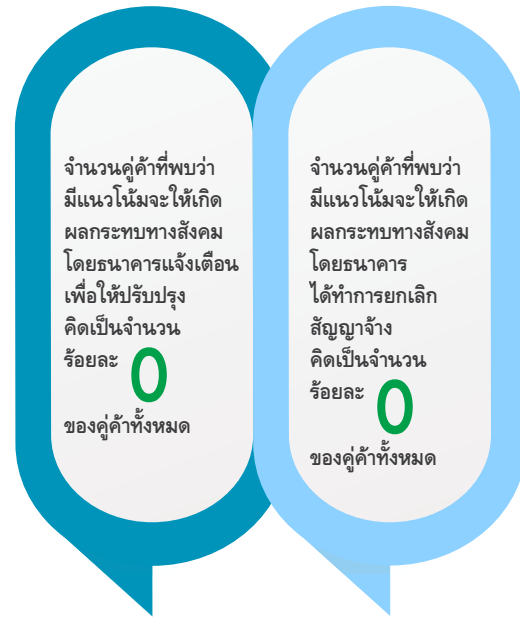


กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณค่า

ธนาคารมีการวิเคราะห์และแยกประเภทความสำคัญของคุณค่า โดยกำหนดเกณฑ์ในการจัดกลุ่มคุณค่าอย่างชัดเจน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ปริมาณการใช้จ่ายต่อปีของธนาคารต่อคุณค่าแต่ละราย ผนวกกับการประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ซึ่งสามารถจัดลำดับคุณค่า ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 (Tier 1) ระดับ 2 (Tier 2) และระดับ 3 (Tier 3) และประเมินผลการปฏิบัติงานของคุณค่า Tier 1 และ Tier 2 ประมาณ 152 ราย หรือร้อยละ 11.6 ของคุณค่าทั้งหมด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.7 ของยอดการใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อจัดหา ซึ่งคุณค่าในระดับ Tier 1 และ Tier 2 จะต้องจัดทำแผนการปรับปรุงสินค้าและบริการ แนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งติดตามการปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินงานและแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนากระบวนการทำงานด้วยวิธีการจัดซื้อจัดหาเชิงกลยุทธ์ร่วมกันกับคุณค่า ในการหาแนวทางสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สำหรับการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจและตรวจสอบคุณค่า ธนาคารได้จัดให้คุณค่าประเมินตนเอง (Self-assessment) โดยทำการประเมินความเสี่ยงคุณค่ารายปี และการประเมินผลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Assessment) จำนวนร้อยละ 100 ของคุณค่ากลุ่ม Tier 1 และ 2 และเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบการของคุณค่ารายสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าคุณค่าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคุณค่า โดยบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคุณค่าตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับธนาคาร

ในด้านการประเมินผลคุณค่า ธนาคารส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ ประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงติดตามผลการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีเมล จดหมาย และโทรศัพท์ ในการรับข้อคิดเห็น เรื่องร้องเรียน และ/หรือ ตีชมคุณค่า ตลอดจนสุ่มตัวอย่างเลือกคุณค่าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้า เยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคุณค่า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคุณค่าดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับจรรยาบรรณคุณค่าของธนาคาร และธนาคารได้รับสินค้าและบริการด้วยกระบวนการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืน



นอกจากนี้ ธนาคารมีส่วนกำกับงานจัดซื้อจัดหาทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและสรุปผลตลอดจนให้คำแนะนำคุณค่า ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากคุณค่าไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ธนาคารจะมีบทลงโทษคุณค่าตามความเหมาะสมเพื่อยกระดับให้คุณค่าได้พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน

การบริหารจัดการ สถานการณ์โรคโควิด 19 สำหรับคุณค่า

ธนาคารบริหารจัดการสถานการณ์โรคโควิด 19 โดยกำหนดแนวทาง และมาตรการควบคุม รวมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้คุณค่าสามารถดำเนินธุรกิจได้ อย่างไม่หยุดชะงัก หรือปิดความเสี่ยงเพื่อให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างราบรื่น ดังนี้

1. สื่อความถึงคุณค่าทุกรายถึงมาตรการความปลอดภัย นโยบาย ในการจำกัดการเข้า-ออกของผู้มาติดต่อการดำเนินการตามแนวทางในการคัดกรองบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ



- กับธนาคาร กรณีที่คู่ค้ามีความจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อ และเข้าสู่อาคารหลักของธนาคารจะต้องดำเนินการ และปฏิบัติตามแนวทางในการคัดกรองบุคคลภายนอก ที่มาติดต่อกับธนาคาร และจัดทำแบบฟอร์มคัดกรอง ก่อนเข้าอาคาร (Medical Pre-Screening Form)
- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการะบวนการทำงาน เช่น การจัดการประชุม กับคู่ค้า การเชิญคู่ค้าเข้ารับฟังขอบเขตของงาน การนำเสนอ และคัดเลือกผลงาน ผ่านช่องทางออนไลน์
 - ดำเนินการทบทวนแผนจัดการภาวะวิกฤติและความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ ให้ยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก การพิจารณาถึงสินค้าและบริการที่ได้รับผลกระทบ/ มีแนวโน้มอาจได้รับผลกระทบ ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้กับคู่ค้า จัดทำแผนรับมือหากธนาคารไม่ได้รับสินค้า หรือบริการดังกล่าว ให้คำแนะนำการวางแผนความต่อเนื่อง ทางธุรกิจเพื่อให้คู่ค้าสามารถรับมือกับความเสียหายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างสรรค่นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

- ลดปริมาณการสั่งซื้อและเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์จากน้ำขวด พลาสติกเป็นน้ำกลั่นกรองระยะ

กล่องน้ำผลิตจากกระดาษซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักมากถึง ร้อยละ 70 กระดาษได้มาจากป่าปลูกพาณิชย์ ซึ่งถือเป็น ทรัพยากรทดแทน โดยได้รับการรับรองและติดฉลาก Forest Stewardship Council (FSC) ซึ่งเป็นเครื่องหมายยืนยันว่าเยื่อไม้ ที่ใช้ผลิตมีที่มาจากป่าปลูกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน การจัดการ และจากป่าแหล่งอื่นๆ ที่มีการบริหารควบคุมได้ ส่วนฝากล่องและพลาสติกที่ใช้ร่วมกับกระดาษบรรจุภัณฑ์ ผลิตจากพลาสติกที่ทำจากวัสดุจากธรรมชาติ พลาสติก โพลีเอทิลีนชีวภาพ (Bio-based Polymer) ซึ่งสามารถ ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ และนำไปรีไซเคิลเพื่อผลิตเป็น ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้อีกด้วย จากการเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ดังกล่าว สามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดปริมาณ การจัดการขยะ ลดผลกระทบจากภาวะเรือนกระจกที่นำไป สู่ปัญหาภาวะโลกร้อนในระยะยาว และส่งเสริมการรีไซเคิล และหมุนเวียนทรัพยากร อีกทั้งบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ดำเนิน ธุรกิจจัดหารวัตถุดิบไปจนถึงการผลิตขั้นสุดท้ายอย่าง รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่ดี ตลอดจนปัจจัยด้านต้นทุน คุณภาพ และเวลาในการจัดส่ง โดยมีเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบเชิงลบออกให้ได้มากที่สุด ควบคู่ไปกับการช่วยเหลือผู้คนและชุมชน นอกจากนี้ บริษัท ผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ใช้พลังงานหมุนเวียนกว่าร้อยละ 69 ในการดำเนินงานธุรกิจ

- การติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคา (Solar PV Rooftop) ที่ศูนย์บริการเงินสด อุดรธานี เพื่อประหยัดค่าไฟฟ้าบนระบบ On Grid ขนาด 63.24 kWh

ระบบที่ผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ประกอบด้วย ชุดแผงเซลล์แสงอาทิตย์ ติดตั้งบนหลังคาอาคาร และจ่าย ไฟฟ้ากระแสตรงผ่าน Inverter ชนิดต่อร่วมกับโครงข่ายไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดคุณสมบัติวัสดุอุปกรณ์การติดตั้งระบบ ผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน อันมุ่งเน้นส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ที่ยั่งยืน เป็นพลังงานสะอาด พลังงานสีเขียว ช่วยลดภาวะ โลกร้อน ลดการก่อมลพิษให้สิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน

- งานปรับปรุงระบบปรับอากาศ

ปรับปรุงระบบปรับอากาศโดยติดตั้งระบบ VAV BOX และ VAV Diffuser เพื่อช่วยในการควบคุมและปรับปริมาณลม ควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารให้เหมาะสมได้อย่างอิสระ ปรับลดอุณหภูมิและตั้งค่าปิดได้ ตอบสนองความต้องการใช้ อุณหภูมิแตกต่างกัน เกิดประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ปรับอากาศได้ดียิ่งขึ้น ลดการสิ้นเปลืองในพื้นที่หรือห้องประชุม ที่ไม่มีผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดพลังงาน ลดการปล่อย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศและช่วยลด การสร้างก๊าซเรือนกระจก
- เปลี่ยนการจัดหารถยนต์จากเครื่องยนต์ที่ใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง เพียงอย่างเดียวเป็นเครื่องยนต์แบบ Hybrid

การทยอยเปลี่ยนรถประจำตำแหน่งและรถเพื่อใช้ในกิจการ ธนาคาร จากรถที่ใช้เครื่องยนต์น้ำมันเชื้อเพลิงเพียงอย่างเดียว เป็นเครื่องยนต์แบบ Hybrid ระบบทำงานด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า ควบคู่ไปกับพลังงานเชื้อเพลิง (และรองรับเชื้อเพลิงทดแทน แก๊สโซฮอลล์) เครื่องยนต์แบบ Hybrid มีการปรับเปลี่ยนระบบ การใช้พลังงานให้เหมาะกับการใช้งานอยู่เสมอ เมื่อรถใช้ ความเร็วต่ำจะมีการใช้พลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่อย่างเดียว ได้โดยไม่ใช้น้ำมัน และเมื่อเร่งความเร็วถึงช่วงที่กำหนด ระบบจะเปลี่ยนเป็นการใช้พลังงานจากเครื่องยนต์โดยอัตโนมัติ ทำให้ใช้น้ำมันน้อยลง ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงมากกว่ารถยนต์ ทั่วไปร้อยละ 10 - 50 (มีตัวเลขประหยัดมาตรฐานที่ 20 กิโลเมตร ต่อลิตรในทุกสภาวะ) ด้วยพลังขับเคลื่อนจากมอเตอร์ไฟฟ้า ทำให้การใช้ทรัพยากร มลภาวะทางเสียง มลพิษ และก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดสภาวะ เรือนกระจกถูกปล่อยออกมาน้อยกว่ารถยนต์ทั่วไป

มิติสังคม

การเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ
เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

- 102 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 111 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 126 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 130 การดำเนินงานด้านสังคม





สินเชื่อ 0%
เพื่อรักษาคงงานเอสเอ็มอี
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่

1,107 ล้านบาท

ผู้ประกอบการ
ที่เข้าร่วมโครงการ
จำนวน

924 ราย

พนักงานของผู้ประกอบการ
ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ
จำนวน

36,427 ราย

AFTER K LASS

แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้
ทางการเงินแก่เยาวชนรวมถึง
การฝึกทักษะด้านต่างๆ ของเยาวชน
ผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ
จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์

30,486 คน



ช่องทางบริการ
เคแบงก์เชอร์วิสต์
ผ่านแบงกิงเอเยนต์
จำนวนธุรกรรมกว่า

24 ล้านธุรกรรม

มูลค่าธุรกรรมกว่า

1.28 แสนล้านบาท



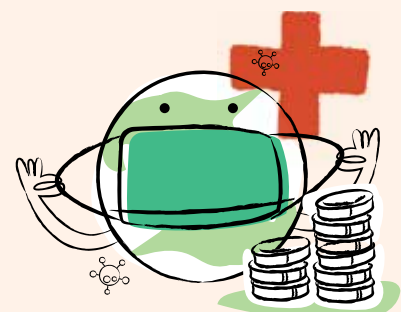
รางวัลสุดยอดขององค์กร
ที่น่าร่วมงานที่สุดในเอเชีย
ประจำปี 2020

HR Asia Best Companies
to Work for in Asia 2020
จาก HR Asia Magazine
(Thailand Edition)



อัตราส่วนของผู้บริหารหญิง
ระดับกลางที่ก้าวหน้า
ขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง

ร้อยละ **76.35**



โครงการเป็ยรพบพิเศษ
สำหรับนักรบเสื้อกาวนั

บุคลากรทางการแพทย์
และเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข
ที่ช่วยดูแลรักษาผู้ป่วยโควิด 19
จำนวน 5,083 คน โดยแต่ละคน
จะได้รับเงินรายเดือน เดือนละ

4,000 บาท

เป็นเวลา 3 เดือน

งบประมาณรวมทั้งสิ้น

300 ล้านบาท

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน



ความเสี่ยง

หากธนาคารไม่ให้ความสำคัญเรื่องการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ทั่วถึง ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ อาจหันไปพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบ หรืออาจก่อหนี้เพื่อการบริโภคมากขึ้น จนกลายเป็นปัญหาหนี้ครัวเรือน ส่งผลกระทบเป็นหนี้เสียให้แก่ธนาคาร และอาจกระจายเป็นวงกว้างทั้งระบบเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ หากประชาชนไม่มีความรู้ทางการเงิน จะทำให้ไม่สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเองได้ และไม่สามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ อาจทำให้ธนาคารสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ และเกิดความเสี่ยงทางการเงินได้ในท้ายที่สุด

โอกาส

ธนาคารเชื่อว่าการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงินเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารให้ความสำคัญ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกในทุกพื้นที่ และสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร และนำมาซึ่งผลประโยชน์การทางการเงินที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับบุคคล

K PLUS ขยายฐานลูกค้าอายุ 12 - 14 ปี

K PLUS ขยายฐานลูกค้าโดยเปิดโอกาสให้เยาวชนอายุ 12 - 14 ปี สามารถสมัครใช้งาน K PLUS และทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังปลูกฝังวินัยและให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน เพื่อสร้างพื้นฐานความรู้เริ่มต้นการออมตั้งแต่ยังเล็ก



K PLUS ขยายฐานลูกค้าอายุ 12 - 14 ปี

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K PLUS (K-eSavings Account) ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี	บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่าน K PLUS โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาและไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี โดยธนาคารนำเทคโนโลยีในการยืนยันตัวตนเข้ามาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การตรวจสอบข้อมูลจากบัตรประชาชนแบบเรียลไทม์ผ่านอุปกรณ์ที่จุดให้บริการยืนยันตัวตน (K CHECK ID) ที่ธนาคารกำหนด และการสแกนใบหน้าเพื่อเปรียบเทียบภาพถาวรบน K PLUS	- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยวันละ 1,656 บัญชี - ยอดเงินฝากรวมมูลค่า 4,615 ล้านบาท
สินเชื่อส่วนบุคคลอนุมัติผ่าน K PLUS	สินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและทราบผลการอนุมัติ และวงเงินอนุมัติผ่านบริการ K PLUS ได้ทันที โดยคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคาร ซึ่งลูกค้าสามารถให้ความยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบเครดิตบูโรผ่าน K PLUS และสามารถทราบผลได้ทันที เพื่อเป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็น	ยอดสินเชื่อ 3,300 ล้านบาท
สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย	บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญ และลูกค้าที่มีบำนาญตกทอด สามารถนำหนังสือรับรองสิทธิในบำนาญตกทอดของผู้ที่เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินกับธนาคาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ	ยอดสินเชื่อ 258 ล้านบาท
บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์	ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบสำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายให้ชีวิตหลังวัยเกษียณ โดยเป็นบริการเงินฝากประจำระยะเวลา 30 เดือน ซึ่งลูกค้าจะได้รับประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (รับประกันโดยบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)) วงเงินคุ้มครองชีวิตที่ได้รับเท่ากับยอดเงินฝากคงเหลือ สูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาทต่อราย โดยความคุ้มครองครอบคลุมจนถึงอายุ 70 ปีบริบูรณ์	- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยเดือนละ 70 บัญชี - ยอดเงินฝากเฉลี่ย 1.15 ล้านบาทต่อบัญชี
บัญชีเงินฝากพื้นฐาน	จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย มีนโยบายและแผนพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพิ่มขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐานสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ โดยไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรและค่าธรรมเนียมรายปี	จำนวนการเปิดบัญชีทั้งหมด 558 บัญชี เป็นผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ 311 บัญชี และผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไป 247 บัญชี
ช่องทางบริการเคแบงก์เซอร์วิสผ่านแบงก์เอเยนต์ (KBank Service)	ธนาคารขยายตัวแทนผู้ให้บริการทางการเงินของธนาคารในหลากหลายบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลสาขา สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกทั่วประเทศ โดยมีประเภทการให้บริการ ดังนี้ - บริการรับฝากเงินสด ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย แฟมิลีมาร์ท อินทนิล (บางจาก) บิ๊กซี ศรีสวัสดิ์ และเซเว่น อีเลฟเว่น - บริการถอนเงิน ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย บิ๊กซี และเซเว่น อีเลฟเว่น - บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จีฟพี ศรีสวัสดิ์ สยามโกลบอลเฮ้าส์ อินทนิล (บางจาก) และบิ๊กซี - บริการเปิดบัญชีเงินฝาก (K CHECK ID) ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย เคอรี่ บิ๊กซี ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จีฟพี สยามโกลบอลเฮ้าส์ เอไอเอส ดีแทค และเซเว่น อีเลฟเว่น	- จำนวนธุรกรรม 24 ล้านธุรกรรม - มูลค่าธุรกรรม 128,000 ล้านบาท
โครงการเอทีเอ็มสีขาว (White Label ATM)	ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคารออมสินเปิดให้บริการเอทีเอ็มร่วมกันเป็นครั้งแรกในประเทศไทย นำร่องใน 5 จังหวัด ได้แก่ สกลนคร นครพนม บึงกาฬ ยะลา และนราธิวาส เพื่อบริหารจัดการเครื่องเอทีเอ็ม และเพิ่มความสะดวกรสบายให้แก่ลูกค้าของทั้ง 2 ธนาคาร ให้สามารถทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคาร (โครงการสิ้นสุดเดือนตุลาคม 2563)	จำนวนธุรกรรมเพิ่มขึ้นประมาณ 15,000 รายการต่อเดือนใน 5 จังหวัด

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บัตรโอนเงิน ไทย-เมียนมา ครั้งแรกในไทย	ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคาร Kanbawza (KBZ) ซึ่งเป็นธนาคารพหุวิชาชีพที่มีเครือข่ายสาขาและมีฐานลูกค้ามากที่สุดในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ออกบัตรโอนเงินไทย-เมียนมา (Myanmar Remit Card) เพื่อให้บริการโอนเงินข้ามประเทศแก่แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาที่ทำงานในประเทศไทย	จำนวนธุรกรรมกว่า 373 ล้านธุรกรรม
ประกันชีวิต ตะกั่วฟูล	ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ได้รับการบริหารจัดการภายใต้หลักการของศาสนา มั่นใจด้วยการรับรองจากคณะกรรมการชาอียะห์ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามโดยเฉพาะ	- จำนวนกรมธรรม์ 31 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกัน 4.8 ล้านบาท
Payroll Plus ธนาคารกสิกรไทย คัดกรองโรคโควิด 19	ธนาคารให้สิทธิพิเศษ สำหรับลูกค้า Payroll Plus ใหม่ และลูกค้า Payroll เดิม ที่เปลี่ยนมาเป็น Payroll Plus โดยเพิ่มวงเงินคุ้มครองในช่วงที่โรคโควิด 19 กำลังระบาด ให้แก่พนักงานของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากโรคโควิด 19	จำนวนบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกว่า 192 บริษัท
แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงิน บนโทรศัพท์มือถือ ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (QR KBank)	การนำเทคโนโลยี e-Wallet มาใช้เพื่อยกระดับระบบการชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลของพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคาร สามารถเติมเงินเข้าบัญชีเพื่อโอนเงินระหว่างกัน ใช้ชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด และเติมเงินเข้าโทรศัพท์มือถือได้ทันที เพื่อส่งเสริมให้เข้าถึงการใช้บริการทางการเงินของประชาชนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	- จำนวนธุรกรรม 450,000 ธุรกรรม - มูลค่าธุรกรรมกว่า 23,000 ล้านลาวกิบ (81 ล้านบาท) - จำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank กว่า 105,000 ราย - จำนวนร้านค้าที่ให้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank Shop 1,600 ร้านค้า
สินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ผ่านช่องทาง การให้บริการโมบาย แอปพลิเคชัน Wing	ธนาคารร่วมกับพันธมิตร Wing ในราชอาณาจักรกัมพูชาภายใต้โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลระยะสั้น เพื่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันให้แก่ลูกค้า e-Wallet ของ Wing ผ่านช่องทาง การให้บริการโมบายแอปพลิเคชัน สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดให้บริการในเดือนสิงหาคม 2563 และจำกัดกลุ่มผู้ใช้งานในระยะ 6 เดือนแรก ให้แก่ลูกค้า Payroll จำนวน 5 บริษัทของ Wing ที่อาศัยอยู่ในเมืองพนมเปญ และเตรียมขยายการให้บริการครอบคลุมลูกค้าทั่วประเทศ	- ยอดสินเชื่อ 389,050 บาท - จำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ 206 ราย



ธนาคารร่วมมือกับ บริษัท ลาวเทลคอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เปิดตัวฟีเจอร์เติมเงินโทรศัพท์มือถือผ่านแอปพลิเคชัน QR KBank เพื่อให้ลูกค้าใน สปบ.ลาว ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลักษณะสินเชื่อระยะยาวเพื่อใช้ปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในรูปแบบการซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อสร้างอาคารถาวรสำหรับตั้งเครื่องจักรใหม่ รวมถึงการต่อเติม เปลี่ยนแปลงขยายหรือทำให้ดีขึ้นสำหรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โดยมีวงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น ช่วยเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการขนาดเล็กซึ่งเป็นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ	ยอดสินเชื่อ 2,228 ล้านบาท
โครงการนวัตกรรมดีไม่มีดอกเบี้ย	ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) โดย สนช. เป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ในระยะเวลาหนึ่งให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้นสู่กระบวนการผลิตจริง และธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจาก สนช. เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนไปใช้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในธุรกิจ	ยอดสินเชื่อ 3 ล้านบาท (เป็นโครงการต่อเนื่องสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2565)
โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าวปีการผลิต 2562/2563	โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2562/2563 เพื่อดูดซับปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด โดยคาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือกมีเสถียรภาพมากขึ้น	ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 8,533 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเยียวยาและบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด 19

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
โครงการเก้าอี้ดี เจ้านี่มีใจ	โครงการมีเจตนารมณ์เพื่อช่วยเหลือพนักงานของผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อยให้สามารถอยู่รอดได้ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19 ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างธนาครและภาคธุรกิจ ด้วยการลดดอกเบี้ยบนวงเงินเดิมที่ลูกค้ามีกับธนาคร เพื่อให้ลูกค้านำส่วนลดดอกเบี้ยไปใช้ในการจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงานของบริษัท เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในภาวะวิกฤติ มีงานทำต่อเนื่อง มีรายได้ พร้อมช่วยลดภาระหนี้ต่างๆ และลดจำนวนพนักงานที่จะถูกเลิกจ้างในอนาคตลง ซึ่งโครงการนี้มีความโปร่งใสชัดเจน เพราะบริษัทที่เข้าร่วมโครงการจะใช้ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคร ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานยังอยู่ และได้เงินเดือนเท่าเดิม โดยธนาคนำร่องที่จังหวัดภูเก็ตเป็นแห่งแรก และคาดว่าจะขยายความช่วยเหลือไปยังจังหวัดอื่นต่อไป	- จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 156 ราย - จำนวนพนักงานของผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ 10,743 ราย
โครงการสินเชื่อ 0% เพื่อรักษาคนงานเอสเอ็มอี	สินเชื่อสำหรับลูกค้าธุรกิจเอสเอ็มอีขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คน ที่ต้องการวงเงินเพื่อนำไปจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานโดยคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ฟรีค่าธรรมเนียมทุกประเภท ไม่ต้องมีหลักประกัน ระยะเวลากู้ 10 ปี และไม่ต้องผ่อนชำระคืนเงินกู้ 1 ปี โดยจ่ายเงินเดือนพนักงานคนละ 8,000 บาทต่อเดือน เป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อช่วยให้พนักงานมีรายได้ เพื่อใช้ในการดำรงชีวิต ลดอัตราการว่างงาน และช่วยให้ผู้ประกอบการยังสามารถดำเนินธุรกิจและก้าวผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากไปด้วยกัน	- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 1,107 ล้านบาท - จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 924 ราย - จำนวนพนักงานของผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ 36,427 ราย * ผลการดำเนินงานข้างต้นมาจากข้อมูลของเดือนที่มีผลต่อการดำเนินงานสูงสุดในปี 2563



ธนาครจัดตั้งโครงการเก้าอี้ดี เจ้านี่มีใจ เพื่อระดับประเทศ
ให้ลูกค้าผู้ประกอบการสามารถนำพาสักคร และดูแลพนักงานของตน
ให้ผ่านพ้นวิกฤติไปได้



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำอมสิน (GSB Soft Loan)	ธนาคารร่วมกับธนาคารอมสินในการให้สินเชื่อวงเงินกู้ต่อรายสูงสุด 20 ล้านบาท ระยะเวลาผ่อน 5 ปี โดยสามารถผ่อนจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยในอัตราคงที่ร้อยละ 2 ในช่วง 2 ปีแรก เพื่อเสริมสภาพคล่องสำหรับลูกค้าธุรกิจ ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19	• ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 14,698 ล้านบาท • จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 3,617 ราย * ผลการดำเนินงานข้างต้นมาจากข้อมูลของเดือนที่มีผลการดำเนินงานสูงสุดในปี 2563
โครงการ SME สร้างไทย	ธนาคารร่วมกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในการค้าประกันวงเงินกู้ต่อรายสูงสุด 30 ล้านบาท ระยะเวลาผ่อน 7 ปี เพื่อเสริมสภาพคล่องสำหรับลูกค้าธุรกิจ ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19 เพื่อนำพาธุรกิจก้าวข้ามช่วงวิกฤติไปด้วยกัน	• ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 41,903 ล้านบาท • จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 17,472 ราย * ผลการดำเนินงานข้างต้นมาจากข้อมูลของเดือนที่มีผลการดำเนินงานสูงสุดในปี 2563
ความคุ้มครองโรคโควิด 19 ฟรี 3 เดือน	ธนาคารให้ความคุ้มครองโรคโควิด 19 ฟรี 3 เดือนแก่ลูกค้า K PLUS ที่ลงทะเบียนผ่าน LINE KBank Live ในกรณีที่เสียชีวิตจะได้รับการชดเชยจำนวน 100,000 บาท ชดเชยรายได้กรณีรักษาตัว 1,000 บาทต่อวัน เพื่อช่วยบรรเทาความวิตกกังวล ลดภาระและความสูญเสียที่เกิดจากโรคโควิด 19	• จำนวนลูกค้าลงทะเบียนสมบูรณ์ 600,000 ราย

นอกจากนี้ เพื่อให้ร้านค้ารับบัตรต่างๆ สามารถแข่งขันได้บนความเสี่ยงที่น้อยที่สุดภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบต่างๆ สำหรับร้านค้ารับบัตร ดังนี้

- การพัฒนาระบบการรับบัตรผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ EDC (Electronic Data Capture) ให้รองรับการทำรายการแบบไร้การสัมผัส (Contactless) ได้ครบทุกประเภทบัตร (Visa/Master/JCB/UnionPay) เป็นธนาคารแรก เพื่อให้ผู้ถือบัตรที่ไม่ต้องการใช้เงินสดและต้องการความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต สามารถใช้บัตรแตะโดยไม่ต้องเซ็นชื่อบน Sales Slip
- การพัฒนาระบบรายการส่งเสริมการขายผ่านโปรแกรม Instant Discount ของบัตร UnionPay เป็นธนาคารแรก เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรสามารถรับส่วนลด ณ จุดรับชำระเงิน โดยที่ร้านค้ายังคงได้รับค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวนเท่าเดิม
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าเช่าเครื่อง EDC สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19
- การริเริ่มคิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่ายเป็นธนาคารแรก เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือร้านค้าที่มีการทำรายการไม่สูงมากให้สามารถเข้าถึงบริการ Electronic Payment แทนการใช้เงินสด
- การสนับสนุนกลุ่มร้านค้ารับบัตรประเภทต่างๆ ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่แบบภาวะปกติแบบใหม่ (New Normal) โดยการเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้กดรหัสประจำตัว: PIN pad ที่สามารถให้บริการชำระเงินแบบไร้การสัมผัส เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสโดยตรงระหว่างร้านค้ารับบัตรกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- การพัฒนาโปรแกรมกำหนดยอดการรับบัตรต่อรายการ และยอดการรับบัตรต่อเดือน บนเครื่อง EDC สำหรับกลุ่มร้านค้ารับบัตรขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งจากเดิมที่กำหนดได้เฉพาะบนเครื่อง Mini EDC และ Mobile Point of Sale (mPos) เท่านั้น เพื่อลดความเสี่ยงจากกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมาหลอกลวงร้านค้า

การให้ความรู้ทางการเงิน

ในปี 2563 ธนากรจัดอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ อาทิ ลูกค้าบุคคล เอสเอ็มอี สตาร์ทอัพ โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย อาทิ ความรู้ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีบล็อกเชน ด้านเศรษฐกิจรายอุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้ลูกค้าและผู้ประกอบการมีพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม (คน)	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
กลุ่มเอสเอ็มอี และบุคคลทั่วไป	โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายนักธุรกิจ K SME CARE และ K SME ให้ความรู้ทางการเงิน - เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด 19 ในปี 2563 ทำให้กิจกรรม SME CARE ไม่สามารถจัดได้ตามปกติ จึงปรับเป็นรูปแบบสัมมนาออนไลน์ โดยมีสมาชิกเครือข่ายนักธุรกิจ K SME CARE เข้าร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์การทำธุรกิจ และตอบคำถามสดในรายการ CARE TALK 3 เพื่อแบ่งปันความรู้ธุรกิจบนแพลตฟอร์มออนไลน์ทางเพจ K SME และ Facebook - การสัมมนาออนไลน์โดยมีสมาชิก K SME CARE ร่วมแบ่งปันประสบการณ์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนากระบวนการคิดเพื่อการปรับธุรกิจ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในซีรีส์ How To Think บนแพลตฟอร์มออนไลน์ทางเพจ K SME - การรวบรวมความรู้ความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจตามองของธุรกิจ SME ผ่าน K-Inspired e-magazine ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าทาง Electronic Direct Mail (EDM) โครงการให้ความรู้ด้านการลงทุนส่วนบุคคลกับกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ - ปรับรูปแบบสัมมนาเป็นออนไลน์ - รวบรวมความรู้เรื่องการลงทุนจัดส่งมอบให้ลูกค้าเป็นรายเดือนผ่าน THE WISDOM Onward และ THE PREMIER NEXT	จำนวนการเข้าฟัง/อ่านบทความ/ เข้าร่วมงานสัมมนา ให้ความรู้ทางการเงินและการเงินแก่ลูกค้าผู้ประกอบการ และลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ 286,000 ครั้ง	เพื่อเพิ่มศักยภาพและช่วยต่อยอดเครือข่ายความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้แก่ลูกค้า อันเป็นการพัฒนาและยกระดับ SME ซึ่งเป็นฐานใหญ่ของระบบเศรษฐกิจไทย ในขณะเดียวกันทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังให้ลูกค้าได้มีความรู้สภาพตลาดการลงทุนที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับแผนการลงทุนส่วนบุคคล

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม (คน)	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
กลุ่มสตาร์ทอัพ	โครงการ KATALYST เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธนากรในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่ม Tech Startup เพื่อค้นหา Tech Startup ที่มีศักยภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจ และมีผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของธนากร เป็นการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ (ผ่านบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด) และสร้างนวัตกรรมร่วมกับกลุ่มบริษัทกสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) โดยในปี 2563 มีการดำเนินงาน ดังนี้ - จัดอบรมให้ความรู้แก่กลุ่ม Tech Startup Community ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook และเว็บไซต์ katalyst.kasikornbank.com - จัดโครงการ e-Learning Program ร่วมกับ Stanford Thailand Research Consortium เพื่อสร้างพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรม โดยใช้องค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ ให้แก่สตาร์ทอัพ จำนวน 12 ทีม จากผู้สมัครกว่า 100 ราย	- จำนวนผู้ติดตามใน Facebook Fanpage 17,007 คน (เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 60 จากปีที่ผ่านมา) - จำนวนโครงการอยู่ระหว่างการดำเนินงาน เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ 5 โครงการ - จำนวนสตาร์ทอัพที่อยู่ระหว่างการหารือเพื่อหาโอกาสต่อยอดทางธุรกิจ 5 ราย	กลุ่มสตาร์ทอัพมีโอกาสขยายฐานธุรกิจ ฐานลูกค้า เงินลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เช่น กฎหมายข้อบังคับ การตลาด ความรู้เชิงลึกด้านเทคโนโลยี รวมถึงการบริหารจัดการองค์กร
ลูกค้าทุกกลุ่มและบุคคลทั่วไป	การจัดสัมมนาออนไลน์ให้แก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป โดยวิทยากรจากฝ่ายงานธุรกิจตลาดทุน และบริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	ประมาณ 200 คน	เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อาทิ ทิศทางเศรษฐกิจ แนวโน้มค่าเงิน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และตลาดหุ้นไทย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงของลูกค้า
	การจัดสัมมนาออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญ คุณชินภัทร วิสุทธิแพทย์ หุ้นส่วน ONE Law Office	ประมาณ 50 คน	เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย การจัดการชำระหนี้สินของผู้มีหนี้สินส่วนตัว โดยนำทรัพย์สินของลูกค้านี้มาแบ่งชำระให้แก่บรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลายอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าในการปลดภาระหนี้สินของตน และเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม (คน)	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
ลูกค้าทุกกลุ่ม และบุคคลทั่วไป	การจัดสัมมนาออนไลน์เกี่ยวกับเศรษฐกิจรายอุตสาหกรรม โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้แก่ - กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตร - กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี - กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์	ประมาณ 30 คน ประมาณ 20 คน ประมาณ 30 คน	เพื่อให้ลูกค้าทราบทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรมในธุรกิจของตน เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับตัวและหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

กิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ธนาคารร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ Financial Use Cases for Digital Businesses in Thailand ครั้งที่ 2 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบการซื้อขายสินค้าระหว่างองค์กร (Digital B2B trade) และระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์การขนส่งและรับสินค้าเพื่อร่วมกันเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์กระบวนการซื้อขายสินค้าระหว่างองค์กร กระบวนการขนส่งและรับสินค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต	57 ราย
ธนาคารร่วมเป็นวิทยากรหัวข้อ Blockchain ธุรกิจการเงินแห่งอนาคต ในงานประชุมคณะกรรมการสายงานเศรษฐกิจและวิชาการ จัดโดยสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการนำบล็อกเชนมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจและการเงินทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ	50 ราย
ธนาคารร่วมเสวนาหัวข้อ ก้าวถัดไปของธุรกิจยุค COVID-19 ระหว่างผู้บริหารระดับสูงของธนาคารกสิกรไทยและเอไอเอส ในงาน CEBIT X TechTalkThai Webinar การรับมือกับผลกระทบทางธุรกิจจาก COVID-19 ด้วยเทคโนโลยี เพื่อแบ่งปันประสบการณ์เรื่องการปรับตัวของธุรกิจองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งเป็น Critical Infrastructure ของประเทศไทยในการรับมือกับวิกฤติโรคโควิด 19	จำนวนผู้เข้าร่วมสูงสุด 500 ราย จำนวนผู้เข้าร่วมผ่านช่องทางออนไลน์ (YouTube) กว่า 50 ครั้ง
ธนาคารร่วมเป็นวิทยากรหัวข้อ CFO สามารถใช้บล็อกเชนในการขับเคลื่อนมูลค่าทางธุรกิจได้อย่างไร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานสัมมนา CFO Forum: Blockchain is here. What's your next move? เพื่อส่งต่อความรู้และประสบการณ์ในมุมมองของผู้บริหารธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองไทย พร้อมพูดคุยวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคต	จำนวนผู้เข้าชมผ่านช่องทางออนไลน์ (YouTube) กว่า 200 ครั้ง
ธนาคารร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการ Financial Use Cases For Digital Businesses in Thailand โดยบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และคณะอาจารย์จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างนวัตกรรมทางการเงินที่สามารถตอบโจทย์ภาคธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจเข้าสู่กระบวนการดิจิทัลครบวงจรในอนาคต	จำนวนตัวแทนจากองค์กรชั้นนำกว่า 60 ราย

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



ความเสี่ยง

หากธนาकरบริหารจัดการด้านแรงงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เคารพในความหลากหลาย และสิทธิมนุษยชนไม่มีความเท่าเทียม อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อเรียกร้องจากพนักงาน และอาจมีอัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ ส่งผลให้ต้นทุนในการจัดการทรัพยากรบุคคลสูงขึ้น

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจการเงินผนวกกับความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น หากธนาकरไม่ได้พัฒนาความรู้ให้กับพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ จะส่งผลให้ธนาकरไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้เกิดความเสี่ยงทางธุรกิจในที่สุด

หากธนาकरดูแลชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานไม่ดี จะส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดความเสี่ยงต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง (Low Productivity) และอาจส่งผลทำให้อัตราการลาออกสูงขึ้น อันนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น

โอกาส

หากธนาकरมีแนวปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการบริหารค่าตอบแทนและจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท มีความภักดีต่อธนาकर ส่งผลให้การดำเนินงานของธนาकरมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (High Productivity)

หากธนาकरสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ K-Strategy จะสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จเป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย ในขณะที่พนักงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้นมีทักษะในการทำงานสูงขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานของธนาकरเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน

หากธนาकरดูแลชีวิตความเป็นอยู่ ตลอดจนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีสุขชีวนามัยที่ดี และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอัตราการขาดงาน ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาकरมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ธนาकरกำหนดประเด็นที่มุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ (Strategic Focus) ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ K-Strategy และสอดคล้องตาม K-Culture ของธนาकर ดังนี้

กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล

People Strategy for “PERFORMING TALENT” in “AGILE ORGANIZATION”





การปรับวัฒนธรรมองค์กร K-Culture ให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมในปัจจุบัน

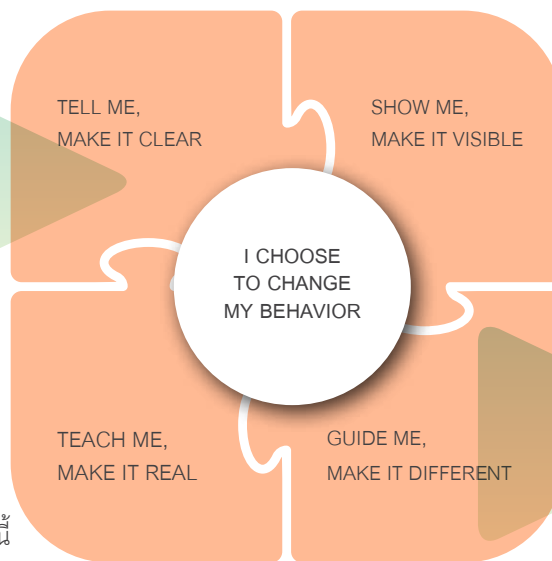
ธนาคารตระหนักถึงบริบทของสังคมและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงได้ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้หลัก The Influence Model ในการขับเคลื่อน เพื่อให้พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปตามที่มุ่งหวัง ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้

การกำหนดการแสดง
พฤติกรรมที่คาดหวังอย่างชัดเจน
ในการแสดงออก เพื่อสะท้อนถึง
K-Culture ในแต่ละหัวข้อ
(K-Culture Behavior Matrix
Socialization) เพื่อให้พนักงาน
เข้าใจความหมายและบทบาท
ที่ต้องแสดงออกได้อย่าง
ชัดเจนมากขึ้น

K-Culture Behavior Matrix Socialization

การที่ทุกคนจะสามารถแสดง
และปฏิบัติตาม K-Culture ได้
ต้องเกิดจากการได้รับความรู้
การเพิ่มระดับความสามารถ
และการได้รับมอบหมายงานจริง
(On the Job Training) นอกจากนี้
พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องได้รับ
การประเมินโดยตัวแทนของธนาคาร
(K-Culture Ambassador) ที่ทำหน้าที่
ประเมินพนักงานใหม่ทุกคนว่า
ผ่านเกณฑ์ K-Culture ของธนาคาร
เพื่อให้พนักงานแสดงพฤติกรรม
K-Culture อย่างถูกต้อง

The Influence Model Drives Behavior Change



การส่งเสริมให้เกิดแบบอย่างที่ดี
ในการแสดงพฤติกรรม K-Culture
ซึ่งธนาคารมอบหมายให้แต่ละสาขามี
K-Culture Representative (K-Rep)
หรือตัวแทนด้านการสื่อสารให้สาขาน
ของตน มีความเข้าใจใน K-Culture ใหม่
รวมถึงการออกแบบกิจกรรมที่ทำให้
พนักงานได้เห็นแบบอย่างการแสดง
พฤติกรรมตาม K-Culture

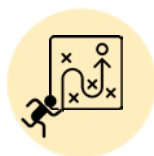
K-Culture as a part of Performance Evaluation

การเสริมแรงให้กับพนักงานที่แสดง
พฤติกรรม K-Culture โดยธนาคารผลักดัน
ให้มีการนำ K-Culture ไปเป็นมิติหนึ่ง
ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
(Performance Evaluation) โดยในปี 2563
ได้นำร่องผ่านสาขานวัตกรรมบุคคล
สาขานเลขานุการองค์การ และมีแผน
ขยายผลไปยังสาขานอื่นในปีถัดไป

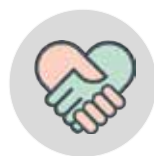
K-Culture



Customer at Heart
ลูกค้าคือหัวใจ



Agility
ว่องไวคล่องตัว



Collaboration
ร่วมมือร่วมใจ



Innovativeness
สรรค์สร้างอย่างยั่งยืน

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรม K-Culture ใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ผ่านกระบวนการทำงานต้องเข้าใจลูกค้า (Customer at Heart) การทำงานในแบบ Agility ที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น (Collaboration) และผ่านโครงการที่สนับสนุนการคิดริเริ่ม ซึ่งทำให้เกิดการสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน (Innovativeness) โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

- **PossAbility Acceleration:** โครงการสนับสนุนการคิดริเริ่มสิ่งใหม่โดยธนาคารร่วมกับกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในการคิดสร้างสรรค์ต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมกลยุทธ์ขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีผู้เข้าร่วมส่งแนวคิดเข้าประกวดจำนวน 114 ไอเดีย โดยโครงการได้แบ่งการทำกิจกรรมทั้งหมด 3 ระยะ ได้แก่ 1. การส่งไอเดีย (Idea Submission) 2. การนำเสนอแนวความคิด (Concept Presentation) 3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ต้นแบบ (Prototype Presentation) ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาและตัดสินให้คะแนนจากความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร การตอบโจทย์ลูกค้า และผลลัพธ์ที่ธนาคารจะได้รับ ซึ่งทีมไอเดียที่ได้รับรางวัล Best PossAbility Idea ในปีนี้ มีทั้งหมด 3 ทีม ได้แก่ ทีม Make a Wish (แอปพลิเคชันช่วยให้เด็กสร้างวินัยทางการเงิน) ทีม Spotlight (แพลตฟอร์มสร้างความโปร่งใสในการบริจาค) และทีม K-Guarantee (ไอเดียโซลูชั่น ช่วยแก้ปัญหาผู้ซื้อและผู้ขายในตลาดซื้อปิ้งออนไลน์)

- **Data Playground:** โครงการที่สนับสนุนให้พนักงานที่มีความสามารถด้านการใช้ข้อมูล นำข้อมูลมาทดลองเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและธนาคาร โดยแนวคิดหรือชิ้นงานต้นแบบ (Minimum Value Product: MVP) จะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้า สร้างรายได้ หรือลดต้นทุนให้ธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารจะให้การสนับสนุนทั้งเวลาประมาณและมีที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการสร้างการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven DNA)
- **CEO Townhall:** ประธานเจ้าหน้าที่บริหารถ่ายทอดเรื่องราวของกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร การดำเนินงานของธนาคารในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19 รวมไปถึงวัฒนธรรมขององค์กร (K-Culture) ไปยังพนักงานผ่านการถ่ายทอดสด (Live) บนช่องทางออนไลน์เป็นประจำทุกเดือนโดย K-Culture 4 หัวข้อ ได้แก่ ลูกค้าคือหัวใจ (Customer at Heart) ว่องไว คล่องตัว (Agility) ร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) สร้างอย่างยั่งยืน (Innovativeness) ซึ่งการทำพฤติกรรมตามหลัก K-Culture ดังกล่าว จะนำพาทุกคนไปสู่เป้าหมายธนาคารร่วมกัน คือการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business)



ประธานเจ้าหน้าที่บริหารถ่ายทอดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานของธนาคารในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19 รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร (K-Culture) แก่พนักงานบนช่องทางออนไลน์ผ่านรายการ CEO Townhall



การปรับองค์กรเป็น Agile Organization ให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

การขับเคลื่อนองค์กรด้วยการทำงานแบบ Agile ที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้บรรลุผลมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเริ่มจากการปรับโครงสร้างการทำงาน การสร้างบุคลากรที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานแบบ Agile และการเพิ่มขีดความสามารถในการคิดต่อยอดผลงานด้วยวิธีของ Agile โดยในปี 2563 มีการดำเนินงาน ดังนี้

การจัดตั้ง Agile Academy

ธนาคารได้จัดตั้ง Agile Academy เพื่อเตรียมพร้อมในการขยายให้ทั้งองค์กรพร้อมต่อการทำงานในรูปแบบ Agile Way of Work ซึ่งธนาคารได้เตรียมความพร้อมใน 4 ด้าน ดังนี้

- **การเตรียมพร้อม Agile Foundation (Know):** ธนาคารจัดเตรียมองค์ความรู้ในรูปแบบการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบ Agile เพื่อเป็นพื้นฐานและปรับกระบวนการทำงานให้สามารถทำงานได้คล่องและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วตามวัตถุประสงค์ของ Agile
- **การปรับโครงสร้างการทำงานเป็นแบบ Agile (Start):** ธนาคารได้เริ่มนำโมเดลโครงสร้างการทำงานแบบ Agile (Agile Organization Structure) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบกับสายงานทรัพยากรบุคคล และสายงานธุรกิจบางสายงานที่ทำงานรองรับโครงการพิเศษของธนาคาร ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 21 โครงการมีพนักงานเข้าร่วมการทำงานกว่า 676 คน โดยพนักงานทุกคนจะได้รับอบรมพื้นฐานสำหรับการทำงาน เช่น Agile Workshop ซึ่งคือการปรับพื้นฐานให้เข้าใจการทำงานและเป้าหมายในรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้ จะอยู่ในรูปแบบบทบาทสมมติของการทำงานแบบ Agile และได้รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง
- **การสร้าง Agile Coach (Be):** ธนาคารมุ่งสร้าง Agile Coach เพื่อรองรับการขยายตัวของการทำงานแบบ Agile ที่จะเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรในอนาคต ซึ่ง Agile Coach จะรับหน้าที่ปรึกษาทั้งในด้านวิธีคิดและการทำงานแบบ Agile (Agile Mindset and Agile Way of Work) ให้กับหน่วยงานที่ปรับรูปแบบโครงสร้างการทำงานเป็นแบบ Agile โดยทุกคนที่ได้เข้าร่วมการทำงานรูปแบบ Agile จะมีคุณสมบัติและความชำนาญเพื่อพัฒนาตนเองสู่ Agile Facilitator สู่ Agile Coach ซึ่ง Agile Coach ทั้งหมดจะได้เป็น Agile COE (Center of Excellence) ขององค์กร เพื่อสามารถผลักดันเปลี่ยนหมุนเวียนในการสร้างองค์กรแบบ Agile ต่อไปทั้งธนาคาร

- **การสร้างผู้นำองค์กร Agile Leader (Lead):** ผู้นำองค์กรต้องเข้าใจบทบาทและเป้าหมายขององค์กรเพื่อการทำงานแบบ Agile ได้และผลักดันพนักงานทุกคนไปสู่ความคล่องแคล่วและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

การสร้างเครือข่ายการสื่อสารให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Agile

- **โครงการ KONNECT+:** ธนาคารพัฒนา HR Chatbot บน LINE Application เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับพนักงาน ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย ระบบจะช่วยตอบคำถามให้กับพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ชีวิตการทำงาน โดยธนาคารคาดหวังให้พนักงานคิดถึง KONNECT+ ในยามที่มีปัญหา และต้องการผู้ช่วยในการแก้ปัญหา เช่น การสอบถามเรื่องการลาป่วย หรือลาพักร้อน การเข้าสู่ระบบต่างๆ เพื่อดำเนินการที่ครอบคลุมถึงเรื่องสวัสดิการ ผลตอบแทน และการเรียนรู้ อีกทั้งยังเป็นอีกช่องทางที่พนักงานจะได้รับทราบประกาศและข่าวสารโดยตรงจากธนาคาร ทั้งนี้ ระบบ KONNECT+ มีพนักงานลงทะเบียนการใช้งานแล้วกว่าร้อยละ 98 นอกจากนี้ KONNECT+ ยังเป็นอีกช่องทางในการเรียนรู้ที่ผ่านรูปแบบ Gamification โดยที่ผ่านมานักธนาคารได้จัดกิจกรรม Cyber Hygiene ที่มุ่งสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย และรู้เท่าทันไม่ตกเป็นเหยื่อจากภัย Phishing Mail รวมถึงการใช้และเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย



การให้พนักงานแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ (Performing Talent)

เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์แรก ธนาคารกริไทยมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อก้าวสู่การเป็น “นายจ้างที่หนึ่งใจ” ของนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป เพื่อสร้างแรงจูงใจให้อยากมาร่วมงาน โดยเน้นการสร้าง “โอกาสการเรียนรู้และเติบโตไปด้วยกัน” ผ่านการให้คุณค่าต่อการทำงาน 4 มิติ ได้แก่

- ทำงานเป็นทีมเพื่อให้เป้าหมายของลูกค้าประสบความสำเร็จ และเป็นส่วนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงธนาคารไปสู่ดิจิทัลแบงก์
- เรียนรู้และค้นหาลิขิตใหม่ๆ อย่างไร้ขีดจำกัด เพื่อมุ่งสร้างนวัตกรรมในอนาคต ท่ามกลางบรรยากาศการทำงานที่ยืดหยุ่นและคล่องตัว
- เติบโตและงอกงามไปด้วยกัน โดยการผลักดันให้ทุกคนแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่และสนับสนุนให้เกิดโอกาสการเรียนรู้ตามมาตรฐานระดับโลก
- สร้างโลกให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น โดยมีความเชื่ออย่างเดียวกับองค์กรในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ แก่ชุมชนและตนเอง

เพราะพนักงานทุกคนคือหัวใจสำคัญขององค์กร ทุกวันที่ธนาคารกรุงไทยจึงเป็นวันแห่งการเรียนรู้และการเติบโต เพื่อให้พนักงานประสบความสำเร็จในชีวิตไปด้วยกัน โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมและโครงการที่เน้นการสร้าง “โอกาสการเรียนรู้และเติบโตไปด้วยกัน” ดังนี้

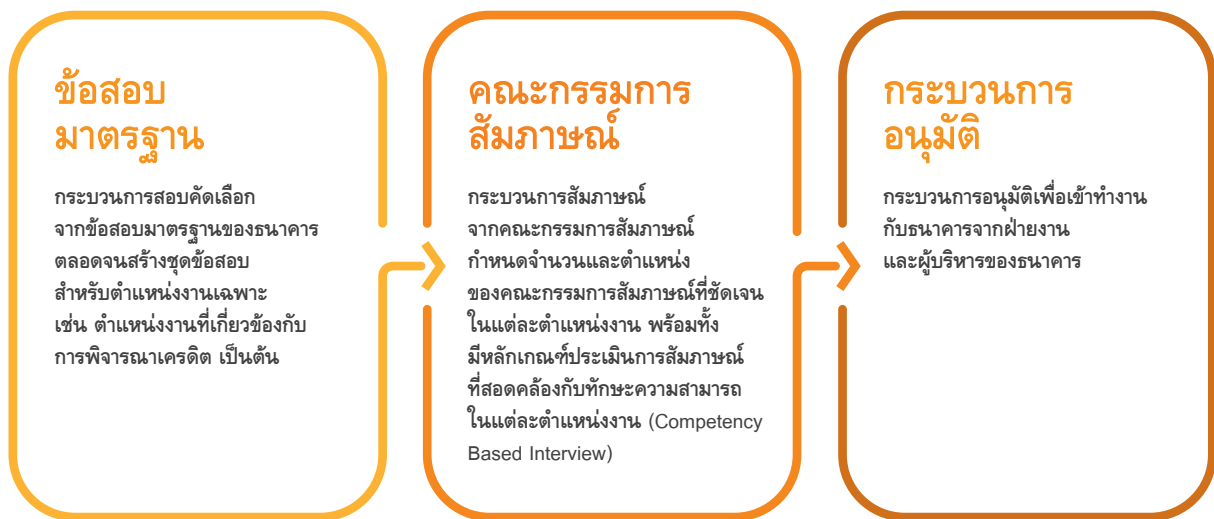


ธนาคารจัดกิจกรรมและโครงการที่เน้นการสร้าง “โอกาสการเรียนรู้และเติบโตไปด้วยกัน”

กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน

เพื่อสร้างมาตรฐานในการสรรหาพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และป้องกันความเสี่ยงจากการเอนเอียง การเลือกปฏิบัติ หรือความไม่ยุติธรรมระหว่างการคัดเลือก ธนาคารจึงได้พัฒนามาตรฐานกระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน และแต่งตั้งตัวแทนแต่ละสายงานเข้าร่วมทีม K-Culture Ambassador ที่มีบทบาทในการคัดเลือกพนักงานใหม่ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร (K-Culture) นอกเหนือจากการพิจารณาด้านทักษะความรู้และความสามารถ เพื่อให้สามารถคัดสรรบุคลากรที่มีความพร้อมในการปรับตัวและเติบโตไปกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน



กิจกรรมรับสมัครพนักงาน

ธนาคารปรับกลยุทธ์ในการดึงดูดกลุ่มผู้มีความสามารถที่ศึกษาในต่างประเทศผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมศิษย์เก่าสหราชอาณาจักร เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาและผู้มีประสบการณ์การทำงานที่มีศักยภาพสูงได้ร่วมงานกับธนาคาร

โครงการทุนการศึกษาของธนาคาร

ธนาคารให้ทุนการศึกษากับนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ผ่านโครงการทุนการศึกษา Young Scholarship รุ่นที่ 5 จำนวน 7 ทุน เพื่อศึกษาต่อสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (Master of Business Administration: MBA) และโครงการทุนการศึกษา Young Tech Scholarship รุ่นที่ 2 จำนวน 1 ทุน เพื่อศึกษาต่อสาขาวิชาด้านเทคโนโลยี

โครงการ KCapstone

โครงการฝึกงานที่เปิดโอกาสให้กับนิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานเชิงธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยในไตรมาสแรก ธนาคารเปิดรับสมัครผู้สนใจเข้าร่วมโครงการซึ่งมีกว่า 1,200 คน และผ่านการคัดเลือกรอบสุดท้ายทั้งสิ้น 54 คน ด้วยวิธีการประเมินเปรียบเทียบกันระหว่างผู้สมัครตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย (Group Assessment) ภายหลังได้รับจับโครงการเนื่องจากผลกระทบจากโรคโควิด 19

ปรับปรุงประสบการณ์ในการเริ่มงานวันแรกกับธนาคาร

ธนาคารสร้างความประทับใจแรกให้พนักงานในวันเริ่มงาน โดยพนักงานใหม่ที่มาเริ่มงานจะได้รับกล่อง Welcome Box Set และกิจกรรม Orientation ที่จะให้ข้อมูลธนาคารที่สำคัญและจำเป็นต่อการทำงานและปรับตัวให้เข้ากับบรรยากาศการทำงานในธนาคารให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและตอบสนองความต้องการของธนาคารได้



ธนาคารสร้างความประทับใจแรกให้แก่พนักงานใหม่ในวันเริ่มงาน โดยการจัดกิจกรรม Orientation และการแจกกล่อง Welcome Box Set

การส่งเสริมความหลากหลาย และการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม

ธนาคารได้นำกฎหมายและมาตรฐานสากลต่างๆ อาทิ หลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC) มาเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ตามที่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน* แนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลาย** และนโยบายสิทธิมนุษยชน*** โดยธนาคารไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับ และการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ในการจ้างงานและการทำงาน การล่วงละเมิดคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ รวมถึงความเสียหายทางจิตวิทยาทุกรูปแบบ

นอกจากนี้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานตรวจสอบ และหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่เกิดจากการเลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารสร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไว้หลากหลาย อาทิ ศูนย์ฮอตไลน์ พนักงานสัมพันธ์ การจัดประชุมหารือในวาระต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปัญหาอันนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน รวมถึงส่งเสริมและรับรองสิทธิในการรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง และจัดประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคาร และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ ยังสามารถจัดประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเรียบร้อยทุกกรณีภายในระยะเวลาที่กำหนด

* รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

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

** รายละเอียดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลายสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Diversity_Management.aspx

*** รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx

การสนับสนุนผู้ทุพพลภาพ

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “การให้อิโกลาส” เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม โดยในปี 2563 ธนากรกลีกรไทยให้การสนับสนุนอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวน 202 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 22.71 ล้านบาท ให้แก่สภาการศึกษาไทยเพื่อจัดสรรในการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศ

การบริหารค่าตอบแทน

ธนากรพิจารณาบทบาทการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการโน้มเอียงหรือการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงาน และการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดบนพื้นฐานของการรักษาสมดุลและความเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน

ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนากรกำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนบทบาทความเหมาะสมสอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนากรพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนากรเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหาร เป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนากรกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนากรและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณา และนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนากรเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนากรมุ่งเน้นการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้โดยไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ และศาสนาของพนักงาน แต่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่าที่มีต่อธนากร โดยมีการเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนากร นอกจากนี้ ธนากรได้วางระบบการจ่ายค่าตอบแทนค่าแรงเลี้ยงชีพ และสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศและพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับทางกฎหมายท้องถิ่นและคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบข้อมูลค่าตอบแทนสวัสดิการ และดัชนีค่าครองชีพของแต่ละเมืองในทุกประเทศ พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

การจัดสรรสวัสดิการ

พนักงานธนากรกลีกรไทยทุกคน* ได้รับสวัสดิการเพื่อช่วยลดความกังวลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน ตลอดจนครอบครัวของพนักงาน โดยธนากรจัดสรรสวัสดิการให้แก่พนักงานและประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนากร (Kworkplace.com และ KONNECT+) ดังนี้



รางวัลเกียรติยศสูงสุดสถานประกอบการดีเด่น
ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน
เป็นปีที่ 15 ติดต่อกัน จากกระทรวงแรงงาน

* พนักงานทุกคน หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนากรกลีกรไทย สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนากรกลีกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนต่อธนากรกลีกรไทยจะได้รับสวัสดิการ คือ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บและการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ

ด้านสุขภาพ



การตรวจสุขภาพประจำปี
(กรณีพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะได้รับบริการตรวจร่างกายเพิ่มเติมถึงสารบ่งชี้มะเร็งปอดลูกมะเร็งต่อมลูกหมาก และมะเร็งลำไส้)



การให้บริการรักษาพยาบาล
โดยแพทย์ประจำธนาคาร



การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
กรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร ธนาคารสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่พนักงานสามารถเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้ ในกรณีที่พนักงานเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน ธนาคารจะออกหนังสือส่งตัวให้กับพนักงาน เพื่อลดความกังวลในการสำรองเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล



ธนาคารสนับสนุนการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ
ทั้งสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness Center) สโมสรราชพฤกษ์ ภายในศูนย์การเรียนรู้กรุงไทย และบ้านพักสุขสามัคคี เช่น ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ และห้องสควอช และมีชมรมกีฬาของธนาคาร ได้แก่ ชมรมวิ่ง บาสเกตบอล ฟุตบอล เป็นต้น



โครงการดูแลสุขภาพจิตพนักงาน
ธนาคารมีแพลตฟอร์ม "OOCA" สำหรับเป็นช่องทางให้พนักงานเข้ารับคำปรึกษาจากจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาได้ทุกที่ทุกเวลา โดยข้อมูลการใช้บริการถือเป็นความลับระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2564

ด้านการเงิน



เงินช่วยเหลือต่างๆ ได้แก่ เงินเกษียณอายุสำหรับพนักงาน และเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร



เงินกู้ยืม ได้แก่ ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส และการบรรเทาทุกข์ โดยในปี 2562 ธนาคารขยายขอบเขตสวัสดิการการเงินกู้เพื่อบรรเทาทุกข์ให้ครอบคลุมถึงการกู้เงินเพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการศึกษาของบุตร และบุตรบุญธรรม การรักษาพยาบาล บิดามารดา บิดามารดาของคู่สมรส คู่สมรส บุตร ธิดา รวมถึงญาติใกล้ชิดผู้อยู่ในอุปการะของพนักงาน



ครอบครัว ได้แก่ พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ลาคลอดได้ 98 วัน และได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลา 98 วัน ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน และยังให้พนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรลาหยุดได้ 5 วัน เพื่อไปดูแลภรรยา และบริการห้องให้นมบุตรเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีของเด็กเล็ก



กองทุน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมอาปนิกังสงเคราะห์

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ และเติบโตไปด้วยกัน

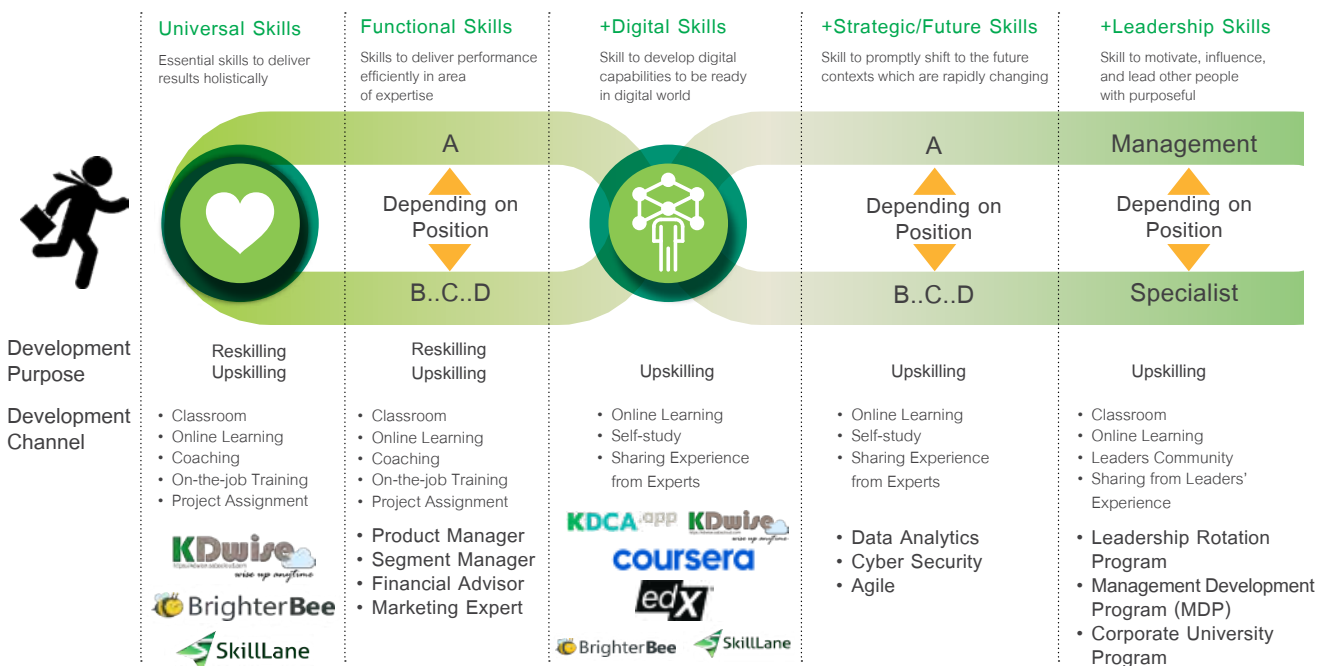
ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ทักษะ ได้แก่

1. ทักษะที่พนักงานทุกคนควรมี (Universal Skills)
2. ทักษะตามตำแหน่งงาน (Functional Skills)

3. ทักษะเชิงดิจิทัล (Digital Skills)
4. ทักษะที่จำเป็นในอนาคต (Future Skills) และ
5. ทักษะการสร้างภาวะผู้นำ (Leadership Skills)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ Upskill และ Reskill ให้กับพนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น โดยในปี 2563 ธนาคารมุ่งพัฒนาทักษะที่พนักงานทุกคนควรมี (Universal Skills) และแนวทางในการ Upskill และ Reskill พนักงาน

Skills Development Landscape



การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่พนักงานทุกคนควรมี (Universal Skills)

เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถรับมือและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่จะเกิดขึ้นได้ โดยทักษะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ทักษะการคิด (Thinking Skills): กลุ่มทักษะด้านการคิด ที่ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจสถานการณ์อย่างถูกต้องและแก้ไขปัญหาได้
2. ทักษะการทำความเข้าใจ (Understanding Skills): กลุ่มทักษะด้านความสัมพันธ์ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทักษะการปฏิบัติ (Doing Skills): กลุ่มทักษะด้านการลงมือทำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถสร้างผลงานอย่างดีในทุกสถานการณ์

Universal Skills



โครงการ Upskill & Reskill

ธนาคารได้จัดทำ KBank Reskill Framework เพื่อให้สามารถจัดลำดับความเร่งด่วนในการพัฒนาทักษะของพนักงาน และเตรียมพร้อมล่วงหน้าให้แก่พนักงานที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการทำ Internal Market Place เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นการจัดทำแผนการพัฒนาให้พนักงานเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ดังนี้

1. ธนาคารสร้างเครื่องมือเพื่อวัดและระบุทักษะที่จำเป็นต่อพัฒนา โดยวางแผนการพัฒนาเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-study) ร้อยละ 10 การรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ (Coach) ร้อยละ 20 และการลงมือทำเพื่อเรียนรู้ (Action Learning) ร้อยละ 70
2. ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาทักษะของพนักงานในด้านต่างๆ ผ่านโครงการ Digital Academy เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาของพนักงานทุกด้านผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่ทันสมัย เช่น การเชื่อมโยงแพลตฟอร์มการเรียนรู้จากภายนอกเข้าสู่ระบบภายในของธนาคาร อาทิ การเรียนผ่าน SkillLane และ CHULA MOOC Achieve โดยพนักงานสามารถเลือกตำแหน่งงานที่ว่างลงภายในธนาคารได้ใน KBank Market Place โดยธนาคารช่วยจัดทำ Career Matching ให้ในระหว่างที่กำลังพัฒนาระบบดังกล่าว

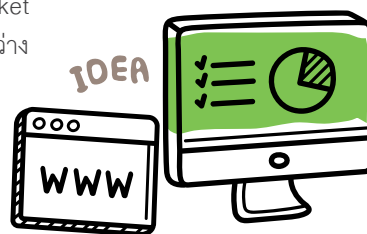
3. ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานออกแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะที่สอดคล้องกับความมุ่งหวังของธนาคารภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ครอบคลุม 4 หมวดวิชา ได้แก่

- การทำงานในรูปแบบใหม่ตามแนวทางการทำงานแบบ Agile และการตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร (Objectives and Key Results: OKR)
- การใช้โปรแกรมพื้นฐานในการทำงานและจัดการข้อมูล (Digital & Data Analytics Skill)
- การเสริมสร้างทักษะทางด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skill) ในการคิด วิเคราะห์ และสื่อสาร
- การเรียนรู้ทักษะการใช้ชีวิต (Life Skill) เพื่อตอบโจทย์ให้พนักงานแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ในบริบทของ Agile Organization

ธนาคารได้ปรับปรุงหลักสูตรต่างๆ จากเดิม ที่เป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน (Classroom Learning) เป็นการเรียนออนไลน์ (Online Learning) จำนวน 205 หลักสูตร ซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

ในการเดินทางได้มากถึง 82 ล้านบาท จากการเข้าเรียนของพนักงาน จำนวน 142,335 ครั้งตลอดปี

พนักงานเรียนรู้ผ่านทุกช่องทาง 847,516 ชั่วโมง ชั่วโมงการเรียนรู้เฉลี่ย 42.8 ชั่วโมงต่อคนต่อปี





The 2020 Brandon Hall Group
Excellence in Learning Awards:
a Gold Medal in Best Advance in Competencies
and Skill Development

อัตราส่วนของผู้บริหารหญิงระดับกลาง
ที่ก้าวหน้าขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง

ร้อยละ **76.35**



การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent Development)

ธนาคารผลักดันให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงได้แสดงศักยภาพของตนเอง รู้สึกมีคุณค่าและภาคภูมิใจ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำตามวัฒนธรรมขององค์กร (K-Culture) ผ่านช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ และมีการวางแผนการพัฒนารายบุคคลร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานรู้สึกผูกพันและเป็นผู้หนึ่งที่กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงของธนาคาร (Change Catalyst) อีกทั้งยังส่งเสริมให้สตรีมีโอกาสเติบโตเข้าถึงตำแหน่งบริหารและกรรมการบริหารอย่างเท่าเทียม

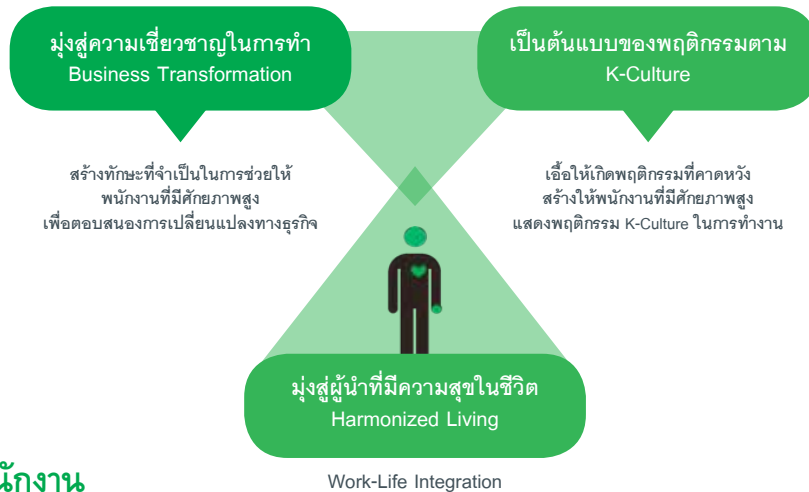


Winner of Best Staff Training
and Development Programme
from Retail Banker International (RBI)

การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ

การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพถือเป็นปัจจัยสำคัญ ในการช่วยรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับธนาคารในระยะยาว และร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกัน เพื่อลดความเสี่ยงของอัตราการลาออก อันนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ที่สูงขึ้น ขณะเดียวกัน ยังเป็นการตอบสนองความคาดหวังของพนักงาน ในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ธนาคารจึงมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานของธนาคาร และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างลง

การสร้างผู้นำเพื่อกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงของธนาคาร (Creation of Change Catalyst)



ความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันระหว่างธนาคารและพนักงาน โดยกำหนดให้การวางแผนพัฒนาความผูกพันของพนักงาน เป็นเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (People Management Goal) ของผู้บริหารแต่ละสายงาน ทั้งนี้ ธนาคารวางแผนสำรวจความผูกพันของพนักงานเป็นประจำทุก 2 ปี โดยครั้งล่าสุดพนักงานได้รับการประเมินผลในช่วงปลายปี 2562 ภายหลังจากทราบบผลการประเมิน ธนาคารมอบหมายให้ทุกสายงานวางแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานในระดับของสายงาน ทั้งนี้ ผู้บริหารสายงานได้รับมอบหมายให้วิเคราะห์ข้อมูลผลความผูกพัน และค้นหาแนวทางเพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามแนวทางการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน และมีการติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน ก่อนที่จะสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งถัดไปในปลายปี 2564 นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำ Pulse Survey เพื่อเช็คระดับความผูกพันของพนักงานในปี 2563 เพื่อปรับแผนการสร้างความผูกพันของพนักงาน และเตรียมพร้อมในการสำรวจครั้งถัดไป ซึ่งได้รับความร่วมมือจาก Engagement Ambassadors ของทุกสายงานในการร่วมวางแผนการสำรวจและกระตุ้นกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน

จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็มเพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร

ร้อยละ **84.62**



แผนการสำรวจผลความผูกพันของพนักงาน



ระดับความผูกพัน
ต่อธนาคาร



ร้อยละ 75 ☆☆☆☆☆

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
ระดับความผูกพันต่อธนาคาร

ชาย ร้อยละ 32 หญิง ร้อยละ 68

ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่
ความรู้สึกระบบความสำเร็จ
ในงานที่ได้รับมอบหมาย



รางวัลสุดยอดขององค์กร
ที่นำร่วมงานที่สุดในเอเชียประจำปี 2020
HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2020
จาก HR Asia Magazine (Thailand Edition)

คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมอบหมายให้คณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน และควบคุมความปลอดภัย ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยได้กำหนดนโยบาย ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน* เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน เป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ในแต่ละอาคารกำหนด ให้มีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ประจำอาคาร ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกคณะทำงานอย่างน้อย 5 คน ขึ้นไป เพื่อประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามและทบทวน การดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยและการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2563 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

การบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม

1. การเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดลอมในการทำงานที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน ในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานดังต่อไปนี้
 - จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับตามสรีระ ของผู้ใช้งานและเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงาน ตามหลักกายศาสตร์
 - ออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่าง จากบริเวณที่นั่งทำงาน
 - มีห้องเก็บเอกสารและห้องเก็บของแยกพื้นที่โดยเฉพาะ
 - ติดตั้งไฟ LED ที่มีระยะห่างของการกระจายแสงเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมาย กำหนด
 - กระจกและผนังของอาคารสามารถป้องกันแสงและเสียง รบกวนในระดับที่เพียงพอ ทำให้ไม่รบกวนการทำงาน
 - ตรวจวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงานและทำความสะอาด เครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
 - ควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสมตามสภาพ ภูมิอากาศในแต่ละฤดูกาล
 - ออกแบบให้มีพื้นที่หรือมุมพักผ่อน

* รายละเอียดที่เกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.kasikornbank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Occupational_Safety_and_Health.aspx



ธนากรจัดทำรายการ K Tips เพื่อสื่อความพนักงานในเรื่องการดูแลสุขภาพ และสุขอนามัย ผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนากร



ธนากรเปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาจิตแพทย์และนักจิตวิทยา ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ Ooca โดยไม่คิดค่าบริการ

2. K Parking Care บริการจัดรถรับส่งพนักงานที่จอดรถนอกอาคาร ให้เดินทางปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเลิกงานตามจุดจอดรถ ในบริเวณใกล้เคียงธนากร พร้อมทั้งประสานงานกับสถานที่ จอดรถดังกล่าวเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าและกล้องวงจรปิดโดยรอบ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้พนักงาน
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและโภชนาการทั้งในรูปแบบแผ่นพับ และการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนากร
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่ พนักงานทั้งองค์กร เช่น การมีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
5. การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยอาชีวอนามัยเพื่อเป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
 - หลักสูตรดับเพลิงเบื้องต้น
 - หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม สำหรับพนักงานทั่วไป
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ การจัดทำวีดิทัศน์ (VTR) แนะนำ เส้นทางความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน การอบรมและสาธิต การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR) และการจัดกิจกรรมสัปดาห์ ความปลอดภัย งานกรสิกรไทยใส่ใจความปลอดภัย เพื่อสร้าง จิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น

7. การบริหารจัดการความเครียด โดยมีแนวทางการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง ดังนี้
 - การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนากร
 - การจัดกิจกรรมเพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เช่น การจัดอบรมเรื่อง Mindfulness เพื่อฝึกปฏิบัติจิต ในการจัดการความเครียด เป็นต้น

แนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

1. ธนากรให้อำนาจผู้บริหารแต่ละหน่วยงานพิจารณาการเข้ามา ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานแต่ละวัน ประมาณร้อยละ 50-60 ของพนักงานทั้งหมดและกำหนดการเหลื่อมเวลาทำงาน รวมถึงการพักรับประทานอาหารกลางวัน
2. ธนากรมีมาตรการรักษาสุขอนามัยแก่พนักงานได้แก่การจัดจุด วัดอุณหภูมิ จำกัดสิทธิเข้าอาคารสำนักงานสำหรับบุคคล ภายนอก จำกัดจำนวนคนในลิฟต์คนเข้าห้องประชุม และจำกัด เวลาในการใช้ห้อง รวมถึงการฆ่าเชื้อให้กับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะพนักงาน ห้องน้ำ จุดสัมผัสสาธารณะ และยังมี



การอบรมไอซีอาร์สำนักงานในทุกสัปดาห์ รวมถึงการดูแลร้านอาหารภายในธนาคาร ผู้ทำอาหารต้องใส่ Face Shield ถุงมือ และชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดแทนการใช้เงินสด

3. ธนาคารขอความร่วมมือทุกคนสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา กดพูดคุยในลิฟต์ รักษาระยะห่างระหว่างรอคิวรับประทานอาหาร ด้านอาหารมารับประทานร่วมกัน และงดนำบุตรหลานเข้ามาในอาคารสำนักงานหรือสาขา
4. ธนาคารแนะนำให้จัดประชุมผ่านระบบ Microsoft Teams จากโต๊ะทำงานหรือที่พักอาศัยของพนักงาน

โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารดำเนินตามมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างเคร่งครัดและรัดกุม ทำให้ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไม่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ

ต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ออกแบบสำรวจความคิดเห็นพนักงาน ซึ่งผลจากแบบสำรวจนำไปสู่การปรับปรุงและช่วยเหลือพนักงาน ดังนี้

- **การให้เงินช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว**
เพื่อบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งความประสงค์เพื่อขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้เป็นระยะเวลา 6 เดือน
- **การแนะนำแนวทางแบบ Agile Way of Work ในช่วงเวลาที่พนักงานต้องทำงานจากที่บ้าน**
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การตั้ง To do lists ในการทำงานแต่ละวัน การปฏิสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยน สอบถาม ยืนยันการทำงาน อัปเดตความคืบหน้าอยู่เสมอ พร้อมทั้งวางแผนแก้ปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยดำเนินการผ่านระบบออนไลน์

- **การรับสมัครพนักงาน**
ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสมัครงาน A Day @ KBank จากการเปิดรับสมัครพนักงานที่สำนักงานใหญ่เปลี่ยนเป็นการสัมภาษณ์ออนไลน์

- **การพัฒนาพนักงาน**
ธนาคารปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ จากการเรียนแบบออฟไลน์มาเน้นที่ออนไลน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเนื่องต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน เช่น ธนาคารได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อสามารถจัดการเรียนรู้ในเรื่องเกี่ยวกับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต (Life Insurance Broker License) และใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Broker License) ให้เป็นการเรียนรู้ทางออนไลน์ได้ด้วย นอกจากนี้ ในช่วงที่ธนาคารปิดการให้บริการที่สาขา ส่งผลให้พนักงานจำนวนหนึ่งว่างจากการทำงานธนาคารจึงจัดแคมเปญการเรียนรู้ให้กับพนักงานทั้งการเรียนรู้แบบออนไลน์และส่งคลิปลิงก์วิดีโอ เพื่อฝึกฝนและยกระดับการปฏิบัติงาน

• กิจกรรม K NOW

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน ในช่วงเวลาที่พนักงานบางส่วนต้องทำงานจากที่บ้าน โดยแทรกข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร ผ่านเกมตอบคำถามเสมือนจริง (Virtual Quiz) ที่ได้ทั้งความรู้และความสนุกสนาน ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นประจำทุกสัปดาห์

• รายการล้านเรื่องเล่า

ธนาคารเน้นสร้างความผูกพันในองค์กรในช่วงที่พนักงานต้องทำงานที่บ้าน พร้อมแบ่งปันวิธีการทำงานวิถีการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับ New Normal สื่อผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคารเป็นประจำทุกสัปดาห์

การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารเวลาให้ตอบโจทย์ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ครอบคลุมความยืดหยุ่นของเวลาเข้าออกงาน โดยพนักงานสามารถทำงานได้จากอาคารต่างๆ ของธนาคาร หรือจากที่บ้าน การทำงานล่วงเวลาการพิจารณาให้พนักงานที่มีความจำเป็นบางกลุ่มสามารถทำงานจากที่บ้าน เช่นกรณีมีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วยต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ทั้งนี้ พนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานโดยตรง



ธนาคารได้รับรางวัล HR ASIA MOST CARING COMPANIES AWARD 2020 (Thailand Edition)
จาก Business Media International
จากการประเมินแนวทางในการดูแลพนักงานในช่วงสถานการณ์โรคโควิด 19 ซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกายและจิตใจของพนักงาน



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



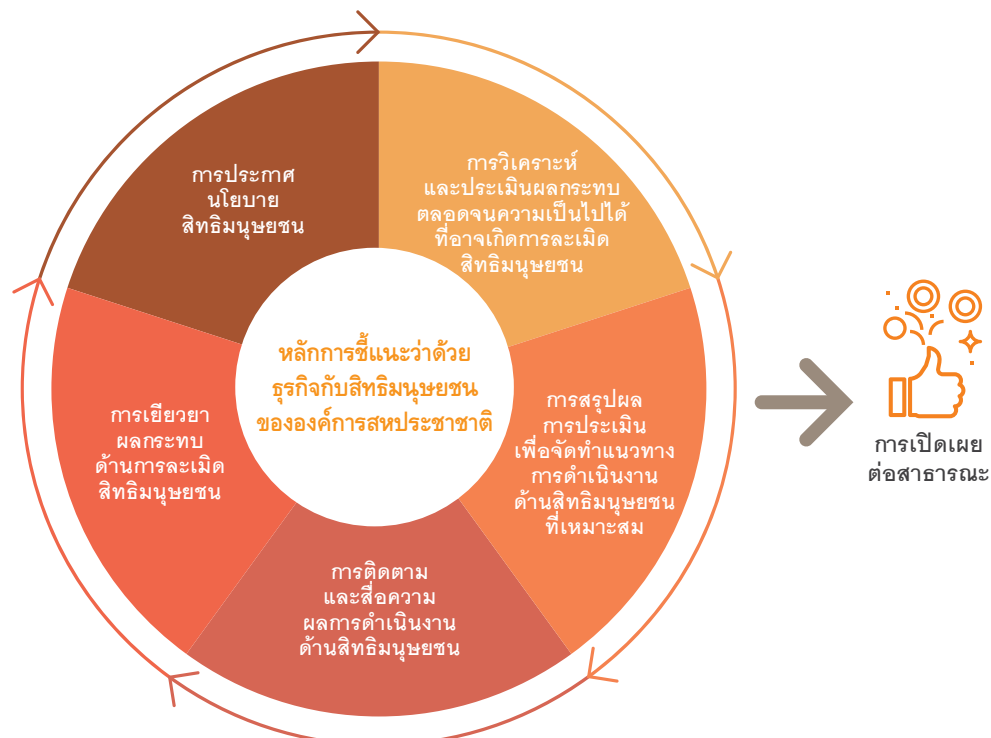
ความเสี่ยง

หากกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุนธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน อันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

โอกาส

หากธนาคารมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้สนับสนุนธุรกิจที่ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่ภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากภาคธุรกิจมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงความสะดวก แต่หากมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมก็อาจเกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจได้ ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินตระหนักดีว่า การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารสามารถที่จะช่วยระงับยับยั้งไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืออาจมีส่วนช่วยสนับสนุนเชื่อมโยงให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการธนาคารจึงให้ความสำคัญและพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี* อีกทั้งคณะทำงานจากฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีเพื่อทบทวนหาประเด็นความเสี่ยงประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตรวจสอบกระบวนการทำงานเพื่อปิดความเสี่ยงตลอดจนหาแนวทางป้องกันและวิธีการจัดการที่เหมาะสม และวางมาตรการเฝ้าระวังการดำเนินงานที่มีผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ธนาคารดำเนินงานสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้



* สามารถดูรายละเอียดนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารได้ที่ https://www.kasikombank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx

กระบวนการประเมินความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการที่ระบุว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ดังนี้

1. คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนและประกาศให้มีผลบังคับใช้ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย คู่ค้าและกิจการร่วมค้า
2. ธนาคารศึกษาและพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากกฎระเบียบในระดับสากล อาทิ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: ICESCR) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร ในปี 2562 และประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากสถานการณ์โรคโควิด 19 เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่จะเกิดกับผู้มีส่วนได้เสียที่คาดว่าจะมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว ผู้ด้อยโอกาส และชุมชนในท้องถิ่น จนได้ประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

3. ธนาคารประเมินความเสี่ยงและจัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญข้างต้น โดยจัดให้มีการจัดประชุมหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการทุจริต ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา และขยายขอบเขตไปยังบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด ซึ่งเป็นกิจการร่วมค้าของธนาคารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของธนาคารและมีมาตรการบรรเทาผลกระทบ กระบวนการแก้ไขเยียวยาหากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 จากกรดำเนินงานของธนาคาร
- โดยการประเมินครอบคลุม 4 กิจกรรมธุรกิจ ได้แก่ การให้สินเชื่อและการลงทุน การปฏิบัติต่อลูกค้า การปฏิบัติต่อพนักงาน และการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues)

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีผลกระทบสูง
การปฏิบัติต่อลูกค้า: การให้สินเชื่อ และการลงทุน	คุณภาพชีวิตของชุมชนท้องถิ่นและการโยกย้ายถิ่นฐานอันเนื่องมาจากผลกระทบของโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อหรือลงทุน	ลูกค้าสินเชื่อโครงการ Project Finance ลูกค้าธุรกิจ บริษัท ลูกค้าเอสเอ็มอี ชุมชนท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม	- จัดให้มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อ - จัดให้มีการติดตามและตรวจสอบโดยบุคคลที่สาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิชุมชน
	คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากผลกระทบของโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อหรือลงทุน	ลูกค้าสินเชื่อโครงการ Project Finance ลูกค้าธุรกิจ บริษัท ลูกค้าเอสเอ็มอี ชุมชนท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม	- ยกระดับนโยบายการให้สินเชื่อกับโครงการที่มีความเสี่ยงสูง - จัดให้มีกระบวนการพิจารณาเครดิตที่เหมาะสมรัดกุมมากขึ้น ควบคู่กับการพัฒนาเครื่องมือประเมินและตรวจสอบความเสี่ยง - กำหนดให้มีการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
การปฏิบัติต่อลูกค้า: การรักษา ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว ของข้อมูล	การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (ช่องทางออนไลน์) อาทิ การใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อการตลาดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และข้อมูลลูกค้ารั่วไหลโดยบุคคลภายใน	ลูกค้าที่ใช้บริการในระบบออนไลน์	- พัฒนาช่องทางในการให้ลูกค้าให้ความยินยอม/ยกเลิกความยินยอมในการใช้ข้อมูล (Consent) ผ่าน K PLUS - กำหนดนโยบายและกระบวนการในการใช้ข้อมูลที่ชัดเจน และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) ครอบคลุมทั้งด้าน Data Governance and IT Security - พัฒนาระบบการป้องกันข้อมูลรั่วไหล (Data Leak Protection: DLP) เพื่อตรวจสอบดูแลกรณีที่เกิดข้อมูลลูกค้ารั่วไหลได้รวดเร็ว
	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (ช่องทางออนไลน์) อาทิ ข้อมูลลูกค้ารั่วไหลจากภายใน และการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นโดยบุคคลที่สาม	ลูกค้าที่ใช้บริการในระบบออนไลน์	
การปฏิบัติต่อพนักงาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	พนักงานกสิกรไทย และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	คู่ค้า	-

กิจการร่วมค้า: บริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีผลกระทบสูง
การปฏิบัติต่อลูกค้า	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ*	ลูกค้าของบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด	-
การปฏิบัติต่อพนักงาน	สภาพการทำงานของพนักงาน เช่น ความเครียดจากการทำงาน และการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น	พนักงานบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด	- เพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน - วางแผนทบทวนกำลังคนและจัดหาพนักงานเพิ่ม เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท
	คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เช่น พนักงานมีอาการออฟฟิศซินโดรม เนื่องจากทำงานเป็นเวลานาน และการจัดประชุมล่วงเวลา ในช่วงเวลาที่บริษัทฯ ออกมาตรการให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น	พนักงานของบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด	การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ รวมถึงการบริหารจัดการงาน และเวลาให้มีความเหมาะสม
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	คู่ค้าของบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด	-

* เนื่องจากบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด ทำหน้าที่ส่งข้อมูลลูกค้าให้กับธนากรกลีกรไทย และบริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด โดยบริษัท กลีกร ไลน์ จำกัด ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

การดำเนินงานด้านสังคม



ความเสี่ยง

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังที่จะให้บริษัทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น หากธนาครกรสิกรทำธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาครกรอาจจะไม่ได้รับการยอมรับจากชุมชนให้ดำเนินธุรกิจในชุมชนนั้นๆ ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โอกาส

การที่ธนาครกรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน จะช่วยให้เกิดการยอมรับจากชุมชน (Social License) ซึ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาครกร อันนำมาซึ่งโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต

ธนาครกรสิกรไทยดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อประเทศชาติทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยความมุ่งมั่นให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาครกร ผ่านการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่หลากหลาย ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน การทำกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ รวมถึงการร่วมมือกับผู้แทนชุมชนหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ การดำเนินโครงการเพื่อร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนหลากหลายรูปแบบโดยคำนึงถึงความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ที่สังคมและชุมชนพึงจะได้รับอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาครกรยังถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาครกรดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ต้องอาศัยความร่วมมือกันในทุกภาคส่วนจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างธนาครกรกับชุมชนและสังคม

โดยในปี 2563 ธนาครกรดำเนินงานด้านสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ปี 2562 - 2566 โดยมุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่สังคม ด้วยการนำกรอบการดำเนินงานเพื่อสังคมตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group (LBG)* มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา เพื่อให้สามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ ตั้งแต่ผลลัพธ์จากการทำกิจกรรมไปจนถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียในสังคม ทั้งในการสนับสนุนงบประมาณ การทำจิตอาสา การมอบสิ่งของ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ร่วมกับพันธมิตร กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกรสิกรไทย ในการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมตลอดทั้งปี

* มาตรฐาน London Benchmarking Group (LBG) ซึ่งใช้ในการประเมินมูลค่าทางการเงินที่ใช้จ่ายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงเงินบริจาค ชำนาญการงานจิตอาสา และสัดส่วนการลงทุนเพื่อชุมชน



ผลการดำเนินงานด้านสังคม

รูปแบบ การสนับสนุน

ยอดรวมกว่า

2,210.5

ล้านบาท



เงินสด
801.3
ล้านบาท



สิ่งของและบริการ
4.2
ล้านบาท

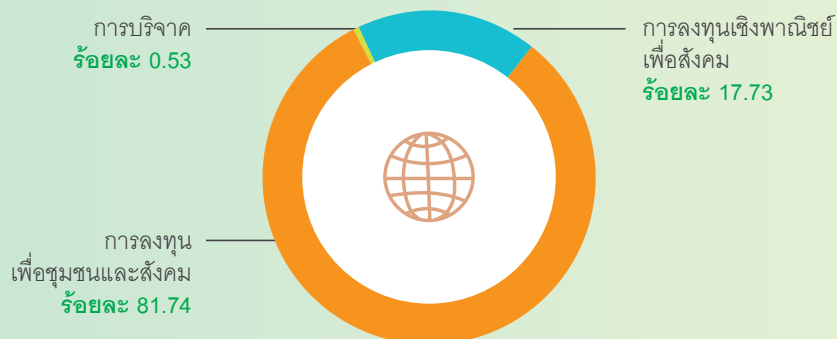


ค่าดำเนินการกิจกรรม
1,291.4
ล้านบาท

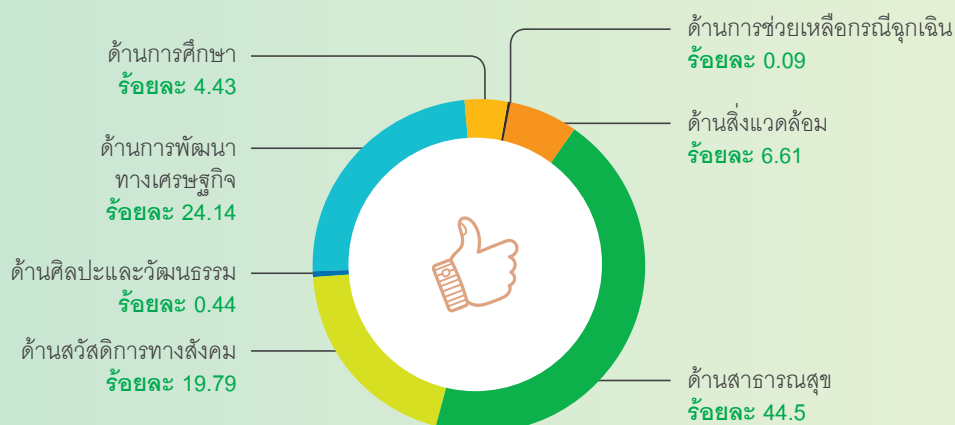


ชั่วโมง
การทำจิตอาสา
คิดเป็นมูลค่า
113.6
ล้านบาท

ลักษณะ การสนับสนุน



ประเภท การสนับสนุน



โครงการจิตอาสา ทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้

รายละเอียดโครงการ

ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถลาทำจิตอาสาได้คนละ 1 วันทำการต่อปี โดยพนักงานสามารถเลือกทำจิตอาสาได้หลากหลายมิติ รวมถึงการนำความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นความเชี่ยวชาญของธนาคาร ไปถ่ายทอดให้ชุมชนและสังคมมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง ตอบสนองเป้าหมายในชีวิตและมีวินัยทางการเงิน อีกทั้ง ยังรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ซึ่งเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์

- เพื่อช่วยเหลือดูแลชุมชนหรือสังคมทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสใกล้ชิดกับคนในชุมชนหรือสังคม ทำให้พนักงานได้เปิดมุมมองเรียนรู้ความต้องการของชุมชน เพื่อสามารถนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมได้ดียิ่งขึ้น พร้อมกับช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)



การดำเนินงานปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารสานต่อโครงการจิตอาสา ภายใต้โครงการทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้ แม้ว่าในรอบปีนี้จะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการออกไปทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน แต่การช่วยเหลือสังคมยังถือเป็นภารกิจที่ธนาคารให้ความสำคัญ และเชื่อว่าพนักงานจะยังสามารถที่จะทำทุกวันให้เป็นวันทำดีทำได้ โดยกำหนดมาตรการให้ผู้ที่จะประสงค์จะออกไปทำจิตอาสา จะต้องดูแลป้องกันตนเองและคนรอบข้างจากโรคโควิด 19 อย่างเคร่งครัด ได้แก่ การสวมใส่หน้ากากอนามัยระหว่างทำกิจกรรม การรักษาระยะห่าง การหลีกเลี่ยงการสัมผัส การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

พนักงานสามารถออกไปทำกิจกรรมคนเดียว หรือรวมตัวกันเป็นกลุ่ม และชวนบุคคลภายนอก ครอบครัว ลูกค้า คู่ค้า ไปร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน สำหรับพนักงานที่รวมกลุ่มกัน 10 คนขึ้นไป สามารถเสนอโครงการมาให้ธนาคารพิจารณาเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุน 5,000 บาท โดยโครงการนั้นสามารถทำได้หลากหลายประเด็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และตอบโจทย์กับบริบทของท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารตั้งอยู่ เช่น การพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์วัฒนธรรม การป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น



พนักงานของธนาคารร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาในโครงการจิตอาสา ทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้ เพื่อร่วมสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนพนักงานทำจิตอาสา 19,798 คน 349,108 ชั่วโมง
- จิตอาสาในเวลางาน 324,212 ชั่วโมง
- จิตอาสานอกเวลางาน 24,896 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำนวน 967 คน 16,266 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 18,831 คน 307,946 ชั่วโมง
- พนักงานชนวนบุคคลภายนอกทำจิตอาสา จำนวน 7,698 คน 55,448 ชั่วโมง
- สัดส่วนพนักงานดำเนินโครงการจิตอาสา จำนวน 250 โครงการ ประกอบด้วย
 - โครงการด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 29
 - โครงการด้านการพัฒนาการศึกษา ร้อยละ 25
 - โครงการด้านสวัสดิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม ร้อยละ 12
 - โครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ร้อยละ 18
 - โครงการด้านการดำรงศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละ 6
 - โครงการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 7
 - โครงการด้านการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 3
- เงินที่ธนาคารสนับสนุนการทำจิตอาสา จำนวน 1,170,584.70 บาท
- งบประมาณที่พนักงานสมทบเพื่อทำจิตอาสา (นอกเหนือจากงบประมาณที่ธนาคารสนับสนุน) จำนวน 2,049,844.47 บาท
- เงินบริจาคในโครงการ จำนวน 1,383,121.25 บาท
- จำนวนมูลค่าสิ่งของที่บริจาคในโครงการ 2,255,311.40 บาท
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 703,500 บาท
- จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ในชุมชน 225,659 คน



ธนาคารมอบถุงยังชีพในโครงการปันโตเดียว เพื่อช่วยเหลือครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 ในชุมชนเขตตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

จำนวนพนักงาน
ทำจิตอาสา

19,798 คน
349,108 ชั่วโมง

จิตอาสา
ในเวลางาน

324,212
ชั่วโมง

จิตอาสา
นอกเวลางาน

24,896
ชั่วโมง

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ธนาคารเชื่อว่าการส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสา นอกจากจะเป็นการสร้างจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นแก่พนักงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกับชุมชนที่อยู่ในละแวกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ เพื่อศึกษาปัญหาของชุมชน และสร้างสรรค์กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยแก้ไขปัญหา หรือสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่สังคม นอกจากนี้ พนักงานยังได้เรียนรู้ความต้องการของชุมชนซึ่งถือเป็นผู้บริโภคนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ ขณะที่ชุมชนมีทัศนคติที่ดี อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

นอกจากนี้ ชุมชนต่างๆ ที่พนักงานดำเนินโครงการจิตอาสาจะเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทัศนคติและเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล รู้จักวิธีป้องกันและรู้เท่าทันภัยทางการเงินต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ช่วยกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา

ความเป็นมา

ธนาคารกรสิกรไทยร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเป็นเวลา 6 ปี (2555 - 2561) จนสามารถสร้างผลงานเชิงประจักษ์ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการศึกษาไทยในกลุ่มโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยอาศัยโครงงานฐานวิจัยเป็นเครื่องมือกระตุ้นการเรียนรู้ การแสวงหาคำตอบ การคิด วิเคราะห์-คิดสังเคราะห์ เข้าใจหลักของเหตุ-ผล พร้อมทักษะ และกระบวนการวิทยาศาสตร์ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ ที่ต้องอาศัยฐานความรู้วิทยาศาสตร์พื้นฐาน เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ จากความสำเร็จของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ธนาคารกรสิกรไทยจึงสานต่อความสำเร็จ โดยเลือกจังหวัดที่จะพัฒนาเป็นต้นแบบ โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญาที่จังหวัดน่าน

วัตถุประสงค์

- เพื่อขับเคลื่อนโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาให้เป็นกลไกผลักดันในการสร้างสังคมแห่งความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียน และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานโครงการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่
- เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมีความรู้ด้านการคิดวิเคราะห์-คิดสังเคราะห์ เข้าใจหลักของเหตุ-ผล อย่างเป็นระบบ และเติบโตเป็นเยาวชนที่มีความสามารถในการบริหารจัดการชีวิต เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



รายละเอียดโครงการ

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์พี่เลี้ยงโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา มีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 ปี (ปี 2562 - 2564) โครงการนี้เป็นการจัดการเรียนรู้จากการทำงานฐานวิจัยที่ตั้งอยู่บนบริบทท้องถิ่นของนักเรียน มีครูแกนนำเป็นผู้อำนวยการจัดการเรียนรู้ และสร้างโรงเรียนต้นแบบการศึกษาในจังหวัดน่านจำนวน 30 แห่งขึ้น มีการออกแบบการสอนโดยอาศัยแนวทางหลักคือการน้อมนำแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาผนวกเข้ากับชุดความคิดทักษะกระบวนการวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ (STEM) จนกลายเป็นหลักสูตร STEM+SP (Science, Technology, Engineering Mathematics and Sufficiency Economy



ธนาคารสานต่อความสำเร็จของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา โดยร่วมกับมหาวิทยาลัยพะเยา จัดทำโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญาที่จังหวัดน่าน เพื่อปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ ผ่านการทำโครงงานฐานวิจัย

Philosophy) ตลอดจนการนำแนวคิด “SEEEM” ที่มีองค์ประกอบที่ครบทั้ง Science (วิทยาศาสตร์) Economics (เศรษฐศาสตร์) Ecology (นิเวศวิทยา) Engineering (วิศวกรรมศาสตร์) Mathematics (คณิตศาสตร์) โดยการตั้งคำถามกับผู้เรียน (ถามคือสอน) การชวนผู้เรียนสะท้อนความคิดเห็นจากสิ่งที่ค้นพบในระหว่างเรียน (สะท้อนคิดคือเรียน) และการให้ผู้เรียนเรียบเรียงลำดับความคิดนั้นสู่กระบวนการเขียนบทสรุป บทความวิชาการ และความคิดความรู้ลักษณะทำงาน (เขียนคือคิด) โดยผู้เรียนจะได้ทักษะการทำงานเป็นกลุ่มตั้งแต่วัยรุ่นกำหนดเรื่องราวที่สนใจทำโครงการ แล้วออกแบบวิธีการหาคำตอบด้วยการทำวิจัย ซึ่งเรียกว่า โครงการฐานวิจัย (Research-based Learning: RBL) ต่อไป

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 30 โรงเรียน
- จำนวนครูที่เข้าร่วมโครงการ 152 คน
- จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 1,082 คน
- จำนวนโครงการที่เกิดจากการดำเนินโครงการ 195 โครงการ

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ธนาคารเชื่อว่า การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้โดยเปิดโอกาสให้ครูได้ทดลองใช้วิธีการสอนใหม่ๆ ที่สามารถนำหลักการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ และการเรียนรู้หลักของเหตุ-ผล ที่เข้ากับบริบทของชุมชนและนำเสนอโครงการที่เป็นประโยชน์จะช่วยให้เด็กนักเรียนในชุมชนรู้จักคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาเศรษฐกิจท้องถิ่น ปัญหาการดูแลคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้แก่เยาวชน เช่น ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการนำเสนอ การวางแผนและบริหารจัดการโครงการ รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีให้แก่เยาวชนในการเตรียมความพร้อมที่จะเติบโตก้าวสู่วัยทำงานและเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต โดยธนาคารเชื่อว่า การพัฒนาคนเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศ เป็นการลงทุนที่ยั่งยืน ในขณะที่เยาวชนชุมชน และบุคลากรทางการศึกษามีทัศนคติที่ดี อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

โครงการ AFTERKLASS

ความเป็นมา

ธนาคารมีความตั้งใจที่จะดำเนินโครงการเพื่อสังคมโดยใช้ความสามารถหลักขององค์กรเรื่องการเงินในการขับเคลื่อนโครงการโดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชนอายุระหว่าง 15 - 20 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นตอนปลายที่กำลังจะเติบโตเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม โดยในปี 2557 ธนาคารริเริ่มโครงการ AFTERKLASS แพลตฟอร์มออนไลน์ให้ความรู้ทางการเงินกับเยาวชนไทยแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งไม่ว่าเยาวชนจะอยู่หัวเมืองใหญ่หรือพื้นที่ห่างไกลก็สามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้ทุกคน

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมทักษะความรู้ทางการเงินให้แก่เยาวชน
- เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในชีวิตของเยาวชนตามยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ที่ต้องการช่วยเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



รายละเอียดโครงการ

AFTERKLASS เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในด้านการออม การวางแผนการใช้จ่าย การลงทุน และการเริ่มต้นทำธุรกิจ รวมถึงเรื่องที่เป็นประโยชน์ เช่น การเรียน กิจกรรม เทคโนโลยีต่างๆ โดยเยาวชนสามารถศึกษาหาความรู้ได้ผ่านเว็บไซต์ WWW.AFTERKLASS.COM ซึ่งจะมี 3 Klass ได้แก่ Biz Master สำหรับผู้สนใจเรื่องธุรกิจการค้า การออม การบริหารเงิน และการลงทุน ไปจนถึงเทคนิคในการสร้างรายได้ ตั้งแต่วัยเรียน Smart Society สำหรับผู้สนใจพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับการเรียน และ Play Yard สำหรับผู้สนใจและชื่นชอบในการทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นกีฬา ดนตรี เทรนด์ หรือเทคโนโลยีต่างๆ รวมถึงเนื้อหาด้านอาชีพที่น่าสนใจและกระตุ้นความรู้เชิงไลฟ์สไตล์ โดยสมาชิกที่เข้าร่วมสามารถแสดงความคิดเห็น เขียนบทความ และแบ่งปันความรู้กับเพื่อนสมาชิกได้อีกทั้งมีระบบการเงินและธนาคารให้ทดลองออมเงินและลงทุนผ่านกองทุนและหุ้นได้แบบไม่ยาก นอกจากนี้ บนเว็บไซต์ยังมีมินิเกมที่สุดยอดแทรกความรู้อีกด้วย

การดำเนินงานปี 2563

- AFTERKLASS ดำเนินงานภายใต้ธีม Super Hero โดยคัดเลือกรุ่นพี่ 18 คน ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในสายอาชีพด้านต่างๆ มาแบ่งปันเทคนิคในการทำธุรกิจ การใช้ชีวิต การฝึกฝนตนเอง วิธีบริหารเงิน ไปจนถึงวิธีคิดในมุมมองต่างๆ โดยสมาชิกสามารถพูดคุยและปรึกษากับเหล่า Super Hero ที่มีความสามารถเฉพาะด้านได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ AFTERKLASS ยังจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งออนไลน์และออฟไลน์ต่อเนื่องตลอดทั้งปี เช่น การลงทุนในหุ้นและกองทุน การทำฟรีเซนเทชั่น เทคนิคการจดโน้ต เลคเชอร์ การใช้ภาษาอังกฤษแบบเจ้าของภาษา การเปิดร้านค้าขายออนไลน์ เทคนิคการซื้อแอดเพื่อกระตุ้นยอดขาย ฯลฯ
- โครงการค่ายธุรกิจ ภายใต้ธีม AFTERKLASS Young Tech Startup 2020 เพื่ออบรมเชิงปฏิบัติการทางธุรกิจแบบเข้มข้นแก่เยาวชนที่ผ่านการคัดเลือกเป็นระยะเวลา 3 วัน โดยมีทีมงานจากบริษัท กลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) และวิทยากรทรงคุณวุฒิมาประสบการณ์ เช่น ลูกค้า K SME ของธนาคารที่ประสบความสำเร็จ มาช่วยบ่มเพาะความคิด และแนะไอเดียที่เป็นที่เลี้ยงสร้างแผนธุรกิจ รวมทั้งฝึกการนำเสนอแผนธุรกิจ โดยทีมเยาวชนที่ชนะเลิศจะได้รับเงินรางวัลรวมกว่า 90,000 บาท เพื่อต่อยอดการทำธุรกิจจริงในอนาคต

ทั้งนี้ โครงการได้ขยายการประชาสัมพันธ์รับสมัครสมาชิกด้วยการเดินทางเข้าไปจัดกิจกรรมในโรงเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนในต่างจังหวัด เช่น จังหวัดน่าน เพื่อสร้างการรับรู้ในแบรนด์และเพิ่มโอกาสในการขยายฐานสมาชิกอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์ 30,486 คน
- จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมเวิร์กชอปออนไลน์ 503 คน (เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการจัดเวิร์กชอปเป็นออนไลน์)
- จำนวนสมาชิกที่ติดตามผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย
 - Facebook จำนวน 43,195 คน
 - LINE@ จำนวน 3,521 คน
 - Twitter จำนวน 787 คน
 - การวัดมูลค่าสื่อและชาวประชาสัมพันธ์ 2.48 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

- เยาวชนมีความรู้เรื่องทักษะการออม การใช้จ่าย และการบริหารเงิน คิดเป็นร้อยละ 95.14 ของสมาชิกทั้งหมด
- เยาวชนมีความรู้เรื่องทักษะการทำธุรกิจ และการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 90.93 ของสมาชิกทั้งหมด
- เยาวชนมีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 92.70 ของสมาชิกทั้งหมด
- ธนาคารคาดว่าเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการ จะเกิดความรักความผูกพันและเลือกใช้บริการของธนาคารในอนาคต รวมทั้งบอกต่อผู้คนรอบข้าง ให้เลือกใช้บริการของธนาคารเมื่อมีโอกาส คิดเป็นร้อยละ 79.66 ของสมาชิกทั้งหมด



โครงการ AFTERKLASS แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนรวมถึงการฝึกทักษะด้านต่างๆ ของเยาวชนผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ

โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์

ความเป็นมา

จังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่และประชากรอาศัยอยู่น้อย แต่กลับมีปริมาณขยะจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นและข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีและกำลังคน ทำให้ขยะไม่สามารถถูกคัดแยกได้ทั้งหมด ขยะที่เหลือจึงถูกกำจัดด้วยการนำไปฝังกลบโดยปราศจากการคัดแยก ทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวนมาก อีกทั้งยังส่งผลให้พื้นที่ในการฝังกลบที่มีอยู่เต็มเร็วกว่าการคาดการณ์ และอาจไม่เพียงพอในอนาคต

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้ “น่านโมเดล” เป็นชุมชนต้นแบบของสังคมปลอดขยะ ทั้งในเชิงพฤติกรรมและการแยกขยะและการเพิ่มมูลค่า
- เพื่อแปรขยะอินทรีย์ให้เป็นพลังงานชีวภาพ ช่วยให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งพลังงานหมุนเวียนและลดปริมาณขยะที่จะถูกนำไปฝังกลบ อันเป็นสาเหตุหนึ่งของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศ
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



ZERO WASTE

รายละเอียดโครงการ

ธนาคารร่วมกับทีมวิจัยโครงการขยะเพิ่มทรัพย์หรือ C-ROS (Cash Return from Zero Waste and Segregation of Trash) จากสำนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมชีวโมเลกุล สถาบันวิทยสิริเมธี จัดทำโครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ในชุมชนบ้านมหาโพธิ์ โรงเรียนจุมปวนิศาภรณ์ และวัดอรัญญาวาส จังหวัดน่าน เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะอินทรีย์จากครัวเรือนและชุมชนไปเป็นพลังงานชีวภาพเพื่อการผลิตกระแสไฟฟ้า และการผลิตสารชีวเคมีที่เป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่มจากขยะอินทรีย์ โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ดังนี้

- คัดเลือกหัวเชื้อจุลินทรีย์ตามธรรมชาติ เพื่อสร้างหัวเชื้อจุลินทรีย์ต้นแบบในการแปลงขยะอินทรีย์ในครัวเรือนเป็นพลังงานสะอาด
- ติดตั้งระบบการหมักเศษอาหารพร้อมกับใช้หัวเชื้อจุลินทรีย์ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อสังเคราะห์เชื้อเพลิงชีวภาพและสารบำรุงพืช สำหรับใช้งานจริงในระดับชุมชน โดยระบบสามารถผลิตก๊าซมีเทนได้สูงถึงร้อยละ 70 - 80 ในระยะเวลาที่สั้น (25 - 30 วัน) นอกจากนี้ ยังสามารถนำกากที่เหลือจากกระบวนการหมักมาใช้ประโยชน์เป็นสารบำรุงพืชชีวภาพที่มีธาตุอาหารหลักและธาตุอาหารรองครบถ้วน และยังมีฮอร์โมนที่สำคัญต่อการเจริญเติบโตของพืชอีกด้วย

นอกจากนี้ ทางชุมชนยังสนับสนุนให้ชาวบ้านนำขยะที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ขยะอินทรีย์ ขยะพลาสติก มาแลกกับสารบำรุงพืชชีวภาพที่สร้างจากหัวเชื้อจุลินทรีย์ประสิทธิภาพสูงของ C-ROS ซึ่งสารบำรุงพืชชีวภาพสามารถนำไปช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันทีมวิจัยก็จะได้รับขยะอินทรีย์เพื่อนำมาเปลี่ยนเป็นสารมูลค่าเพิ่มได้เช่นกัน โดยหลังจากนี้ทางทีมวิจัยจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีการหมักเศษอาหารและหัวเชื้อจุลินทรีย์ในระดับที่ใหญ่ขึ้น มีการวางแผนในการนำไปประยุกต์ใช้ในระดับเทศบาล โรงพยาบาล และค่ายทหาร โดยมุ่งหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จจะเป็นศูนย์กลางการให้ความรู้และแหล่งศึกษาดูงานให้กับผู้นำชุมชน อาสาสมัคร เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่การนำไปปฏิบัติจริงให้มีการขยายวงมากขึ้นในจังหวัดน่านและจังหวัดอื่นๆ ในประเทศไทย อันเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ชุมชน ตำบล และจังหวัด และเป็นต้นแบบในการพัฒนาเพื่อให้จังหวัดอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์



* สถาบันวิทยสิริเมธี เป็นสถาบันการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ และมีเจตนารมณ์มุ่งมั่นเช่นเดียวกับธนาคารในการเปลี่ยนแปลงสังคม และเห็นความสำคัญของการบรรเทาปัญหาสภาวะโลกร้อน

ผลการดำเนินโครงการปี 2563

- ชุมชนสนับสนุนให้ชาวบ้านนำขยะที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ขยะอินทรีย์ ขยะพลาสติก มาแลกกับสารบำรุงพืชชีวภาพ โดยมูลค่าสารบำรุงพืชชีวภาพที่ผลิตได้คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 100,000 บาท อีกทั้งมีส่วนช่วยให้ชาวบ้านนำขยะพลาสติกมาบริจาคที่ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถสร้างรายได้ให้แก่ศูนย์ฯ มากกว่า 35,000 บาทต่อปี
- ประชาชนมากกว่า 50 - 100 ครัวเรือนในชุมชนมีพฤติกรรมในการแยกขยะ และช่วยสร้างเมล็ดพันธุ์ให้เยาวชน (โรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์) เห็นประโยชน์จากการแยกขยะ ทำให้ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานท้องถิ่นที่สนับสนุนโครงการ 3 แห่ง ได้แก่ ชุมชนบ้านมหาโพธิ์ โรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์ และวัดอรุณญาวาส
- ช่วยเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน และช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้สูงสุด 400 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเดือน
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 2.03 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

- ด้านสังคม
 - โครงการนี้เป็นต้นแบบการแก้ปัญหาแบบองค์รวมที่ต้นเหตุ โดยธนาครมุงหวังว่า สิ่งที่ธนาครสนับสนุนจะช่วยสร้างรากฐานที่ถูกต้องมั่นคงให้แก่ชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อย่างยั่งยืน
 - โครงการได้รับการต่อยอดการสนับสนุนจากแหล่งทุนอื่นๆ เพื่อสร้างเทคโนโลยีและระบบการจัดการขยะอินทรีย์ขนาดใหญ่ โดยเป็นเทคโนโลยีการจัดการขยะขนาดใหญ่ 500 - 1,000 กิโลกรัมต่อวัน
 - โครงการได้รับความสนใจจากผู้คนวงกว้างในหลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นสถานบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงเรียน พื้นที่ทางการเกษตร รวมถึงชุมชนจากหลายจังหวัดที่ต้องการนำเอาเทคโนโลยีนี้ไปช่วยในการแก้ไขปัญหาขยะอินทรีย์ เพื่อนำเทคโนโลยีที่สร้างขึ้นไปใช้ประโยชน์โดยตรงกับชุมชน โดยจะนำระบบไปใช้สำหรับสถานที่สาธารณะของชุมชนเทศบาลเมืองน่านและพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) จำนวน 10 สถานี เช่น โรงพยาบาล ค่ายทหาร โรงเรียน และวัด ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาลและชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นการทำให้ชาวบ้านในชุมชนเห็นคุณค่าของการแยกและจัดการกับขยะมากขึ้นอีกด้วย โดยมุ่งหวังที่จะสร้างและส่งเสริมพฤติกรรมของครัวเรือนและชุมชนในการแยกขยะ เพื่อสร้างพื้นที่เมืองน่านและพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกให้เป็นสังคมไร้ขยะอย่างยั่งยืน
- ด้านสิ่งแวดล้อม
 - เยาวชนโรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์ส่งต่อความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับผู้ปกครองจนสามารถช่วยผลักดันให้เกิดการแยกขยะได้ในที่สุด
 - ขยะที่ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบมีปริมาณลดลง
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในจังหวัดน่านมีปริมาณลดลง

ธนาครมุงหวังว่า หากโครงการนี้ประสบความสำเร็จจะช่วยให้คนในชุมชนมีสุขภาพดีและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี นอกจากนี้ ยังช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy ส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของระบบเศรษฐกิจภายในท้องถิ่น สร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาครในระยะยาว



การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในโครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ ซึ่งธนาครร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธีในการศึกษาวิจัย เพื่อส่งเสริมการเป็นสังคมที่ยั่งยืนและปราศจากขยะที่จังหวัดน่าน

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์

ความเป็นมา

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์เป็นโครงการรูปแบบพิเศษที่รัฐบาลอนุมัติขึ้น โดยเป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่มีเจตนารมณ์ร่วมกันแก้ไขปัญหาพื้นฐานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดน่าน ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดไม้ทำลายป่า โดยธนาครกรสิกรไทยเป็นหนึ่งในภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญและเป็นแกนกลางในการสนับสนุนให้ภาครัฐและประชาชนสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหาป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดินทำกินในจังหวัดน่านในรูปแบบประชารัฐ อีกทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำการเกษตรเชิงเดี่ยวไปสู่การผลิตแบบใหม่หรืออาชีพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยชาวบ้านต้องมีรายได้ดีขึ้น เพียงพอกับความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดสรรสิทธิที่ทำกินในเขตป่าให้แก่เกษตรกรทั้ง 90 ตำบลอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรมเพื่อเป้าหมายในการฟื้นฟูผืนป่า โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยการทดลองใช้แนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาแบบบูรณาการในรูปแบบใหม่ที่จะช่วยให้สามารถดำเนินโครงการได้จริง โดยอาจมีการพิจารณาปรับแก้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมายต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งหากโครงการประสบความสำเร็จก็จะสามารถถอดบทเรียนนำไปประยุกต์ใช้กับจังหวัดอื่นๆ ต่อไป



พื้นที่ป่าในจังหวัดน่าน อันเป็นแหล่งต้นน้ำที่สำคัญของประเทศ

วัตถุประสงค์

- เพื่อรักษาป่าต้นน้ำและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นพลเมืองที่ดีของธนากร
- เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรในจังหวัดน่านเปลี่ยนผ่านจากการปลูกพืชเชิงเดี่ยว โดยเฉพาะการปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ที่มีมูลค่าต่ำและสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ไปสู่การเกษตรแนวใหม่ที่มีมูลค่าสูงและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
- เพื่อแก้ปัญหาที่ดินทำกินของเกษตรกรและป่าไม้ในจังหวัดน่าน ซึ่งถือเป็นป่าต้นน้ำที่สำคัญของประเทศไทย
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



การดำเนินงานปี 2563

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์ดำเนินโครงการสำคัญ 3 โครงการ เพื่อมุ่งเน้นการรณรงค์ให้ประชาชนทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

- **แคมเปญรณรงค์เรื่อง Climate Change** เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกระตุ้นให้สังคมเห็นความสำคัญของปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อชีวิตของมนุษย์และ

สังคม รวมถึงสร้างความตระหนักและความเข้าใจ อันนำไปสู่ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ทั้งนี้ แนวคิดในการจัดทำคลิป มุ่งเน้นการศึกษาและทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด ถูกต้อง และนำมาวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ และความตระหนักให้แก่สาธารณชน โดยในปี 2563 มีการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) จัดทำคลิปโฆษณา “Climate Change From Far Away” โดยโปรดักส์ระดับโลก คุณเอเรียและคุณโมเรีย จุฑานุกาล (โปรม โปรม)
- 2) จัดทำคลิปซีรีส์เพลงสำหรับเด็กเพื่อเรียนรู้ Climate Change จำนวน 6 เพลง ซึ่งนำเอาทำนองเพลงเด็กที่คุ้นเคยมาแต่งเนื้อร้องใหม่เป็นความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 3) จัดทำคลิปเพลงสำหรับผู้ใหญ่ เพื่อสร้างการตระหนักรู้จำนวน 3 เพลง ซึ่งนำเอาทำนองเพลงที่เป็นที่รู้จัก ขับร้องโดยนักร้องที่มีชื่อเสียง ได้แก่ คุณศักดิ์สิทธิ์ เวชสุภาพร (โต) คุณศุภกชญา สุขใบเย็น (วันเดอร์เฟรม) คุณ Billbilly X Alyn สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายประชาชนโดยทั่วไป
- 4) จัดทำคลิปเรื่องจริง ซึ่งนำภาพข่าวจริงที่เป็นเหตุการณ์แปรปรวนของสภาพอากาศอันเนื่องมาจากผลของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาเล่าผ่านการพากย์คล้ายกับการรายงานกีฬาเพื่อสร้างความน่าสนใจพร้อมกับการให้ความรู้

- 5) จัดทำคลิปการ์ตูนแอนิเมชัน “สัตว์ชวนรู้อากาศแปรปรวน” ซึ่งสอนให้เด็กๆ เรียนรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่มีผลต่อสิ่งมีชีวิต

ผลการดำเนินงาน

- คลิปโฆษณา “Climate Change From Far Away” เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวน 35 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 73 ของกลุ่มเป้าหมายนี้และมีผู้ชมคลิปจำนวน 39.9 ล้านครั้ง
- คลิปซีรีส์เพลงเด็กเรียนรู้ Climate Change เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเยาวชนและผู้ปกครองจำนวน 2.5 ล้านคน และมีผู้ชมคลิปจำนวน 7.8 ล้านครั้ง ได้รับการตอบรับและแสดงความคิดเห็นในเชิงบวก
- การประกวดเต้น Climate Change เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม มีคลิปส่งมาจากทั่วประเทศ 80 คลิป
- คลิปเพลง Climate Change สำหรับผู้ใหญ่ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ 38.4 ล้านคน มีผู้ชมคลิป 28.6 ล้านครั้ง ผู้ชมส่วนใหญ่ชื่นชอบประมาณร้อยละ 70 ของผู้ชม และมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกอย่างมาก
- คลิปเรื่องจริง (Real Clip) เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ 8.3 ล้านคน มีผู้ชมคลิป 6.4 ล้านครั้ง และยอดแชร์แบบ Organic ต่อจนถึง 1,340 ครั้ง ในเวลาเพียงแค่ 7 วันหลังเผยแพร่
- คลิปการ์ตูนแอนิเมชัน “สัตว์ชวนรู้อากาศแปรปรวน” เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเด็กและผู้ปกครองได้ 8 ล้านคน มีผู้ชมคลิป 19.2 ล้านครั้ง
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 59.5 ล้านบาท

- **การจัดกิจกรรม Climate Change คัดส์แคมป์** ระหว่างวันที่ 2 - 4 ตุลาคม 2563 โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนได้มีโอกาสสัมผัสประสบการณ์จริงกับห้องเรียนธรรมชาติที่เขาใหญ่ เพื่อให้เยาวชนรู้จักการใช้ชีวิตอย่างเข้าใจกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และบอกต่อเรื่องราวปัญหาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้คนรอบตัวเข้าใจปัญหาและช่วยกันบรรเทาให้โลกใบนี้รอดจากวิกฤติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ ด้วยการเปลี่ยนพฤติกรรมเล็กๆ น้อยๆ ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันว่า “จะดูแลรักษาป่า รู้คุณค่าพลังงาน และบอกต่อเรื่อง Climate Change” ด้วย

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 40 ครอบครัว (จากการคัดเลือก)
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 3.86 ล้านบาท



ธนาคารจัดทำคลิปเพลง Music Changes The World สำหรับผู้ใหญ่ เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในด้าน Climate Change



ธนาคารจัดกิจกรรม Climate Change คัดส์แคมป์ ให้เยาวชนสัมผัสประสบการณ์จริงกับห้องเรียนธรรมชาติที่เขาใหญ่

- โครงการประกวดคำเรียกชื่อ Climate Change เป็นภาษาไทย โดยมีที่มาจากการที่ประเทศไทยยังขาดข้อมูล ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงขาดวิธีการสื่อสารที่จะเข้าถึงคนรุ่นใหม่และเยาวชน เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและความรุนแรงของปัญหานี้อย่างถ่องแท้ โครงการนำน่านแซนด์บ็อกซ์ตั้งใจที่จะเป็นแหล่งข้อมูลรอบด้านให้คนไทยเข้ามาศึกษา ทำความเข้าใจเพื่อหาแนวทางแก้ไขวิกฤตินี้ไปด้วยกัน ด้วยการจัดแคมเปญที่ดึงดูดความสนใจและสะท้อนให้สังคมเห็นว่า Climate Change เป็นเรื่องใกล้ตัว โดยการจัดประกวด Words Change the World หรือ “คำพูดเปลี่ยนโลก” ขึ้น เพื่อร่วมกันคิดคำเรียกชื่อ Climate Change เป็นภาษาไทยแบบสั้นๆ ซึ่งเงินรางวัล 1 ล้านบาท เพื่อให้คนที่สนใจหันมาศึกษาหาข้อมูล ทำความเข้าใจ และเปิดประเด็นให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับวิกฤตินี้อย่างจริงจัง

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 4,306 คน
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 30.2 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

การสร้างการรับรู้ในวงกว้างให้แก่สาธารณชน ถึงวิกฤติของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะเป็นจุดเริ่มต้นให้ทุกคนตระหนักว่าเรื่องนี้ไม่ใช่แค่เรื่องของนักอนุรักษ์ จิตอาสา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของเราทุกคนที่ต้องเริ่มช่วยกันบรรเทาปัญหานี้ และเมื่อทุกคนมีความเข้าใจก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการช่วยกันลดปัญหาโลกร้อนต่อไปในอนาคต โดยธนาคารมุ่งหวังว่า โครงการนี้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสีสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์ตามกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร



ธนาคารจัดโครงการประกวดคำเรียกชื่อ Words Change the World หรือ “คำพูดเปลี่ยนโลก” เพื่อรณรงค์ในเรื่อง Climate Change

Klasssi (คลาส-ซี) แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของธนาคารกรศึกษาไทย

รายละเอียด

จากกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ต้องการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า ธนาคารจึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ของธนาคารกรศึกษาไทยขึ้นเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงความรู้และมุ่งหวังยกระดับคุณภาพทักษะความสามารถให้แก่สังคม Klasssi แพลตฟอร์มคอร์สเรียนออนไลน์จึงถูกออกแบบขึ้น ให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ที่เป็น Digital Native โดยเน้นทักษะที่จำเป็นในปัจจุบันและอนาคตอย่าง Business Technology และ Human Skill สำหรับตลาดเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความเชี่ยวชาญของธนาคารกรศึกษาไทย นอกจากนี้ Klasssi ยังเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ถูกพัฒนาจากความต้องการที่เกิดขึ้นจริงในตลาดเศรษฐกิจ การสร้างความรู้และทักษะใหม่ เพื่อส่งเสริมทักษะวิชาชีพ เพิ่มศักยภาพการทำธุรกิจและสร้างระบบการแบ่งปันความรู้อย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างการเข้าถึงความรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางออนไลน์และยกระดับคุณภาพทักษะความสามารถให้แก่สังคม
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



ผลการดำเนินงาน

- จำนวนหลักสูตรการเรียนรู้ 57 หลักสูตร
- จำนวนผู้ที่เรียนจบหลักสูตร 1,108 คน

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ธนาคารเชื่อว่าผู้เรียนจะได้รับความรู้เพื่อนำไปพัฒนาทักษะวิชาชีพต่างๆ ในการเพิ่มศักยภาพการทำงานหรือทำธุรกิจของตนได้



Klasssi (คลาส-ซี) แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของธนาคาร ร่วมมือกับโครงการ GrabAcademy และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงองค์ความรู้ในวงกว้าง



โครงการเบียร์พิเศษสำหรับนักรบเสื้อขาว

ความเป็นมา

บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านสาธารณสุขเป็นกำลังหลักสำคัญในการต่อสู้กับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยทำหน้าที่ดูแลพี่น้องประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกเชื้อชาติ ทุกศาสนา ด้วยหัวใจที่ทุ่มเทและเสียสละ นอกจากเสี่ยงจากการติดเชื้อแล้ว โรงพยาบาลบางแห่งยังอยู่ในพื้นที่เสี่ยงอีกด้วย ในขณะที่ต้องดูแลประชาชน ทุกคนต่างก็มีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลตนเองและครอบครัวให้อยู่รอดปลอดภัยเช่นกัน

วัตถุประสงค์

- เพื่อสนับสนุนกลุ่มคนที่เป็นพันธมิตรสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานด้านสาธารณสุขในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



รายละเอียด

มูลนิธิสิกรไทยร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สตูล และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นผู้รวบรวมรายชื่อโรงพยาบาลที่เข้าข่ายตามเกณฑ์จำนวน 45 แห่ง ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงและประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อมอบเงินสนับสนุนเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งถือเป็นนักรบเสื้อขาวของประเทศไทยเพื่อนำเงินไปใช้จ่ายตามความจำเป็น ผ่านกระบวนการจ่ายเงินเพื่อให้มั่นใจว่าเงินดังกล่าวถึงมือนักรบเสื้อขาวได้อย่างทั่วถึง โดยโครงการนี้มีระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม ปี 2563

ผลการดำเนินงาน

- บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขที่ช่วยดูแลรักษาผู้ป่วยโควิด 19 จำนวน 5,083 คน โดยแต่ละคนจะได้รับเงินรายเดือน เดือนละ 4,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน
- งบประมาณรวมทั้งสิ้น 300 ล้านบาท
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 20.9 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ได้รับกำลังใจที่ดี และสามารถจุนเจือครอบครัวได้ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 เพื่อก้าวผ่านช่วงเวลาวิกฤติไปด้วยกัน อันส่งผลให้คนในชุมชนบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนากร



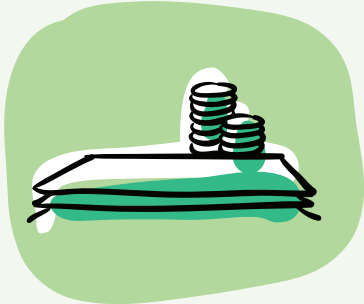
มูลนิธิสิกรไทยมอบเงินสนับสนุนนุชยงานที่เป็นพันธมิตรสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานด้านสาธารณสุขในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 จัดตั้งโครงการเบียร์พิเศษสำหรับนักรบเสื้อขาว นำร่องในโรงพยาบาลรัฐใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอัตราการแพร่ระบาดสูง

มิติสิ่งแวดล้อม

การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสีงแวดล้อม
เพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์

- 148 การสนับสนุนทางการเงิน
เพื่อมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
- 156 การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร





ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว
มูลค่ารวม

1,308 ล้านบาท



ยอดสินเชื่อ
อนุรักษ์พลังงาน
และสิ่งแวดล้อม

1,921 ล้านบาท

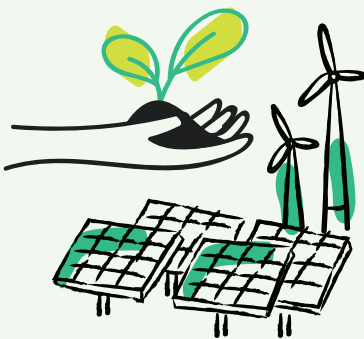
จำนวนผู้ประกอบการ
ที่ได้รับประโยชน์จาก
สินเชื่ออนุรักษ์พลังงาน
และสิ่งแวดล้อม

134 ราย



หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน
มูลค่า

100 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ



ยอดสินเชื่อ
พลังงานทดแทน

9,383 ล้านบาท

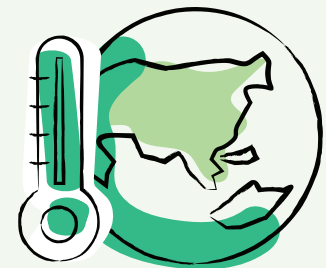
ประชาชนที่ได้รับประโยชน์
จากสินเชื่อพลังงานทดแทน
จำนวน

503,808ครัวเรือน



กองทุน K-CLIMATE Transition
มูลค่ากองทุน

1,098 ล้านบาท



CO₂

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

97,786

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
(ลดลงร้อยละ 21.34
เทียบกับปีฐาน 2555)

การสนับสนุนทางการเงิน เพื่อมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ



ความเสี่ยง

หากธนาคารไม่พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จะส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มธุรกิจโลกที่หันมาให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจในตลาดกลุ่มนี้ อีกทั้งยังอาจเกิดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันนำมาซึ่งผลกระทบทางการเงินของธนาคารในอนาคต

โอกาส

หากธนาคารให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจในอนาคต อันนำมาซึ่งรายได้จากผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ และช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจในลูกค้ากลุ่มใหม่ อีกทั้งยังสร้างโอกาสในการหาแหล่งเงินทุนใหม่

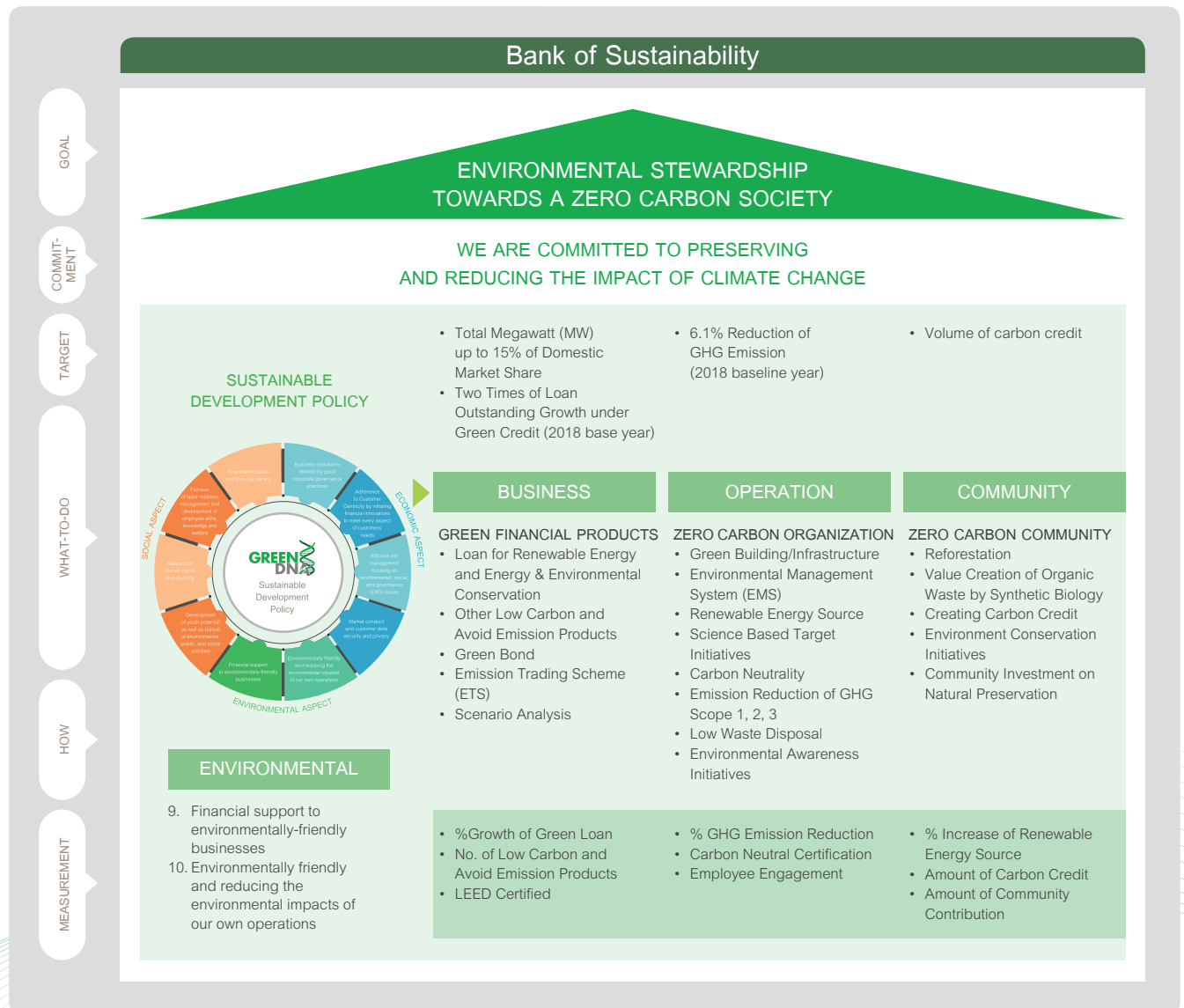
ธุรกิจการเงินการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการลดและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการให้สินเชื่อ การลงทุน และการมีส่วนร่วมกับลูกค้า เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จตามข้อตกลงปารีส (COP 21) ในการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำคัญและเร่งด่วนข้อ 13 Climate Action หรือการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

โดยในปี 2563 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Direction) ที่สำคัญเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเป้าหมายและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้
 - เป้าหมาย: การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนเป็นศูนย์
 - ความมุ่งมั่น: เรามุ่งมั่นที่จะพิทักษ์รักษาและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
2. อนุมัติการลงทุนเข้าร่วม “หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) โดยเป็นธนาคารสัญชาติไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในธนาคารกว่า 170 แห่งทั่วโลกที่เข้าร่วมรับหลักการดังกล่าว เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารตามมาตรฐานสากล และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
3. อนุมัติการร่วมเป็นสมาชิกของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)
4. อนุมัติการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) โดยเป็นธนาคารสัญชาติไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ร่วมเป็นผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ เพื่อพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลผลกระทบของการของธนาคารที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศอย่างเต็มรูปแบบและประเมินมูลค่าผลกระทบ (Impact Value) จากการดำเนินงานที่มีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ
5. อนุมัติยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย
 - การดำเนินงานด้านธุรกิจเพื่อมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 - การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์
 - การดำเนินงานด้านชุมชนเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนก้าวสู่ชุมชนที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์

ธนาคารมุ่งหวังว่าแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวจะพัฒนาไปสู่สังคมที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Society) สร้างความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับปี 2562 – 2566



สำหรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการลดและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศธนาคารมีการดำเนินงานดังนี้

1. การส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการใช้นวัตกรรมช่วยบรรเทาปัญหาภาวะโลกร้อน จากการลดการใช้เชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้ามายังสาขาของธนาคาร การลดการใช้กระดาษจากการทำธุรกรรม ที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ตลอดจนการใช้น้ำ การจัดการของเสีย การจัดการป่าไม้ และการใช้ที่ดินอย่างยั่งยืน อันจะช่วยส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
2. การสนับสนุนทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อมทั้งในรูปแบบการให้สินเชื่อและการลงทุน เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการ
3. การเริ่มต้นศึกษาเครื่องมือในการตรวจวัดและบริหารจัดการผลกระทบเรื่องสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ
4. การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำ Taxonomy ของไทย ในส่วนของนิยามการเงินสีเขียวและโครงการหรือกิจกรรมที่อยู่ในหมวดการเงินสีเขียว ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย
5. การบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร
6. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจทั้งในรูปแบบการอบรมให้ความรู้การให้คำปรึกษา เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan)

ธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงให้การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคล และกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. สินเชื่อพลังงานทดแทนในประเทศไทย เช่น สินเชื่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ เป็นต้น
 2. สินเชื่อพลังงานทดแทนต่างประเทศ
- ในปี 2563 บริษัท ธนาคารกรสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด ให้การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนโดยใช้พลังงานธรรมชาติและลดการปล่อยมลพิษทางอากาศ ซึ่งมีกำลังการผลิตไฟฟ้าจำนวน 508 เมกะวัตต์ และมีความสามารถในการเผาขยะได้สูงถึง 25,710 ตันต่อวัน โดยมีโรงไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 26 โรงไฟฟ้า และโครงการที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้างจำนวน 4 โครงการ

และโครงการที่คาดว่าจะดำเนินการอีกจำนวน 26 โครงการ ซึ่งไฟฟ้าที่ผลิตได้ส่วนใหญ่จะขายให้แก่การไฟฟ้าท้องถิ่น ในสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นหลัก โดยธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนมูลค่ากว่า 23 ล้านหยวน หรือประมาณ 107 ล้านบาท ซึ่งทุกโครงการได้รับการสนับสนุนโดยรัฐบาลท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาชนจีน

3. สินเชื่อสำหรับโครงการสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวคิดการบริหารจัดการในรูปแบบ Eco-system Eco-plex และอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) ตามข้อกำหนดของการรับรองมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารสีเขียวโดย United States Green Building Council (USGBC)
4. สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

• โครงการสำหรับลูกค้าบุคคล

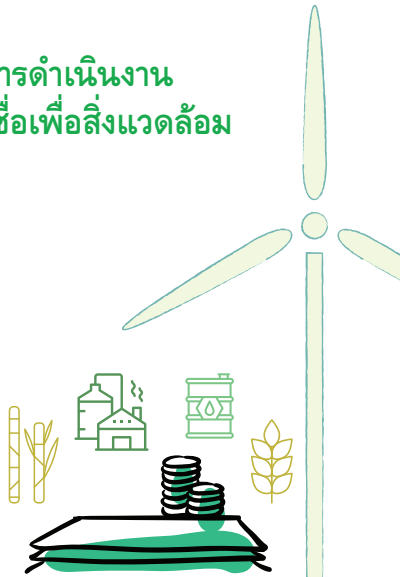
- โครงการสินเชื่อบ้านเอสซีจี โฮม ซึ่งเป็นโครงการบ้านประหยัดพลังงานและส่งเสริมให้ประชาชนเลือกบ้านที่ผลิตด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- โครงการสินเชื่อเพื่อการติดตั้ง Solar Rooftop ซึ่งเป็นโครงการที่ร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใต้โครงการ PEA Solar Hero Application เพื่อสนับสนุนผู้อยู่อาศัยภาคครัวเรือนใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ โดยธนาคารร่วมสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ผู้สนใจติดตั้ง Solar Rooftop

• โครงการสำหรับลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่หันมาใส่ใจการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงาน การเปลี่ยนหลอดไฟ LED การติดตั้ง Solar Rooftop รวมไปถึงการให้คำปรึกษากับโครงการที่มีความเสี่ยงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใต้โครงการด้านอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการปรับปรุงระบบและกระบวนการเพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ
- โครงการติดตั้ง Solar Rooftop
- โครงการปรับปรุงอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- โครงการสินเชื่อเงินกู้เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

ผลการดำเนินงาน สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม



สินเชื่อพลังงานทดแทน ในประเทศ	จำนวนโครงการ ที่ปล่อยสินเชื่อ	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)	กำลังการผลิต (เมกะวัตต์)
สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์	40	7,649.30	719.70
สินเชื่อพลังงานน้ำ	0	0	0
สินเชื่อพลังงานชีวมวล	5	384.64	72.90
สินเชื่อพลังงานจากขยะ	4	984.75	20.50
สินเชื่อพลังงานจากก๊าซชีวภาพ	1	136.76	4.00
สินเชื่อพลังงานจากพืชผลทางเกษตร	0	0	0
สินเชื่อพลังงานลม	1	227.97	189.00
รวมสินเชื่อพลังงานทดแทน	51	9,383.42	1,006.10



ประโยชน์ทางสังคม
จำนวนครัวเรือนที่ได้รับประโยชน์
จากสินเชื่อพลังงานทดแทนในประเทศ

503,808 ครัวเรือน

สินเชื่อพลังงานทดแทน ต่างประเทศ	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)	กำลังการผลิต (เมกะวัตต์)
สินเชื่อพลังงานทดแทน ในสาธารณรัฐประชาชนจีน	107	508

ประโยชน์ทางสังคม
จำนวนประชากรในชุมชนในสาธารณรัฐ
ประชาชนจีนที่ได้รับประโยชน์จากพลังงาน
ทดแทนครอบคลุม 14 มณฑล คิดเป็น
จำนวน
850.31 ล้านคน

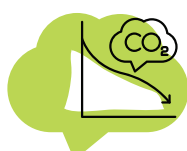
สินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
อาคารอนุรักษ์พลังงาน	4,072.25

ประโยชน์ทางสังคม
จำนวนผู้ใช้งานในอาคารที่ได้รับประโยชน์
จากสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์
ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
15,450 คน

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
โครงการปรับปรุงระบบและกระบวนการ เพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ	120.10
โครงการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อใช้เป็นพลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ	1,379.23
โครงการปรับปรุงอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	281.26
โครงการสินเชื่อเงินกู้เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน	87.19
โครงการสินเชื่อเพื่อบ้านประหยัดพลังงาน ของเอสซีจี โฮม	53.00
รวมสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม	1,920.78



ประโยชน์ทางสังคม
จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์
จากสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
และสิ่งแวดล้อม **134** ราย



ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนในประเทศและต่างประเทศ
และสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

1,302,077 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

5. สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

(Sustainability Linked Credit Facility)

ธนาคารสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยสนับสนุนผู้ประกอบการที่ตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานของสถานประกอบการ ทั้งในส่วนของมลภาวะที่เกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ตลอดจนผลกระทบต่อผู้อาศัยในชุมชน และมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN Sustainable Development Goals) เช่น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas) การลดปริมาณการใช้พลังงาน การลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น โดยธนาคารจะให้สิทธิพิเศษหากผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ยอดสินเชื่อจำนวน 690.85 ล้านบาท



การลงทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Investment)

ธนาคารเห็นความสำคัญต่อการลงทุนเพื่อสิ่งแวดล้อมด้วยการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม และลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ธนาคารออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน*

ธนาคารออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนมูลค่ารวม 100 ล้านบาทต่อปี เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ สินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สินเชื่อโครงการพลังงานทดแทน และสินเชื่อที่สนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในสังคม เป็นต้น ซึ่งนับเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน สอดคล้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนดโดยสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ (International Capital Market Association: ICMA)

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารบริหารจัดการหุ้นกู้โดยปล่อยสินเชื่อให้แก่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเต็มจำนวน โดยโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้เป็นโครงการที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการว่าเป็นโครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ดังนี้

- โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 โครงการ แบ่งเป็น
 - โครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ จำนวน 7 โครงการ และโครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากขยะ จำนวน 1 โครงการ โดยมีกำลังการผลิตทั้ง 2 ประเภทพลังงานรวมกันทั้งสิ้น 47 เมกะวัตต์ สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ถึง 122 ล้านกิโลวัตต์-ชั่วโมง
 - โครงการก่อสร้างนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) จำนวน 1 โครงการ ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้างอาคารที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และคาดว่าจะได้รับการรับรองมาตรฐาน Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ในระดับ Gold จากองค์กรชั้นนำ เช่น U.S. Green Building Council (USGBC) และ WELL Building Standard (WELL)

* อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนและรายงานความคิดเห็นจากภายนอก (Second Party Opinion) ได้ในเว็บไซต์ธนาคาร: <https://kasikornbank.com/th/sustainable-development/Sustainability-Bond>

- โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสังคม จำนวน 3 โครงการ แบ่งเป็น
 - โครงการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในสังคม (Employment Generation) สนับสนุนกลุ่มเอสเอ็มอีและกิจการร้านค้า รายย่อยในชุมชน จำนวน 2 โครงการ มีลูกค้ารายย่อย ที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 2,363 ราย
 - โครงการสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงบริการพื้นฐาน ที่จำเป็นในสังคม (Access to Essential Services) จำนวน 1 โครงการ เป็นการสนับสนุนเงินกู้ให้แก่ผู้เกษียณอายุ ซึ่งมีลูกค้าที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 212 ราย

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวมูลค่ารวม 1,308.16 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **การลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว (Green Bond) สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ**
ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ที่ออกโดยสถาบันการเงินขนาดใหญ่ในต่างประเทศ ซึ่งได้รับการรับรองจาก Climate Bond Standard (CBS) โดยหุ้นกู้ประเภทนี้ นอกจากจะสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแล้ว ยังช่วยสนับสนุนการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย
- **การลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว (Green Bond) สกุลเงินบาท**
ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวสกุลเงินบาทที่ออกโดยบริษัทด้านพลังงานชั้นนำในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองจาก Climate Bond Standard (CBS) และ ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS) เพื่อใช้เป็นเงินลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมซึ่งถือเป็นพลังงานทดแทนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งธนาคารยังลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลไทย เพื่อใช้สนับสนุนเงินทุนในโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (MRT) สายสีส้ม (ตะวันออก) เส้นทางศูนย์วัฒนธรรม-มีนบุรี (สุวินทวงศ์) ซึ่งจะช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรและมลพิษทางอากาศจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวได้

การออกหุ้นกู้และการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม

- **การออกหุ้นกู้ระยะสั้นอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย**

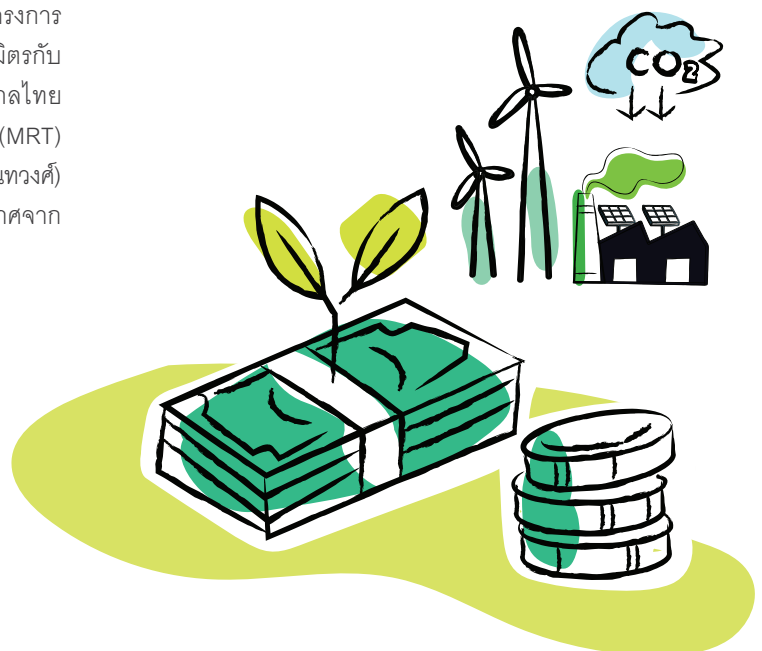
Thai Overnight Repurchase Rate (THOR)

ธนาคารออกหุ้นกู้ระยะสั้นอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR เป็นรายแรกในประเทศไทยภายใต้โครงการร่วมพัฒนาตลาดการเงินในประเทศไทย ซึ่งช่วยให้ธุรกิจมีทางเลือกในการออกตราสารหนี้ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบใหม่ เป็นการเพิ่มช่องทางให้ธนาคารสามารถระดมทุนเพื่อนำไปเป็นแหล่งเงินทุนในโครงการต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวได้

- **การออกหุ้นกู้สกุลเงินต่างประเทศ**

โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน

ธนาคารออกหุ้นกู้ระยะสั้นสกุลเงินต่างประเทศโดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นรายแรกในประเทศไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการเกี่ยวกับตลาดทุนที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาตลาดการเงินในประเทศไทยให้เข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้นด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Distributed Ledger Technology (DLT) หรือบล็อกเชน ในกระบวนการออกหุ้นกู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดต้นทุน และเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่ขั้นตอนการออกหุ้นกู้ รวมทั้งงานนายทะเบียนและผู้รักษาสินทรัพย์ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขั้นตอนการดำเนินงาน



• การจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond Underwriting)

ธนาคารเป็นหนึ่งในผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 ซึ่งมีอันดับความน่าเชื่อถือที่ระดับ AAA (tha) จากบริษัทพิทช์เรตติ้งส์(ประเทศไทย) จำกัด วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท โดยเสนอขายให้แก่ลงทุนประชาชนทั่วไป ซึ่งหุ้นกุดังกล่าวนับเป็นหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond) แรกของโลกที่ได้รับประกาศนียบัตรด้านโครงการอนุรักษ์ป่า (Forest Conservation Project) จาก Climate Bonds Initiative (CBI) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อมและยังเป็นหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมแรกของไทยที่เสนอขายให้แก่ลงทุนประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ปตท. จะนำไปใช้ในโครงการเพื่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูป่าและลดภาวะโลกร้อนเพื่อดูแลป่าในระยะยาว และศูนย์เรียนรู้ของสถาบันปลูกป่าและระบบนิเวศ ปตท. โดยโครงการดังกล่าวจะสามารถช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะโลกร้อนเพิ่มพื้นที่ป่าและเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชากรได้

• การเป็นผู้ร่วมจัดจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน

ธนาคารเห็นความสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศสำหรับตลาดตราสารหนี้ รวมถึงการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้น ธนาคารจึงร่วมพัฒนาระบบ รวมทั้งจัดจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์รัฐบาลผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชนอย่างเต็มรูปแบบเป็นครั้งแรกของประเทศและเป็นหนึ่งในรายแรกๆ ของโลกภายใต้โครงการ DLT Scripless Bond ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย และธนาคารตัวแทนจำหน่าย 4 แห่ง โดยในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์รุ่น “ก้าวไปด้วยกัน” อายุ 7 ปี มูลค่ารวมทั้งสิ้น 45,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลภายใต้โครงการดังกล่าว

ธนาคารเปิดขายกองทุนเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

• กองทุน K-CLIMATE Transition

ธนาคารเปิดขายกองทุน K-CLIMATE Transition ซึ่งเป็นกองทุนที่คำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกองทุนแรกและหนึ่งเดียวของไทย มุ่งเน้นการลงทุนสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมสร้างโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวจากธุรกิจหลากหลายทั่วโลก เพราะเชื่อว่าธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคมจะสามารถสร้างผลประกอบการที่ยั่งยืน มูลค่ากองทุน 1,098 ล้านบาท

• กองทุน K-CHANGE

ธนาคารเปิดขายกองทุน K-CHANGE ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนในบริษัทที่สร้างผลกระทบเชิงบวก (Positive Impact) ให้แก่โลก โดยลงทุนในหุ้นทั่วโลกผ่านกองทุนหลัก Baillie Gifford Positive Change Fund – Class B accumulation (GBP) ซึ่งคัดเลือกลงทุนในหุ้นของบริษัทที่มีนโยบาย 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมกับสังคมและการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มูลค่ากองทุน 9,111 ล้านบาท



ธนาคารเปิดขายกองทุน K-CLIMATE Transition ซึ่งเป็นกองทุนที่คำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ธนาคารเปิดขายกองทุน K-CHANGE ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนในบริษัทที่สร้างผลกระทบเชิงบวก (Positive Impact) ให้แก่โลก

- กองทุนเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ธีมาติก หุ้นทุน (K-HIT) ธนากรเปิดขายกองทุนเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ธีมาติก หุ้นทุน (K-HIT) ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนผ่านกองทุนหลัก Allianz Global Investors Fund – Allianz Thematica Share Class P (EUR) ที่เน้นกระจายการลงทุนในหลากหลายรูปแบบทางธุรกิจที่สอดคล้องกับเมกะเทรนด์ 4 ด้าน ได้แก่ การขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technological Innovation) ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (Resource Scarcity) และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและสังคม (Demographic & Social Change) มูลค่ากองทุน 1,238 ล้านบาท

ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนากรร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อแบ่งปันข้อมูลความรู้และสร้างความร่วมมือในการช่วยกันบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

ความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ

- ธนากรร่วมมือกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานไทยและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: Thai ESCO) เพื่อดำเนินการส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานไทยและสมาชิกมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ธนากรร่วมเป็นคณะทำงานกับสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อกำหนดและขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐและองค์กรเอกชนในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในภาคอุตสาหกรรม

- ธนากรร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการพัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Solar Hero เพื่อเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงการใชัพลังงานทดแทนด้วยการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ใช้เองแบบครบวงจร โดยแอปพลิเคชันมีการวิเคราะห์การใชัพลังงานไฟฟ้าเบื้องต้น การแนะนำขนาดกำลังการผลิตติดตั้งที่เหมาะสม การเลือกรูปแบบการลงทุน พร้อมสนับสนุนแหล่งเงินทุนจากธนาคาร การคำนวณจุดคุ้มทุน รวมถึงผลิตภัณฑ์และผู้ติดตั้งที่ได้มาตรฐาน เพื่อกระตุ้นให้ภาคครัวเรือนหันมาใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น
- ธนากรร่วมเป็นหนึ่งในผู้เสนอหัวข้อ “ศักยภาพในการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม/สังคม (Green Bond, Social Bond และ Sustainability Bond) ของประเทศไทย” ในงาน Sustainability Bond Forum เพื่อส่งเสริมโครงการเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านการระดมทุนด้วยการออกหุ้นกู้ประเภท Green Bond, Social Bond และ Sustainability Bond เพื่อช่วยกระตุ้นให้สถาบันการเงินและบริษัทต่างๆ ให้ความสนใจในการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพิ่มมากขึ้น

ความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

- ธนากรร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียว เพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคารสีเขียว กรีนไทย (K-Green Building Program) ให้แก่อาคารที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังจัดงานสัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนากร



ความเสี่ยง

หากธนากรบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนากรไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนากร (Business) ในอนาคต และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่อาจจะเพิ่มสูงขึ้น

โอกาส

หากธนากรบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ในขณะเดียวกันยังช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย

ธนากรพัฒนาและขยายขอบเขตระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การตรวจวัดที่สะท้อนถึงสาเหตุของปัญหา การบริหารจัดการ การวางแผน รวมถึงการทวนสอบ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Measurement Report Verification: MRV) และการรายงานที่ได้มาตรฐาน ธนากรได้มีการณรงค์ สร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้องในชุมชน ทั้งด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งครอบคลุมถึงการจัดการพลังงาน น้ำ การเดินทางเพื่อธุรกิจ ของพนักงาน การลดปริมาณขยะไปยังหลุมฝังกลบและการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ของธนากรการลดการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการผลิตกระดาษโดยการสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการและติดตามการ บริหารจัดการการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในองค์กรและลูกค้าที่ใช้บริการของธนากร โดยมุ่งสู่การเป็นองค์กร ที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนากร



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ธนากรพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System หรือ EMS) อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล โดยมีขั้นตอนการบริหารงาน ดังนี้

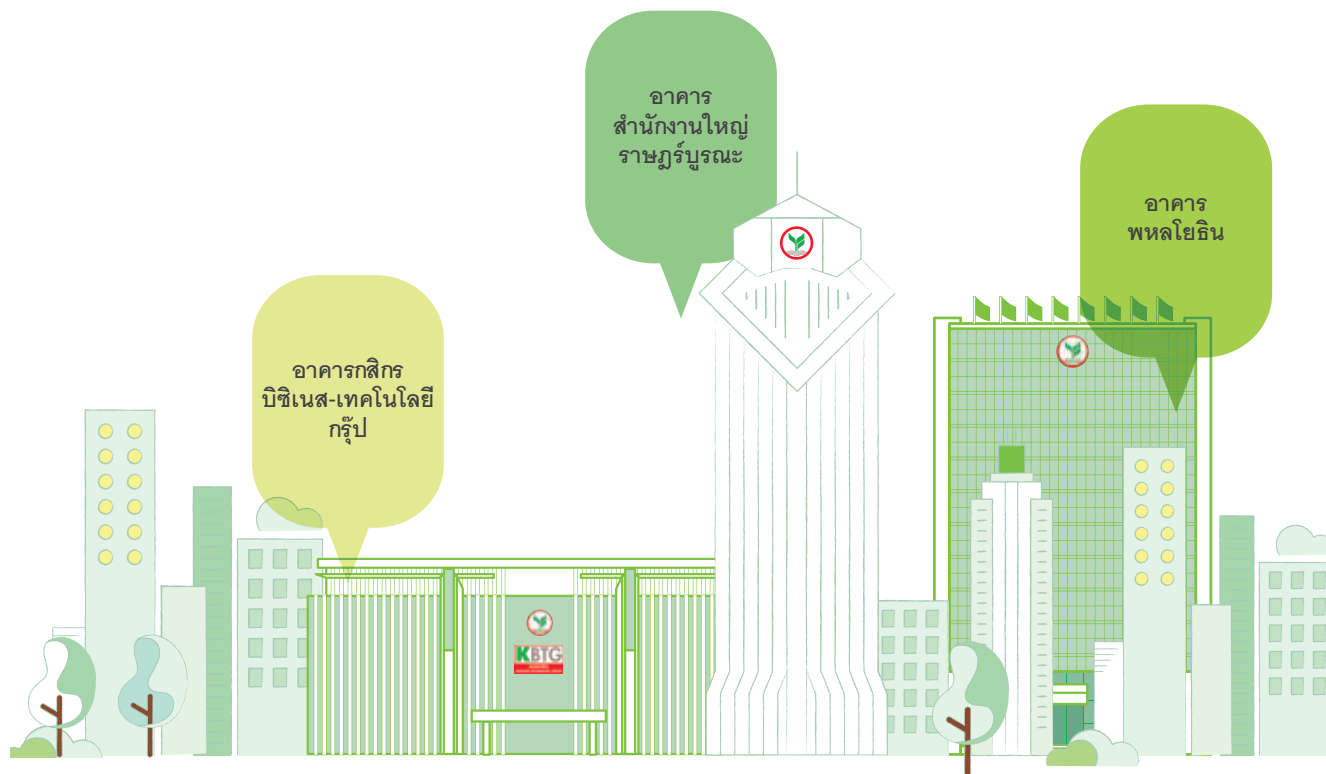


แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ธนากรบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรด้วยแนวคิด Focus Acceleration Approach ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารในมิติที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสามารถสร้างผลกระทบในทางบวกอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงหลักการที่เข้าใจง่าย “การทิ้งให้น้อย การใช้สอยอย่างมีคุณค่า การเยียวยาธรรมชาติ” ในทุกขอบเขตการบริการของธนากร ซึ่งครอบคลุมถึงทุกระบบการบริหารจัดการของธนากร ตั้งแต่การออกแบบกระบวนการ การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า การเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยธนากรมีนโยบาย แผนงาน และมาตรการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนากรให้ความสำคัญในการออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การออกแบบก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่คำนึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ธนากรออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ด้วยการติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ



การออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนากรส่งเสริมการออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Process Design) อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งเพิ่มความสะดวกรวดสบายในการใช้งานของลูกค้า โดยลดขั้นตอนการทำงาน และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ โดยธนากรได้ออกแบบกระบวนการและพัฒนา Infrastructure ในการส่งเอกสารที่ใช้ในการทำงาน โดยมีการใช้ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารตัวจริงในการทำงาน และขยายการบริการสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ของธนากรไปยังลูกค้าโดยช่องทางอีเมล เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในธนากรและของลูกค้าธนากร

การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Facility)

ธนากรกำหนดแนวคิด 4Re to 4T ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการบริหารจัดการระบบไฟส่องสว่าง ระบบปรับอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั่วทั้งองค์กร ด้วยแนวคิด 4Re เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเชิงเทคนิค และ 4T เพื่อสร้างตระหนักให้แก่พนักงาน และลูกค้าในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

การบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม



ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด 4Re to 4T ดังนี้

1. การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง

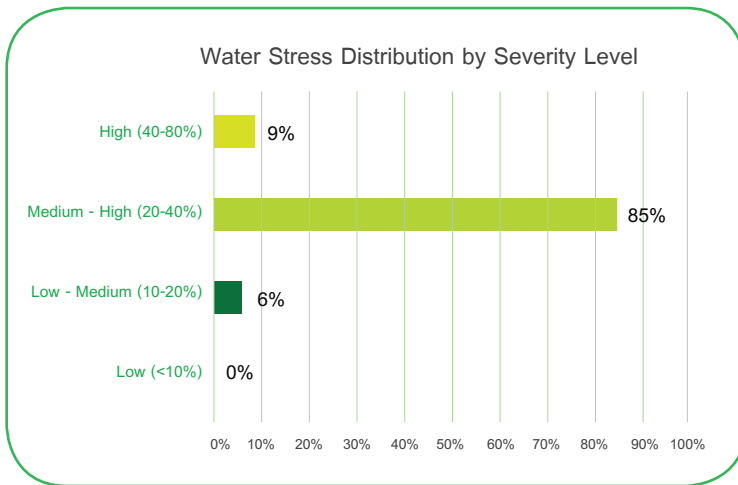
ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอด LED ไฟแสงสว่างภายใน รวมทั้งสิ้นจำนวน 33,112 หลอด และภายนอกอาคาร 3,681 โคม ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 1,817,213 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และอาคาร กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า จากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ที่มีกำลังการผลิตไฟฟ้า 350 กิโลวัตต์โดยในปี 2563 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 434,105 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จากการบริหารงานดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถ ลดผลกระทบในด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 1,288 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ทางด้านไฟฟ้าทั้งสิ้น 8,960,246 บาท

2. การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ

ติดตั้งระบบควบคุมการทำงานของ Chiller Plant ที่มีอุปกรณ์ ควบคุมเครื่องจ่ายลมเย็นและหัวจ่ายลมเย็น ทำให้สามารถ ลดการใช้พลังงานได้ 328,007 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จากการบริหารงาน ดังกล่าว ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดผลกระทบในด้านการ ปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 188 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทางด้านไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,606,647 บาท

3. การบริหารจัดการระบบน้ำใช้

ปรับอัตราการไหลของน้ำที่กักน้ำอ่างล้างหน้าและโถสุขภัณฑ์ภายในอาคารทุกอาคารพร้อมทั้งมีการจัดการน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดแล้ว กลับมาใช้ในงานในระบบสุขาภิบาลและระบบรดน้ำต้นไม้ เป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปี 2563 สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ได้ 30,853 ลูกบาศก์เมตร และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 502,904 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์น้ำ ความมั่นคงของน้ำในปัจจุบันในบางพื้นที่ของประเทศ ธนาคารได้มีการทำรายงานประเมินความเสี่ยงในทุกพื้นที่อาคารของธนาคารตามแผนภูมิด้านล่างเพื่อการบริหารจัดการพื้นที่ที่มีความเสี่ยงได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2563 ธนาคารมีปริมาณการใช้น้ำร้อยละ 9 อยู่ในพื้นที่การใช้น้ำที่มีความเสี่ยงสูง



การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง
อาคารกสิกร วิชีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป
ได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจาก
พลังงานแสงอาทิตย์
ที่มีกำลังการผลิตไฟฟ้า

350 กิโลวัตต์



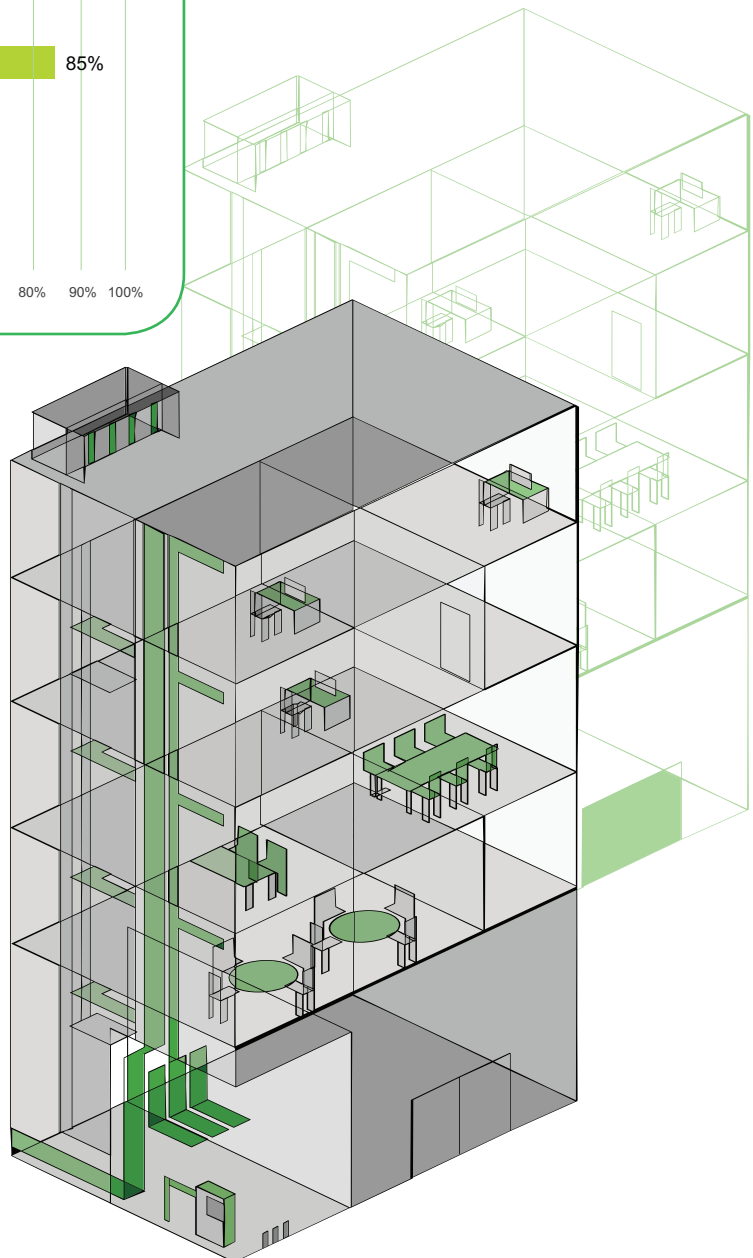
การบริหารจัดการระบบน้ำใช้
สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้ว
กลับมาใช้ได้

30,853 ลูกบาศก์เมตร



การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ
ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้

328,007 กิโลวัตต์-ชั่วโมง



4. การบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการขยะซึ่งรวมถึงขยะอันตรายเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร บูรณาการการบริหารจัดการทั้งในเชิงเทคนิคและการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกคน เพื่อลดปริมาณขยะและของเสียจากการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การกำจัดขยะด้วยวิธีการฝังกลบ (Landfill) ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการคัดแยกขยะและปฏิเสธการสั่งซื้อสินค้าที่มีส่วนประกอบที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการกระบวนการทำงานที่ลดการสร้างขยะหรือของเสียจากกระบวนการทำงานบริหารจัดการให้มีการหมุนเวียนการใช้วัสดุอุปกรณ์ (Expand Equipment Lifetime) อีกทั้งยังส่งเสริมการซ่อมแซมและนำกลับมาใช้ใหม่เปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียวให้เป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ พร้อมด้วยระบบการคัดแยกขยะที่มีประสิทธิภาพมีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทอย่างชัดเจนและมีการกำจัดขยะที่เหมาะสมตรงตามประเภทของขยะ

ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลจากอาคารต่างๆ โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วไปรีไซเคิลเป็นเยื่อกระดาษ และนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ โดยกระดาษที่นำไปรีไซเคิลในปี 2563 มีปริมาณ 1,366 ตัน



**ธนาคารบริหารจัดการ
รีไซเคิลกระดาษ**

โดยปริมาณกระดาษ
ที่นำไปรีไซเคิล

ในปี 2563

มีปริมาณ **1,366** ตัน

REDUCE
REUSE
RECYCLE

โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Behavior) เพื่อเป็นพลเมืองที่ดีในการร่วมบรรเทาผลกระทบจากภาวะโลกร้อน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อขยายผลและเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่ครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป



โครงการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน (Carbon Footprint Program)

ธนาคารกสิกรไทยได้รับการรับรองการเป็นองค์กร Carbon Footprint (เครื่องหมายคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร) จากการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกาศนียบัตรเลขที่ TGO CFO FY20-02-027 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 ทั้งนี้ ธนาคารขึ้นทะเบียน Carbon Footprint เป็นปริมาณทั้งสิ้น 103,997 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Program)

ธนาคารเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจ ตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) และได้รับการรับรองขึ้นทะเบียน Carbon Neutral โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. ซึ่งเข้าร่วมเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน โดยจากการทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ ด้วยการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตจากบริษัท มิตรผล ไปโอ-เพาเวอร์ (ด้านช้าง) จำกัด (บล๊อค 2) และโครงการก๊าซชีวภาพระดับชุมชนจากฟาร์มสุกร ตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งถือเป็นความร่วมมือกันเพื่อผลักดันไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อประเทศไทย แต่ยังส่งผลดีต่อโลกทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

การสนับสนุนคาร์บอนเครดิตของธนาคารถูกนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการคาร์บอนเครดิต และอีกส่วนนำไปให้กับวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ใช้ก๊าซ ซึ่งครอบคลุม 8 หมู่บ้าน เพื่อนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การจัดกิจกรรมของหมู่บ้าน โครงการพืชผักสวนครัวโครงการที่จัดซื้อพืชผัก ปุ๋ย และอุปกรณ์ในการเพาะปลูก พร้อมทั้งจัดเตรียมพื้นที่ให้ความรู้ในการเพาะปลูก และนำเข้างานอ้อยที่เหลือจากกระบวนการผลิตมาใช้เป็นปุ๋ยให้เกิดประโยชน์แก่ชาวบ้าน

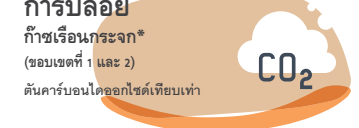
โครงการ Green Behavior

ธนาคารได้มีโครงการรณรงค์การคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิดภายใน Canteen และในพื้นที่ 2 ชั้นทำการ อาคารราชภัฏบูรณะ เพื่อเป็นต้นแบบของการบูรณาการการจัดการขยะในองค์กรและเริ่มต้นสู่แนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการลดขยะไปสู่หลุมฝังกลบ โดยโครงการได้มีผลสำเร็จในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ให้คัดแยกขยะต้นทางอย่างถูกต้องโดยธนาคารวางแผนการขยายผลการบริหารจัดการไปยังอาคารหลักอื่นๆ ของธนาคารต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการรณรงค์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานระดับบริหารของธนาคารในการเลือกใช้เชื้อเพลิงรถยนต์ที่มีองค์ประกอบจากฟอสซิลลดน้อยลง ซึ่งโครงการมีผลสำเร็จในการเพิ่มจำนวนพนักงานการใช้งานเชื้อเพลิงสะอาดดังกล่าวจากร้อยละ 16 เป็นร้อยละ 92 จากจำนวนพนักงานทั้งหมดในกลุ่มดังกล่าว

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ระบบบริหารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก และการใช้พลังงานของธนาครให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในปี 2563 ธนาครสามารถลดการใช้พลังงานรวมร้อยละ 6.8 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 4.8 จากปี 2562) การใช้น้ำลดลงร้อยละ 10 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 5 จากปี 2562) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 9 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 5 จากปี 2562) โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

	เป้าหมาย 2563	2563	2562	2561	2560
 พลังงานรวม (พลังงานหมุนเวียน และพลังงานที่ใช้แล้ว หมดไป) เมกะวัตต์-ชั่วโมง	217,648.79	213,091.98	228,646.07	237,486.19	240,383.34
 การเดินทาง** ของพนักงาน กิโลเมตร	-	4,807,722.26	4,386,303.89	3,668,803.42	869,865.18
 น้ำ ลูกบาศก์เมตร	828,214.75	781,861.73	871,805.00	826,714.00	789,099.00
 ขยะ เมตริกตัน	6,698.26	5,851.33	7,050.80	7,599.67	5,780.97
 การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก* (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	98,994.60	97,785.73	103,996.95	107,775.31	104,805.85

 Per Full Time Employee (FTE) ซึ่งพิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2563 ของธนาครกรสิกรไทย บริษัทของธนาครกรสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาครกรสิกรไทย

หมายเหตุ:

* ในปี 2563 ธนาครรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารดับเพลิงในอาคารหลักของธนาครเท่านั้น

** การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 การเดินทางของพนักงาน เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคร เท่านั้น

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



พันบาท

ด้านเศรษฐกิจ	2563	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาकर
รายได้*	173,461,247	150,702,687
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	31,200,879	31,587,475
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	32,143,480	22,923,404
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	29,231,950	28,814,204
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	15,132,918	10,586,299
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	1,564,120	1,520,987
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	64,187,900	55,270,318
สินทรัพย์รวม	3,658,797,759	3,061,407,131
หนี้สินรวม	3,167,511,710	2,670,230,929
ส่วนของผู้ถือหุ้น	491,286,049	391,176,202

* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

** ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าภาษีอากร เงินบริจาคเพื่อการกุศล เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์และโครงการด้านการศึกษา

*** ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำเหน็จ เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสหภาพตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

**** เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

***** เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม



ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
 จำนวนพนักงาน*	20,839		20,646		20,407		19,819	
แยกตามเพศ								
• ชาย	6,579	31.57%	6,452	31.25%	6,262	30.69%	5,999	30.27%
• หญิง	14,260	68.43%	14,194	68.75%	14,145	69.31%	13,820	69.73%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	8,166	39.19%	7,244	35.09%	6,228	30.52%	4,747	23.95%
• 30 - 50 ปี	9,601	46.07%	10,181	49.31%	10,811	52.98%	11,677	58.92%
• มากกว่า 50 ปี	3,072	14.74%	3,221	15.60%	3,368	16.50%	3,395	17.13%
แยกตามเชื้อชาติ								
• ชาวไทย	20,809	99.86%	20,611	99.83%	20,377	99.85%	19,790	99.85%
• ชาวต่างชาติ	30	0.14%	35	0.17%	30	0.15%	29	0.15%

* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาकरสกรไทย (เฉพาะธนาकर) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contracted)

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามกลุ่มอื่นๆ								
• ผู้ทุพพลภาพ	1	0.00%	2	0.01%	2	0.01%	2	0.01%
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง								
• ไม่มีกำหนดระยะเวลา	20,767	99.65%	20,548	99.53%	20,283	99.39%	19,755	99.68%
• มีกำหนดระยะเวลา	72	0.35%	98	0.47%	124	0.61%	64	0.32%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	9,787	46.96%	9,920	48.05%	11,156	54.67%	11,490	57.97%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	11,052	53.04%	10,726	51.95%	9,251	45.33%	8,329	42.03%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	20,815	99.88%	20,622	99.88%	20,379	99.86%	19,795	99.88%
• นอกประเทศไทย	24	0.12%	24	0.12%	28	0.14%	24	0.12%
แยกตามระดับการศึกษา								
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	401	1.92%	357	1.73%	313	1.53%	282	1.42%
• ปริญญาตรี	14,358	68.90%	14,127	68.42%	13,795	67.60%	13,247	66.84%
• ปริญญาโท	6,046	29.01%	6,124	29.66%	6,263	30.69%	6,251	31.54%
• ปริญญาเอก	34	0.16%	38	0.18%	36	0.18%	39	0.20%
แยกตามระดับ								
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	62		63		74		81	
• ชาย	45	72.58%	45	71.43%	50	67.57%	56	69.14%
• หญิง	17	27.42%	18	28.57%	24	32.43%	25	30.86%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	32	51.61%	29	46.03%	36	48.65%	37	45.68%
• มากกว่า 50 ปี	30	48.39%	34	53.97%	38	51.35%	44	54.32%

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	846		887		929		943	
• ชาย	462	54.61%	477	53.78%	488	52.53%	484	51.33%
• หญิง	384	45.39%	410	46.22%	441	47.47%	459	48.67%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	493	58.27%	507	57.16%	527	56.73%	519	55.04%
• มากกว่า 50 ปี	353	41.73%	380	42.84%	402	43.27%	424	44.96%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	7,032		6,998		7,139		7,248	
• ชาย	2,865	40.74%	2,797	39.97%	2,808	39.33%	2,777	38.31%
• หญิง	4,167	59.26%	4,201	60.03%	4,331	60.67%	4,471	61.69%
• ต่ำกว่า 30 ปี	474	6.74%	324	4.63%	211	2.96%	126	1.74%
• 30 - 50 ปี	4,792	68.15%	4,789	68.43%	4,935	69.13%	5,124	70.69%
• มากกว่า 50 ปี	1,766	25.11%	1,885	26.94%	1,993	27.92%	1,998	27.57%
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	12,899		12,698		12,265		11,547	
• ชาย	9,726	75.40%	3,133	24.67%	2,916	23.77%	2,682	23.23%
• หญิง	3,173	24.60%	9,565	75.33%	9,349	76.23%	8,865	76.77%
• ต่ำกว่า 30 ปี	7,692	59.63%	6,920	54.50%	6,017	49.06%	4,621	40.02%
• 30 - 50 ปี	4,315	33.45%	4,856	38.24%	5,342	43.55%	5,997	51.94%
• มากกว่า 50 ปี	892	6.92%	922	7.26%	906	7.39%	929	8.04%

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
 จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่	2,346	11.26%	1,771	8.58%	1,457	7.14%	395	1.99%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	1,971	84.02%	1,315	74.25%	1,071	73.51%	227	57.47%
• 30 - 50 ปี	373	15.90%	455	25.69%	382	26.22%	167	42.28%
• มากกว่า 50 ปี	2	0.09%	1	0.06%	4	0.27%	1	0.25%
แยกตามเพศ								
• ชาย	498	21.23%	471	26.60%	412	28.28%	150	37.97%
• หญิง	1,848	78.77%	1,300	73.40%	1,045	71.72%	245	62.03%
แยกตามระดับ								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	0	0.00%	3	0.17%	3	0.21%	1	0.25%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	22	0.94%	27	1.52%	23	1.58%	19	4.81%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	142	6.05%	199	11.24%	180	12.35%	104	26.33%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	2,182	93.01%	1,542	87.07%	1,251	85.86%	271	68.61%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	962	41.01%	1,016	57.37%	941	64.58%	343	86.84%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,384	58.99%	755	42.63%	516	35.42%	52	13.16%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	2,346	100.00%	1,771	100.00%	1,457	100.00%	395	100.00%
• นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
แยกตามสัญชาติ								
• ชาวไทย	2,338	99.66%	1,753	98.98%	1,456	99.93%	380	96.20%
• ชาวต่างชาติ	8	0.34%	18	1.02%	1	0.07%	15	3.80%
ผู้ทุพพลภาพ	0	0.00%	1	0.06%	0	0.00%	0	0.00%
 จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็มเพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร	83	81.92%	162	89.00%	87	81.31%	99	84.62%
 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน	9,065.40		10,990.79		20,079.10		61,155.36	

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
 จำนวนและอัตราการลาออก (ไม่นับรวมคนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	1,956	9.39%	1,558	7.55%	1,252	6.14%	627	3.16%
แยกตามเพศ								
• ชาย	464	23.72%	377	24.20%	345	27.56%	189	30.14%
• หญิง	1,492	76.28%	1,181	75.80%	907	72.44%	438	69.86%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	1,360	69.53%	1,008	64.70%	662	52.88%	288	45.93%
• 30 - 50 ปี	592	30.27%	546	35.04%	588	46.96%	336	53.59%
• มากกว่า 50 ปี	4	0.20%	4	0.26%	2	0.16%	3	0.48%
แยกตามระดับ								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	5	0.26%	1	0.06%	0	0.00%	2	0.32%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	22	1.12%	23	1.48%	18	1.44%	14	2.23%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	303	15.49%	285	18.29%	212	16.93%	116	18.50%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,626	83.13%	1,249	80.17%	1,022	81.63%	495	78.95%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	755	38.60%	714	45.83%	667	53.27%	374	59.65%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,201	61.40%	844	54.17%	585	46.73%	253	40.35%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	1,956	100.00%	1,558	100.00%	1,252	100.00%	627	100.00%
• นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
แยกตามสัญชาติ								
• ชาวไทย	1,949	99.64%	1,549	99.42%	1,247	99.60%	626	99.84%
• ชาวต่างชาติ	7	0.36%	9	0.58%	5	0.40%	1	0.16%
ผู้ทุพพลภาพ	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
 จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิก สหภาพแรงงาน	8,687	41.69%	8,433	40.85%	8,497	41.64%	8,753	44.16%
 จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแล ภายใต้คณะกรรมการสวัสดิการ และสหภาพแรงงาน	20,839	100.00%	20,646	100.00%	20,407	100.00%	19,819	100.00%

ข้อมูล	2560	2561	2562	2563
 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง				
สำนักงานใหญ่				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 0.76	1 : 0.78	1 : 0.76	1 : 0.86
• กลุ่มผู้บริหาร	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 1.05
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.75	1 : 0.77	1 : 0.77	1 : 0.77
นอกสำนักงานใหญ่				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-
• กลุ่มผู้บริหาร	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.70	1 : 0.68

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	20,839		20,646		20,407		19,819	
	6,579	14,260	6,452	14,194	6,262	14,145	5,999	13,820
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	766		893		945		863	
	36	730	53	840	65	880	68	795
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	727		849		903		835	
	35	692	49	800	61	842	66	769
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด	94.91%		95.07%		95.56%		96.76%	
	97.22%	94.79%	92.45%	95.24%	93.85%	95.68%	97.06%	96.73%

ข้อมูล	2560	2561	2562	2563
ระดับความผูกพันต่อองค์กร*				
• ระดับความผูกพันต่อองค์กร*	68%	68%	75%	75%
• ความครอบคลุมของข้อมูล (%)	100%	100%	100%	100%
• ร้อยละของพนักงานทั้งหมด (%)	100%	100%	100%	100%
แยกตามเพศ				
• ชาย	69%	69%	75%	75%
• หญิง	67%	67%	75%	75%
แยกตามระดับ				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	75%	75%	67%	67%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	N/A	N/A	77%	77%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	N/A	N/A	76%	76%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	N/A	N/A	75%	75%
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา				
• การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง	2 สัปดาห์			
• การควบรวมกิจการ การขยายสาขา	60 วัน			
• การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน	2 สัปดาห์			
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน				
• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	2	8	7	2
• จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	2	8	7	2
• จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

* การประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร Engagement Score: ธนาครทิสกรมีการประเมินผลทุกๆ 2 ปี

ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

ข้อมูล	ชั่วโมงต่อคนต่อปี			
	2560	2561	2562	2563
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	1,094,591	881,469	928,507	847,516
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	52.5	42.2	45.5	42.8
แยกตามระดับ				
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	81.6	67.6	95.4	42.6
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	52.1	41.8	44.6	42.8
แยกตามเพศ				
• ชาย	50.7	41.0	45.7	40.2
• หญิง	53.4	42.8	45.4	43.9

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2560	2561	2562	2563
การประเมินผลการปฏิบัติงาน				
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%	100%
แยกตามระดับ				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	100%	100%	100%	100%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	100%	100%	100%	100%
แยกตามเพศ				
• ชาย	100%	100%	100%	100%
• หญิง	100%	100%	100%	100%
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน (บาท)				
Staff Productivity (Revenue/Personnel Expense)	5.81	5.75	5.66	5.78
Human Capital Return on Investment	4.31	4.15	4.08	4.15

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

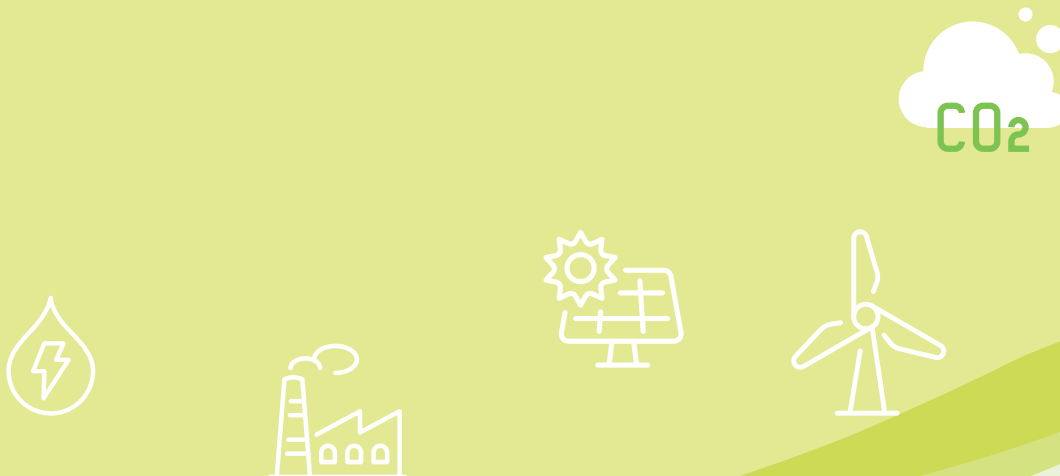
ข้อมูล	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บ ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.01		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย จากการทำงาน (ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการขาดงาน (AR)	ร้อยละ	0.74		0.78		0.83		0.69	
		0.68	0.77	0.75	0.79	0.81	0.83	0.64	0.71
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
การลาป่วย									
จำนวนวันลาป่วย	วัน	10,990	26,638	11,902	27,495	12,325.5	28,805	9,327	23,779.5
แยกตามสถานที่ทำงาน									
• สำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	วัน	25,258		27,180		30,021		23,653	
• นอกสำนักงานใหญ่	วัน	12,370		12,217		11,110		9,454	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงาน	ชั่วโมง (จำนวนวัน x 8 ชั่วโมงต่อวัน)	87,916	213,100	95,212	219,960	98,604	230,440	74,616	190,236

หมายเหตุ

การบันทึกจำนวนพนักงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน (recordable work-related ill health) ถูกบันทึกจากการให้ความเห็นของประกันสังคม ซึ่งในปี 2563 จำนวนพนักงานที่ประกันสังคมให้ความเห็นว่าเจ็บป่วยจากการทำงานเท่ากับ 0



Assessment Parameter	
Baseline year	2012, 2018
Consolidation approach	Operation controls
Boundary summary	All entities and facilities either owned or under operation control
Emission factor data source	IPCC 2006, DEDE 2010 and TGO update Jan 2017
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	per FTE
Independent assurance	YES



Parameter	Performance 2555 (Baseline Year)	Performance 2560	Performance 2561 (Baseline Year)	Performance 2562	Performance 2563	Target 2563	% Change 2562 VS 2563 (% change YoY)	Long-term Target		Accumulative performance against long term target	
								2559 - 2563 (Base year 2555)	2564 - 2566 (Base year 2561)	2555 - 2563 (against long-term target 2563)	2561 - 2563 (against long-term target 2566)
Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)											
Total Scope 1 emissions* (Tonnes CO ₂ e)	18,249.98	24,583.26	21,160.73	21,145.20	18,727.05	8%	-11.44%			2.61%	-11.50%
Total Scope 2 emissions (Tonnes CO ₂ e)	95,259.34	80,222.59	86,614.58	82,851.75	79,058.67	4%	-4.58%			-25.92%	-8.72%
Total Scopes 1&2 emissions (Tonnes CO ₂ e)	113,509.32	104,805.85	107,775.31	103,996.95	97,785.73	-4.8%	-5.97%	-20%	-6.1%	-21.34%**	-9.27%
Total Scopes 1&2 emissions intensity (Tonnes CO ₂ e per FTE)	5.06	3.45	3.58	3.05	2.96					-41.50%**	-17.32%
Full Time *** Employee (FTE)	22,441	30,344	30,121	34,072	33,034						

* ในปี 2563 ธนาคารรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารดับเพลิงเฉพาะในอาคารหลักของธนาคารเท่านั้น

** ธนาคารมีการปรับขอบเขตการรายงานข้อมูลปี 2563 ให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลปี 2555 ได้ โดยใช้ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 นับรวมเฉพาะไฟฟ้าที่ซื้อตรงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวงเท่านั้น

*** Full Time Employee พิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2562 ของธนาคารกลีกรไทย บริษัทของธนาคารกลีกรไทย กลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกลีกรไทย

Parameter	Performance 2560	Performance 2561	Performance 2562	Performance 2563	Target 2563	% Change 2562 VS 2563 (% change YoY)
Energy						
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (MWh)	240,383.34	237,486.19	228,646.07	213,091.98	-4.8%	-6.8%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (MWh)	229,191.07	226,827.43	221,435.77	203,592.31		-8.06%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (MWh)	11,192.27	10,658.76	7,210.30	9,499.68		32%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (MWh per FTE)	7.92	7.88	6.71	6.45		-3.87%
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (GJ)	865,380.02	854,950.28	823,125.84	767,131.14	-4.8%	-6.8%
- Total energy consumption within the organization from non-renewable sources (GJ)	825,087.85	816,578.74	797,168.76	732,932.31		-8.06%
- Total energy consumption within the organization from renewable sources (GJ)	40,292.16	38,371.54	25,957.08	34,198.83		32%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (GJ per FTE)	28.52	28.38	24.16	23.22		-4%
Water and Effluents						
Total water withdrawal (million m ³)	0.79	0.83	0.87	0.78	-5%	-10%
- In all area						
Third-party water (Total) (≤ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)				0.78		
- In areas with water stress						
Third-party water (Total) (million m ³)				0.07		
- Freshwater (≤ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids);				0.07		
- Groundwater (≥ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids);				0		
Water withdrawal intensity (m ³ per FTE)	26.01	27.45	25.59	23.67		-8%
Total CO ₂ emission from water withdrawal (Tonnes CO ₂ e)	-	559.16	588.44	534.56	-5%	-9%
Total CO ₂ emission from water withdrawal per FTE (Tonnes CO ₂ e per FTE)	-	0.02 (0.0186)	0.02 (0.0173)	0.02 (0.01618)		-6%
Total water discharge to surface water (m ³)				511,935.07		
- Volume (m ³) (≤ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)				511,935.07		
- Volume (m ³) (≥ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)						
Total water consumption (m ³)				269,891.66		

Parameter	Performance 2560	Performance 2561	Performance 2562	Performance 2563	Target 2563	% Change 2562 VS 2563 (% change YoY)
Waste						
Total Waste generate* (Metric Tonnes)	5,780.97	7,599.67	7,050.80	5,851.33	-5%	-17%
- Disposal method of hazardous waste (Metric Tonnes)			720.90	581.35		-19%
- Total waste reused (Metric Tonnes)			0.30	1.31		337%
- Total waste recycled (Metric Tonnes)			713.12	577.46		-19%
- Total waste landfill (Metric Tonnes)			7.48	2.59		-65%
- Disposal method of non-hazardous waste (Metric Tonnes)	5,780.96	7,599.25	6,329.89	5,269.98		-17%
- Total waste reused (Metric Tonnes)	0	0	0	0		0%
- Total waste recycled (Metric Tonnes)	0	0	1,111.29	1,377.24		24%
- Total waste landfill (Metric Tonnes)	4,870.38	6,575.36	5,218.60	3,892.74		-25%
Waste generated intensity (kg per FTE)	190.51	252.30	206.94	177.13		-14%
Travel						
Total business travel from road (km)	869,865.18	3,668,803.42	4,386,303.89	4,807,722.26		10%
Total CO ₂ e emission from road travel (Tonnes CO ₂ e)	159.35	593.35	686.61	752.58		10%
Total CO ₂ e emission from road travel per FTE (Tonnes CO ₂ e per FTE)	0.01 (0.0053)	0.02 (0.0197)	0.02 (0.0202)	0.02 (0.0228)		
Full Time Employee* (FTE)	30,344	30,121	34,072	33,034		

* Full Time Employee พิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2562 ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย โดยไม่รวมสาขาในต่างประเทศ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกสิกรไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีตั้งแต่วันที่ 2555 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2563 เผยแพร่ในเดือนมีนาคม 2564 ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2563 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

- **ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2563 (แบบ 56-1 One Report)

- **ข้อมูลด้านสังคม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น

- **ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทยเฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 182

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2563 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ GRI Standards ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ(UNGC) ที่ระดับ Active Level ด้วยความสนใจในหน้า 198 - 201

การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2563 (แบบ 56-1 One Report) ของธนาคาร ซึ่งได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใสโดยมีบริษัท ลอยด์ส รีจิสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ให้การรับรองความถูกต้องของข้อมูล energy consumption (GRI 302-1), water withdrawal (GRI 303-3), water discharge (GRI 303-4), water consumption (GRI 303-5), direct GHG emissions (Scope 1) (GRI 305-1), energy indirect GHG emissions (Scope 2) (GRI 305-2), other indirect GHG emissions (Scope 3) (GRI 305-3 : category 6 - business travel by taxicab only), waste by type and disposal method (GRI 306-2), total employees' absenteeism only (GRI 403-9) และ monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose (FS7) และมีการตรวจสอบความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards ดังรายละเอียดในหน้า 183 - 189

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกสิกรไทยและผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์รวมถึงมีการรายงานแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ธนากรกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ 02-4702984

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนากรพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่ได้มาจากธนากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ



พลังงาน

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



ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึง ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตามแนวทางการรายงานและคำนวณก๊าซเรือนกระจกของ IPCC และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุมและบริหารจัดการของธนากร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ และการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็นเท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนากรในที่นี้หมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนากรและการใช้น้ำเท่านั้น
 - ก๊าซเรือนกระจกที่ลดจากกิจกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการการปล่อยสินค้าคาร์บอนต่ำของธนากร โดยเป็นสินค้าเพื่อการจัดสร้างโครงสร้างพื้นฐานคาร์บอนต่ำ เช่น การใช้พลังงานหมุนเวียน และอาคารที่มีประสิทธิภาพด้านพลังงาน

2. วิธีการรายงานปริมาณก๊าซเรือนกระจก

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางตรง (ขอบเขต ที่ 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร - Activity data) อาทิ ปริมาณน้ำมัน หรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) รวมถึงการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็น
- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้าและค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)
- 2.3 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) จะรายงานจากปริมาณการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารและการได้มาซึ่งน้ำประปา x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)

3. การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จะครอบคลุมถึงก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ก๊าซมีเทน (CH₄) ก๊าซไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ไฮโดรฟลูโอโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูโอโรคาร์บอน (PFCs) และซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC

4. Emission Factor

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

5. วิธีการประเมิน

- 5.1 อ้างอิงตาม The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ตุลาคม 2559
- 5.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล อ้างอิงตามวิธีประเมิน Attributional Approaches ตามหลัก Guidelines for Assessing the Contribution of Products to Avoided Greenhouse Gas Emissions (ILCA 2015)

6. การตั้งสมมติฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารประกอบการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบกที่เข้าร่วมบริการ และระยะทางในการเดินทางของผู้ปฏิบัติงาน



น้ำ

การจัดการน้ำประกอบด้วยปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำและความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบจากการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคารซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี



ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคารซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากข้อมูลปริมาณขยะจากอาคารราษฎร์บูรณะ อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารกรีนบิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และศูนย์การเรียนรู้กรีนไทย และการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับของเสียที่เกิดขึ้น นอกเหนืออาคารหลักดังกล่าว

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานของธนาคร

พนักงานของธนาคร คือ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของ ธนาคร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส รองกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
2. กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management Level) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่าย (Department Head) หรือเทียบเท่า และผู้บริหารงาน (Head of Unit/Division)
3. กลุ่มผู้บริหารระดับต้น (Junior Management Level) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส หรือเทียบเท่า (Senior Officer/Team Leader)
4. กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (Junior Officer) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ (Officer)

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

การคำนวณชั่วโมงการทำงาน

1. รวบรวมข้อมูลจากระบบการบันทึกเวลาและการเก็บบันทึกข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล
2. ในกรณีที่บริษัทไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการประมาณ ชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

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

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนาครกสิกรไทยบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย ดังนี้

คำนิยาม

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

การคำนวณ

อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)
= จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บทุกระดับ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)
x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)
= จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ในช่วงเวลาที่รายงาน)
x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)

อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)
= จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)
x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)

อัตราการเจ็บป่วย/โรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)
= จำนวน (ราย) การเจ็บป่วยจากการทำงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)
x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)

อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)
= จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่นๆ
ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาที่รายงาน x 100
จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติงาน ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. ธนากรกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	●	●	●	●
5. บริษัท สีสซิงกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
6. บริษัท แฟคเตอร์ 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 สโตรเรจ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
14. บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
15. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
16. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
17. บริษัท โพรเกรส เทนนิ่ง จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซกเรเทเรียต จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร โปร จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเดิม: โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด)	○	○	○	●	●	●	●
24. บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●

หมายเหตุ:

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนากร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2563 (แบบ 56-1 One Report)

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS



For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.

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

For the SDG Mapping Service, GRI Services reviewed that the disclosures included in the content index are appropriately mapped against the SDGs.

The Materiality Disclosures Service, the Content Index Service and the SDG Mapping Service were performed on the English version of the report.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles		30 - 41			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting		178			
	Making claims related to the use of the GRI Standards		183 - 189			
General Disclosures						
GRI 102: General disclosures 2016	Organizational profile					
	102-1 Name of the organization		10			
	102-2 Activities, brands, products, and services		10 - 11			
	102-3 Location of headquarters		53			
	102-4 Location of operations		10, 16 - 17			
	102-5 Ownership and legal form		10			
	102-6 Markets served		10, 13, 16 - 17			
	102-7 Scale of the organization		10, 164			
	102-8 Information on employees and other workers		165 - 166			SDG 8
	102-9 Supply chain		96 - 99			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		16, 72			
	102-11 Precautionary principle or approach		75 - 85, 190 - 197			
	102-12 External Initiatives		20, 27, 75, 148, 190 - 201			
	102-13 Membership of associations		41			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
	Strategy					
	102-14 Statement from senior decision-maker		7 - 9			
	102-15 Key impacts, risks and opportunities		7 - 9			
	Ethics and integrity					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior		47			SDG 16
	Governance					
	102-18 Governance Structure		26, 45 - 46, 54 - 55, 76			
	102-19 Deligating authority		26, 45 - 46, 54 - 55, 76, 90 - 91			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		9			
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	101, 103 - 107				
	102-23 Chair of the highest governance body	101				
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	112 - 114	46			
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy		12, 20, 26 - 27, 148			
	102-29 Identifying and managing economic, environment, and social impacts		76 - 77			
	102-30 Effectiveness of risk management processes		54 - 56, 76 - 77, 82			
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics		82			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting		30, 179			
	Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups		36 - 41			
	102-41 Collective bargaining agreements		169			SDG 8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders		31, 36 - 41			
	102-43 Approach to stakeholder engagement		36 - 41			
	102-44 Key topics and concerns raised		36 - 41			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
	Reporting Practice					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements		30, 182			
	102-46 Defining report content and topic boundaries		30 - 31			
	102-47 List of material topics		31 - 35			
	102-48 Restatements of information		No significant change observed			
	102-49 Changes in reporting		31			
	102-50 Reporting period		178			
	102-51 Date of most recent report		178			
	102-52 Reporting cycle		178			
	102-53 Contact point for questions regarding the report		179			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		178			
	102-55 GRI content index		183 - 189			
	102-56 External assurance		204 - 205			
Material topics						
Economic performance						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		12 - 13, 60			
	103-2 The management approach and its components		12 - 13, 22, 25, 60 - 61			
	103-3 Evaluation of the management approach		17, 22, 25, 62 - 71, 73			
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed		14 - 15, 132, 164			SDG 8, SDG 9
Indirect economic impacts						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		102, 130			
	103-2 The management approach and its components		24 - 25, 102 - 107, 130 - 131			
	103-3 Evaluation of the management approach		24 - 25, 103 - 107, 132, 137, 139 - 140			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		14, 103 - 107, 137, 139			SDG 1, SDG 3, SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Anti-corruption						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		47			
	103-2 The management approach and its components		22, 47 - 52			
	103-3 Evaluation of the management approach		22, 48			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		48			SDG 16
Energy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		156			
	103-2 The management approach and its components		156 - 159, 162			
	103-3 Evaluation of the management approach		159 - 160, 163			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		14, 163, 174, 176, 179		YES	SDG 8, SDG 13
	302-3 Energy intensity		163, 174, 176			SDG 8, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption		174, 176			SDG 8, SDG 13
Water						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		156			
	103-2 The management approach and its components		156 - 157, 159 - 160			
	103-3 Evaluation of the management approach		160, 163			
GRI 303: Water and effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource		160, 174, 180			
	303-2 Management of water discharge-related impacts		160			
	303-3 Water withdrawal		14, 176		YES	
	303-4 Water discharge		14, 176		YES	
	303-5 Water consumption		176		YES	
Emissions						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		156			
	103-2 The management approach and its components		25, 85, 156 - 159, 162			
	103-3 Evaluation of the management approach		25, 85, 159, 163			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		174 - 175, 179 - 180		YES	SDG 3, SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		174 - 175, 179 - 180		YES	SDG 3, SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		174, 177, 179 - 180		YES	SDG 3, SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity		174 - 175, 177			SDG 13

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Effluents and Waste						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		156			
	103-2 The management approach and its components		156 - 159, 161			
	103-3 Evaluation of the management approach		161, 163			
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method		163, 174, 177, 180		YES	
Environmental assessment to suppliers						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		96			
	103-2 The management approach and its components		23, 96 - 99			
	103-3 Evaluation of the management approach		23, 96, 98			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		96			
Employment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		111, 116			
	103-2 The management approach and its components		24, 111 - 118			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 113 - 114, 117, 121			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		15, 168 - 169			SDG 5, SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		117 - 118			SDG 8
	401-3 Parental leave		170			SDG 5, SDG 8
Labor/Management relations						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		111, 116			
	103-2 The management approach and its components		24, 111 - 118, 122 - 123			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 121 - 123			
GRI 402: Labor/Management relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		171			SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Occupational health and safety						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		111, 123			
	103-2 The management approach and its components		24, 56, 123 - 125, 145			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 56, 125, 145			
GRI 403: Occupational health and safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system		123 - 125			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		57, 98 - 99			
	403-3 Occupational health services		123			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		57			
	403-5 Worker training on occupational health and safety		124			
	403-6 Promotion of worker health		124			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		58, 68, 106 - 107, 124 - 125, 145			
	403-10 Work-related ill health (Employee only)		173			SDG 3, SDG 8
Training and education						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		111			
	103-2 The management approach and its components		24, 119 - 122			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 120 - 121			
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		120, 172			SDG 4, SDG 5, SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		172			SDG 5, SDG 8
Diversity and equal opportunity						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		111, 116			
	103-2 The management approach and its components		24, 116 - 117			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 117			
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		166 - 167			SDG 5, SDG 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		170			SDG 5, SDG 8, SDG 10
Human rights assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		126			
	103-2 The management approach and its components		25, 126 - 129			
	103-3 Evaluation of the management approach		25, 127 - 129			
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		128 - 129			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Supplier social assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		96			
	103-2 The management approach and its components		23, 96 - 99			
	103-3 Evaluation of the management approach		23, 96, 98			
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		96			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		98			
Customer privacy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		90 - 91			
	103-2 The management approach and its components		23, 90 - 95			
	103-3 Evaluation of the management approach		23, 93			
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		93			SDG 16
Specific standard disclosures for the financial services sector						
Product portfolio						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		102, 148			
	103-2 The management approach and its components		24 - 25, 102 - 107, 148 - 150,			
	103-3 Evaluation of the management approach		24 - 25, 103 - 107, 150 - 155			
FS 7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose		106 - 107		YES	SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business for each business line broken down by purpose		14, 150 - 155			
Local communities						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		102			
	103-2 The management approach and its components		102 - 107			
	103-3 Evaluation of the management approach		103 - 107			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by types		103			SDG 1, SDG 8, SDG 10
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		103 - 107			SDG 1, SDG 8, SDG 10
Financial Literacy (Former FS 16)						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		102			
	103-2 The management approach and its components		24, 108 - 110, 144			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 108 - 110, 144			
FS 16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS 16)		108 - 110, 144			



การรายงานตามหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (UN Principles for Responsible Banking Reporting)

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
Principle 1: Alignment We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.		
1.1 <i>Describe</i> (high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities, and where relevant the technologies financed across the main geographies in which your bank has operations or provides products and services.	Established on June 8, 1945, KBank has been in business for over 70 years, conducting commercial banking business, securities business and other related businesses under the Financial Institution Business Act, Securities and Exchange Act and other related notifications. KBank Head Office is located in Bangkok with 41 subsidiaries, a service network of 860 domestic branches across Thailand and 16 overseas offices in 8 countries, as of December 2020. Our financial network provides service solutions in response to all financial requirements of customers, with respect to banking, fund management, economic and financial analyses, securities brokerage and financial advisory, as well as auto financing and leasing services. KBank endeavors to deliver excellent experience for our customers.	See details in Information of KASIKORNBANK chapter on p. 10 of KBank Sustainability Report 2020.
1.2 <i>Describe</i> how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with and contribute to society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.	KBank operates business in line with the principles of a Bank of Sustainability under good corporate governance and appropriate risk management for the balance of three dimensions - economy, society and environment. We are on the impact analysis process in our lending portfolio. Once we identify the most significant impact areas, we will reviewed our strategy to response to the outcome and to be consistent with the national and international goals in order to support financial resources to our clients towards a climate-resilience.	See details in Strategic Directions of KASIKORNBANK chapter on p. 12 - 13 of KBank Sustainability Report 2020.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
Principle 2: Impact and Target Setting We will work to continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.		
2.1 Impact Analysis: Show that your bank has identified the areas in which it has its most significant (potential) positive and negative impact through an impact analysis that fulfills the following elements: a) Scope: The bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in have been as described under 1.1, have been considered in the scope of the analysis. b) Scale of Exposure: In identifying its areas of most significant impact the bank has considered where its core business/its major activities lie in terms of industries, technologies and geographies. c) Context & Relevance: Your bank has taken into account the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/regions in which it operates. d) Scale and intensity/salience of impact: In identifying its areas of most significant impact, the bank has considered the scale and intensity/salience of the (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. (your bank should have engaged with relevant stakeholders to help inform your analysis under elements c) and d)) Show that building on this analysis, the bank has - Identified and disclosed its areas of most significant (potential) positive and negative impact - Identified strategic business opportunities in relation to the increase of positive impacts/ reduction of negative impacts	KBank is undertaking an impact analysis of lending to different businesses at the portfolio level. The bank has utilized the Portfolio Impact Analysis Tool of the UNEP FI to assess possible impacts, risks, and opportunities of such lending to the most significant impact areas. The analysis tool takes into account KBank's current business operations and Thailand's environmental, social and resource factors. The scope of impact analysis covers the domestic business lending portfolio which represents more than 50% of total lending portfolio in Thailand. The corporate banking business is prioritized because of its relative size in KBank's lending portfolio and the significant impacts that are made by funding provided to our corporate clients. Once the scope of the impact analysis is expanded to cover the rest of lending portfolio in Thailand, our methodology will fully align with UNEP FI recommendations. While the Corporate banking business are major portion of lending portfolio, the Bank's portfolios are well diversified to several sectors, e.g., Power Generation, Real Estate, Construction, Manufacturing, Wholesale and Retail Trade, and Telecommunication. KBank has been studying the relations between the sectors we provided financing support and their impacts to the environmental, social and economic by using the Sector Impact Map within the Tool. For example, conventional electricity generation technologies may lead to negative impacts resulted from high GHG emission, while more modern technologies and renewable energy technology can minimize such adverse impacts. Also, for real estate development projects which may consume a large amount of energy and resources, the Bank has to focus more on the designs of efficient usage of resources and energy in line with international standards. The analysis proceeds with the identification of the most prioritized and concerning impact areas for Thailand. The most relevant impact areas for Thailand are identified such as Climate Change and Resource/Energy Intensive, aligning with the strategies of the Thailand's Office of the National Economics and Social Development Council (Current Version) regarding the growth of environmentally-friendly businesses, aiming to reduce greenhouse gas (GHG) from major sectors such as, Power Generation, Transportation, Industrial including Housing and Buildings. This also supports the nation's Green City Project with the objectives to achieve efficient usage of energy and energy security in Transportation, Housing and Buildings, Infrastructure and Logistics. The bank is in the process of conducting further analysis of each significant impact sector to identify its carbon-reduction technology, regulatory changes, and available metrics to measure environmental and social impacts. These information would allow the bank to come up with appropriate measurements, targets, and portfolio actions to reduce negative impacts in these previously stated sectors.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 79 - 85 of KBank Sustainability Report 2020.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Impact Analysis.		
We have undertaken our impact analysis to identify most significant impact areas resulting from our lending activities, assess and prioritise and set targets relevant to the impact areas to increase positive impacts and reduce negative impacts. Our corporate lending is the first segment we assessed because of its significant impacts. The next step in our process could later be applied across the Bank's lending portfolio.		

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
2.2 Target Setting Show that the bank has set and published a minimum of two Specific, Measurable (can be qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART) targets, which address at least two of the identified "areas of most significant impact", resulting from the bank's activities and provision of products and services. Show that these targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. The bank should have identified a baseline (assessed against a particular year) and have set targets against this baseline. Show that the bank has analysed and acknowledged significant (potential) negative impacts of the set targets on other dimensions of the SDG/climate change/society's goals and that it has set out relevant actions to mitigate those as far as feasible to maximize the net positive impact of the set targets.	The bank is in the process of conducting further analysis of each significant impact area and the sectors that contribute to it to identify its carbon-reduction technology, regulatory changes, and available metrics to measure environmental impacts. These information would allow the bank to come up with appropriate measurements, targets, and portfolio actions to reduce negative impacts in these previously stated sectors.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 85 and 87 of KBank Sustainability Report 2020.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Target Setting.		
We have undertaken our impact analysis to identify most significant impact areas resulting from our lending activities, assess and prioritise and set targets relevant to the impact areas to increase positive impacts and reduce negative impacts. And we will set the implementation, monitoring and plan to manage the impacts in our portfolio onwards.		

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
2.3 Plans for Target Implementation and Monitoring <i>Show that your bank has defined actions and milestones to meet the set targets.</i> <i>Show that your bank has put in place the means to measure and monitor progress against the set targets. Definitions of key performance indicators, any changes in these definitions, and any rebasing of baselines should be transparent.</i>	KBank has established staff KPI at executive and operator levels with respect to climate conditions. With respect to lending, KBank has developed low-carbon products, renewable loans and environmental loans, which have been set as a KPI of related units. In addition, loan consideration guidelines have been established for the specific industries in line with their significant impacts on the environment and society, by including ESG factors in credit consideration for each industry in addition to other factors, so that risk management at the portfolio and transaction levels are in harmony with the goal towards a low-carbon economy for industries with a risk of creating environmental and social impacts. Once we find the most significant impact areas identified by impact analysis, we will plan for target setting, implementation and monitoring.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 85 and 87 of KBank Sustainability Report 2020.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Plans for Target Implementation and Monitoring. Once the targets has been set to reflect the findings from the Impact Analysis, KBank will further define implementation plan, milestone and monitoring process to meet the set targets.		
2.4 Progress on Implementing Targets <i>For each target separately:</i> <i>Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.</i> <i>Or explain why actions could not be implemented/ needed to be changed and how your bank is adapting its plan to meet its set target.</i> <i>Report on your bank's progress over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in. (where feasible and appropriate, banks should include quantitative disclosures)</i>	KBank will report the progress in Sustainability Report 2021.	
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Progress on Implementing Targets Once the targets has been set to reflect the findings from the Impact Analysis, KBank will further define implementation plan, milestone and monitoring process in order to meet the set targets. And we will report the progress in Sustainability Report 2021.		

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
Principle 3: Clients and Customers We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.		
3.1 <i>Provide an overview</i> of the policies and practices your bank has in place and/or is planning to put in place to promote responsible relationships with its customers. This should include high-level information on any programmes and actions implemented (and/or planned), their scale and, where possible, the results thereof.	Based on our K-Strategy that focuses on empowering every customer's life and business, KBank has organized Customer Deep Listening sessions or workshops with customers and SME Relationship Managers to understand customers' pain points and needs for use in our analyses and development of products in response with those customers' needs. KBank has also included ESG risks and opportunities as a factor for loan consideration through the processes of Know Your Customer (KYC) and Customer Due Diligence (CDD). In the post-approval period, KBank has monitored customers' loan uses per the objectives notified to KBank and their repayments per the due dates. We have also monitored impacts of economic conditions, COVID-19 and natural disasters on our customers, and prepared effective assistance guidelines for those affected customers. Such operations have complied with our Market Conduct Policy, which serves as a framework for establishing KBank's sale and service processes.	See details in Financial Innovations and Services chapter on p. 60 - 61 and Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 74 of KBank Sustainability Report 2020.
3.2 <i>Describe</i> how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. This should include information on actions planned/implemented, products and services developed, and, where possible, the impacts achieved.	KBank has provided training related to assessment criteria of ESG risks of each business and industry to ensure that our employees have relevant knowledge and understanding of such risks. As a result, our employees can act as the Internal Experts for customers' business analysis and for helping those customers through useful advice and recommendations. In case that any projects fail to meet the ESG risk assessment criteria, KBank will notify them of issues for improvements, related conditions and limitations, along with suggestions so that the customers can achieve necessary improvements and corrections within the specified timeline. KBank has also communicated with our customers and held the activities related to sustainable development operations in the forms of online events and year-round seminars to raise their awareness on environmental and social issues.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 74, 82, 87 - 88 of KBank Sustainability Report 2020.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
Principle 4: Stakeholders We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.		
4.1 <i>Describe</i> which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing these Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders and what issues were addressed/ results achieved.	Following impact analysis of lending to different businesses at the portfolio level, KBank and related stakeholders, including policymakers, trade associations, non-profit organizations and civil society have discussed about updating the Thai Sustainable Lending Guidelines and a possibility of a green Taxonomy preparation, so that KBank can develop financial policies and products related to the environment in harmony with domestic and international criteria and practices, and apply the acquired information in impact analysis of lending to businesses at the portfolio level.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 87 - 89 of KBank Sustainability Report 2020.
Principle 5: Governance & Culture We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking		
5.1 <i>Describe</i> the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support effective implementation of the Principles.	KBank has established credit policies and operations that manifest ESG responsibility with an operational structure divided into management and transaction levels, consisting of: 1) the Board of Directors, which is tasked with determination or approval of a framework and policy of risk management, including ESG risks; 2) the Risk Oversight Committee with the duties to advise the Board of Directors on the risk supervision framework, to supervise top management and head of risk management units to comply with risk management policies and strategies, and to examine the adequacy of the risk management policy and strategies in order to ensure that risk management policies and strategies cover all types of existing and emerging risks, as well as ESG risks; and 3) the Corporate Governance Committee engaging in supervision of sustainable development operations related to ESG aspects, by reviewing and providing advice on the operational guidelines and improvements for reporting to the Board of Directors, and holding at least four meetings a year.	See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 26 - 27, Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 76 - 78 of KBank Sustainability Report 2020.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
5.2 <i>Describe</i> the initiatives and measures your bank has implemented or is planning to implement to foster a culture of responsible banking among its employees. This should include a high-level overview of capacity building, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others.	In 2020, the Corporate Governance Committee considered the important Strategic Directions in response to the Sustainable Development Goals and reported to the Board of Directors with respect to: 1) Consideration of sustainable development framework and policy; 2) Approval of 2020 sustainable development work plan with focus on provision of knowledge and ESG compliance; 3) Approval of KBank's participation as a signatory of the UN Principles for Responsible Banking of the United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEPFI) and as a supporter of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). In addition, KBank has communicated and provided knowledge on sustainable development operations to all stakeholders to transfer, share and exchange related experiences via various channels and activities.	See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 26 - 27 of KBank Sustainability Report 2020.
5.3 Governance Structure for Implementation of the Principles Show that your bank has a governance structure in place for the implementation of the PRB, including: a) target-setting and actions to achieve targets set b) remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected.	KBank Board of Directors has assigned the Corporate Governance Committee to supervise sustainable development operations; including the PRB target implementation. A working team has been set up which is consisted of Credit Risk Management Team, Sustainable Development team and other related business units that is in charge of the day to day implementation of the Principles, to report on progress made to achieve targets and general implementation of the Principles to Corporate Governance Committee.	See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 26 - 27, Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 76 - 78 of KBank Sustainability Report 2020.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Governance Structure for Implementation of the Principles.		
KBank has established a governance structure for ensuring that the Principles are implemented effectively, including the setting and monitoring of targets. We have assembled a working team which is consisted of Credit Risk Management Team, Sustainable Development team and other related business units that is in charge of the day to day implementation of the Principles, to report on progress made to achieve targets and general implementation of the Principles to Corporate Governance Committee.		

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
Principle 6: Transparency & Accountability We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.		
6.1 Progress on Implementing the Principles for Responsible Banking Show that your bank has progressed on implementing the six Principles over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) in addition to the setting and implementation of targets in minimum two areas (see 2.1 - 2.4). Show that your bank has considered existing and emerging international/regional good practices relevant for the implementation of the six Principles for Responsible Banking. Based on this, it has defined priorities and ambitions to align with good practice. Show that your bank has implemented/is working on implementing changes in existing practices to reflect and be in line with existing and emerging international/regional good practices and has made progress on its implementation of these Principles.	MANAGEMENT LEVEL: The Corporate Governance Committee considered the important Strategic Directions in response to the Sustainable Development Goals and reported to the Board of Directors, as follows: 1. Review of sustainable development framework and policy 2. Approval of 2020 sustainable development work plan with focus on provision of knowledge and ESG compliance 3. Approval of KBank's participation as a supporter of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) OPERATIONAL LEVEL: 1. KBank developed the consideration guidelines for specific industrial sectors (Sector-Specific Guidelines) and identified additional business types in the Exclusion List, as well as preparing the General ESG Screen Form based on internationally accepted guidelines and standards. 2. KBank analysed and assessed risks, opportunities and impacts related to climate conditions under various assumptions (Climate-Related Scenario Analysis), qualitatively and quantitatively, in accordance with TCFD recommendations. 3. KBank is now undertaking an impact analysis of lending to different businesses at the portfolio level, by using the Portfolio Impact Analysis Tool of UNEP FI. 4. KBank prepared the assessment processes of human rights risk in line with the UN Guiding Principles on Business and Human Rights. 5. KBank discussed with related business units to jointly develop additional goal of lending to the business segments of power generation and property development. 6. KBank provided knowledge related to sustainable development and ESG risks for employees involved with the credit operations, related agencies, customers and suppliers. 7. KBank joined hands with regulatory agencies, public sector, private sector, non-profit organizations and civil society to discuss and share views, as well as study the possibility of preparing ESG responsible lending guidelines and framework.	See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 20 - 29, Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment and Reporting under the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) chapter on p. 74 - 89 of KBank Sustainability Report 2020.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Progress on Implementing the Principles for Responsible Banking		
KBank made considerable progress over the first 10 months of implementing the Principles for Responsible Banking. Actions were taken at the policy and operation levels to drive forward the Principles, with respect to reviews of policy, operational guidelines and risk assessment tools, and impact analysis at the portfolio level. Training courses were organized for related employees so that they are able to offer correct advice to customers. KBank and other stakeholders held discussions on the potential and cooperation to attain the targets under the Principles for Responsible Banking.		

การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	- สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย - หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	- คณะกรรมการธนาครทบทวนอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี - คณะกรรมการธนาครทบทวนอนุมัติกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2563 ธนาครเพิ่มประเด็นด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลายเป็นประเด็นหนึ่งในนโยบาย - ธนาครกำหนดตัวชี้วัดความยั่งยืนระยะยาว 5 ปี ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นรูปธรรม - กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - ธนาครกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาครไม่ให้การสนับสนุน อาทิ ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง - กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล - จัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) โดยจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาครและกิจการร่วมค้า (K LINE) เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคร - จัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ป้องกัน บรรเทา และจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน - ประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship 2562 - 2566 โดยนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ธนาครให้ความสำคัญ - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2020 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสนทนา - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาครอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาครสมาชิกของสมาคมธนาครไทยตามแนวทางของธนาครแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาครไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงาน และการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง 4. จัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ 5. จัดการใช้แรงงานเด็ก 6. จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	• ธนาครกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาครไม่ให้การสนับสนุน อาทิ ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง • กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล • กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และกีดกันแรงงาน ตลอดจนให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป จัดสรรให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี • สนับสนุนและจัดให้มีสภาพแรงงานธนาครกรสิกรไทยและสภาพแรงงานผู้บังคับบัญชา ธนาครกรสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน • ธนาครไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ในการจ้างงานและการทำงาน การล่วงละเมิดคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ รวมถึงความเสียหายทางจิตวิทยาทุกรูปแบบ • ประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลายเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร • สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 • กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน และจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์ • ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาครพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น • จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2020 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสนทนา • ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาครอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาครสมาชิกของสมาคมธนาครไทยตามแนวทางของธนาครแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาครไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณาอนุมัติการลงนามเข้าร่วม “หลักการธนากรที่ได้รับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน - คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณาอนุมัติการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) - ธนากรกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือทำลายสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนากรไม่ให้การสนับสนุน อาทิ ธุรกิจที่มีความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ ยึดถือ หรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมาย อันมีลักษณะเป็นการค้า เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลนหรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน - กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล - ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่างๆ - สนับสนุนการให้สินเชื่อและการลงทุนด้านพลังงานทดแทนและด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - คณะกรรมการธนากรพิจารณาทบทวนนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน - กำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากรลงให้ได้ร้อยละ 20 ในปี 2563 (เทียบกับฐาน 2555) - กำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนากรลงให้ได้ร้อยละ 6.1 ในปี 2566 (เทียบกับฐาน 2561) - ประกาศยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมปี 2562 - 2566 - ทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) - กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว ซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูงเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร - จัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงานเพื่อให้ความรู้และเกิดการปฏิบัติให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร - จัดกิจกรรมรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การลดใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น - ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรมดูงานแก่องค์กรและสถาบันการศึกษา - จัดโครงการจิตอาสา “ทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ ที่สาขาดำเนินงานอยู่ทั่วประเทศ - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2020 โดยมีประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนากรอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนากรสมาชิกของสมาคมธนากรไทยตามแนวทางของธนากรแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนากรไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
การต่อต้าน การทุจริต คอร์รัปชัน	10. ดำเนินงาน ในการต่อต้าน การทุจริต รวมทั้ง การกรรโชก และการให้สินบน ในทุกรูปแบบ	- ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านการทุจริต และได้รับการต่ออายุการเป็นสมาชิกอย่างต่อเนื่อง - กำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม - ประกาศนโยบายการงดรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle Blowing Policy) รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล - สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2020 เพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การคอร์รัปชัน - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ได้รับเป็นปีที่ 5
(2558, 2560 - 2563)

การได้รับคัดเลือกให้เป็น
บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ
หุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability
Investment หรือ THSI ประจำปี 2563
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ได้รับคัดเลือกเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน
(2559 - 2563)



ได้รับคัดเลือกเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
(2561 - 2563)

ใบรับรอง ESG 100 Certificate 2563

ธนากรได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน
100 บริษัทที่มีความโดดเด่น
ในการดำเนินธุรกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล โดยสถาบันไทยพัฒน์

รางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2563

รางวัลเกียรติคุณ Sustainability
Disclosure Award จากสถาบันไทยพัฒน์



ได้รับการรับรองเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
(2561 - 2563)

ธนากรพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์

เพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร
เท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral)
นับเป็นต้นแบบองค์กรธุรกิจลดโลกร้อน
อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ
ขับเคลื่อนธุรกิจไทยให้มีความยั่งยืน



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2563

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย
จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย



ผลการประเมินคุณภาพ การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2563

จากโครงการประเมินคุณภาพ
การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



FTSE4Good

ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 5 ติดต่อกัน
(2559 - 2563)

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2563 เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดี เพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

MSCI



ธนาคารกรุงไทยได้รับการจัดอันดับ AA ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้นำในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในกลุ่มธนาคารของตลาดประเทศเกิดใหม่

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

ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 5 ติดต่อกัน
(2559 - 2563)

ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2563 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก

Sustainability Award Silver Class 2021

S&P Global

ธนาคารได้รับรางวัลประเภท Silver Class จาก S&P Global Sustainability Awards ให้แก่ธนาคารกรุงไทย ด้วยคะแนน S&P Global ESG Score สูงที่สุดในกลุ่มธนาคารในอาเซียน โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน Sustainability Yearbook 2021



ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 3 ติดต่อกัน
(2562 - 2564)

ธนาคารกรุงไทยได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศ Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) ประจำปี 2564 เป็นบริษัทของไทยแห่งแรกและแห่งเดียวจาก 380 บริษัทที่เป็นสมาชิก โดยเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการรายงานถึงความโปร่งใสในด้านความเสมอภาคทางเพศ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้หญิง



ธนาคารได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ประจำปี 2563 ในระดับเกรด B (Management Level) โดย CDP เป็นมาตรฐานสำหรับการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อตลาดโลก อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) ขององค์กรที่ใหญ่ที่สุดในโลก และมีนักลงทุนจำนวนมากให้ความเชื่อมั่นในข้อมูลของ CDP เพื่อใช้สำหรับการลงทุนและการตัดสินใจต่างๆ

รางวัล Investor Relations Awards 2020

นิตยสาร Institutional Investor

- Best CEO: Mr. Banthoon Lamsam, KASIKORNBANK (Rank 3)
- Best CFO: Mr. Chongrak Rattanapian, KASIKORNBANK (Rank 2)
- Best IR Professionals: KASIKORNBANK (Rank 3)
- Best IR Team: KASIKORNBANK (Rank 2)

รางวัล The Asset ESG Corporate Awards 2020

- Platinum Award: Excellence in Environmental, Social and Governance

รางวัล ASEAN CG Scorecard

ธนาคารได้รับรางวัล "ASEAN Asset Class Publicly Listed Companies 2019" จากการประเมิน ASEAN CG Scorecard ประจำปี 2562 จัดโดย ASEAN Capital Markets Forum (ACMF) และธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB)

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



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

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 Limited (LR) was commissioned by KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED (KBank), to provide independent assurance on its Sustainability Report 2020 ("the report") against the assurance criteria and basis below;

- A high level of assurance and at 5% materiality for direct and indirect GHG emission data only¹.
- A moderate level of assurance for others selected topic specific data at professional judgment of the Verifier
- Using AccountAbility's AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement.

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

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

- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards (2016) and core option, and
 - GRI Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for the following topic specific standards:
 - Environmental:
 - GRI 302-1 Energy consumption within the organization
 - GRI 303-3 to 5 Total water withdrawal, discharge and consumption (2018 edition)
 - GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
 - GRI 305-2 Energy (Scope 2) Indirect GHG emissions
 - GRI 305-3 Other (Scope 3) Indirect GHG emissions: Category 6 - business travel by taxicab only, and
 - GRI 306-2 Waste by type and disposal method
 - Social:
 - GRI 403-9 Total employees' absenteeism only (2018 edition), and
 - Initiatives to enhance financial inclusions (FS7)

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

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

LR's Opinion

Based on LR's approach;

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

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

¹GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LR's approach

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

- Assessing KBank's approach to stakeholder engagement and determining material issues to confirm that this information had been used to prepare their Report. We did this by benchmarking reports written by KBank and its peers to establish whether the majority of sector issues were included in this Report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KBank makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing KBank's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the Report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling process and systems. We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the Report.
- Sampling of evidence presented at KBank's head office in Bangkok to confirm the reliability of the topic specific standards and traced data back to:
 - + source-level to cover the direct and indirect GHG emissions data
 - + aggregated levels to cover for others selected topic specific data

Observations

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

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

LR's standards, competence and independence

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

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

Dated: 12 February 2021

Opert Charuratana

Opert Charuratana
LR Lead Verifier
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND
LR reference: BGK00000583



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-11

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

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

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.



บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ซึ่งธนาคารได้จัดทำขึ้นโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า “คาดว่า” “เชื่อว่า” “ประมาณว่า” เป็นต้น และข้อความอื่นในทำนองเดียวกันนั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่างๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียงการเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง หรือกฎระเบียบระดับโลกหรือระดับประเทศ ดังนั้น ผู้อ่านหรือผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเอง รวมทั้งพิจารณาข้อเท็จจริง/ข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

แบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดทำ รายงานการพัฒนา เพื่อความยั่งยืน 2563

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่าน
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

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

ความพึงพอใจโดยรวม

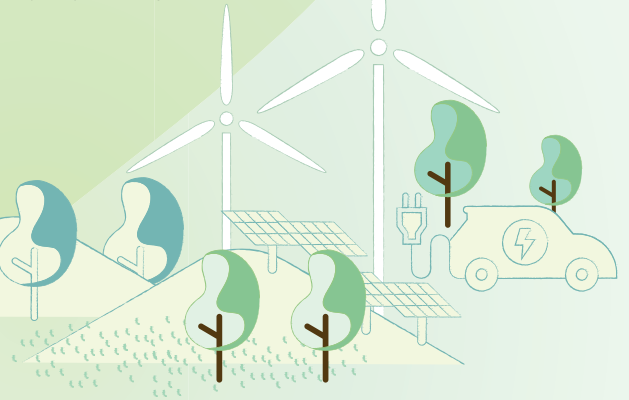
- ☐ พอใจมากที่สุด
- ☐ พอใจมาก
- ☐ พอใจปานกลาง
- ☐ พอใจเล็กน้อย
- ☐ พอใจน้อยที่สุด

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

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

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณ ที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2563 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหารายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคาร ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคมในปี 2563 ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่สละเวลาในการอ่าน และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่าน มีคุณค่ายิ่งที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงาน ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ☐ ชื่นชอบมากขึ้น
- ☐ ชื่นชอบเท่าเดิม
- ☐ ชื่นชอบลดลง

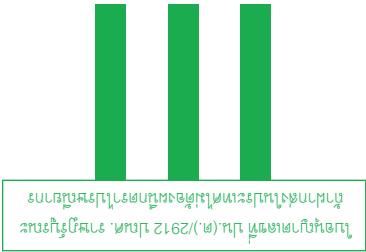
ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคาร ในรูปแบบใด

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2563

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2563 กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท
สายงานเลขานุการองค์กร
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-4702984
โทรสาร : 02-4702690



ใบแจ้งหนี้
เลขที่ 001/2565
วันที่ 12/01/2565

10140
กรุงเทพมหานคร
ปทุมธานี. อำเภอเมือง
ตู้ ปณ. 1399
นาย. นพ. นพ. นพ.
สาขาวิชาเฉพาะทาง
ศูนย์วิจัยและพัฒนา
การแพทย์แผนไทย



ใบแจ้งหนี้



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-2220000

โทรสาร : 02-4701144

K-Contact Center : 02-8888888

สวิตช์ : KASITHBK

อีเมล : info@kasikornbank.com

เว็บไซต์ : www.kasikornbank.com

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



ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK

